



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**

SÔNIA NOLETO CASTRO

**ESTRESSE OCUPACIONAL
DIAGNOSTICO DE ESTRESSE OCUPACIONAL DOS
FUNCIONÁRIOS DA ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES DA
PREFEITURA DE BELO HORIZONTE**

BELO HORIZONTE

FEV/2011

SÔNIA NOLETO CASTRO

ESTRESSE OCUPACIONAL:

DIAGNOSTICO DE ESTRESSE OCUPACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DA ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE.

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica (Pós-Graduação *Lato Sensu*) do CEPEAD/FACE/UFMG, como requisito parcial para obtenção de certificado de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientador: Bernadete Oliveira Sidney V. Dias

BELO HORIZONTE

FEV/2011

Dedico aos meus pais pelo exemplo de vida e amor incondicional. Ao Francisco (Amor) pelo apoio e incentivo constante.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por mais esta etapa de conquista em minha vida.

Aos meus pais, pelo apoio e carinho que sempre tiveram comigo, pela presença em todos os momentos de minha vida e pela compreensão constante.

Ao Francisco, meu querido companheiro, pela torcida e o apoio para cumprir mais uma etapa em minha vida.

Aos meus mestres, pelo conhecimento adquirido ao longo do curso que me permitiram ousar e buscar sempre novos conhecimentos e agregar mais esse aprendizado em minha vida.

Aos colegas de sala, após o término do curso de especialização de Gestão de Pessoas, fica a satisfação de poder ter conhecido muitas pessoas agradáveis e compartilhar conhecimentos.

A professora Bernadete Oliveira Sidney Viana Dias, pela orientação da monografia, pelo compromisso, desempenho nas orientações recebidas para a realização deste trabalho e incentivo.

Ao Presidente da ASSEMP Sr. Ângelo Flores, por autorizar a realização do trabalho de pesquisa acadêmica na entidade.

Agradeço em especial a todos os funcionários da ASSEMP, que responderam a pesquisa, pois proporcionaram a realização deste trabalho acadêmico.

As pessoas que vencem neste mundo são as que procuram as circunstâncias de que precisam e, quando não as encontram, as criam.

George Bernard Shaw

RESUMO

O interesse ao desenvolver este estudo partiu do entendimento sobre a importância em perceber a variação dos níveis de tensão dos funcionários da ASSEMP e como esses níveis podem influenciar no ambiente organizacional. Assim, a partir da estrutura teórica deste trabalho partiu-se para um estudo de diagnóstico de estresse ocupacional dos funcionários da Associação dos Servidores Municipais da Prefeitura de Belo Horizonte – ASSEMP.

A pesquisa teve como problema diagnosticar os diferentes níveis de estresse entre os setores administrativos - ADM, Núcleo de Convivência Social e Cultural - NCSC e Setor Jurídico – JURD.

O estudo foi realizado no âmbito da organização com a participação de grande parte dos funcionários dos três setores. O instrumento escolhido para análise foi a elaboração de um questionário, o qual oferecerá parâmetros para diagnosticar os níveis de estresse em que os funcionários se encontram.

Sugerir ferramentas para minimizar o estresse ocupacional, entender quais as causas para que a associação atue de maneira preventiva contra o mal do século XXI, como é conhecido o estresse.

Palavras chaves: estresse ocupacional, associação e tensão.

ABSTRACT

The interest in developing this study was based on the understanding about the importance in noticing the variation of stress levels of ASSEMP employees and how these levels can influence the organizational environment. Thus, the theoretical framework of this thesis led to the diagnostic study of occupational stress of the Municipal Association of Servers Municipality of Belo Horizonte - ASSEMP employees.

The research problem was to diagnose the different levels of stress among administrative sectors - ADM, Center for Social and Cultural Coexistence (Núcleo de Convivência Social e Cultural NCSC) and Legal Sector - JURD.

The study was conducted within the organization and the participation of most of the employees of the three sectors. The instrument chosen for analysis was a questionnaire which will provide the parameters for diagnosing stress levels where the employees are located.

The questionnaire will also provide some tools to reduce work stress and to understand what drives the association to act preventively against the evil of the century, that is, the stress.

Keywords: occupational stress and strain association.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ASSEMP – Associação dos Servidores Municipais da Prefeitura de Belo Horizonte.

NCSC – Núcleo de Convivência Social e Cultural.

PBH – Prefeitura Municipal de Belo Horizonte.

CDI – Código internacional de doença.

SUS – Sistema Único de Saúde

HOB – Hospital Odilon Behrens

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Setor de atuação na ASSEMP.....	30
Tabela 2 – Nervosismo acentuado.....	30
Tabela 3 – Ansiedade (sensação de vazio, lacuna, hiato entre o agora e o futuro, associado a medo/apreensão).....	31
Tabela 4 – Ímpetos de raiva.....	31
Tabela 5 – Angústia (aflição, sensação de impotência diante de problema que o aflige).....	32
Tabela 6 – Fadiga (baixo nível de energia, sentir o corpo um “bagaço”, sentir-se cansado precocemente ao longo do dia, sonolência).....	32
Tabela 7 – Irritabilidade (irritação sem motivos aparentes)	33
Tabela 8 – Períodos de depressão (tristeza, apatia, isolamento, falta de energia)	33
Tabela 9 – Dor de cabeça por tensão	34
Tabela 10 – Insônia (dificuldade de conseguir dormir, sono intercortado, acordar de madrugada e ter dificuldade em dormir de novo).....	34
Tabela 11 – Dor nos músculos do pescoço e ombros	35
Tabela 12 – Dor discreta no peito sob tensão	35
Tabela 13 – Palpitações (sentir o coração bater forte alguns momentos).....	36
Tabela 14 – Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais.....	36
Tabela 15 – Nó na garganta (sensação de sufocamento)	37
Tabela 16 – Tontura, vertigem.....	37
Tabela 17 – Falta ou excesso de apetite.....	38
Tabela 18 – Perda e/ou oscilação do senso de humor.....	38
Tabela 19 – Uso de cigarros para aliviar a tensão.....	39
Tabela 20 – Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão	39

Tabela 21 – Pânico – sensação de ar fora de si e/ou do mundo.....	39
Tabela 22 – Excuto trabalho complexo, e o mesmo me deixa desgastado	40
Tabela 23 – A tecnologia no meu trabalho tem me sobrecarregado muito (ex. e-mail, softwares).....	40
Tabela 24 – O trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, o que gera em mim tensão excessiva.....	41
Tabela 25 – Percebo que a filosofia da gerencia/diretoria na empresa é pautada em cobrança excessiva.....	41
Tabela 26 – Grande parte das decisões relacionadas ao eu trabalho é tomada sem minha participação, o que gera em mim um desgaste excessivo.....	42
Tabela 27 – Conviver com "espalha-brasas" (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho.....	42
Tabela 28 – No desenvolvimento do meu trabalho, sofro pressão excessiva em seus diversos aspectos.....	43
Tabela 29 – Tenho experimentado na empresa situações de inibição da liberdade no exercício das minhas atividades.....	43
Tabela 30 – Na empresa algumas decisões são tomadas por pessoas perversas, às vezes desequilibradas.....	44
Tabela 31– Há situações de prática de humilhação, explícita ou implícita, na empresa	44
Tabela 32 – Eu sinto que a minha relação de emprego na empresa é inseguro/instável.....	45
Tabela 33 – Muitos prazos e prazos apertados são rotinas no meu trabalho, acarretando-me grande incômodo e tensão.....	45
Tabela 34 – O número excessivo de cobrança dos superiores, para mim é uma fonte de tensão e/ou sensação de desgaste.....	46
Tabela 35 – A dificuldade de expressar os pensamentos junto à direção gera muita tensão	
Quadro 1 – Relação dos CDIs	47
Tabela 36 – Resultado de diagnóstico de estresse	48
Tabela 37 – Resultado de diagnóstico de fontes de tensão no trabalho	49

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultado de diagnóstico de estresse	49
Gráfico 2 – Resultado de diagnóstico de tensão no trabalho	50

SUMÁRIO

1	Introdução	12
2	Histórico da empresa	14
3	Apresentação da empresa	15
4	Delimitação do problema	17
5	Objetivos	18
5.1	Objetivo geral	18
5.2	Objetivos específicos.....	18
6	Justificativa	19
7	Revisão da bibliografia	20
7.1.1	Definição de estresse.....	20
7.1.2	Tipos de estresse.....	22
7.1.3	Estresse ocupacional	22
7.1.4	Síndrome de Burnout.....	23
8	Tensão no trabalho	26
9	Metodologia	28
10	Análise dos dados	30
11	Resultados	48
12	Conclusão	51
	Bibliografia	53
	Apêndice	54

1 INTRODUÇÃO

Com a velocidade com que as informações chegam até as pessoas e o número excessivo de metas a serem cumpridas, o nível de estresse da população brasileira tem sido crescente.

