

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE

Roberta de Lima Umbelino Gomes

STRESS NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NAS ÁREAS DE APOIO
DA SACOPLAST S.A

STRESS NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NAS ÁREAS DE APOIO
DA SACOPLAST S.A

apresentada à Coordenação
do Curso de Graduação em Administração
com Habilitação em Marketing da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
como requisito obrigatório para obtenção
do título de Bacharel em Administração
com Habilitação em Marketing.

Orientador:

Prof. Flávio Emilio Monteiro Cavalcanti

NATAL/RN

2006

ROBERTA DE LIMA UMBELINO GOMES

STRESS NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NAS ÁREAS DE APOIO
DA SACOPLAST S.A

STRESS NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NAS ÁREAS DE APOIO
DA SACOPLAST S.A

Monografia apresentada à Coordenação
do Curso de Graduação em Administração
com Habilitação em Marketing da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
como requisito obrigatório para obtenção
do título de Bacharel em Administração
com Habilitação em Marketing.

Orientador:
Prof. Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti

NATAL/RN
2006

RB-29.139
FARN
BIBLIOTECA
M000520
20.04.07

M
331.442
C6125
2006
ex. 01

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Gomes, Roberta de Lima Umbelino

Stress no trabalho: um estudo exploratório nas áreas de apoio da Sacoplast S/A
/ Roberta de Lima Umbelino Gomes. – Natal: FARN, 2006.
55f.

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti (M.Sc.)

Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) –
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Stress no Trabalho – Monografia. 2. Sacoplast S/A – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 331.442

ROBERTA DE LIMA UMBELINO GOMES

STRESS NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NAS AREAS DE APOIO
DA SACOPLAST S.A

Monografia apresentado e aprovado em ____ de ____ de ____, pela banca
examinadora composta pelos seguintes membros.

Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti, MSc.

Orientador

Membro examinador

AGRADECIMENTO

A Deus pela razão do meu existir e a quem busco na simplicidade do meu coração

Aos meus pais, Roberto e Verônica, que sempre acreditaram em mim, dispensando todas as condições possíveis e impossíveis para que eu pudesse ter uma excelente formação, tanto pessoal e como profissional. Obrigada pelo zelo, dedicação, carinho, confiança, apoio, enfim Obrigada por tudo.

As minhas irmãs, Milena e Amanda, pelos gestos e palavras de apoio e incentivo familiares.

A Hermanno Neto, pelo amor, carinho, compreensão e paciência ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus colegas de curso, especialmente aos meus amigos, Carlos Alberto, Eduardo Souza, Romeyka Sá e Thays Tâmara, pela dedicação e amizade.

Ao meu orientador professor Flávio Emilio, pela paciência e confiança em mim depositada.

Por fim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização e conclusão deste trabalho.

Dedico aos meus pais, Roberto e Verônica.
"Se eu tivesse de fazer um solene discurso para elogiá-los,
em gratidão, as palavras nunca serão suficientes para
expressar o respeito e a admiração que tenho por
você. Foi por vocês que cheguei até aqui.
E é por vocês que seguirei em frente."

AGRADECIMENTO

A Deus pela razão do meu existir e a quem busco na simplicidade do meu coração.

Aos meus pais, Roberto e Verônica, que sempre acreditaram em mim, dispensando todas as condições possíveis e impossíveis para que eu pudesse ter uma excelente formação, tanto pessoal e como profissional. Obrigada pelo zelo, dedicação, carinho, confiança, apoio, enfim Obrigada por tudo.

As minhas irmãs, Millena e Amanda, pelos gestos e palavras de apoio e incentivo transmitidos.

A Hermano Neto, pelo amor, carinho, compreensão e paciência ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus colegas de curso, especialmente aos meus amigos, Carlos Alberto, Eduardo Souza, Romeyka Sá e Thays Tâmara, pela dedicação e amizade.

Ao meu orientador professor Flávio Emílio, pela paciência e confiança em mim depositada.

Por fim, a todos que direto, ou indiretamente contribuíram para a realização e conclusão deste trabalho.

RESUMO

O presente estudo trata do tema "Stress no trabalho", que tem como objetivo identificar as causas do stress nos funcionários das áreas de apoio da Sacoplast S/A. Buscou-se no referencial teórico a conceituação de stress, fatores que estimulam, stress no trabalho dentre outros. Foi efetuado um estudo de caso utilizando-se pesquisa de caráter descritivo e exploratório. Para coletar os dados aplicou-se um formulário, perfazendo um total de 30 funcionários das áreas de apoio da Sacoplast, caracterizando um senso. O Método de pesquisa utilizado foi um estudo quantitativo. Após os resultados obtidos foram identificados as principais causas do stress na opinião dos funcionários. Chegou-se a conclusão que as principais causas são: a pressão para cumprir metas, trabalho excessivo, sistema informatizado lento, e pressão vindo da gerência.

Palavras-chave: stress, pressão, metas, trabalho excessivo.

Palavras chaves: stress, pressão, metas, trabalho excessivo.

ABSTRACT

LISTA DE GRÁFICOS

The present study deals with the subject "Stress in the work", that it has as objective to identify possible causes of stress in the employees of the areas of support of Sacoplast S/A. The conceptualization of stress searched in the theoretical referencial, factors that they stimulate, stress in the work amongst others. Research of descriptive and exploratory character was affected a case study using itself. To collect the data a form was applied, prefaced a total of 30 employees, characterizing a sense. The used Method of research was a quantitative study. After the gotten results had been identified the main causes of stress in the opinion of the employees. It was arrived conclusion that the main causes are: the pressure to fulfill goals, extreme work, slow system, and pressure come of the management.

Keys Words: stress, pressure, goals, extreme work

Gráfico 07: Procuram ajuda quando se tem um problema.....	41
Gráfico 08: Necessitam respeito e admiração dos outros.....	42
Gráfico 09: Procuram fazer o trabalho para se divertir.....	42
Gráfico 10: Distribuição dos funcionários que costumam criticar o trabalho dos outros.....	43
Gráfico 11: Funcionários que tem o hábito de ficar procurando saber as horas.....	44
Gráfico 12: Tentam melhorar sua posição de desempenho no trabalho.....	44
Gráfico 13: Funcionários que acham que sempre está sem tempo para nada.....	45
Gráfico 14: Funcionários que tem sofrido variações bruscas de humor.....	45
Gráfico 15: Funcionários que tem tido problemas de insônia.....	46
Gráfico 16: Principais sintomas apresentados nos últimos seis meses.....	46
Gráfico 17: Principais causas do stress na opinião dos funcionários.....	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
LISTA DE GRÁFICOS	
Gráfico 01: Distribuição quanto ao sexo.....	38
Gráfico 02: Distribuição quanto à faixa etária.....	39
Gráfico 03: Distribuição quanto ao estado civil.....	39
Gráfico 04: Distribuição da população quanto à renda.....	40
Gráfico 05: Procuram fazer varias coisas no menor tempo possível.....	40
Gráfico 06: Ficam impaciente ou irritado com demoras e interrupções.....	41
Gráfico 07: Procuram ajuda quando se tem um problema.....	41
Gráfico 08: Necessitam respeito e admiração dos outros.....	42
Gráfico 09: Precisam vencer todos os jogos para conseguir se divertir.....	42
Gráfico 10: Distribuição dos funcionários que costumam criticar o trabalho dos outros.....	43
Gráfico 11: Funcionários que tem o hábito de ficar procurando saber as horas	44
Gráfico 12: Tentam melhorar sua posição de desempenho no trabalho.....	44
Gráfico 13: Funcionários que acham que sempre está sem tempo para nada..	45
Gráfico 14: Funcionários que tem sofrido variações bruscas de humor.....	45
Gráfico 15: Funcionários que tem tido problemas de insônia.....	46
Gráfico 16: Principais sintomas apresentado nos últimos seis meses.....	46
Gráfico 17: Principais causas do stress na opinião dos funcionários.....	47
3.1 Tipo de pesquisa.....	36
3.2 Universo da pesquisa.....	37
3.3 Instrumentos de coleta de dados.....	37
3.4 Tratamento de coleta de dados.....	37
4 ANALISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS.....	38
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	40
REFERENCIAS	
APENDICE	

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Caracterização da empresa.....	11
1.2 Formulação do problema.....	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.3 Geral.....	15
1.3.2 Específicos.....	15
1.4 Justificativa.....	16
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	18
2.1 Significado do trabalho.....	18
2.2 As pessoas e as organizações.....	19
2.3 Responsabilidade social no contexto das organizações.....	21
2.4 Alguns conceitos sobre stress.....	24
2.6 Stress no trabalho.....	27
2.7 Causas do stress no ambiente do trabalho.....	29
2.8 Sintomas do stress.....	31
2.9 Avaliar o stress.....	32
2.10 Porque temos que lidar com o stress do ponto de vista administrativo?....	32
2.11 Dez dicas para lidar com o stress.....	33
3 METODOLOGIA.....	36
3.1 Tipo de pesquisa.....	36
3.2 Universo de pesquisa.....	37
3.3 Instrumentos de coleta de dados.....	37
3.4 Tratamento de coleta de dados.....	37
4 ANALISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS.....	38
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	48
REFERENCIAS	
APENDICE	

1 INTRODUÇÃO

O stress incide na vida de todo ser humano, em maior ou menor grau. No nosso organismo, é componente indesejável, fator de desgaste e às vezes, é tido como inimigo da boa qualidade de vida e ameaçador da saúde emocional e física. Contribuem para o estresse muitas situações características da agitada vida moderna; os fatores de competitividade; a ambição; as exigências impostas pelo mercado de trabalho em acompanhá-las; o modo negativo de pensar; querer ter o controle sobre tudo ao nosso redor; querer que todos gostem ou admirem o que fazemos e o modo como interagimos com as pessoas. Muitas outras situações podem gerar estresse, como o modo negativo de pensar; querer ser perfeccionista; a violência cada vez mais freqüente no cotidiano; e, a nossa dependência cada vez maior da tecnologia. Muito embora existam todos estes aspectos negativos é conveniente lembrar-se de que um certo grau de pressão representa uma vantagem.

O estresse pode ser um dos maiores fatores de risco para a vida e para a qualidade do viver de todos, adultos ou crianças. A pessoa estressada não se sente bem, não consegue produzir de acordo com o seu potencial, não interage com as pessoas ao seu redor como gostaria, não ama com a liberdade necessária, não tem toda a motivação necessária para alcançar metas difíceis, corre um grande risco de adoecer e pode morrer antes da hora.

No entanto, se a pessoa aprende a lidar com seu estresse, este pode ser útil, pois em doses pequenas ele dá energia, vigor, coragem, força, vontade de fazer coisas novas, aumenta a produtividade e melhora a qualidade de vida do ser humano. O segredo está em dominar o estresse e não ficar sob o seu comando.

O stress pode, sem dúvida causar muitos males, são considerados um grande problema porque resultam, tanto para a empresa quanto para o trabalhador, em perdas significativas de dias por falta ao trabalho; em baixa produtividade; em decisões equivocadas e em boa qualidade de vida reduzida. A condição do mercado de trabalho tão competitivo e estimulante submete o profissional à pressão, freqüentemente associado ao local de trabalho, e pode ao longo do tempo, com prejuízo ao desempenho e à motivação, levá-lo ao estresse.

A maioria das pessoas lida com o estresse apenas quando já não tem controle da situação; quando se sente mal ou quando sua auto-estima está baixa. O ideal, sob estado de pressão, é controlar-se, mesmo quando se está sentindo bem, confiante em suas habilidades, e de posse do controle da situação. Com estes procedimentos, evita-se que a pressão se transforme em estresse.

Com este trabalho pretende-se pesquisar o tema dos autores cujos trabalhos e estudos visem a ajudar o trabalhador a entender o que é o estresse, para que, uma vez esclarecido, possa reconhecer em si os primeiros sintomas do estresse e monitore seu próprio nível. Em sendo assim, a meta é o trabalhador tornar-se capaz de lidar com as dificuldades e as próprias frustrações, sem se alterar excessivamente; permanecer calmo e controlado nas situações de pressão; ter sentimentos positivos mesmo em condições adversas e não se permitir sujeição à ansiedade e à tensão; lidar bem com as críticas negativas; saber se manter sereno nos momentos de divergências e, por fim, dissipar os conflitos.

Até certo ponto, a pressão é necessária, pois mantém as pessoas alertas porque representa um desafio. Mas a pressão, sob longo tempo, marcada por excessivas circunstâncias de exigências cuja imposição de desempenho vai além dos limites da capacidade natural do trabalhador, gera ansiedade e perda da confiança em si mesmo. Também assim quando a expectativa para o que se espera alcançar é muito maior do que a habilidade que se tem para alcançá-lo. Com esses resultados, a pressão evolui para o estresse.

1.1 Caracterização da Empresa

A Sacoplast é uma empresa pertencente ao Grupo Tavares de Melo (GTM) que iniciou-se em 1920, quando Arthur Tavares de Melo, seu sogro Samuel Hardman e seu cunhado José Hardman, se associaram para adquirir a propriedade Olho D'Água, um engenho bangüê – unidade produtora de açúcar bruto - localizado no município de Camutanga (PE). Oito anos depois, entrava em funcionamento a Usina Olho D'Água.

Os negócios se expandiram e atraíram outras atividades que guardam sinergia com o setor sucroalcooleiro, atividade central do Grupo. Depois de mais de oito décadas, o GTM atua nos ramos sucroalcooleiro, embalagens calçados de combustíveis nas áreas de armazenagem e distribuição.

Embora tenha sido fundada em 1972, a Sacoplast passou a fazer parte do Grupo Tavares de Melo a partir do ano de 1989. A estratégia de aquisição da fábrica de embalagens de rafia, visava a diversificação dos negócios da holding, estabelecendo uma sinergia produtiva com as outras empresas do GTM. A Sacoplast se tornou a principal fornecedora das embalagens de todo açúcar produzido pelas usinas do Grupo.

Sua Política da Qualidade está fundamentada na melhoria constante do sistema de gestão da qualidade e no desenvolvimento contínuo de soluções em embalagens flexíveis, motivando os colaboradores através da capacitação permanente para a garantia da qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes. E Tem por missão: "Ser uma empresa modelo de desenvolvimento no mercado globalizado, fornecendo soluções em embalagens flexíveis, buscando permanentemente a satisfação dos clientes, colaboradores e acionistas".

A Sacoplast é uma empresa que demonstra acreditar em seus colaboradores e oferece a maior atenção aos seus clientes, trabalhando sempre dentro de seus princípios, como:

- **Credibilidade** – Alcançar a credibilidade através da qualidade dos produtos e serviços, conquistando a satisfação de clientes, colaboradores, acionistas e fornecedores.
- **Inovação** – Desenvolver continuamente processos, produtos e serviços de qualidade para superar as expectativas dos clientes.
- **Qualidade** – Aprimorar constantemente a qualidade e confiabilidade dos processos, produtos e serviços, visando à satisfação dos clientes, formando juntos parcerias duradouras.
- **Transparência** – Demonstrar a cada dia uma maior transparência dos planos e resultados, transmitir para todos os colaboradores, com o objetivo de aumentar a participação e o comprometimento no alcance das metas.

- **Capacitação** – Desenvolver permanentemente a motivação pessoal e a capacitação profissional do time, objetivando a melhoria de produtos, processos e serviços, fazendo da Sacoplast uma empresa dinâmica e moderna no mercado de embalagens flexíveis.
- **Integração Interpessoal** – Ser um time fortemente integrado, o que permite a rapidez e eficaz implementação de novos projetos e a conquista dos objetivos estabelecidos.

A Sacoplast – GTM é composta no total por 640 funcionários que trabalham nos três turnos, em uma escala 5:1, ou seja, a cada cinco dias de trabalho consecutivos o funcionário terá que folgar um dia. Grande parte dos funcionários reside ou mora em Parnamirim – RN. Com isso a empresa coloca a disposição dos funcionários, residentes em Parnamirim, dois ônibus para realizar o transporte de ida e volta durante o horário de expediente.

Operando com os mais modernos equipamentos de origem alemã e austríaca para fabricação de sacos de rafia de polipropileno (convencionais, laminados e big-bag) para embalagens de açúcar, farinha, sal, cereais, minérios, fertilizantes e outros. Atendendo assim a demanda das unidades produtores do GTM, como também os produtores de açúcar, farinha, fertilizantes e sal. Atuando com três unidades de negócio internas: Sacaria, Big Bags e Plasticultura (mantas utilizadas para cobertura de plantações de frutas, flores e revestimento do solo).

A mesma está localizada no município de Parnamirim/RN, com área total de 42 mil m², área construída: 16 mil m² e a capacidade da fábrica é de 1 mil toneladas ao mês.

Organograma das áreas de apoio da Sacoplast



Fonte: Recursos Humanos – Sacoplast S/A

1. OBJETIVOS

1.2 Formulação do Problema

No início do século passado acreditava-se que, com os avanços da tecnologia, iria-se trabalhar cada vez menos e teria-se mais tempo para o lazer e a família. Ocorreu exatamente o contrário. As facilidades da vida moderna, com computador, telefone celular, televisão a cabo e a melhoria em tecnologias em máquinas tornaram a vida muito mais rápida e acrescentou doses extras de stress a vida de todos nós.

Hoje é preciso ter reflexos rápidos e pensar de forma acelerada para dar o próximo passo. A maioria das pessoas acumula tarefas, ficam ligadas 24h por dia e vivem angustiadas num emprego que não sabem por quanto tempo serão capazes de manter.

Pessoas ficam cada vez mais alertas e tensos ao invés de relaxarem. Com a pressão vindo de todos os lados, é natural que, num momento ou noutro, passe pela

cabeça da maioria a ambição de largar tudo isso aí e ir viver uma vida tranqüila em outro lugar.

Na rotina dos funcionários da Sacoplast, não é diferente. Eles passam a maioria do tempo em frente a máquinas tendo que conviver com todo e qualquer tipo de situação, e desta forma percebendo-os meios inquietos. Exemplos: a cobrança dos superiores por uma produtividade maior e com qualidade; a mal distribuição de serviços, fazendo com que alguns funcionários tenham que ultrapassar seu horário de expediente, assim fazendo-se horas extras; o ambiente de trabalho; salários.

Partindo do principio em que o Stress é uma reação instintiva ao perigo real ou imaginário ou a uma situação de desafio. Este projeto objetiva avaliar o seguinte problema: **Quais são os possíveis fatores causadores do Stress nos funcionários das áreas de apoio da Sacoplast?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

- Investigar as possíveis causas do stress nos funcionários das áreas de apoio da Sacoplast.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar perfil do funcionário;
- Detectar o principal fator na opinião do funcionário;
- Propor medidas para minimizar o grau de Stress na Sacoplast.

1.4 Justificativa

Sabe-se que reside nos RH a sustentação de uma organização, razão pela qual ocupam posição primordial dentro de qualquer órgão. Hoje, a empresa precisa manter-se competitiva, pois o mundo é altamente mutável e dinâmico e as organizações devem manter-se continuamente atualizadas, não esquecendo do cuidado com as pessoas. Todos precisam saber do que nos acontece em momentos de incerteza e de como devemos enfrentar a situação.

É de aceitar que o local de trabalho atual esta muito mais imprevisível do que antes; fusões e enxugamento são fatos bem divulgados. Há uma ansiedade generalizada quanto à desintegração de antigas certezas.

A rapidez do tempo no processo de elaboração e execução de trabalho, a enorme carga de decisões a tomar, as mudanças na estrutura organizacional, o condicionamento, geram alterações ao nosso organismo. Em consequência desse desconforto surge o stress, hoje tão presente no nosso meio e um problema cada vez maior para as organizações.

Dada a importância a despeito da popularização contínua do fenômeno stress, procede a necessidade de buscar conhecimento no âmbito de seu aspecto, já que ninguém está salvo de ser atingido por ele, restando-nos adaptar-se com seu convívio. Conhecendo os agentes estressores, os níveis de estresse e seus efeitos sobre o individuo, é viável a compreensão quando nos deparamos com situações estressantes.

Considerando-se esses aspectos, a presente proposta de estudo, torna-se importante, pois pretende contribuir com a SACOPLAST S.A na realização de um diagnóstico do stress para, posteriormente, encontrar, nos meios de atenuar seus efeitos nocivos, através de ações que possam influenciar nos determinantes estressores presentes no ambiente de trabalho.

É de tamanha importância que a empresa venha proporcionar condição de reduzir efetivamente o grau de stress entre seus funcionários, pois serão inúmeras vantagens econômicas e sociais. Assim, este estudo propõe ainda contribuir para somar informação, buscando melhor compreender a questão do controle subjetivo do

stress. A idéia é que este conhecimento acumulado possa fornecer subsídios para conscientizar os funcionários participantes da pesquisa quanto aos resultados e a importância de se ter o controle do stress no ambiente do trabalho.

Trabalho, mais do que sobrevivência, é uma das mais expressivas manifestações do ser humano. É algo semelhante à arte, onde o homem transforma e é transformado. Desde os primeiros anos de vida, aprende que fazer algo com um objetivo definido conquista espaço, respeito, consideração e auto-estima. O trabalho, portanto, não é simples atividade, deve preencher um porquê, uma finalidade e um valor. A razão pela qual executamos algo está vinculada a quem somos e como estamos no mundo. Reflete nossa auto-imagem, e nos agrega ou retira a possibilidade de realização pessoal, de acordo com a utilização das potencialidades e competências individuais. Hoje, mais do que em épocas anteriores, o ser humano se vê diante do desafio de lidar com a submissão às regras do novo mercado de trabalho e suas próprias necessidades.

"Trabalho é mais do que emprego, é o ato de atribuir significado ao meio, partindo de si mesmo e ao outro". CODD (in DAVEL, 1995, p.165).

Segundo CODD (in DAVEL, 1995, p.142) para que o indivíduo se reconheça e ao outro, é preciso que esteja conectado a seu produto e, dessa forma, a si mesmo. Já na infância aprendeu a valorizar o que faz para interagir, e ao mesmo tempo conquistar espaço e afirmação. Ao desconectar-se, a individualidade se dilui perante o outro e perante o mundo. Sem estes contatos é difícil sentir a si próprio. A crise contemporânea, verdadeira epidemia, revela um momento histórico ultrapasado, cujas premissas básicas que fundamentaram a produção em massa característica do século XIX não são mais válidas. Outro século começa a despontar, trazendo consigo muito mais do que respostas, já que a alienação permanece subjacente.

Na teoria de Borgas (1998, p.41) o significado do trabalho varia individualmente e assume aspectos de um caráter social, associado às condições históricas da sociedade, onde os mesmos indivíduos podem ser tratados como uma representação social. Portanto, o trabalho está relacionado aos valores que cada indivíduo atribui ao ato de trabalhar. É multifacetado no sentido de

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Significado do trabalho

Trabalho, mais do que sobrevivência, é uma das mais expressivas manifestações do ser humano. É algo semelhante à arte, onde o homem transforma e é transformado. Desde os primeiros anos de vida, aprende que fazer algo com um objetivo definido conquista espaço, respeito, consideração e auto-estima. O trabalho, diferente da simples atividade, deve preencher um porquê, uma finalidade e um valor. A razão pela qual executamos algo está vinculada a quem somos e como estamos no mundo. Reflete nossa auto-imagem, e nos agrega ou retira a possibilidade de realização pessoal, de acordo com a utilização das potencialidades e competências individuais. Hoje, mais do que em épocas anteriores, o ser humano se vê diante do conflito entre submissão às regras do novo mercado de trabalho e suas próprias necessidades.

"Trabalho é mais do que emprego, é o ato de atribuir significado ao meio, portanto a si mesmo e ao outro". CODO (in DAVEL, 1995, p.165).

Segundo CODO (in DAVEL, 1995, p.142) para que o indivíduo se reconheça e ao outro, é preciso que esteja conectado a seu produto e, dessa forma, a si mesmo. Já na infância aprendeu a valorizar o que faz para interagir, e ao mesmo tempo conquistar espaço e afirmação. Ao desconectar-se, a individualidade se dilui, perante o outro e perante o mundo. Sem estes contatos é difícil sentir a si próprio. A crise contemporânea, verdadeira epidemia, revela um momento histórico ultrapassado, cujas premissas básicas que fundamentaram a produção em massa característica de nosso século caem por terra. Outro século começa a despontar, trazendo consigo muito mais buscas do que respostas, já que a alienação permanece subjacente.