Este estudo tem o objetivo de mostrar como a tensão no trabalho influencia no comportamento organizacional, provocando efeitos nocivos no organismo, devido à necessidade dos indivíduos atingirem metas definidas, níveis de prestígio e padrões de comportamento que a cultura local impõe, podendo desencadear o estresse.

O estresse é importante para a realização de qualquer atividade e sua total ausência, assim como seu excesso, pode prejudicar a saúde do indivíduo. Entretanto, o prolongamento de situações de estresse pode repercutir em doenças, originar distúrbios transitórios, ou mesmo, doenças graves, como o estresse ocupacional, tema abordado no trabalho acadêmico.

Estudar o estresse ocupacional e as fontes de tensão de uma empresa de médio porte, que não impõe metas abusivas, mas envolve uma grande carga de tensão, é relevante, pois demonstra que os fatores estressores estão em todos os lugares e circunstâncias.

Portanto, o estudo torna-se desafiador para a pesquisadora, pois ela faz parte do quadro de funcionários da empresa e sua percepção é de que não há pesquisas voltadas para os funcionários da associação, pois o Recurso Humano da empresa é puramente departamento de pessoal.

O objetivo geral deste trabalho é diagnosticar o nível de estresse e os níveis de tensões no ambiente organizacional.

Os objetivos específicos buscam pesquisar o estresse dos funcionários da ASSEMP e investigar se os funcionários estão com o nível de tensão no trabalho elevado. Assim como identificar o nível de estresse em todos os setores da organização: núcleo de convivência social e cultural (NCSC), setor administrativo e de assessoria jurídica.

Após a identificação foi realizada a comparação dos resultados das pesquisas entre os setores: Administrativo, NCSC e Jurídico.

As hipóteses testadas neste trabalho acadêmico apontam para a existência de um nível de estresse maior no setor administrativo que no NCSC, observado através da aplicação do questionário, e a percepção de que os níveis de tensão no setor Jurídico têm menor expressão em comparação aos três ambientes estudados. No resultado final do questionário observará que os três setores estão com nível de estresse ocupacional intenso.

2 HISTÓRICO DA EMPRESA

Com a falência do estado, o setor privado começou a ajudar nas questões sociais, através das inúmeras instituições que compõem o chamado terceiro setor. Este setor corresponde às organizações com preocupações e práticas sociais, sem fins lucrativos, que geram bens e serviços de caráter público.

A Associação dos Servidores Municipais da Prefeitura de Belo Horizonte - ASSEMP é uma entidade civil de classe, de beneficência, previdência e assistência social, sem fins lucrativos, fundada em 1º de março de 1958, tendo entre os seus fundadores, expressivas lideranças municipais, que, na época, lutavam pela isonomia salarial entre servidores da ativa e os aposentados.

Em 53 anos de atividades no âmbito de Belo Horizonte, a ASSEMP registra em sua história uma atuação destacada nas áreas política, sindical, social e assistencial.

A ASSEMP se transformou em uma verdadeira escola de cidadania para os seus mais de 14 mil associados, que se beneficiam de serviços como planos de saúde, empréstimos a juros baixos, assistência social e psicológica, assistência jurídica, além do Núcleo de Convivência Social e Cultural, que proporciona não apenas aos associados, mas também aos seus pais e/ou cônjuges, as mais variadas atividades: dança de salão, yoga, biodança, dançoterapia, acupuntura, passeios turísticos e ecológicos, cursos diversos.

3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Organização: Associação dos Servidores Municipais da Prefeitura de BH

(ASSEMP)

Atividade fim: Prestação de serviços aos seus associados

Seu Lema: “Acima de tudo a Fraternidade”

Localização: Rua da Bahia, 1033 - 3º, 4º, 5º, 6º, 8º, 9º, 10º e 13º andares, Centro Belo Horizonte MG.

A empresa se caracteriza como entidade de classe com foco assistencialista na prestação de serviços como: Planos de Saúde e odontológico, empréstimos, assistência jurídica, seguro de vida, Núcleo de Convivência Social e Cultural com várias atividades terapêuticas, Psicologia, Acupuntura, Teatro, Dança de Salão, entre outras, procurando proporcionar ao associado bem estar e qualidade de vida.

A entidade tem como maior produto os planos de saúde, uma vez que com o sucateamento do atendimento na rede pública, as pessoas estão procurando alternativas para quando precisarem de um médico ou atendimento de urgência nesta área.

O produto de maior expressividade é o Plano de Saúde, uma vez que o governo não investe na saúde do município, antigamente os servidores da ativa e inativa, tinha o hospital Odilon Behrens (HMOB) com atendimentos de todas as especialidades medicas, com mudança de governo foi retirado esse beneficio. Transformou em Sistema Único de Saúde (SUS), com essa perda do hospital o produto de plano de saúde cresceu a passos largos na associação. Devido a força associativa negociava preços menores com as operadoras de saúde Santa Casa Saúde e Unimedbh.

Atualmente a empresa possui 76 funcionários que se distribuem entre os três setores da instituição: administrativo, NCSC e jurídico, os quais atendem mais de 14.000 associados.

A organização atua na área de prestação de serviços para os servidores públicos municipais filiados, oferecendo um amplo leque de benefícios aos associados, alguns deles extensivos a seus familiares, visando, sobretudo contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos servidores associados.

4 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Quais os fatores de tensão no trabalho que nortearão a pesquisa de diagnóstico de estresse ocupacional dos funcionários da ASSEMP. Como a associação não exige metas abusivas verificar se mesmo assim, existem níveis de estresse e tensão no trabalho na instituição. Após pesquisa realizada propor ferramentas que visem diminuir o estresse e a tensão no trabalho, caso sejam comprovadas as hipóteses levantadas.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivo Geral

Diagnosticar o nível geral de estresse dos funcionários da Associação dos Servidores Municipais da Prefeitura de Belo Horizonte – MG

5.2 Objetivos Específicos

Identificar o nível de estresse no núcleo de convivência social e cultural;

Identificar o nível de estresse no setor administrativo;

Identificar o nível de estresse da Assessoria Jurídica;

Comparar os níveis de estresse entre os setores, administrativo, jurídico e o NCSC.

6 JUSTIFICATIVA

A pesquisa visa buscar maneiras de identificar o nível de tensão a qual estão submetidos os colaboradores da ASSEMP e diante desse levantamento mostrar a importância de minimizar o estresse ocupacional na empresa, por ele se constituir em um entrave para o bom desempenho das pessoas.

Sugerir ferramentas capazes de eliminar ou diminuir os níveis de estresse com o objetivo de qualificar o ambiente organizacional e melhorar a qualidade de vida dos funcionários no ambiente organizacional.

Um ambiente de trabalho saudável é um requisito básico para o bom andamento da empresa. O funcionário deve sentir-se bem e não encarar seu trabalho como sendo um fardo insuportável, visto que a grande maioria do seu tempo é na empresa. Portanto, evitar que ele trabalhe em um ambiente de estresse é imprescindível para o sucesso empresarial.

O interesse na realização desse estudo está diretamente ligado ao fato de que, na condição de funcionária, percebeu-se que é necessária uma atenção maior a situações geradoras de estresse no ambiente de trabalho.

Espera-se com este trabalho fomentar o interesse de mais pesquisas sobre esse tema em entidades de classe sem fins lucrativos, pois o estresse faz parte da ambiência organizacional de todas as empresas.

Assim, espera-se que o estudo traga informações relevantes não só para a empresa, mas também para seus funcionários que passarão a entender como o estresse prejudica no ambiente de trabalho e também na sua vida pessoal.

7 REVISÃO DA BIBLIOGRAFIA

O referencial bibliográfico explorado no presente trabalho compõe-se dos seguintes assuntos: definição de estresse, tema abordado por teóricos pioneiros no assunto, como Selye (1936), o qual impulsionou teóricos atuais, como Lima e Couto e Moraes (1991); tipos de estresse, descritos por Lipp (2000); estresse ocupacional, definido pelos autores (KYRIACOW, SUTCLIFFE, 1981), Albrecht (1988) e Lazarus e Lazarus (1994); e Síndrome de Burnout, discutidos por alguns autores especializados no assunto, mas que possuem ideias divergentes entre si.

7.1 DEFINIÇÃO DE ESTRESSE

Selye (1936) foi o precursor na definição da palavra estresse como sendo um conjunto de reações de um indivíduo quando está sob um esforço de adaptação, ou seja, resultado de um desgaste causado na vida das pessoas.

As análises desse autor foram muito decisivas para o conhecimento do processo de estresse nos seres humanos e seus estudos norteiam várias pesquisas até a atualidade.