Na teoria de Borges (1998, p.41) o significado do trabalho varia individualmente e assume aspecto de um caráter social, associado às condições históricas da sociedade, onde os mesmos indivíduos estão inseridos e podem ser tomados como uma representação social. Portanto, o trabalho está relacionado aos valores que cada indivíduo associa ao ato de trabalhar. É multifacetado no sentido de

assumir diversos aspectos através dos quais o indivíduo pode atribuir vários significados sobre a cognição do trabalho. Esse processo dinâmico pode ser muito bem explorado quando da empregabilidade da representação social quando questiona o próprio trabalhador sobre o que seria o significado do trabalho para ele. Vários são os significados atribuídos, tudo vai depender do tipo de compreensão, necessidades, interesse, valores pessoais, políticos e sociais de cada indivíduo. Ora, se o trabalho é um dos pontos centrais da vida social, cabe perguntar como os trabalhadores o percebem e que significado atribuem a ele. A maior ou menor importância do trabalho relaciona-se aos valores que cada indivíduo associa ao ato de trabalhar.

Portanto, o que fornece significado ao trabalho é o propósito pelo qual ele é executado. É individual e intransferível, sendo, portanto, claramente específico para cada ser humano. O que diferencia uma simples atividade do trabalho em si é a razão de sua realização. O trabalho deve preencher um porquê, uma finalidade e um valor (ANGERS, 1998, on line). A razão pela qual executamos algo está vinculada a quem somos e como estamos no mundo: como nos sentimos a respeito de nós mesmos, e de que forma aquilo que fazemos impacta no mundo. O trabalho tem em si um valor intrínseco.

2.2 As pessoas e as organizações

A vida dos seres humanos envolve um sem-número de interações entre pessoas e destas com organizações. O homem é um ser altamente social e interativo e, por isso, não vive isolado, mas sim, em permanente integração com seus semelhantes. Em virtude de suas limitações individuais, as pessoas se vêem obrigadas a cooperarem uns com os outros, alicerçando e construindo organizações cujo intuito é atingir determinados objetivos que a ação individual isolada não permitiria que fossem atingidos.

Nesse sentido, verifica-se em Chiavenato (1997, p. 23), que a organização “é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas”,

sendo que se torna fundamental a existência de cooperação entre elas para que exista a organização. Por esse motivo, somente se constituirá uma organização quando houver indivíduos com capacidade de se comunicar e que estejam dispostos a contribuir com ação conjunta visando, com isso, atingir um objetivo comum.

Ainda em Chiavenato (1997, p. 43) lê-se que: "indivíduos e organizações estão em constante interação e tomam, continuamente, decisões adaptativas para permanecerem em equilíbrio dinâmico com seu meio ambiente". Enfim, entende-se que as pessoas e as organizações encontram-se engajadas em uma complexa e incessante interação. Os indivíduos passam grande parte de seu tempo dentro de organizações e destas dependem para sobreviver; já as organizações são formadas por esses indivíduos, sem os quais seria impossível existirem.

O que diferencia as empresas vencedoras de seus competidores vem sendo, cada vez mais, a qualidade de seu capital humano. Finalmente, os empresários estão aceitando o fato de que ainda não inventaram nada melhor do que pessoas para aumentar a competitividade de seus negócios. E complementa afirmando que: "As organizações começaram a dar-se conta de que nada poderiam fazer, mesmo com toda a tecnologia, se não tivessem o apoio de sua peça fundamental: o homem e as relações que este estabelece com o trabalho".

Por esse motivo, verifica-se que as organizações conscientes que adentraram o terceiro milênio com estabilidade, em geral, associam seu sucesso à união positiva de recursos tecnológicos, informacionais e um forte componente humano, o que evidencia que as pessoas passaram a ser valorizadas em suas competências, habilidades individuais e relações grupais.

Já, Caravantes e Bjur (1996, p. 16) afirmavam que:

As organizações que irão transitar, incólumes, para o terceiro milênio, serão aquelas que conseguirem gerar um esforço adicional que lhes permita entender a complexidade e as novas exigências que se fazem presentes, tanto de parte de seus colaboradores, como do macroambiente.

A título de esclarecimento, destaca-se que o macroambiente existe pela interação de todos os fatores econômicos, tecnológicos, sociais, políticos, legais,

culturais, demográficos etc., que ocorrem no mundo todo e na sociedade em geral. O cenário ambiental geral, ou macroambiente, exerce forte influência sobre as organizações, afetando algumas com maior ou menor impacto e criando condições mais ou menos favoráveis. Dessa forma, entende-se que seu efeito é genérico e abrangente para todas as organizações.

2.3 Responsabilidade social no contexto das organizações

O debate sobre o comportamento ético de administradores e a responsabilidade social das organizações vem tomando lugar na prática administrativa como o caminho para sobreviver às mudanças de paradigmas e ao ambiente de hipercompetição que as empresas vivenciam nesta era contemporânea.

Relativamente à discussão sobre o comportamento socialmente responsável, as organizações há muito vêm percebendo que a sociedade civil, de forma crescente, vem associando à qualidade dos bens e serviços produzidos muitos outros ingredientes: cada vez mais se exige lealdade e parceria da empresa para com seus fornecedores, preocupação constante com a satisfação e segurança do cliente, qualidade das relações com empregados, meio ambiente e sociedade, até mesmo com concorrentes. Com isso, as empresas passaram a ter sua conduta orientada, também, por princípios e novas posturas.

Na visão de Peter (1993), a empresa ética e socialmente responsável depende dos valores e princípios morais sustentados pelos indivíduos e grupos que dela fazem parte. Sob o prisma da responsabilidade social, os valores e convicções morais do pessoal da empresa se revestem de forte importância.

Oportunamente, recorre-se ao pensamento de Andrade (2002), quando este afirma que, tradicionalmente, supõe-se que a principal meta de uma empresa seja de natureza econômica e que, com isso, ela tem por objetivo a otimização dos lucros e do patrimônio; no entanto, com o passar do tempo, passou-se a perceber que, além disso, as empresas têm, também, um importante papel social a desempenhar.

As próprias empresas começaram a perceber isto e a se preocupar mais com suas obrigações sociais. Esse acontecimento se deve, primordialmente, ao grande crescimento de movimentos ecológicos e de defesa do consumidor, que focalizam o relacionamento da empresa com a sociedade. Ademais, há também a questão de que a própria sociedade está tomando consciência e cobrando cada vez mais das empresas sua responsabilidade social.

Melo Neto e Froes (2001) afirmam que a responsabilidade social de uma empresa traduz-se em sua decisão de participar mais ativamente nas ações da comunidade regional na qual atua, minimizando possíveis danos ambientais que possam decorrer do tipo de atividade que exerce.

Entretanto, apoiar o desenvolvimento da comunidade e preservar o meio ambiente não são fatores suficientes para atribuir a uma empresa a condição de socialmente responsável, pois como bem afirmam os autores citados,

É necessário investir no bem-estar de seus funcionários e dependentes e num ambiente de trabalho saudável, além de promover comunicações transparentes, dar retorno aos acionistas, assegurar sinergia com seus parceiros e garantir a satisfação dos seus clientes e/ou consumidores (MELO NETO e FROES, 2001, p.78).

Conforme se verifica, o conceito de responsabilidade social vem se ampliando nos últimos tempos, ganhando novos contornos. Basta ver que, até há pouco tempo, para a grande maioria do empresariado brasileiro, a contribuição com o social não ultrapassava, com raras exceções, o limite de doações de cestas de Natal ou de brinquedos para as crianças de uma creche vizinha.

Sob este ponto de vista, a responsabilidade social relaciona-se mais ao "como" a empresa age com referência aos seus funcionários, fornecedores, clientes, concorrentes, governos, meio ambiente e comunidade em geral do que com a filantropia e ajuda às crianças, mesmo se essas coisas sejam consideradas importantes.

Percebe-se, então, que o conceito de responsabilidade social está se ampliando, passando da filantropia, traduzida na relação socialmente compromissada da empresa com a comunidade, para abranger todas as relações da empresa: com seus funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, concorrentes, meio ambiente e organizações públicas e estatais.

Na realidade, coloca Andrade (2002) a responsabilidade social das organizações corresponde às expectativas econômicas, legais, éticas e sociais que a sociedade espera que elas atendam, num determinado período de tempo. E essa sociedade está exigindo cada vez mais das empresas que assumam determinada posição para atender às suas necessidades.

Atualmente, considera-se ser inaceitável que uma empresa não possua compromissos com a sociedade, levando-se em consideração, por exemplo, os danos que elas provocam ao meio ambiente pelas atividades industriais que poluem o ar e rios, devastam as florestas e exploram deliberadamente os minérios.

Corroborando tal colocação, verifica-se em Certo e Peter (1993) que, do ponto de vista contemporâneo, as empresas, sendo importantes e influentes membros da sociedade, devem responsabilizar-se e ajudar a manter e melhorar o bem-estar da sociedade como um todo.

Continuando, Andrade (2002) analisa que, boa parte das empresas possui recursos financeiros e técnicos capazes de resolver alguns dos problemas mais crônicos da sociedade. E é, geralmente, interessante para as empresas “melhorar a comunidade na qual estão localizadas ou onde fazem seus negócios, pois, adotando programas sociais, pequenos problemas não se tornarão grandes, o que trará benefícios tanto para a sociedade como para a própria empresa”.

Ademais, as demonstrações de sensibilidade social podem ser lucrativas, uma vez que a imagem da empresa perante a sociedade será a melhor possível. Isto fará com que ela seja vista pelos analistas financeiros como pouco propensa a críticas sociais e, em consequência, terá suas ações valorizadas no mercado de capitais. Em outros termos, as empresas que possuem um comprometimento social possuem, implicitamente, uma vantagem estratégica em relação àquelas que não possuem tal imagem perante o público.

Finalizando, destaca-se que a responsabilidade social vem se tornando, cada vez mais, um diferencial, um fator de competitividade. Na época atual, construir uma imagem positiva configura-se em elemento fundamental para o sucesso de qualquer organização.

2.4 Alguns conceitos sobre stress

O stress teve uma evolução que passou desde causas sobrenaturais na Idade Média quando muitos dos sintomas e das causas do stress eram atribuídos a “entidades espirituais”, passando a ser estudado nas épocas entre guerras com uma metodologia mais científica, seguido no momento atual por muitos mitos e rebatidos pela ciência através de conceitos mais corretos e aplicáveis utilizando-se da mídia para tal tarefa.

De acordo com Lipp (2001, p.17) datam do século XIV as primeiras referências à palavra “stress” significando “aflição” e “adversidade”, com um uso não comum. Do original em latim passou a ser utilizado em inglês para designar “opressão, desconforto e adversidade”. Nessa época estudos realizados na área de engenharia mostraram que as características das cargas tinham que ser consideradas na escolha do material para a construção de pontes e outras estruturas. Deu-se rumo à analogia com o ser humano, uma vez que também as pessoas conseguem lidar melhor com um tipo ou outro de peso.

Segundo Lipp (2003, p. 12) o primeiro cientista a estudar o stress, nos termos em que é conhecido hoje, foi Hans Selye, um médico austríaco que na década de 20, observou sintomas comuns em pacientes sofrendo de doenças diferentes. Como os pacientes haviam procurado tratamento para diversas doenças, ele começou a pensar que alguns dos sintomas que detectara nesses pacientes nada tinham a ver com a doença específica para a qual eles o consultaram, mas sim com a condição geral de estar enfermo. Hans Selye chamou esse fenômeno de “síndrome de estar apenas doente” ou “síndrome de adaptação geral”, terminologia esta ainda usada, mas que foi, mais tarde, simplificada pelo próprio Selye para “stress”. Ele aproveitou o termo stress, trazido da engenharia, que significa o ‘peso que uma ponte suporta até que ela se

parta', e assim definiu a Síndrome de Adaptação Geral. A síndrome envolve uma série de sintomas que o indivíduo apresenta quando submetido a situações que exijam uma importante adaptação do organismo para enfrentá-las. De acordo com Selye, a síndrome do stress se divide em três fases, cujos sintomas você já deve ter experimentado pelo menos em parte.

Para Lipp (2001, p.20) o stress seria uma reação orgânica, com componentes físicos e/ou fisiológicos, causada pelas alterações psicossomáticas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação adversa do comum, uma situação que de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. É importante conceitualizar o stress como algo em seqüência e não direto e instantâneo, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de stress, há a instalação de um longo processo bioquímico, com os seguintes possíveis sintomas: aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta.

Molina (1996, p.18) define o estresse como:

Qualquer situação de tensão aguda ou crônica que produz uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo e uma resposta de adaptação psico fisiológico que pode ser negativa ou positiva no organismo. Tanto o agente estressor como seus efeitos sobre o indivíduo podem ser descritos como situações desagradáveis que provocam dor, sofrimento e desprazer.

Segundo Robbins (1998, p.409), "o estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo confrontado por uma oportunidade, restrição ou exigência relacionada ao que ele deseja e pela qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante".

A condição para o estresse varia de pessoa para pessoa. O que é estimulante para alguns pode ser assustador para outros. O estresse depende mais da disposição do que da posição; é o preço que se paga pela diferença entre o talento e as expectativas de si próprio.

Como veremos a frente existem varias fontes de stress, dentre eles os problemas na família, a má visualização pelos colegas, barulho, ambiente mal projetado, etc.

É necessário ter conhecimento entre a pressão saudável e a pressão nociva. Para controlar o estresse, é preciso reconhecê-lo e se deve estar consciente da própria reação a ele. Quando submetido a um excesso de pressão, perde-se a capacidade de enfrentá-la, fica-se irritadiço, frustrado, ansioso e tenso. Pequenos inconvenientes geram uma crise. No entanto, a tensão excessiva, a insônia e a pressão sanguínea alta são obstáculos para a resolução dos problemas causadores do estresse. O estresse, cujo tempo de duração é longo, pode provocar derrames e ataques de coração.

Para Albrecht (1999), estresse é um conjunto de condições químicas do corpo humano, fruto de uma tentativa de ajuste ao meio. Não é uma doença, mas um descontrole de uma função natural e normal do organismo. Dessa forma, deve-se buscar um equilíbrio nos níveis de estresse, de forma que contribua para o desempenho do indivíduo sem ameaçar-lhe o bem-estar (PAIVA, 1999).

Segundo Santos, o estresse se encontra entre a saúde e a doença, nesse estado o corpo luta contra os agentes causadores de doença. Não é, portanto, uma doença em si, como afirmado acima por Albrecht, mas pode chegar a ser caso o indivíduo fique submetido a uma ação constante de agentes estressores, podendo desencadear o que o autor denomina estresse crônico. Ao contrário de outros autores que consideram um certo nível de estresse uma forma de aumentar a motivação, para ele o estresse é sempre ruim, não contribuindo para o aumento da produtividade (PAIVA, 1999).

Moraes e Kiliminik (1994) afirmam ser o estresse um processo químico natural do ser humano, fruto dos agentes estressores presentes em qualquer lugar. O ambiente de trabalho tem papel relevante nesse processo, tendo em vista o tempo de permanência, a natureza e a intensidade de relações que o indivíduo nele desenvolve. Por outro lado, o elevado número de agentes estressores presentes no mundo atual exige uma adaptação constante do homem ao seu meio, minimizando o grau de tensão que o leva a agredir a si próprio.

De acordo com Couto, quando as demandas do ambiente superam em exigências as demandas psíquicas que o indivíduo é capaz de superar (responsabilidade acima da competência intelectual, psicológica e física do indivíduo, um ambiente de trabalho conflituoso e tenso) ocasiona-se o estresse de sobrecarga. Quando a estrutura psíquica é estimulada pelas exigências do meio, como é o caso, por exemplo, de contextos em que prevalecem trabalhos repetitivos pouco estimulantes e monótonos, relacionamentos interpessoais empobrecidos (relacionado mais a frente) ou em situações de aposentadorias precoces, aparece o estresse de monotonia (SANT'ANNA, 2000).

Dessa forma, todos os indivíduos têm um limite para superar a pressão. Quando essa ultrapassa esse limite, o resultado é o estresse.

Alguns fatores propiciam maior ou menor vulnerabilidade do indivíduo ao estresse, como predisposição individual, a insegurança, a resistência às mudanças, a falta de competência dos indivíduos para completar suas tarefas etc. Há também a influência de características do próprio indivíduo.

Sabemos que a monotonia, muitas vezes, gera o tédio, um sentimento desagradável a partir do qual o indivíduo pode experimentar depressão por falta de estímulo externo. É claro que algumas pessoas convivem bem com a monotonia, mas em geral, o que se observa é uma queixa de falta de emoção e de desafios. Quanto ao aspecto psicológico, portanto, podemos ver claramente que ausência de stress não garante felicidade.

A reação do stress tem por objetivo primordial a preservação da vida. O indivíduo nasce com a condição básica de lutar ou fugir frente ao perigo, o que vai ocorrer através da reação do stress. Portanto, ficar estressado nem sempre é prejudicial, às vezes é fundamental para que a pessoa continue viva (LIPP, 2003, p.21).

2.6 Stress no trabalho

Atualmente as reportagens sobre este tema são significativamente presentes em jornais, conversas, televisão, Internet, como um problema crônico, com participação normalmente prejudicial na vida das pessoas, especialmente trabalhadores.

Com o desenvolvimento na tecnologia das comunicações, o aumento da competitividade e o fim dos empregos vitalícios, o ambiente de trabalho atual é volátil e imprevisível. Conforme aumente a carga de trabalho e as equipes sofrem maior pressão por produtividade, as pessoas são forçadas a trabalhar mais tempo para cumprir prazos mais apertados e alcançar metas mais difíceis.

Segundo Lida (1993), as causas do stress são variadas e possuem efeito cumulativo. As exigências físicas ou mentais exageradas provocam "stress", mas este pode incidir fortemente naqueles trabalhadores já afetados, por um conflito com a chefia ou até um problema doméstico. Algumas causas:

- Conteúdo do trabalho: pressão para manter ritmo de produção, responsabilidade, conflitos.
- Condições de trabalho: condições desfavoráveis, projetos inadequado de posto de trabalho.
- Fatores organizacionais: comportamentos dos chefes e supervisores que podem ser demasiadamente exigentes e críticos, além das questões do salário, carreira, hora extras e turnos.
- Sentimento de incapacidade: o stress decore de uma percepção pessoal da incapacidade em atender a demanda do trabalho ou terminá-lo dentro do prazo estabelecido.

2.7 Causas O "stress ocupacional" ou stress no ambiente de trabalho é uma das formas de stress mais freqüentes e problemáticas, uma vez que se passa maior parte do tempo nos escritórios e atividades profissionais, problemáticas porque na maioria das vezes é impossível cessar a fonte de stress sem perdas para o trabalhador ou empresa. Esse stress é freqüente quando há uma percepção por parte do profissional, de que existem muitas responsabilidades, mas poucas possibilidades de controle e tomada de decisão. Embora os problemas venham mais da falta de adaptação da pessoa ao ambiente, do que do próprio trabalho, algumas ocupações podem ser mais associadas a maiores taxas de doença cardiovascular e hipertensão.

Num estudo publicado com outros pesquisadores americanos, no *Jornal of Social Behavior and Personality*, Rossi (1994, p.40), identificou cinco causas principais de estresse organizacional: pressão para satisfazer as outras pessoas, horas irregulares e/ou condições insatisfatórias de trabalho, barulho e falta de interesse pela atividade.

Com as atuais mudanças rápidas dadas pela tecnologia, pela velocidade da informação, com os processos de downsizing, reengenharia, engenharia reversa, etc. com a globalização busca-se aumento de produtividade, competitividade, qualidade total, clientes contentes e acionistas satisfeitos. Nesse meio o capital humano é quem sofre o peso das mudanças, não menos que os outros, mas com mais efeitos negativos e duradouros.

A maioria dos povos de países desenvolvidos se recorre de uma sobrecarga de informação de todo o tipo (econômica, familiar e principalmente profissional) e com diversas origens (televisão, rádios, jornais, Internet), contudo não percebem isso de forma clara, e se sobrecarregam de relatos mórbidos e angustiantes de crimes, desastres, problemas políticos e tensão internacional, que é chamado de notícia. Dessa forma até de forma inconsciente estamos imersos em fatores de stress, cabe a nós nos adaptar da maneira mais rápida, ou definir quais fatores são realmente importantes para nós.

2.7 Causas do stress no ambiente do trabalho

As causas do stress podem ir além do que se atualmente conhece, elas dependem do indivíduo em si, mas existem algumas causas que normalmente para a grande maioria da humanidade são responsáveis por desencadear essa situação. Definidas por fontes potenciais de estresse na obra de Robbins (1998 p.408), se dividem em: ambientais, organizacionais e individuais.

Fatores ambientais: Relacionada às incertezas do ambiente que envolve o indivíduo, são exemplos mudanças nos ciclos de negócios, recessões, incertezas políticas e afins. Muitas pessoas têm aversão a inovações tecnológicas e nesse fator

também se encaixa a possibilidade de estresse, pois esse fator gera uma incerteza tecnológica, isso porque as inovações podem tornar as habilidades e experiências de um empregado obsoletas num período de tempo bastante curto, também ao fato de serem tecnologia com mudanças mais rápidas que a maioria.

Fatores organizacionais: Nessa parte dos fatores encontramos o ambiente dentro da organização. Pressões para evitar erros, maximizar a produção num determinado período de tempo, sobrecarga de trabalho, chefe exigente e inflexível ou um ambiente de trabalho de colegas desagradáveis. Aqui temos três fatores classificados segundo Robbins (1998, p.411) que são:

- a) Exigências da tarefa: relacionados ao cargo da pessoa. Elas incluem o dimensionamento do cargo do indivíduo (autonomia, variedade de tarefa, grau de automação), condições de trabalho e a disposição física do trabalho;
- b) Exigências do papel: relacionam-se às pressões colocadas numa pessoa como função do papel especial que ela representa na organização. Conflitos de papel criam expectativas que podem ser difíceis de conciliar ou satisfazer. Ambigüidades de papel que também geram isso são criadas quando o papel na empresa do indivíduo não é suficientemente claro;
- c) Exigências interpessoais: São pressões criadas por outros empregados. Muito similar ao caso da designação do papel, contudo é relacionado ao social entre os colegas e não de chefe (designação errônea), falta de apoio social de colegas e relações interpessoais fracas podem causar estresse considerável;
- d) Estrutura organizacional: nível de diferenciação na empresa, o grau de regras e regulamentos e onde as decisões são tomadas;
- e) Liderança organização: representa o estilo gerencial dos executivos seniores da organização;

Fatores individuais: a carga horária de 40 a 50 horas (em muitos casos mais) não evitam do que ocorreu fora das restantes 120 horas "longe" do trabalho influam nas horas deste. Basicamente os fatores que podem influenciar são: família, problemas econômicos pessoais e características inerentes à personalidade.

2.8 Sintomas do stress

Segundo Robbins (1998, p.413) o stress pode se apresentar de várias maneiras, se o nível estiver alto pode causar hipertensão, irritabilidade, úlcera, esquecimentos, dificuldade de tomada de decisões. Ele classifica em três tipos de sintoma: fisiológico, psicológico e comportamental.

Sintomas fisiológicos – devido ao fato de primeiramente ser pesquisado por profissionais da área de saúde e médica, maior parte do interesse social pelo stress foi direcionada a sintomas fisiológicos. Concluíram que o stress causa mudanças no metabolismo, aumenta os ritmos cardíaco e respiratório, em consequência aumenta a pressão sanguínea, causa dores de cabeças e induz ataques do coração.

Sintomas psicológicos – o estresse pode causar insatisfação. Não se mostra somente no mais simples e mais óbvio, mas em outros estados, tais quais: tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação. Aqui entra o discutido antes como clareza dos deveres. Para Lipp (2001, p. 24) esses sintomas, chamados por ela de emocionais, podem produzir desde apatias, depressão, desânimo e sensação de desalento, hipersensibilidade emotiva, até raiva, ira, irritabilidade e ansiedade, além de ter o potencial de desencadear surtos psicóticos e crises neuróticas.