Selye (1936) define o agente causal do estresse como estressor que é naturalmente tudo aquilo que produz estresse. Porém, as causas do estresse muitas vezes não partem de demandas exclusivas, pelo contrário, alguns processos entendidos como positivos e até mesmo àqueles necessários a manutenção da vida, são também considerados agentes estressores.

Etimologicamente, estresse deriva do latim *stringere*, significando apertar, cerrar, comprimir (Houaiss, Villar, & Franco, 2001).

Vale ressaltar que grande parte da literatura empírica legitimada sobre o assunto surgiu somente nas duas últimas décadas, porém nota-se que a palavra *estresse*, atualmente, tornou-se banalizada, fazendo entender que sempre estamos num estado de cansaço ou nervosismo.

O conceito de estresse é um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano e uma redução da capacidade de trabalho, ocasionados basicamente por uma desproporção prolongada entre o grau de tensão a que o indivíduo está exposto e sua capacidade de suportá-lo. (Couto,1987).

Lima (2000) possui uma opinião divergente com relação ao assunto e afirma que a palavra *estresse* inicialmente foi utilizada no âmbito da física e indica a deterioração sofrida por materiais expostos a forças ou pressões.

Para Couto e Lima (2000), a palavra *estresse* é adaptada de forma errônea frente às modificações impostas por situações externas; é como os estressores irão afetar o indivíduo, e como os mesmos reagirão para não sofrerem conseqüências negativas.

Devido às altas metas atribuídas pelas organizações, são exigidos de todos os integrantes que sejam cumpridos os níveis de prestígios e padrões de comportamento e caso essas metas não são alcançadas gera-se uma frustração na realização dessas atividades o que pode desencadear no estresse.

Os conceitos de estresse e pressão são distintos e muitas vezes são interpretados indevidamente pelas pessoas, que definem como se fossem palavras com o mesmo significado.

A pressão refere-se a características específicas de situações vivenciadas pelos indivíduos e que são percebidas como problemáticas e demandam um esforço de adaptação por parte dele (SELYE, 1959; ALBRECHT, 1988).

O indivíduo reage a determinadas situações de pressão de forma particular, diferente de outros que vivenciaram a mesma situação, porque o estresse é definido de forma individual, influenciado pelo seu nível geral de adequação, de sua maturidade e da sua capacidade de solucionar problemas (COUTO; MORAES, 1991).

Nessa perspectiva, são descritos por Selye (1959) os três estágios percorridos pelos indivíduos em situações estressantes.

- a) Reação de alarme – nesta etapa inicia o processo de queda de resistência, acompanhada pela reação em que os mecanismos de defesa individuais tornam-se ativos;
- b) Resistência – esta é a etapa caracterizada pela adaptação e retorno satisfatório ao equilíbrio. Porém, a permanência do agente estressor ou o não funcionamento no mecanismo de defesa levará o indivíduo para o terceiro estágio;
- c) Exaustão – neste estágio os mecanismos de adaptação sofrem um colapso, desfalecendo e não conseguindo atingir o objetivo de manter o equilíbrio.

Alguns críticos do trabalho de Selye (1959) acreditam que ele ignorou a importância do fator psicológico que o estresse causa no indivíduo, assim como sua habilidade em reconhecer o estresse e atuar de formas diversificadas para mudar a sua situação (COOPER, 1988).

Para estes autores Cooper e Selye, o estresse caracteriza-se por ser uma força capaz de transpor um fator físico ou psicológico para além de seu campo de equilíbrio. O indivíduo reagirá a uma ameaça e produzirá uma tensão interna, de acordo com a conclusão que obter através da percepção e compreensão do significado. Dessa forma, o estresse faz parte da condição humana, presente nas situações do dia a dia.

7.2 TIPOS DE ESTRESSE

Lipp (2000) compartilha da opinião de teóricos como Couto e Moraes (1991) em que defende a ideia de que o que gera o estresse é o modo como cada indivíduo reage frente a uma determinada situação, o que depende de fatores particulares: como temperamento e experiências vivenciadas, além da forma como essas variáveis influenciam na percepção que cada um tem do fato. Lipp (2000)

As variáveis descritas são: o *distress* e o *eustress*.

O *distress* refere-se ao estresse negativo, o qual pode absorver as energias e debilitar o organismo e resulta na percepção do estímulo como uma ameaça. A consequência é o surgimento de muitas doenças, além de desemprego, morte, entre outros.

O *eustresse* é um estresse positivo no qual pode ajudar o homem a vencer desafios e é empregado de modo produtivo, sendo o estímulo estressor percebido como um desafio capaz de ser superado. Está relacionado ao fato de gerar alterações comportamentais e com isso exige uma nova adaptação frente a essas mudanças.

Essas duas variáveis ajudam a compreender melhor os tipos de estresse, mas de acordo com Lipp (2000) elas estão interligadas.

7.3 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional é definido como um decréscimo dos estados físico e mental, decorridos da tensão, frustração, ansiedade e esgotamento humano, em função de aspectos

específicos do trabalho, definidos como ameaçadores pelos indivíduos. Atualmente, a incidência deste “mal”, na qualidade de vida dos trabalhadores em geral, tem atingido proporções epidêmicas, demandando um alto custo econômico e social (KYRIACOW, SUTCLIFFE, 1981).

Para Albrecht (1988), os estressores podem ser classificados em três fatores na situação de trabalho: físicos, sociais e emocionais. Lazarus e Lazarus (1994) afirmam que a sobrecarga de trabalho causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para a sua execução, a ambigüidade de prioridades, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos são fatores decisivos relacionados ao início do estresse ocupacional.

7.4 SINDROME DE BURNOUT

A Síndrome de *Burnout* é um termo psicológico que descreve o estado de exaustão prolongada e diminuição de interesse, especialmente em relações ao trabalho. O termo *burnout* (do inglês “combustão completa”) descreve principalmente a sensação de exaustão da pessoa acometida. Não existe um significado que seja unânime sobre esta síndrome, apenas existe um consenso em considerar que aparece no indivíduo como uma resposta ao estresse laboral.

Freudenberger (1974), afirma que o Burnout é resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho e que afeta os profissionais que trabalham em contato direto com pessoas em prestação de serviço, como consequência desse contato diário no seu trabalho. Pines; Aronson e Kafry (1981) correlacionam a fadiga emocional, física e mental, sentimentos de impotência e inutilidade, falta de entusiasmo pelo trabalho, pela vida em geral e baixa auto-estima a estados que combinam esta síndrome. Na definição de Maslach e Jackson (1981), localizamos o esgotamento nervoso, caracterizado pela situação sentida pelos trabalhadores quando são incapazes de se doarem mais afetivamente, esgota a energia dos recursos emocionais próprios, devido ao contato diário mantido com pessoas que não de atender como objeto de trabalho e a despersonalização que pode ser definida como o desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e cinismo para as pessoas destinatárias do trabalho. Estas pessoas são vistas por esses profissionais de forma desumanizada, rotuladas negativamente, devido a um endurecimento afetivo e como consequência os profissionais ainda os responsabilizam de seus problemas.

Como se pode perceber, em uma perspectiva psicossocial, Burnout tem-se definido como uma síndrome cujos sintomas são sentimentos de esgotamento emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho. Estes sintomas podem desenvolver-se naqueles sujeitos cujo objeto de trabalho são pessoas em qualquer tipo de atividade. No entanto, deve ser entendida como uma resposta ao estresse laboral que aparece quando falham as estratégias funcionais de enfrentamento que o sujeito pode empregar e se comporta como variável mediadora entre o estresse percebido e suas conseqüências.

Em se tratando de formas de prevenção de Burnout, França e Rodrigues (1997) acrescentam:

a) aumentar a variedade de rotinas, para evitar a monotonia; b) prevenir o excesso de horas extras; c) dar melhor suporte social às pessoas; d) melhorar as condições sociais e físicas de trabalho; e e) investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores.

O termo Burnout é uma composição de burn=queima e out=exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço.

Essa síndrome se refere a um tipo de estresse ocupacional e institucional com predileção para profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, principalmente quando esta atividade é considerada de ajuda (médicos, enfermeiros, professores).

De fato, esta síndrome foi observada, originalmente, em profissões predominantes relacionadas a um contacto interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicológicos, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de departamento pessoal, telemarketing e bombeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas à avaliação.

Definida como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto, excessivo e estressante com o trabalho, essa doença faz com que a pessoa perca a maior parte do interesse em sua relação com o trabalho, e de forma que as coisas deixam de ter importância e qualquer esforço pessoal passa a parecer inútil.

Entre os fatores aparentemente associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout está a pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com as chefias, problemas de relacionamentos com colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe.