Sintomas comportamentais – existem alguns sintomas comportamentais ligados ao stress, para Robbins (1998, p. 414) estes incluíam mudanças na produtividade, rotatividade e absenteísmo, mudanças nos hábitos alimentares, há uma maior tendência para o autoritarismo e punição, criticismo, mau relacionamento, aumento do consumo de álcool, tabaco e cafés, comportamentos antiprodutivos como: espalhar boatos, diminuir a produtividade propositadamente, aumento de numero de erros e acidentes de trabalho, etc.

Temos alguns problemas físicos associados ao stress, são eles: asma, bronquite, cáries, cefaléias, dores abdominais, diarreia, tiques nervosos, aumento dos ritmos cardio-respiratórios, da pulsação, causa dores de cabeça e ataques do coração.

2.9 Avaliar o stress

Avaliar o stress não é simples em um mesmo contexto tem efeitos que variam dependendo dos indivíduos envolvidos. O stress é um resultado no qual entram dados objetivos, que têm a ver com o meio ambiente, e dados subjetivos, que dependem do indivíduo que interage com esse ambiente.

Três dimensões são essenciais, para avaliar o stress: os acontecimentos, a qualidade de vida e a percepção que se tem a esse respeito. Há três tipos de grade de avaliação que devem ser utilizadas de maneira complementar. As do primeiro tipo dizem respeito aos acontecimentos que a pessoa encontra em sua vida. As do segundo tipo procuram avaliar a distância entre o que o indivíduo espera da vida e o que ele realmente tem. Fala-se ainda da qualidade de vida. Enfim, existem as grades que se concentram no stress tal como ele é vivido pelos indivíduos: as escalas do stress percebido. (ALBERT & URURAHY, 1997, p. 54)

Embora, quando tomado isoladamente, cada um desses métodos aborde o stress de maneira demasiado reducionista, a sua soma oferece um quadro geral bastante satisfatório, no que toca à medição do stress do indivíduo.

2.10 Porque temos que lidar com o stress do ponto de vista administrativo?

Segundo Abrecht (2003), o ponto de vista das pessoas que administram qualquer organização, o stress surge de duas maneiras. Primeiro, elas próprias como seres humanos normais sentem a pressão como uma parte básica do seu trabalho. Se estivessem lutando com níveis insuportáveis de stress, estarão pagando um preço muito alto em termos de sua própria saúde e bem estar para as necessidades que estiverem satisfazendo. A qualidade de suas próprias vidas não será a de que deve ser, e elas não poderão funcionar com a eficiência que devem funcionar. Elas perdem e a organização também perde.

4 – Não: Em segundo lugar, se os empregados da organização estiverem passando por níveis insuportáveis de stress, faltará as suas vidas a qualidade a que eles têm direito, e eles também não funcionarão tão bem como deveriam.

2.11 Dez dicas para lidar com o stress

1 – Fique atento aos sintomas: Alguns sintomas do stress são fáceis de serem identificados, como mãos suadas, respiração rápida, batimento cardíaco acelerado, acidez do estômago falta de apetite ou dor de cabeça. Outros são sutis e a pessoa as vezes nem se apercebe deles. Entre estes sintomas encontra-se o desinteresse por quaisquer outras atividades não diretamente relacionadas com a causa do stress;

2 – Pratique exercícios: A maioria das pessoas passam grande parte do tempo sentada no deslocamento de ida e volta para o trabalho, curvada sobre a mesa de trabalho ou computador, sentada em reuniões, ou em frente a televisão, depois de um dia extenuante. Em relação à mente, somos inexoravelmente ativos, mas em termos físicos nos tornamos sedentários, quase sem perceber. Na vida empresarial, quando você está lidando com fatores estressantes quase diariamente, não há dúvida de que o impacto em seu corpo será menos prejudicial se você estiver em forma. O corpo precisa de uma série de exercícios físicos que vão cumprir cinco funções: desenvolver a boa forma cardiovascular; aumentara energia e a força; liberar a frustração e a ansiedade de todo o corpo; amplia a flexibilidade; fazer você se sentir bem;

3 – Alimente-se bem: O corpo humano está preparado para desenvolver ingerindo produtos simples e frescos e pequenas quantidade de proteínas. Quando se come uma ampla variedade de frutas, vegetais orgânicos e sementes assegura para seu corpo a ingestão da ampla série de nutrientes de que necessita. Procure alimentar-se bem no café e no almoço. Consuma comidas leves a noite de modo que o corpo consiga digerir os alimentos ante que você vá dormir.

4 – Não esqueça do lazer: O lazer desempenha um importante papel, significa uma forma de se relaxar das tensões induzidas pela aglomeração, trânsito, ruído e violência das grandes cidades.

5 – Diga não: No âmbito profissional sob o pretexto de mostrar serviço, ser gentil ou simplesmente pela dificuldade de dizer não, acumulamos inúteis fatores de stress, que contribuem para dar a impressão de sobrecarga. A maioria das pessoas não sabem dizer “não” porque tem como pensamento errôneo: “ se dizer não, o que irão pensar de mim?”. Existe a dificuldade de hierarquizar de distinguir o que é importante do que é urgente como também a dificuldade de delegação e não sabem como fazer com que os outros respeitem seu espaço/tempo, tal como se decidiu gerenciá-lo;

6 – Mude de atitude: Algumas pessoas gostam de desenvolver uma mudança de longo prazo com um asso de cada vez. Por exemplo você pode ampliar um portfólio de exercício, em seguida começar a meditar e depois adotar uma terapia de toque. Desse modo concretizar e consolidar gradualmente a nova abordagem. Outras pessoas preferem primeiro absorver as idéias e depois fazer um plano geral que mais tarde implementem;

7 – Conte os seus problemas: Um dos aspectos da tensão excessiva é que comumente existem muitas emoções envolvidas, como raiva, frustração, depressão, sensação de impotência e sensação freqüentemente de derrota, emoções estas quem de modo geral não são extravasadas nem compartilhadas pelo indivíduo com colegas pelos bloqueios próprios da interação entre eles;

8 – Dê um tempo: Trata-se de se dar liberdade, liberdade de se distanciar em relação as tarefas cotidianas e liberdade de decidir o que fazer ou não. Depois, é preciso impedir que os outros destruam esta liberdade. Isso pressupõe, às vezes, um pouco de firmeza, que pode ser percebida com rigidez. E somente desta forma que a pessoa começa a decidir o que fazer de seu tempo, que deixa de ser levada pela sua jornada de trabalho, sem perceber que nunca pode agir sobre sua trajetória;

9 – Participe de algum trabalho voluntário, na medida em que você se distancia de seus problemas e percebe que existe pessoas com dificuldades muito maiores do que as suas, você repensa sua vida;

10 – Tente relaxar: Tente utilizar algum método de relaxamento, eles em geral cumprem seu papel, mas não podem ser entendidas como soluções definitivas para o problema de tensão dos executivos, pois temos observados que alguns dos executivos que as praticam obtêm uma melhora temporária.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente trabalho tem como objetivo identificar os fatores causadores de stress na opinião dos funcionários nas áreas de apoio da SACOPLAST S.A. E para atingir esse objetivo, foi utilizado o método de pesquisa denominado estudo de caso, que segundo Gli (1991, p.78) "o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo". Sendo também caracterizado como uma pesquisa descritiva e exploratória.

De acordo com Sâmará e Banos (2002, p.30)

Os estudos descritivos, também chamados de *ad-hoc*, entre os, e próprio nome, procuram descrever situações de interesse e obter os dados primários obtidos originalmente por meio de entrevistas pessoais ou discussões em grupo, relacionando e confirmando as informações levantadas na definição do problema de pesquisa.

Segundo Vergara (1993, p.45) a pesquisa exploratória "é realizada em áreas na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou no final da pesquisa".

3 METODOLOGIA

Este capítulo tem como objetivo descrever os procedimentos metodológicos que serão utilizados neste trabalho, para assim atingir os objetivos propostos.

Conforme Lakatos e Marconi (1991, p. 221) “a especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, às questões como?, com quê?, onde?, quanto?”.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente trabalho tem como objetivo identificar os fatores causadores do stress na opinião dos funcionários nas áreas de apoio da SACOPLAST S.A. . E para atingir esse objetivo, foi utilizado o método de pesquisa denominado estudo de caso, que segundo Gil (1991, p.78) “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. Sendo também caracterizado como uma pesquisa descritiva e exploratória.

De acordo com Sâmara e Barros (2002, p.30)

Os estudos descritivos, também chamados de *ad-hoc*, como diz o próprio nome, procuram descrever situações de mercado a partir de dados primários, obtidos originalmente por meio de entrevistas pessoais ou discussões em grupo, relacionando e confirmando as hipóteses levantadas na definição do problema de pesquisa.

Segundo Vergara (1998, p.45) a pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou no final da pesquisa”.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

O universo deste trabalho é composto pelos funcionários das áreas de apoio da SACOPLAST S.A, totalizando o número de 30 funcionários.

Segundo Marconi e Lakatos (1991) conceituando universo ou população é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum.

O estudo foi caracterizado uma pesquisa censitária, pois a coleta de dados ocorreu com todos os elementos da população.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a realização do estudo foi utilizado um formulário semi-estruturado. Marconi e Lakatos (1991, p.212) “o formulário é um dos instrumentos essenciais para investigação social, cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado.”

A partir do conceito acima citado, a pesquisa foi realizada através de aplicações de formulários (em anexo), que foi estruturado em duas seções: a primeira que avaliaram os fatores que influenciam o stress no trabalho; e a segunda que abordou questões relacionadas ao perfil socioeconômico e demográfico.

3.4 TRATAMENTO DE COLETA DE DADOS

O dados foram tratados quantitativamente mediante a representação gráfica, utilizando ferramentas estatística, descritivas e exploratórias.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Com o objetivo de proporcionar informações resumidas dos dados coletados no total de elementos da população, foi realizada uma análise descritiva dos dados quantitativos através de gráficos.

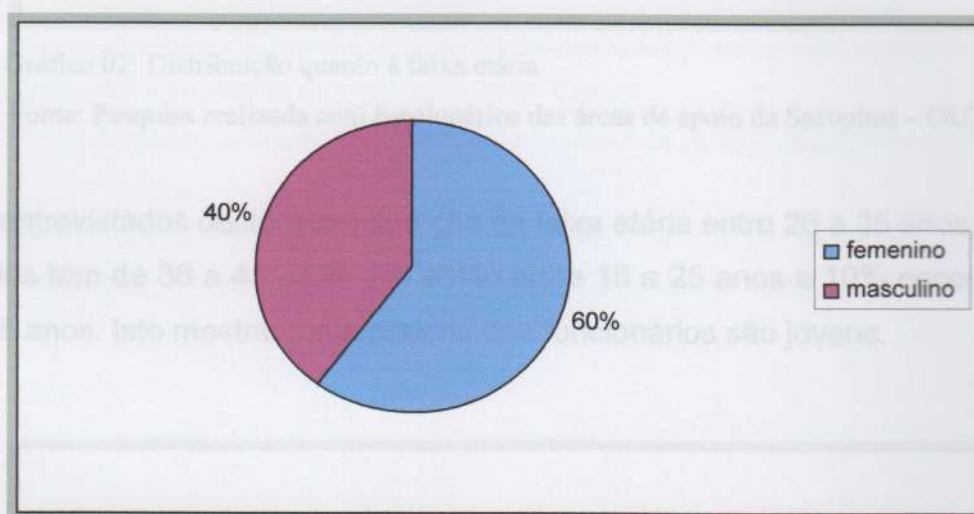


Gráfico 01: Distribuição quanto ao sexo

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

De acordo com a pesquisa, verificou-se conforme atesta o gráfico 01, que 60% dos funcionários são do sexo feminino e 40% do sexo masculino. Pelos resultados obtidos pode-se pensar que a empresa tem prioridade na contratação de mulheres para o quadro de funcionários, a prioridade pelo sexo feminino existe apenas de logística.

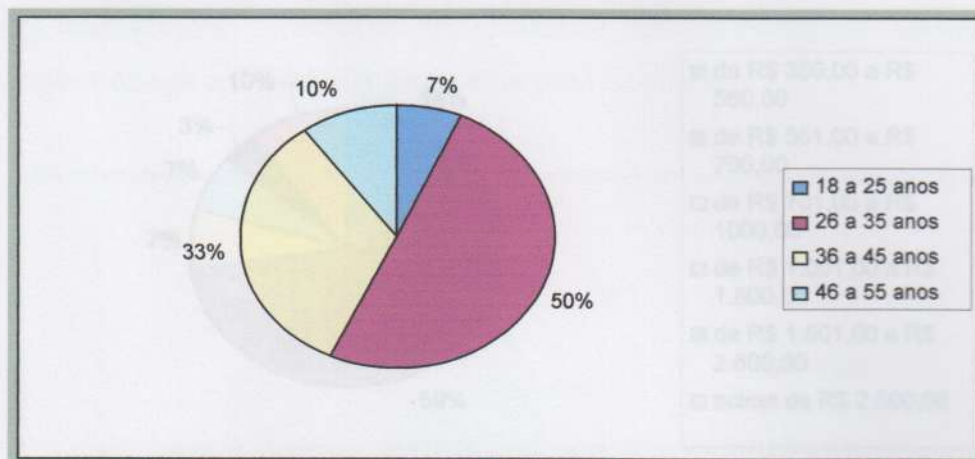


Gráfico 02: Distribuição quanto à faixa etária

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

50% dos entrevistados declararam que são da faixa etária entre 26 a 35 anos, 33 % dos funcionários tem de 36 a 45 anos, 7% estão entre 18 a 25 anos e 10% encontram-se a de 46 a 55 anos. Isto mostra que a maioria dos funcionários são jovens.

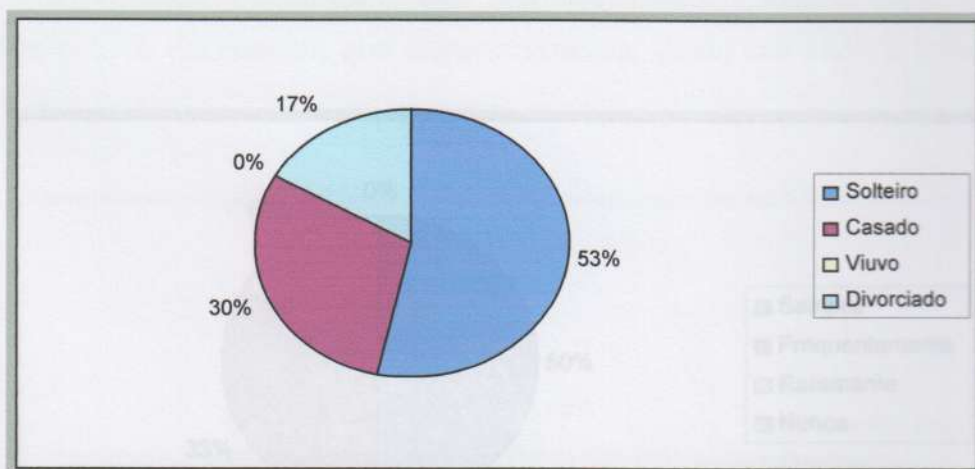


Gráfico 03: Distribuição quanto ao estado civil

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

De acordo com o gráfico 03, pode-se constatar que 53% dos funcionários são solteiros, seguidos de 30% casados. Isso pode ser justificado pelo fato do grande número de funcionários jovens na empresa.

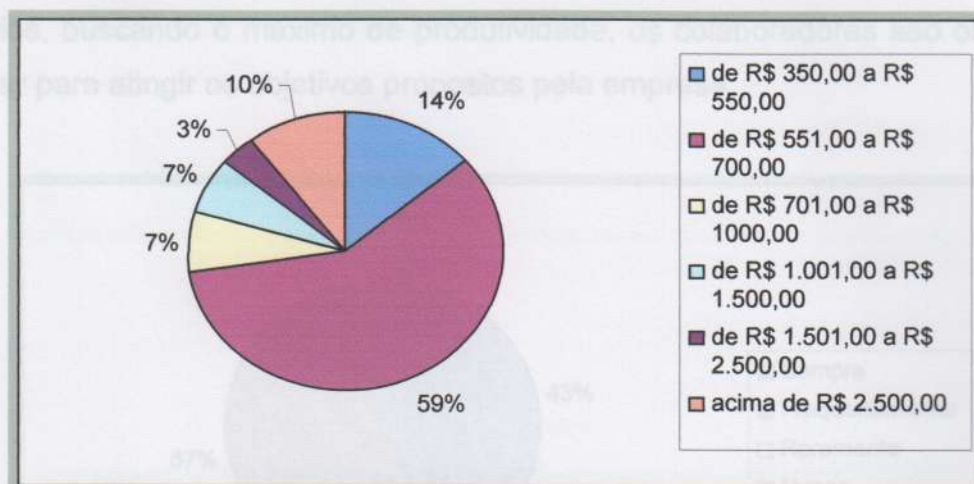


Gráfico 04: Distribuição da população quanto à renda

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

De acordo com a pesquisa 59% dos funcionários ganham entre R\$ 551,00 a R\$ 700,00. Como as empresas atualmente não estão remunerando bem seus colaboradores percebe-se que apenas 3% ganham de R\$ 1.501,00 a R\$ 2.500,00 e 10% ganham acima de 2.500,00.

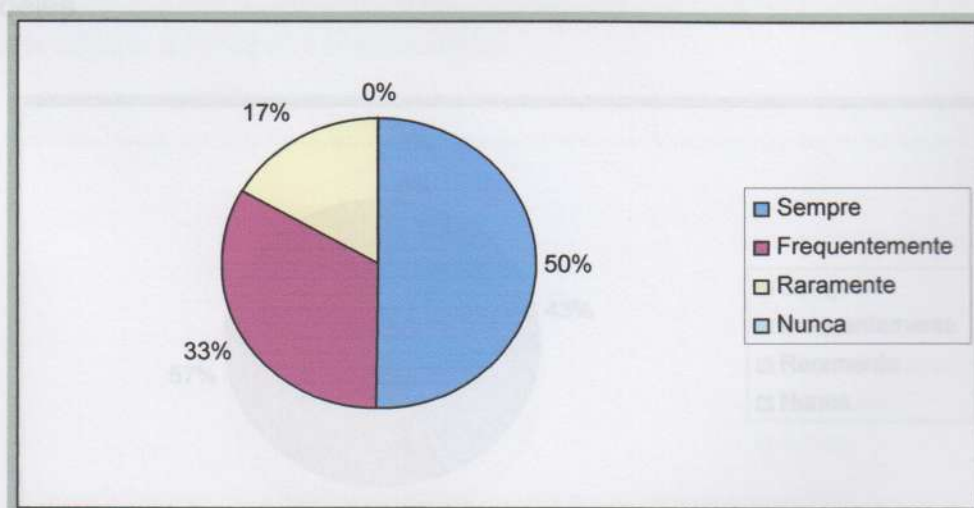


Gráfico 05: Procuram fazer varias coisas no menor tempo possível

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

Conforme o gráfico 50% sempre procuram fazer várias coisas no menor tempo possível e 33% frequentemente assim o fazem. Como as empresas hoje exigem muito de seus

funcionários, buscando o máximo de produtividade, os colaboradores são obrigados a se esforçar para atingir os objetivos propostos pela empresa.

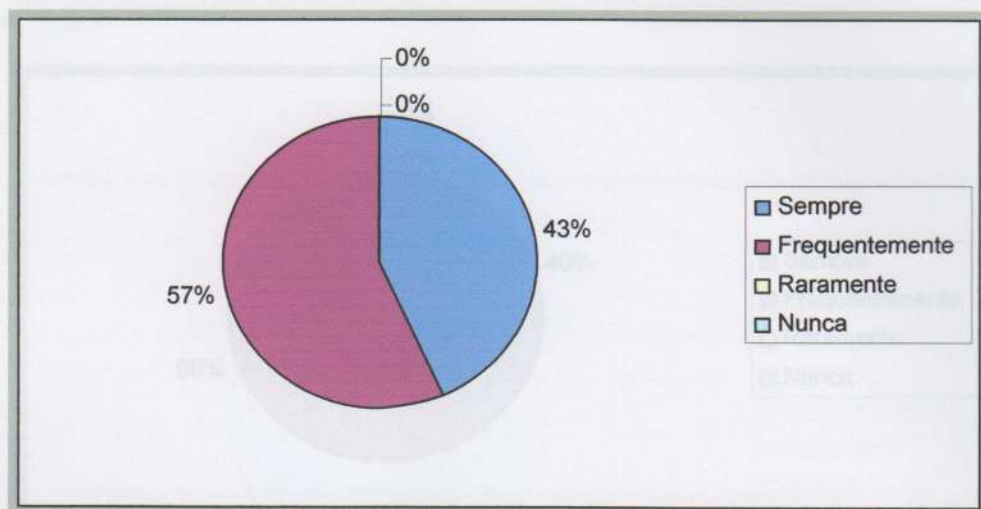


Gráfico 06: Ficam impaciente ou irritado com demoras e interrupções

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

43% dos funcionários declararam que sempre ficam irritados com demoras e interrupções e 57% declararam que frequentemente, tendo em vista o rendimento de cada um deles.

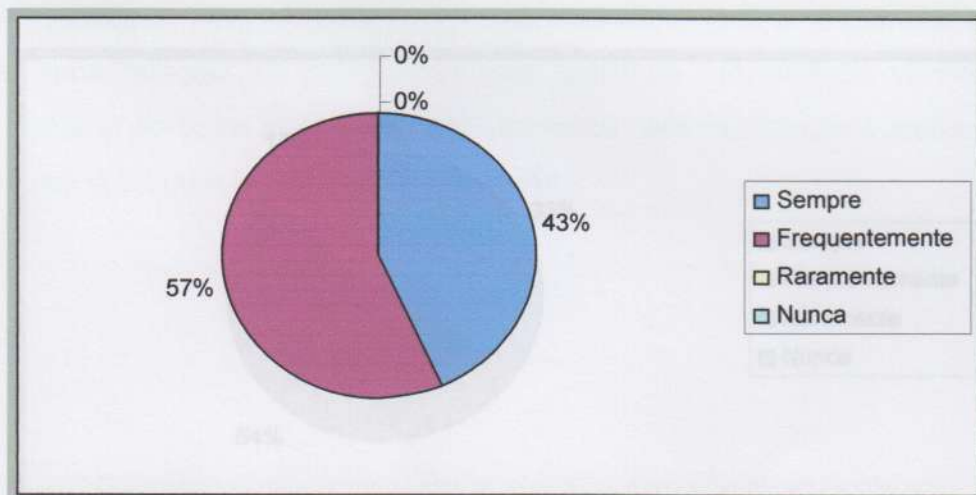


Gráfico 07: Procuram ajuda quando se tem um problema

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

Conforme o gráfico 57% freqüentemente procuram ajuda quando se tem problema e 43% sempre procuram.

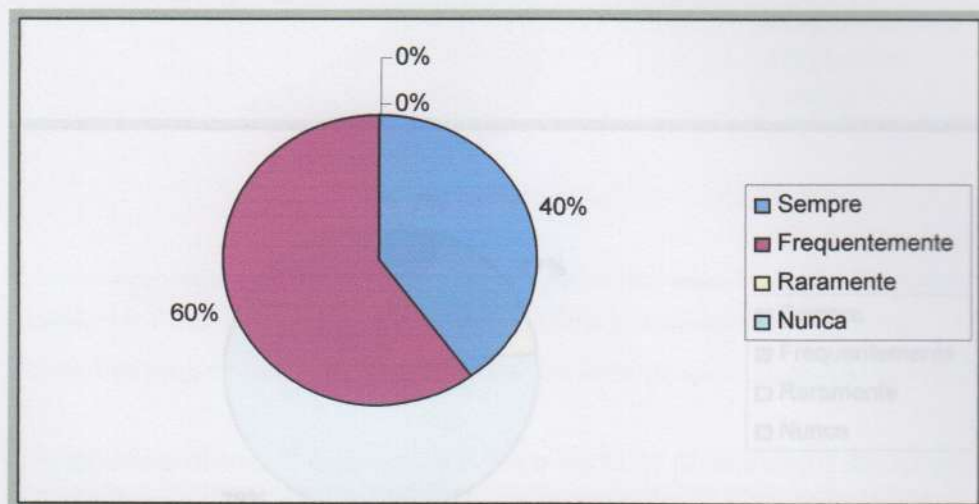


Gráfico 08: Necessitam respeito e admiração dos outros

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

Verifica-se que 60% freqüentemente tem a necessidade de respeito e admiração dos outros e 40% declararam que sempre. Tendo em vista que o ser humano possui necessidade básica de respeito e admiração.