Burnout é um desgaste, tanto físico como mental, em que o indivíduo pode tornar-se exausto, em função de um excessivo esforço que faz para responder às constantes solicitações de energia, força ou recursos, afetando diretamente a qualidade de vida do indivíduo e, conseqüentemente, do trabalho.

Os trabalhos com altos níveis de stress podem ser mais propensos a causar burnout do que trabalhos em níveis normais de stress que podem gerar um nível de tensão no trabalho.

TENSÃO NO TRABALHO

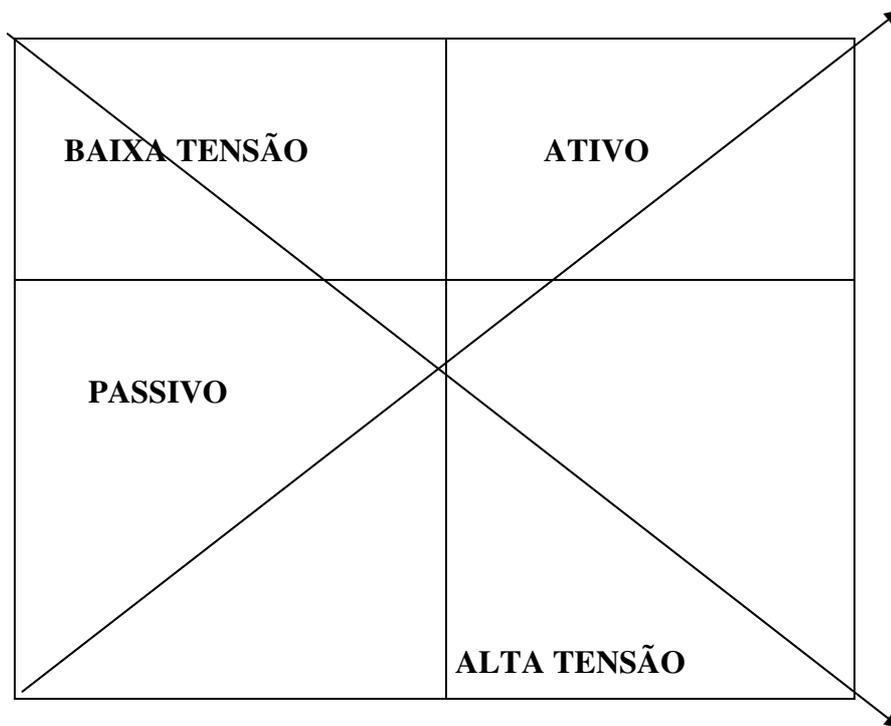
De acordo com Karasek (1998), em estudos realizados mais recentemente, o modelo de tensão do trabalho foi expandido para incluir um terceiro fator, que está relacionado aos efeitos benéficos do suporte social no local de trabalho. Dessa forma, o modelo em referência passa a enfatizar a interação entre as demandas e os controles na causa do estresse, evidenciando ações no ambiente do trabalho e as perspectivas individuais ou ajustes no ambiente pessoal.

Karasek (2000, 1998) afirma que o estresse é uma grande preocupação e está diretamente relacionado à saúde da comunidade e dos trabalhadores. Os custos econômicos do estresse no trabalho (ausência, perda de produtividade, entre outros) são, em geral, difíceis de serem estimados, podendo ser tão altos quanto centenas de bilhões por ano. Mais de 50 milhões de americanos tem pressão sanguínea alta, e em 95% dos casos a causa é desconhecida. De acordo com Karasek & Theorell (1990), 23% das doenças cardíacas podem ser prevenidas (150 mil mortes anuais nos EUA) com a redução do nível de tensão no trabalho em ocupações com níveis extremos de tensão, em relação à média das ocupações que apresentam maior equilíbrio em relação a esse contexto.

O modelo validado do Zille (2005) de tensão do trabalho considera que a combinação de altas demandas no trabalho e a baixa abrangência de tomada de decisão gera resultados negativos a saúde física, como hipertensão e doenças cardiovasculares. Adaptação crítica para controles baixos – situações de demandas baixas (trabalho passivo) – pode resultar em habilidades reduzidas para resolver problemas ou realizar mudanças. A falta de ajuda para aprender potencializa e pode resultar em sentimentos e comportamentos depressivos.

Karasek & Theorell (1990) propuseram um modelo que vem demonstrar a dinâmica do estresse e trazem à tona suas fontes, as categorias individuais, as estratégias de combate e os efeitos da variável sobre o indivíduo e a organização. A partir desse modelo, segundo Cooper et AL. (1998), obtiveram-se as bases necessárias para criar um instrumento capaz de diagnosticar, com precisão, os níveis e outras variáveis referentes ao estresse ocupacional, que é o OSI – Occupational Stress Indicator. Esse instrumento foi revisto por Evers, Frese & Cooper (2000), uma vez que, de acordo com os autores, apresentava confiabilidade baixa em algumas de suas escalas.

Inversamente, quando as altas demandas do trabalho são compatíveis com o grau de autoridade e as habilidades requeridas (estressores controláveis, ou trabalhos “ativos”) ocorrem mais aprendizagem ativa e maior lócus interno no desenvolvimento de controle. Essa situação pode capacitar indivíduos a desenvolverem uma escala mais ampla de estratégias de enfrentamentos no ambiente de trabalho.



Outro estudo de relevância na literatura sobre o estresse no trabalho foi desenvolvido por Cooper et AL. (1998), que consideram os agentes estressores como parte integrante de todas as ocupações profissionais, podendo ser classificados de acordo com seis grandes categorias: fatores intrínsecos ao trabalho; papel do indivíduo na organização; relacionamento interpessoal; desenvolvimento na carreira; clima e estrutura organizacional; e interface casa/trabalho.

Para os autores, o grau como os estressores irão afetar o indivíduo vai depender da sua vulnerabilidade individual e de suas estratégias para enfrentar o estresse. Essas estratégias, cognitivas e comportamentalmente planejadas, irão orientar o trabalhador, que procura posicionar-se, ativa ou passivamente, em seu ambiente de trabalho, de forma que esteja atento às demandas internas e aos conflitos que o estejam atingindo, objetivando, ainda, impedir situações ameaçadoras ou conseqüências desagradáveis.

9 METODOLOGIA

Segundo Mattar (1999), pesquisa descritiva caracteriza-se por possuir objetivos bem definidos, procedimentos formais, serem bem estruturadas e dirimidas para solução de problemas ou avaliação de alternativas de cursos de ação. Tal pesquisa compreende grande número de métodos de coleta de dados que são: entrevistas pessoais, entrevistas por telefone, questionários pelo correio, questionários pessoais e observação.

A pesquisa descritiva foi utilizada nesse trabalho acadêmico, uma vez que o mesmo possui objetivo bem definido que é diagnosticar o nível de estresse ocupacional através de parte de questionário do Zille (2005)

Ainda segundo Mattar (1999), a pesquisa descritiva é utilizada quando o propósito for: descrever as características de grupos; estimar a proporção de elementos numa população específica que tenham determinadas características ou comportamentos; descobrir ou verificar a existência de relação entre variáveis.

O presente trabalho realizou uma pesquisa descritiva, onde se coletou material abordado sobre o tema em questão, e aplicou parte de questionário da tese de doutorado do Zille (2005).

A exclusão de seis itens na parte II do questionário não prejudicou o conteúdo por exemplos: “É normal que a empresa queira fazer mais com o mínimo, porém nesta organização essa situação é exagerada (paranóica); A empresa administra utilizando princípios de racionalidade (aproveitamento máximo de tempo e recursos), levando-os ao extremo, com a aplicação de técnicas cada vez mais sofisticadas de produtividade, o que gera em mim tensão excessiva; Esta empresa estabelece metas de trabalho em excesso, o que provoca grande desgaste do gerente no seu desenvolvimento, acompanhamento e avaliação; Nesta empresa existe a prática de isolar pessoas que eventualmente sejam consideradas funcionalmente inadequadas (assédio moral); Há decisões tomadas por pessoas mentalmente desequilibradas (perversas e/ou neuróticas); Há situações de desrespeito humano nesta empresa.; O número excessivo de horas de trabalho é considerado por mim como uma importante fonte de tensão e/ou sensação de desgaste; As minhas atividades nesta empresa geram uma excessiva carga de trabalho, o que de certa forma, está ultrapassando os meus limites e gerando significativa fonte de tensão para mim), pois cada uma das eliminadas não tinha correspondência com o ambiente da

organização: a instituição não tem cumprimento de metas exageradas; não ocorre desrespeito humano. Como a empresa é uma entidade de classe sem fins lucrativos, com produtos voltados para beneficiar seus associados, não existe cobrança exagerada no cumprimento de metas, cobrança de resultados com foco no lucro. Assim, essas questões foram retiradas da pesquisa, pois não interferiam na pesquisa.