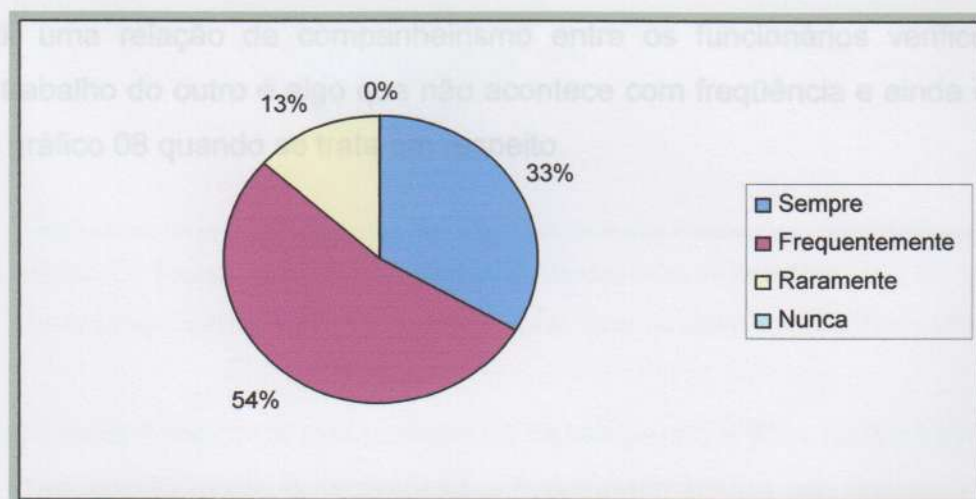


Gráfico 09: Precisam vencer todos os jogos para conseguir se divertir

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

54% dos funcionários precisam freqüentemente vencer os jogos para conseguir se divertir e 33% responderam que sempre. Estes dados mostram que a maioria deles são pessoas altamente comprometidas com suas atividades, que exigem de si mesmo um bom rendimento.

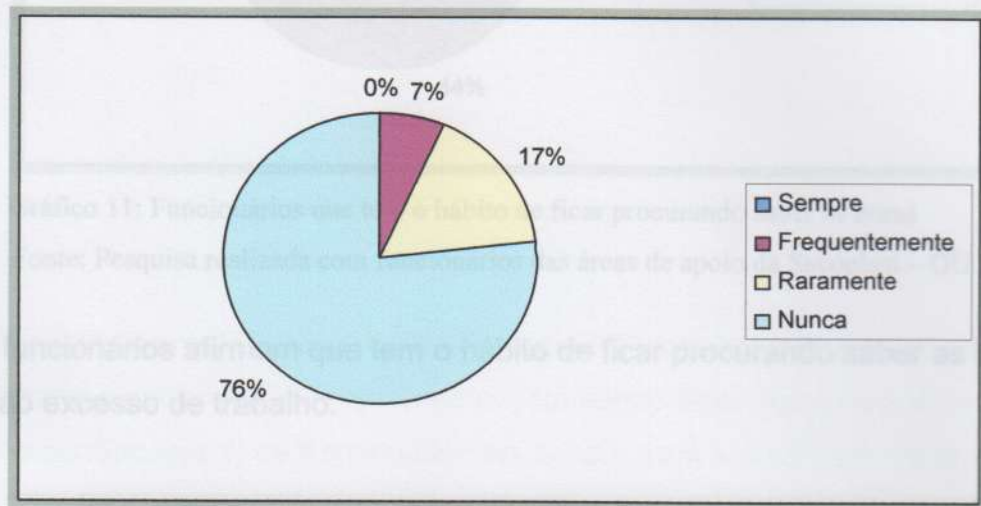


Gráfico 10: Distribuição dos funcionários que costumam criticar o trabalho dos outros

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

O gráfico mostra que 76% afirmam que nunca costumam criticar o trabalho dos outros. Por existir uma relação de companheirismo entre os funcionários verificou-se que criticar o trabalho do outro é algo que não acontece com freqüência e ainda confirma o resultado gráfico 08 quando se trata em respeito.

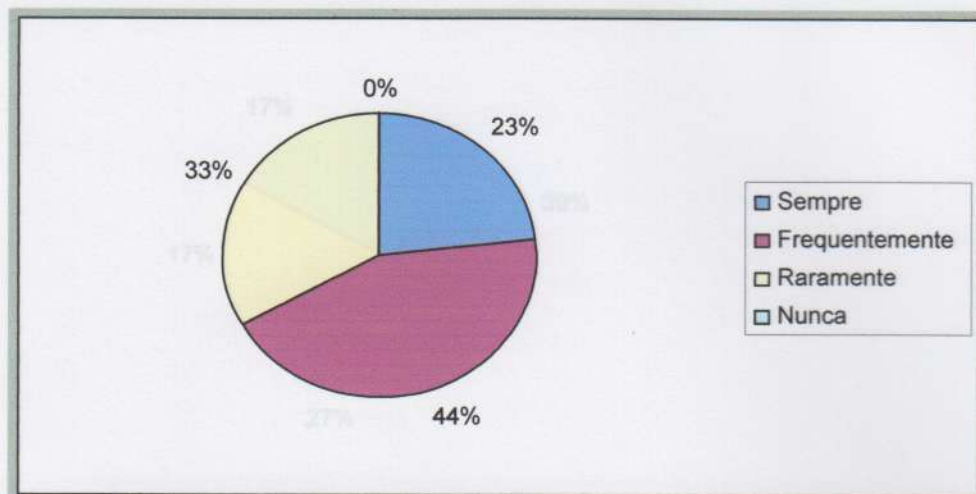


Gráfico 11: Funcionários que tem o hábito de ficar procurando saber as horas

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

44% dos funcionários afirmam que tem o hábito de ficar procurando saber as horas. Isto é devido ao excesso de trabalho.

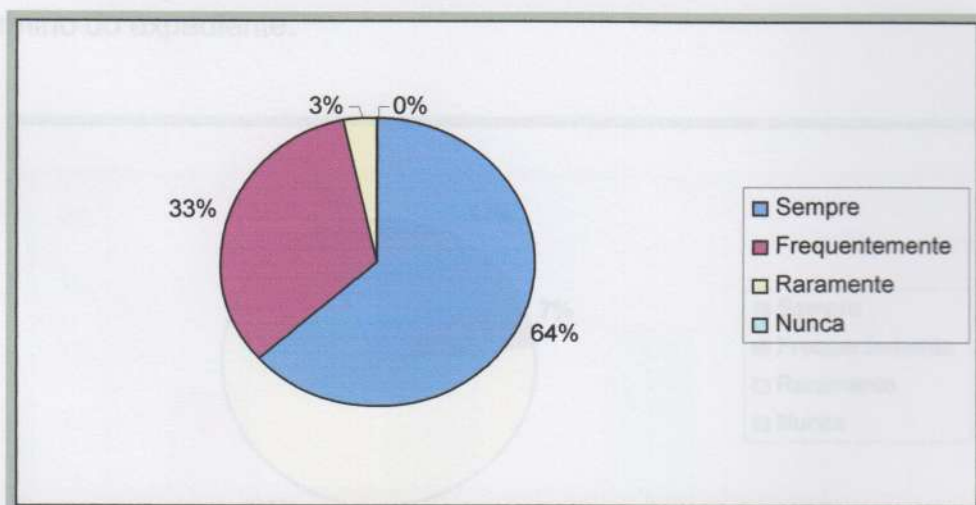


Gráfico 12: Tentam melhorar sua posição de desempenho no trabalho

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

64% sempre tentam melhorar sua posição de desempenho e 33% frequentemente. Pois se surgir uma possibilidade de promoção o funcionário estará em destaque dentre os demais.

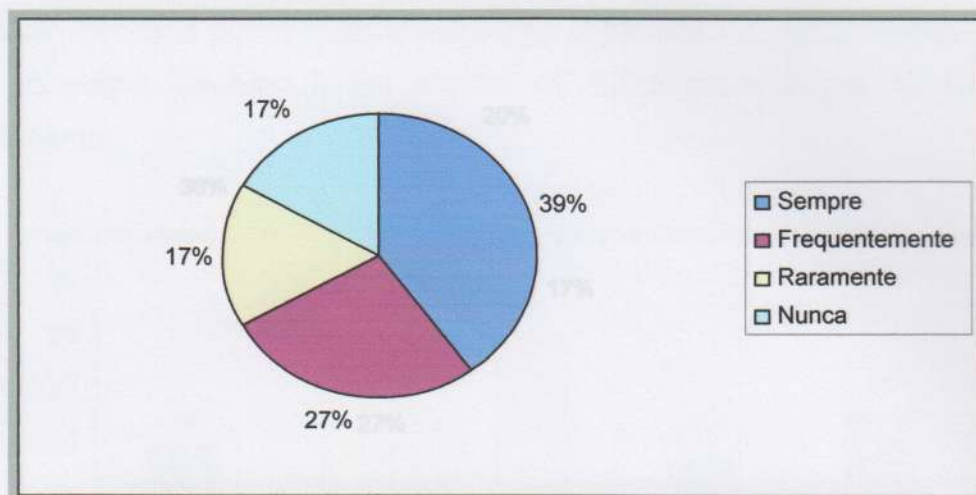


Gráfico 13: Funcionários que acham que sempre está sem tempo para nada

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

39% declararam que estão sempre sem tempo, 27% consideram que frequentemente estão sem tempo para nada e 17% nunca possui tempo livre. Tendo em vista o excesso de trabalho na Sacoplast, os funcionários se acham sem tempo para fazer mais nada após o término do expediente.

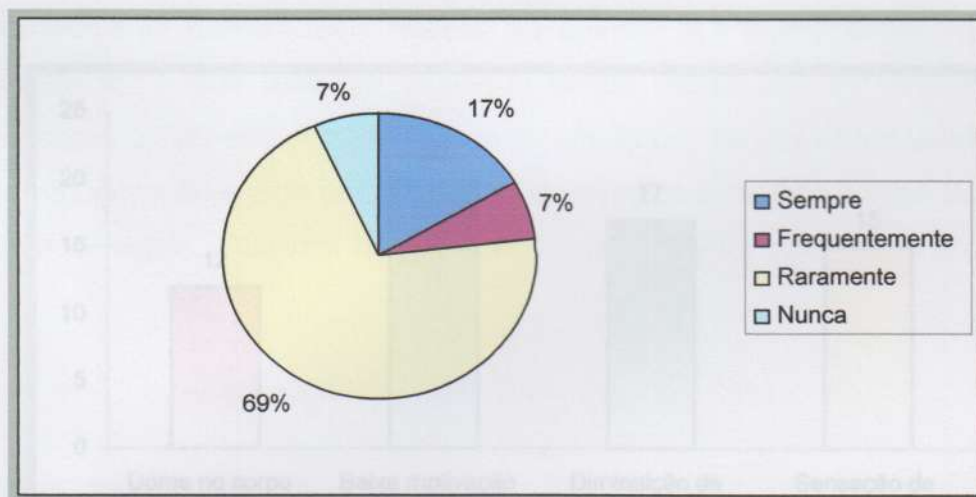


Gráfico 14: Funcionários que tem sofrido variações bruscas de humor

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

69% dos entrevistados afirmam que raramente sofrem com variações bruscas, 17% sempre têm variações de humor, 7% declararam que frequentemente têm sofrido variações bruscas e 7% também afirmam que nunca sofrem variações bruscas.