Foi realizada uma pesquisa documental no Setor de Recursos Humanos para levantamento de relatórios de atestados, número de falta, admissão e demissões no período de 2009 e 2010.

Observação participante da pesquisadora por fazer parte do quadro de funcionários da associação.

A presente pesquisa teve como público-alvo todos os 76 funcionários da associação, sendo 61 do sexo feminino 80,3 % e 15 do sexo masculino 19,7% e foi dividida entre os setores: Administrativo com 23 funcionários, Jurídico com 10 funcionários e Núcleo de Convivência Social e Cultural (NCSC) com 43 funcionários. Trata-se de um estudo descritivo para diagnosticar o estresse ocupacional vivenciado pelos funcionários da ASSEMP.

10 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A análise dos dados foi feita da seguinte forma: primeiramente apresentado uma tabela com os percentuais de atuação dos três setores, em seguida uma análise de cada questão da parte I do questionário da tese de Doutorado do Zille (2005), para evidenciar como os funcionários da associação estão se sentindo nos últimos três meses, de acordo com cada setor.

Tabela 1 – Setor de atuação na ASSEMP.

Setor de atuação na empresa	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Administrativo	100,0%	0,0%	0,0%	25,9%
NCSC	0,0%	100,0%	0,0%	57,4%
Jurídico	0,0%	0,0%	100,0%	16,7%
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2 – Nervosismo acentuado.

Nervosismo acentuado	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	7,1%	35,5%	0,0%	22,2%
Raramente	14,3%	29,0%	66,7%	31,5%
Algumas vezes	57,1%	32,3%	11,1%	35,2%
Frequente	21,4%	0,0%	22,2%	9,3%
Muito frequente	0,0%	3,2%	0,0%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

No requisito nervosismo acentuado os funcionários do setor administrativo apresentam maior propensão a este sintoma com 21,4%, frequente e 57,1 % algumas vezes, enquanto o Jurídico 22,2 % raramente e o NCSC 0,0% frequente. Os resultados trazidos na resposta desta questão evidenciam uma propensão maior de estresse no ADM e no Jurídico da ASSEMP. A amostra global entre os três setores 35,2% algumas vezes.

Tabela 3 - Ansiedade (sensação de vazio, lacuna, hiato entre o agora e o futuro, associado a medo/apreensão).

Ansiedade (sensação de vazio, lacuna, hiato entre o agora e o futuro, associado a medo/apreensão)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	7,1%	45,2%	11,1%	29,6%
Raramente	42,9%	22,6%	55,6%	33,3%
Algumas vezes	28,6%	22,6%	22,2%	24,1%
Freqüente	7,1%	6,5%	11,1%	7,4%
Muito freqüente	14,3%	3,2%	0,0%	5,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Ansiedade no setor administrativo é 42,9% raramente, e no jurídico 55,6% raramente, observa-se que o setor do NCSC a distribuição entre todos os funcionários que responderam o questionário evidencia uma ansiedade com menor expressividade. Entretanto o setor ADM tem 14,3% muito freqüente. Amostra global entre os três setores 33,3% raramente.

Tabela 4 – Ímpetos de raiva.

Ímpetos de raiva	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	7,1%	45,2%	22,2%	31,5%
Raramente	28,6%	29,0%	44,4%	31,5%
Algumas vezes	50,0%	22,6%	22,2%	29,6%
Freqüente	14,3%	3,2%	11,1%	7,4%
Muito freqüente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Os ímpetos de raiva, no setor ADM são preocupantes, pois 50% dos funcionários sentiram nos últimos três meses esse sintoma, enquanto 45,2% no NCSC nunca e no Jurídico 44,4% raramente. Amostra global entre os três setores teve empate entre nunca e raramente 31,5%

Tabela 5 – Angústia (aflição, sensação de impotência diante de problema que o aflige).

Angústia (aflição, sensação de impotência diante de problema que o aflige)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	21,4%	35,5%	11,1%	27,8%
Raramente	28,6%	45,2%	44,4%	40,7%
Algumas vezes	28,6%	19,4%	33,3%	24,1%
Frequente	21,4%	0,0%	0,0%	5,6%
Muito frequente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Angústia observa-se no setor Jurídico uma amostra pequena de funcionários que estão com esse sintoma nos últimos três meses, entretanto uma preocupação também para o setor ADM, pois 21,4 % tem esse sintoma frequente. Notoriamente no NCSC evidencia um distanciamento deste sintoma. Na amostra global entre os três setores 40,7% raramente.

Tabela 6 – Fadiga (baixo nível de energia, sentir o corpo um “bagaço”, sentir-se cansado precocemente ao longo do dia, sonolência).

Fadiga (baixo nível de energia, sentir o corpo um "bagaço", sentir-se cansado precocemente ao longo do dia, sonolência)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	0,0%	22,6%	11,1%	14,8%
Raramente	57,1%	16,1%	0,0%	24,1%
Algumas vezes	14,3%	45,2%	66,7%	40,7%
Frequente	14,3%	16,1%	0,0%	13,0%
Muito frequente	14,3%	0,0%	22,2%	7,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

A fadiga está presente em todos os três setores, porém surpreende que no adm não evidencie como no NCSC e jurídico. Observa-se no setor do NCSC a fadiga está presente com maior expressividade entre quase todos os funcionários.

A amostra global entre os três setores é 40,7 % algumas vezes.

Tabela 7 – Irritabilidade (irritação sem motivos aparentes).

Irritabilidade (irritação sem motivos aparentes)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	28,6%	29,0%	44,4%	31,5%
Raramente	21,4%	38,7%	22,2%	31,5%
Algumas vezes	21,4%	29,0%	22,2%	25,9%
Freqüente	21,4%	3,2%	11,1%	9,3%
Muito freqüente	7,1%	0,0%	0,0%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

A irritabilidade sem motivos aparentes, evidência em todos os setores, porém com um percentual de 7,1% muito freqüente apenas no setor adm. A amostra global entre os três setores ficou em empate entre as variáveis nunca e raramente 31,5%.

Tabela 8 – Períodos de depressão (tristeza, apatia, isolamento, falta de energia).

Períodos de depressão (tristeza, apatia, isolamento, falta de energia)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	14,3%	54,8%	44,4%	42,6%
Raramente	28,6%	19,4%	55,6%	27,8%
Algumas vezes	42,9%	19,4%	0,0%	22,2%
Freqüente	14,3%	6,5%	0,0%	7,4%
Muito freqüente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

O sintoma de períodos de depressão é notório na tabela acima como o setor Adm tem um número expressivo de funcionários com este sintoma, 42,9% algumas vezes e 14,3 % freqüente. A amostra global entre os três setores 42,6 % nunca.

Tabela 9 – Dor de cabeça por tensão.

Dor de cabeça por tensão	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	14,3%	48,4%	0,0%	31,5%
Raramente	35,7%	25,8%	22,2%	27,8%
Algumas vezes	14,3%	19,4%	44,4%	22,2%
Frequente	21,4%	3,2%	33,3%	13,0%
Muito frequente	14,3%	3,2%	0,0%	5,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

O sintoma dor de cabeça por tensão no NCSC é 48,4% nunca, enquanto o Jurídico é 44,4% algumas vezes e esses números no ADM são 21,4% frequente e 14,3% muito frequente. A amostra global entre os três setores 31,5% nunca.

Tabela 10 – Insônia (dificuldade de conseguir dormir, sono intercortado, acordar de madrugada e ter dificuldade em dormir de novo).

Insônia (dificuldade de conseguir dormir, sono intercortado, acordar de madrugada e ter dificuldades em dormir de novo)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	28,6%	45,2%	33,3%	38,9%
Raramente	21,4%	19,4%	11,1%	18,5%
Algumas vezes	28,6%	29,0%	22,2%	27,8%
Frequente	21,4%	3,2%	33,3%	13,0%
Muito frequente	0,0%	3,2%	0,0%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima referente a insônia evidência uma preocupação no setor Jurídico, pois tem o menor número de funcionários comparado aos outros dois setores, os percentuais estão expressivos. A amostra global entre os três setores 38,9% nunca.

Tabela 11 – Dor nos músculos do pescoço e ombros.

Dor nos músculos do pescoço e ombros	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	7,1%	29,0%	11,1%	20,4%
Raramente	35,7%	38,7%	22,2%	35,2%
Algumas vezes	28,6%	25,8%	11,1%	24,1%
Frequente	14,3%	6,5%	44,4%	14,8%
Muito frequente	14,3%	0,0%	11,1%	5,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Nessa tabela observa – se no setor Jurídico uma manifestação deste sintoma em comparação aos outros dois. Sendo que 44,4% no setor jurídico sente esse sintoma frequente, sendo que 25,8 % algumas vezes no NCSC e 35,7% raramente no ADM. A amostra global entre os três setores 35,2% raramente.

Tabela 12 – Dor discreta no peito sob tensão.

Dor discreta no peito sob tensão	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	42,9%	87,1%	77,8%	74,1%
Raramente	28,6%	12,9%	11,1%	16,7%
Algumas vezes	21,4%	0,0%	11,1%	7,4%
Frequente	7,1%	0,0%	0,0%	1,9%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Evidência na resposta da questão entre os setores que não ocorre dor discreta no peito sob tensão, 87,1% NCSC nunca e 77,8% Jurídico nunca e Adm 7,1 % frequente, a pesquisadora acredita que nesta questão o percentual de 7,1% do ADM seja a gerencia/coordenações que estão ligados a alta cobrança da diretoria, porém como não foi realizada uma pesquisa com a separação dos setores por hierarquia. Fica apenas na suposição da pesquisadora. A amostra global entre os três setores 74,1% nunca.

Tabela 13 – Palpitações (sentir o coração bater forte alguns momentos).

Palpitações (sentir o coração bater forte em alguns momentos)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	35,7%	80,6%	33,3%	61,1%
Raramente	21,4%	6,5%	22,2%	13,0%
Algumas vezes	35,7%	9,7%	44,4%	22,2%
Frequente	7,1%	3,2%	0,0%	3,7%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima 80,6 % NCSC nunca, entretanto o Jurídico 44,4% algumas vezes e o ADM 35,7% algumas vezes. A amostra global entre os três setores 61,1% nunca.

Tabela 14 – Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais.

Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	14,3%	61,3%	44,4%	46,3%
Raramente	50,0%	25,8%	0,0%	27,8%
Algumas vezes	35,7%	12,9%	33,3%	22,2%
Frequente	0,0%	0,0%	22,2%	3,7%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima referente a indisposição gástrica ou dor no estomago, o percentual de 61,3 % NCSC nunca e no Jurídico 44,4% nunca e o ADM 50,0% raramente. A amostra global entre os três setores 46,3% nunca.

Tabela 15 – Nó na garganta (sensação de sufocamento).

Nó na garganta (sensação de sufocamento)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	35,7%	80,6%	33,3%	61,1%
Raramente	21,4%	12,9%	55,6%	22,2%
Algumas vezes	28,6%	6,5%	11,1%	13,0%
Freqüente	14,3%	0,0%	0,0%	3,7%
Muito freqüente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima referente nó na garganta, o percentual de 80,6 % NCSC nunca e no Jurídico 55,6% raramente e o ADM 14,3 % freqüente. A amostra global entre os três setores 61,1% nunca.

Tabela 16 – Tontura, vertigem.

Tontura, vertigem	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	50,0%	83,9%	44,4%	68,5%
Raramente	21,4%	16,1%	44,4%	22,2%
Algumas vezes	7,1%	0,0%	0,0%	1,9%
Freqüente	14,3%	0,0%	0,0%	3,7%
Muito freqüente	7,1%	0,0%	11,1%	3,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima referente tontura, vertigem, o percentual de 83,9 % NCSC nunca e no Jurídico 11,1 % freqüente e o ADM 7,1 % muito freqüente. A amostra global entre os três setores 68,5% nunca.

Tabela 17 – Falta ou excesso de apetite.

Falta ou excesso de apetite	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	14,3%	58,1%	22,2%	40,7%
Raramente	28,6%	16,1%	44,4%	24,1%
Algumas vezes	35,7%	16,1%	33,3%	24,1%
Frequente	7,1%	6,5%	0,0%	5,6%
Muito frequente	14,3%	3,2%	0,0%	5,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela falta ou excesso de apetite, o percentual de 58,1 % NCSC nunca e no Jurídico 44,4% raramente e o ADM 14,3 % frequente. Observa-se ainda nesta questão que no NCSC apesar de 58,1 % responderam nunca os outros 45,1 % estão distribuídos entre as variáveis da questão. A amostra global entre os três setores 40,7% nunca.

Tabela 18 – Perda e/ou oscilação do senso de humor

Perda e/ou oscilação do senso de humor	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	7,1%	29,0%	0,0%	18,5%
Raramente	28,6%	38,7%	44,4%	37,0%
Algumas vezes	35,7%	29,0%	33,3%	31,5%
Frequente	21,4%	3,2%	22,2%	11,1%
Muito frequente	7,1%	0,0%	0,0%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se na tabela acima, que perda/e ou oscilação do senso de humor, ocorrem nos setores adm e jurídico enquanto no NCSC apenas 3,2% frequente, 21,4 % adm e 22,2 % jurídico. Ressalta que no jurídico 0,0% nunca (preocupante). Na amostra global entre os três setores 37,0%.

Tabela 19 – Uso de cigarros para aliviar a tensão.

Uso de cigarros para aliviar a tensão	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	92,9%	80,6%	66,7%	81,5%
Raramente	7,1%	16,1%	22,2%	14,8%
Algumas vezes	0,0%	3,2%	11,1%	3,7%
Frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na amostra global entre os três setores 81,5% não utiliza do cigarro para aliviar a tensão.

Tabela 20 – Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão.

Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	71,4%	67,7%	66,7%	68,5%
Raramente	21,4%	22,6%	11,1%	20,4%
Algumas vezes	7,1%	6,5%	22,2%	9,3%
Frequente	0,0%	3,2%	0,0%	1,9%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima, apenas 3,2 % frequente, NCSC utilizada de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão. Na amostra global entre os três setores 68,5% nunca.

Tabela 21 – Pânico – sensação de ar fora de si e/ou do mundo

Pânico - sensação de ar fora de si e/ou do mundo	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	85,7%	93,5%	77,8%	88,9%
Raramente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Algumas vezes	14,3%	3,2%	11,1%	7,4%
Frequente	0,0%	3,2%	0,0%	1,9%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima ressalta o percentual de 3,2% NCSC que sente o sintoma de pânico nos últimos três meses. Temos também os percentuais 14,3% Adm, 3,2% NCSC e 11,1 % jurídico algumas vezes. Na amostra global entre os três setores 88,9% nunca.

Questões parte II

Tabela 22 – Executo trabalho complexo, e o mesmo me deixa desgastado.

Executo um trabalho complexo, e o mesmo me deixa desgastado	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	21,4%	32,3%	22,2%	27,8%
Raramente	28,6%	29,0%	22,2%	27,8%
Algumas vezes	21,4%	29,0%	11,1%	24,1%
Freqüente	21,4%	3,2%	44,4%	14,8%
Muito freqüente	7,1%	6,5%	0,0%	5,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se na tabela acima, que executo trabalho complexo, gera desgaste 7,1% muito freqüente no setor ADM e 6,5% muito freqüente no setor do NCSC e 44,4% freqüente no Jurídico. Na amostra global entre os três setores ocorreu empates entre nunca e raramente 27,8%.

Tabela 23 – A tecnologia no meu trabalho tem me sobrecarregado muito (ex. e-mail, softwares).

A tecnologia no meu trabalho tem me sobrecarregado muito (ex. e-mail, softwares)	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	50,0%	74,2%	22,2%	59,3%
Raramente	28,6%	16,1%	11,1%	18,5%
Algumas vezes	14,3%	6,5%	33,3%	13,0%
Freqüente	7,1%	3,2%	33,3%	9,3%
Muito freqüente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

A tecnologia não sobrecarrega o setor ADM 50% nunca, no NCSC 74,2% e

Jurídico 33,3 % freqüente. Na amostra global entre os três setores 59,3 % nunca.

Tabela 24 – O trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, o que gera em mim tensão excessiva.

O trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, o que gera em mim tensão excessiva	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	28,6%	54,8%	11,1%	40,7%
Raramente	21,4%	25,8%	22,2%	24,1%
Algumas vezes	28,6%	12,9%	33,3%	20,4%
Frequente	14,3%	3,2%	22,2%	9,3%
Muito frequente	7,1%	3,2%	11,1%	5,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se na tabela acima que 54,8% (nunca) dos funcionários do NCSC executa o trabalho que não gera tensão excessiva e no setor ADM 14,3% (frequente) e no Jurídico 22,2% (frequente). Na amostra global entre os três setores 40,7% (nunca).

Tabela 25 – Percebo que a filosofia da gerencia/diretoria na empresa é pautada em cobrança excessiva.