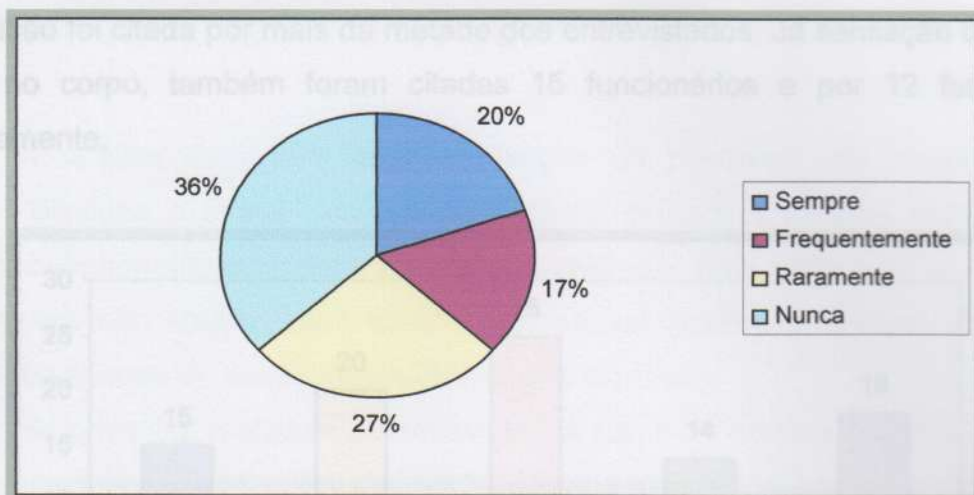


Gráfico 15: Funcionários que tem tido problemas de insônia

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

O gráfico mostra que 20% dos entrevistados sempre tem problemas com insônia, deixando-os cansados para enfrentar outro dia de trabalho. Já os que têm frequentemente totalizam 17%, mas o de maior percentual é os que nunca tem problemas com insônia, são 36%.

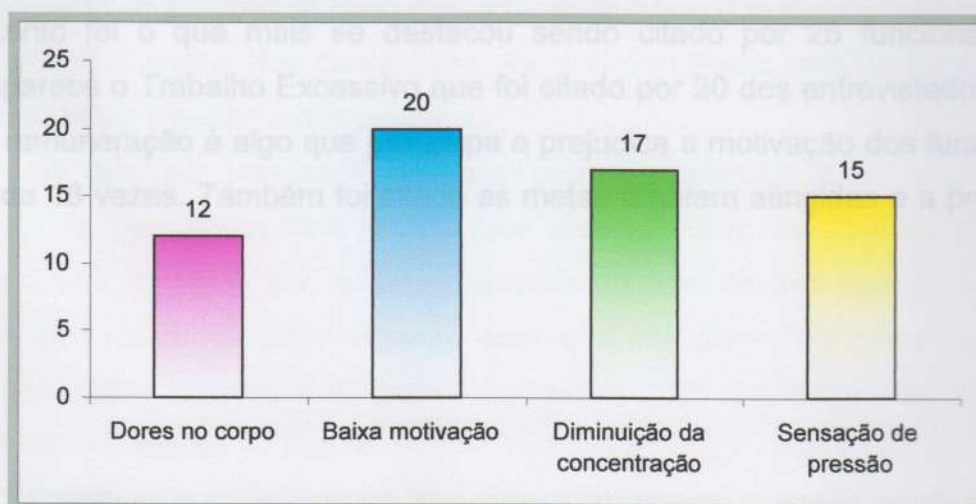


Gráfico 16: Principais sintomas apresentados nos últimos seis meses

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

A baixa motivação foi o sintoma que mais apareceu nos funcionários nos últimos seis meses, sendo citado por 20 dos funcionários. Em seguida a diminuição da

concentração foi citada por mais da metade dos entrevistados. Já sensação de pressão e dores no corpo, também foram citadas 15 funcionários e por 12 funcionários, respectivamente.



Gráfico 17: Principais causas do stress na opinião dos funcionários

Fonte: Pesquisa realizada com funcionários das áreas de apoio da Sacoplast – OUT/2006

O gráfico mostra as causas mais citadas na opinião dos funcionários, vê-se que o Sistema Lento foi o que mais se destacou sendo citado por 25 funcionários. Em seguida, aparece o Trabalho Excessivo que foi citado por 20 dos entrevistados. A hora extra sem remuneração é algo que preocupa e prejudica a motivação dos funcionários, ela foi citada 18 vezes. Também foi citado as metas a serem atingidas e a pressão da gerência.

Segundo a pesquisa as causas mais citadas para o stress nos funcionários foram: sistema lento, trabalho excessivo, hora extra sem remuneração, metas e pressão da gerência.

Relata-se ainda a manifestação de sintomas psicológicos e físicos de stress nos funcionários. O sistema físico citado foi dor no corpo, enquanto os sintomas

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A análise de dados após realização da pesquisa nos mostra que na população avaliada o stress tem como principais causas: o sistema lento, trabalho excessivo, cumprimento de metas, pressão da gerência, hora extra sem remuneração. Se a empresa não souber administrar essas causas poderá acontecer uma grande queda no rendimento de seus funcionários devido ao stress.

Na pesquisa realizada os entrevistados são 60% do sexo feminino e 40% do sexo masculino, onde 50% deles têm na faixa etária de 26 a 35 anos. Quando citado o estado civil dos funcionários 53% afirmaram que são solteiros, assim justificando o percentual de jovens na empresa.

50% declararam que sempre procuram fazer varias atividades no menor tempo com forma de agilizar seus serviços, visto o trabalho excessivo e o cumprimento de metas, por este mesmo motivo notou-se que 44% dos funcionários tem o hábito de ficar procurando saber as horas, como forma de ministrar o tempo de sua atividades.

Por existir uma relação de companheirismo entre os entrevistados a pesquisa mostrou que 76% nunca costumam criticar o trabalho dos colegas, e para confirmar este percentual foi levantado um dado que 60% declararam que necessitam de respeito e admiração dos outros e 40% declararam que sempre. Então para se ter o respeito, precisa-se respeitar o trabalho dos outros.

64% sempre procuram melhorar seu desempenho para uma possível oportunidade de promoção. 39% acham que sempre estão sem tempo para nada devido a correria de seus dia, e principalmente quando se tem que terminar uma atividade e por causa do sistema lento eles acabam passando horas a mais na empresa, isto acaba levando a variações de humor, 17% dos entrevistados afirmam que sempre tem variações no humor.

Segundo a pesquisa as causas mais citadas para o stress nos funcionários foram: sistema lento; trabalho excessivo; hora extra sem remuneração; metas e pressão da gerência.

Ressalta-se ainda a manifestação de sintomas psíquicos e físicos de stress nos funcionários. O sintoma físico citado foi dor no corpo, enquanto os sintomas

psíquicos foram baixa motivação, diminuição de concentração, sensação de pressão. Qualquer dia de trabalho tem altos e baixos que nos fazem sentir uma série de emoções que vão dar empolgação e satisfação ao tédio e à frustração. Nos dias difíceis, a tensão do corpo aumenta e nos faz enrijecidos e exaustos.

Para todos nós que vivemos sob pressão, em circunstâncias em que o stress pode facilmente se tornar um problema, compreender a ligação corpo e mente é uma grande benção. Em face a situação encontrada, sugere-se à empresa, objeto deste estudo, que adote medidas que venham a provocar mudanças no ritmo de trabalho da organização sem que isso venha a causar impacto negativo na produtividade da mesma. São elas:

- a) Sistema informatizado lento: sugere-se que a empresa faça uma reavaliação no sistema, tornando-o mais ágil e mais adequado as necessidades da empresa.
- b) Trabalho excessivo: sugere-se que a empresa faça uma redistribuição das atividades desenvolvidas.
- c) Cumprimento de metas: a pressão sobre o cumprimento de metas é necessária, pois mantém as pessoas alertas porque representa um desafio. Para ser bem aceito este desafio o trabalhador tem que se manter calmo e controlado com as situações de pressão; ter pensamentos positivos mesmo em condições adversas e não se permitir sujeição à ansiedade e à tensão. Diante do exposto sugere-se que a empresa através de palestras e dinâmicas trabalhe com seus colaboradores a relação de corpo e mente.
- d) Pressão da gerência: sugere-se que a empresa busque o apoio de um profissional como psicólogo e/ou professor de ginástica laboral. Este profissional poderá utilizar algumas técnicas de relaxamento como: yoga, ginástica laboral, dentre outras. E assim, os funcionários conhecerão melhor seu limite e saberá liberar suas tensões.
- e) Hora extra sem remuneração: com a redistribuição das atividades não será necessário que os funcionários fiquem depois do seu expediente. Salvo uma eventualidade, que esta seja previamente acordada com a chefia e devidamente remunerado.

Assim sendo, a meta é tornar-se capaz de lidar com as dificuldades e manter o controle da situação, tanto a empresa quanto o funcionário.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALBERT, Eric; URURAHY, Gilberto. **Como tornar-se um bom estressado**. Rio de Janeiro: salamandra, 1997.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 3ed. São Paulo: Atlas, 1998

ANDRADE, V. **A responsabilidade social da empresa**: um enfoque ao Balanço Social. In: Revista Exame, 31 de Março de 2002.

CARAVANTES, G. R.; BJUR, W. **Readministração em ação**. São Paulo: Makron Books, 1996.

CERTO, S. C.; PETER, J. P. **Administração estratégica**: planejamento e implantação da estratégica. São Paulo: Makron Books, 1993.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: edição compacta. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DAVEL, Eduardo. **Recursos Humanos e Subjetividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 3ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LIPP, Marilda Novaes. **Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas/SP: Papiros, 1996.

LIPP, Marilda Novaes. **O stress esta dentro de você**. 5ed. São Paulo: Contexto, 2003.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. **Responsabilidade social & cidadania empresarial: a administração do terceiro setor.** São Paulo: Qualitymark, 2001.

MOURÃO, L & BORGES, A. J. E. **Significados do Trabalho:** Caminhos percorridos e Sinalização de tendências. Campinas: ANPAD, 2001

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, Carlos de. **Pesquisa de Marketing: conceitos e metodologia.** 3ed. São Paulo: Afiliada, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração.** 3ed. São Paulo: Atlas, 1998.

APÊNDICE

APÊNDICE

Esse questionário é uma pesquisa desenvolvida por uma aluna do curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte sobre o stress no trabalho.

	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
1. Você procura fazer várias coisas no menor tempo possível?				
2. Você fica impaciente ou irritado com demoras ou interrupções?				
3. Você costuma procurar ajuda quando tem um problema?				
4. Você precisa de respeito e admiração de outros?				
5. Você precisa vencer todos os jogos para conseguir divertir-se?				
6. Você costuma criticar o trabalho dos outros?				
7. Você tem o hábito de ficar procurando saber as horas?				
8. Você constantemente tenta melhorar sua posição de desempenho no trabalho?				
9. Você acha sempre que está sem tempo para nada?				
10. Você tem sido vítima várias vezes de crises de humor?				
11. Você tem sido vítima de problemas de insônia?				
12. Você apresentou nos últimos 6 meses alguns desses sintomas:				
• Dores no corpo				
• Baixa motivação				
• Diminuição da concentração				
• Sensação de pressão				

APÊNDICE

APÊNDICE

13. Que fatores você considera causadores de stress no seu local de trabalho?

Esse questionário é uma pesquisa desenvolvida por uma aluna do curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, sobre o stress no trabalho.

4. Score:	Sempre	Freqüentemente	Raramente	Nunca
1. Você procura fazer varias coisas no menor tempo possível?				
2. Você fica impaciente ou irritado com demoras ou interrupções?				
3. Você costuma procurar ajuda quando tem um problema?				
4. Você necessita de respeito e admiração de outros?				
5. Você precisa vencer todos os jogos para conseguir diverti-se?				
6. Você costuma criticar o trabalho dos outros?				
7. Você têm o hábito de ficar procurando saber as horas?				
8. Você constantemente tenta melhorar sua posição de desempenho no trabalho?				
9. Você acha sempre que está sem tempo para nada?				
10. Você tem sofrido variações bruscas de humor?				
11. Você tem tido problemas de insônia?				
12. Você apresentou nos últimos 6 meses alguns desses sintomas				
• Dores no corpo				
• Baixa motivação				
• Diminuição da concentração				
• Sensação de pressão				

13. Que fatores você considera causadores de stress no seu local de trabalho?

14. Sexo:

☐ Masculino ☐ Feminino

15. Faixa etária:

☐ 18 a 25 anos ☐ 26 a 35 anos ☐ 36 a 45 anos ☐ 46 a 55 anos
☐ Acima de 55 anos

16. Estado Civil:

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Viúvo ☐ Divorciado

17. Renda:

☐ De R\$ 350,00 a R\$ 550,00 ☐ De R\$ 551,00 a R\$ 700,00 ☐ De R\$ 701,00 a R\$ 1.000,00
☐ De R\$ 1.001,00 a R\$1.500,00 ☐ De R\$ 1.501,00 a R\$ 2.500,00 ☐ Acima de R\$ 2.500,00