Percebo que a filosofia da gerência/diretoria na empresa é pautada pela cobrança excessiva	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	42,9%	64,5%	22,2%	51,9%
Raramente	42,9%	12,9%	22,2%	22,2%
Algumas vezes	7,1%	19,4%	55,6%	22,2%
Frequente	7,1%	3,2%	0,0%	3,7%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se na tabela acima que apenas o setor jurídico 55,6% responderam que a filosofia da empresa é pautada pela cobrança excessiva. O setor ADM 42,9 % (nunca) e NCSC 64,5% (nunca), não têm essa percepção sobre a filosofia da gerencia/diretoria na empresa é pautada pela cobrança excessiva. Na amostra global entre os três setores 51,9%.

Tabela 26 – Grande parte das decisões relacionadas ao eu trabalho é tomada sem minha participação, o que gera em mim um desgaste excessivo.

Grande parte das decisões relacionadas ao eu trabalho é tomada sem minha participação, o que gera em mim um desgaste excessivo	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	35,7%	67,7%	22,2%	51,9%
Raramente	14,3%	19,4%	33,3%	20,4%
Algumas vezes	35,7%	9,7%	11,1%	16,7%
Frequente	14,3%	3,2%	22,2%	9,3%
Muito frequente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima, o setor ADM 35,7% (algumas vezes), e no NCSC 67,7% (nunca) e o Jurídico 22,2% (frequente). Na amostra global entre os três setores 51,9% (nunca).

Tabela 27 – Conviver com "espalha-brasas" (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho.

Conviver com "espalha-brasas" (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	21,4%	38,7%	22,2%	31,5%
Raramente	21,4%	29,0%	33,3%	27,8%
Algumas vezes	28,6%	22,6%	33,3%	25,9%
Frequente	14,3%	3,2%	11,1%	7,4%
Muito frequente	14,3%	6,5%	0,0%	7,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima ressalta o percentual de 14,3% no setor ADM e 6,5% no Jurídico, na questão; Conviver com “espalhas – brasas” (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho, entretanto no NCSC 38,7% (nunca). Na amostra global entre os três setores 31,5% (nunca).

Tabela 28 – No desenvolvimento do meu trabalho sofro pressão excessiva em seus diversos aspectos.

No desenvolvimento do meu trabalho sofro pressão excessiva em seus diversos aspectos	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	21,4%	64,5%	33,3%	48,1%
Raramente	57,1%	12,9%	44,4%	29,6%
Algumas vezes	21,4%	19,4%	11,1%	18,5%
Frequente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Muito frequente	0,0%	3,2%	0,0%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima, demonstra que o desenvolvimento do meu trabalho, sofro pressão excessiva em seus diversos aspectos, no setor NCSC 64,5% (nunca) , Jurídico 44,4% (raramente) e o ADM 57,1% (raramente). Na amostra entre os três setores 48,1% (nunca).

Tabela 29 – Tenho experimentado na empresa situações de inibição da liberdade no exercício das minhas atividades.

Tenho experimentado na empresa situações de inibição da liberdade no exercício das minhas atividades	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	50,0%	67,7%	22,2%	55,6%
Raramente	28,6%	22,6%	44,4%	27,8%
Algumas vezes	14,3%	6,5%	22,2%	11,1%
Frequente	0,0%	3,2%	0,0%	1,9%
Muito frequente	7,1%	0,0%	11,1%	3,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se nesta tabela que situações de inibição da liberdade no exercício das minhas atividades no setor de ADM 50,0% (nunca), NCSC 67,7% (nunca) e o Jurídico 44,4% (raramente). Na amostra entre os três setores 55,6% (nunca).

Tabela 30 – Na empresa algumas decisões são tomadas por pessoas perversas, às vezes desequilibradas.

Na empresa algumas decisões são tomadas por pessoas perversas, às vezes desequilibradas	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	57,1%	87,1%	66,7%	75,9%
Raramente	35,7%	9,7%	0,0%	14,8%
Algumas vezes	0,0%	3,2%	11,1%	3,7%
Frequente	7,1%	0,0%	22,2%	5,6%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima ressalta o percentual de 57,1 (nunca) no setor ADM, 87,1 % (nunca) no NCSC e 66,7% (nunca) no Jurídico. Na amostra global entre os três setores 75,9% (nunca).

Tabela 31 – Há situações de prática de humilhação, explícita ou implícita, na empresa.

Há situações de prática de humilhação, explícita ou implícita, na empresa	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	50,0%	80,6%	77,8%	72,2%
Raramente	42,9%	19,4%	0,0%	22,2%
Algumas vezes	7,1%	0,0%	11,1%	3,7%
Frequente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima ressalta o percentual de 50,0% (nunca) no setor ADM, 80,0 % (nunca) no NCSC e 77,8% (nunca) no Jurídico. Destaque no setor ADM 11,1% (frequente). Na amostra global entre os três setores 72,2% (nunca).

Tabela 32 – Eu sinto que a minha relação de emprego na empresa é inseguro/instável.

Eu sinto que a minha relação de emprego na empresa é inseguro/instável	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	21,4%	54,8%	22,2%	40,7%
Raramente	57,1%	19,4%	33,3%	31,5%
Algumas vezes	21,4%	16,1%	33,3%	20,4%
Frequente	0,0%	9,7%	11,1%	7,4%
Muito frequente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima 57,1% (raramente) no setor ADM, 54,8 % (nunca) no NCSC e 22,2% (nunca) no Jurídico. Destaque no setor Jurídico 11,1% (frequente). Na amostra global entre os três setores 40,7% (nunca).

Tabela 33 – Muitos prazos e prazos apertados são rotinas no meu trabalho, acarretando-me grande incômodo e tensão.

Muitos prazos e prazos apertados são rotinas no meu trabalho, acarretando-me grande incômodo e tensão	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	35,7%	67,7%	11,1%	50,0%
Raramente	50,0%	16,1%	33,3%	27,8%
Algumas vezes	14,3%	16,1%	22,2%	16,7%
Frequente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Muito frequente	0,0%	0,0%	22,2%	3,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima 50,0% (raramente) no setor ADM, 67,7 % (nunca) no NCSC e 22,2% (muito frequente) no Jurídico. Na amostra global entre os três setores 50,0% (nunca).

Tabela 34 – O número excessivo de cobrança dos superiores, para mim é uma fonte de tensão e/ou sensação de desgaste.

O número excessivo de cobrança dos superiores, para mim é uma fonte de tensão e/ou sensação de desgaste	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	42,9%	67,7%	33,3%	55,6%
Raramente	42,9%	19,4%	44,4%	29,6%
Algumas vezes	7,1%	12,9%	11,1%	11,1%
Frequente	0,0%	0,0%	11,1%	1,9%
Muito frequente	7,1%	0,0%	0,0%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima 7,1% (muito frequente) no setor ADM, 67,7 % (nunca) no NCSC e 44,4% (raramente) no Jurídico. Na amostra global entre os três setores 55,6% (nunca).

Tabela 35 – A dificuldade de expressar os pensamentos junto à direção gera muita tensão.

A dificuldade de expressar os pensamentos junto à direção gera muita tensão	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Nunca	28,6%	58,1%	77,8%	53,7%
Raramente	14,3%	19,4%	0,0%	14,8%
Algumas vezes	42,9%	16,1%	22,2%	24,1%
Frequente	7,1%	3,2%	0,0%	3,7%
Muito frequente	7,1%	3,2%	0,0%	3,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Na tabela acima 42,9% (algumas vezes) no setor ADM, 58,1 % (nunca) no NCSC e 77,8% (nunca) no Jurídico. Na amostra global entre os três setores 53,7 (nunca).

Quadro 1 – Relação dos CDIs

CID'S 2010			
Nº CID	Classificação da Doença	Nº de ocorrências	%
CID J 11-1	Manifestações de vírus	1	1,9
CID J03-9	Amigdalite aguda	1	1,9
CID J-32	Sinusite crônica	2	3,8
CID R-51	Cefaléia	2	3,8
CID S934	Entorse e distensão do tornozelo	1	1,9
CID K010	Dentes inclusos	1	1,9
CID M 25.5	Dor articular	1	1,9
CID R07.0	Dor de garganta	3	5,7
CID M54.5	Dor lombar baixa	2	3,8
CID K 01	dentes inclusos e impactados	1	1,9
Cid T15	Corpo estranho na parte externa do olho	1	1,9
N 23	Cólica nefrética não especificada	1	1,9
CID Z01.0	Exame dos olhos e da visão	3	5,7
Cid J0	Resfriado comum	1	1,9
CID A90	Dengue	4	7,5
Cid R002	Palpitações	1	1,9
	Infecção de urina	1	1,9
	Consultas oftalmológicas	2	3,8
	Consultas odontológicas	3	5,7
	Consultas de rotina	1	1,9
	Endoscopia digestiva	1	1,9
	Exame Eletrocardiograma	1	1,9
	Teste Ergométrico	1	1,9
			36

Fonte: RH da empresa

O quadro acima informa sobre os CID's 2010, dos funcionários da associação, observa-se que algumas das doenças estão relacionadas a síndrome burnout. O RH da empresa não disponibilizou a relação de atestados por setores, porém foi informado verbalmente que os números são maiores no setor ADM.

RESULTADOS

Segundo Sennett (1999) a forma de organizar o tempo, é o fator que mais afeta a vida emocional das pessoas dentro e fora do local de trabalho. Devido às cobranças excessivas das empresas no cumprimento de metas, prazos de entrega de serviço e despontamento com a profissão algumas vezes.

Os sintomas de adoecimento nas empresas são crescentes.

Neste trabalho acadêmico diagnosticou que o nível de estresse e tensão no trabalho dos funcionários da ASSEMP, apresentados em gráficos e tabelas.

Foi diagnosticado na pesquisa que 48,1% dos funcionários da ASSEMP, estão num quadro clínico de ausência estresse e 51,9% apresentam (tensão leve) no ambiente de trabalho.

Tabela 36 – Resultado diagnóstico de estresse.

Resultado de Diagnóstico de Estresse	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Ausência de estresse	28,6%	67,7%	11,1%	48,1%
Estresse leve a moderado	28,6%	29,0%	66,7%	35,2%
Estresse intenso	42,9%	3,2%	22,2%	16,7%
Estresse muito intenso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Média	2,20	1,66	2,10	1,88
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

No setor ADM o diagnóstico é 42,9% estresse intenso, no NCSC 67,7% ausência de estresse e no Jurídico 66,7% estresse leve e moderado. A amostra global entre os três setores é de 48,1% (ausência de estresse).

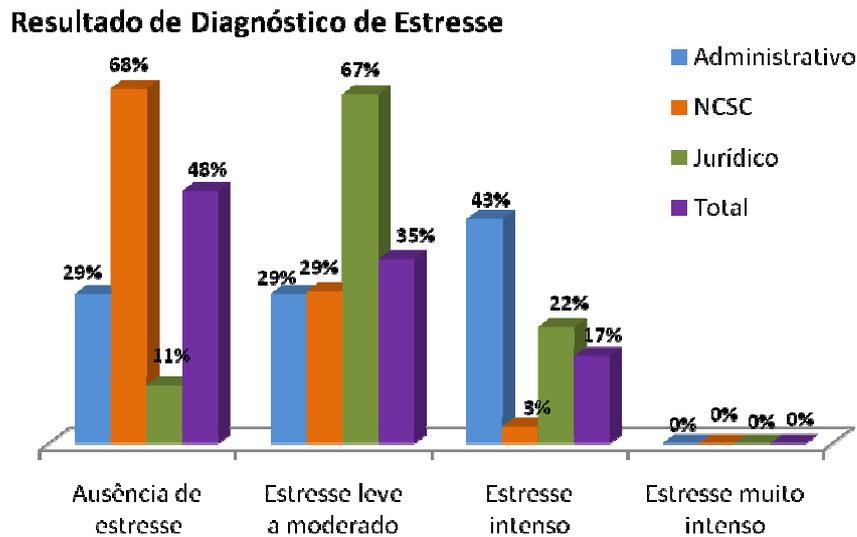


GRÁFICO 1 – Resultado de diagnóstico de estresse

Tabela 37 – Resultado de Diagnóstico de fontes de tensão no trabalho.

Resultado de Diagnóstico de Fontes de Tensão no Trabalho	Administrativo	NCSC	Jurídico	Total
Ausência de tensão	0,0%	6,5%	0,0%	3,7%
Tensão leve	28,6%	67,7%	33,3%	51,9%
Tensão moderada	71,4%	25,8%	44,4%	40,7%
Tensão intensa	0,0%	0,0%	22,2%	3,7%
Tensão muito intensa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Média	2,07	1,61	2,32	1,84
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

No setor ADM o diagnóstico é 42,9% estresse intenso, no NCSC 67,7% ausência de estresse e no Jurídico 66,7% estresse leve e moderado. Na amostra global entre os três setores, observa-se que os funcionários têm tensão leve.

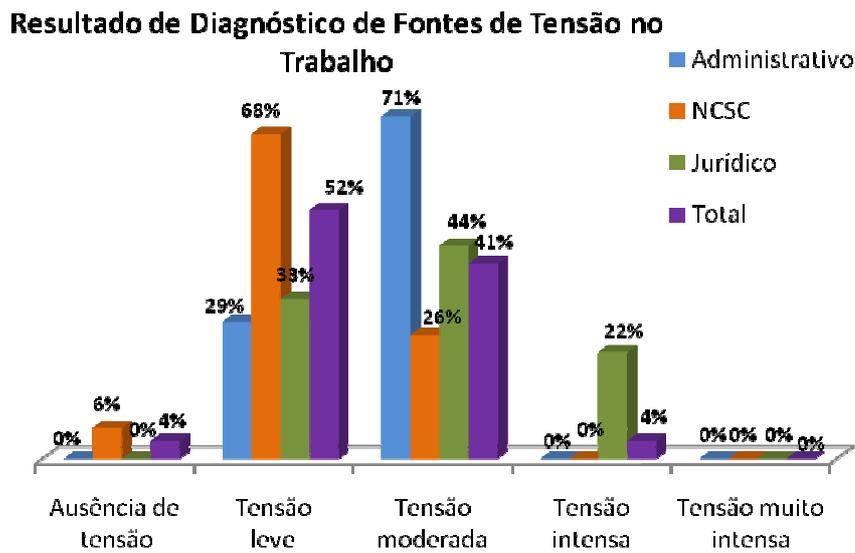


GRÁFICO 2 – Resultado de diagnóstico de tensão no trabalho

Ressalta-se na tabela acima, que o diagnóstico de tensão no trabalho na associação, não existe tensão muito intensa. De acordo com a pesquisadora, esse fato pode ocorrer devido à ausência de metas absurdas a serem cumpridas e o ramo de atividade da empresa.

CONCLUSÃO

Os resultados obtidos neste presente trabalho evidenciam que os funcionários da Associação dos Servidores Municipais da Prefeitura de Belo Horizonte (ASSEMP) apresentam ausência de estresse (48,1%) e possuem grau de tensão leve (51,9%). Dos 76 funcionários analisados, apenas 54 responderam ao questionário, o que equivale a 71,05% da amostra global pesquisada.

No setor administrativo a pesquisa apresentou o nível mais alto de **estresse intenso** sofrido pelos funcionários (42,9%), já no jurídico o resultado mais expressivo foi referente ao **estresse leve a moderado** (66,7%). O NCSC apresentou os resultados mais positivos na pesquisa, com o maior índice de **ausência de estresse** (67,7%)

Na amostra entre os três setores, observa-se que os funcionários têm tensão leve. Entretanto, ao analisar isoladamente os setores, em cada questão de parte do questionário do Zille (2005), percebe-se que os setores apresentam níveis de estresse e tensão no trabalho, principalmente nos setores Administrativo e Judiciário.

A hipótese da existência de um nível de estresse maior no setor administrativo que no NCSC foi confirmada, e a percepção de que os níveis de tensão no setor Jurídico têm menor expressão em comparação aos três ambientes estudados foi refutada.

O resultado final da pesquisa, não conseguiu alcançar as expectativas esperadas, que era sugerir ferramentas para minimizar o estresse e tensão no trabalho. Para conseguir atingir o objetivo final a pesquisadora precisaria trabalhar as perguntas isoladamente.

O setor Jurídico surpreendeu a pesquisadora com o nível de tensão moderada e intensa, a estranheza é porque o setor fica em outra sede, não sofre tanta pressão da Diretoria da associação, entretanto o trabalho que executam é tenso (processos, audiências, dentre outras demandas judiciais).

O NCSC por ser um setor que lida com a parte de lazer e cultura da associação previa-se que fossem ser menores os níveis de estresse e tensão no trabalho. Com o resultado da pesquisa foi comprovado que os funcionários não sofrem de estresse e tensão no trabalho e nas questões isoladas também as respostas tiveram predominância ausência.

O setor ADM por lidar com questões financeiras, cobrança de plano de saúde, odontológico dentre outros serviços, apresenta níveis maiores de estresse e tensão no trabalho, pois os associados o procuram num momento delicado. Os processos têm prazo para liberar e a cobrança é maior por parte dos coordenadores para com os seus coordenados, que por sua vez são cobrados pela gerência, que exige resultados. Ao analisar as respostas isoladas dos funcionários do setor administrativo observa-se que a maioria das questões ficou muito distribuída. Sendo assim, confirma-se que o setor precisa de uma atenção nas questões de estresse e tensão no trabalho.

A pesquisadora irá entregar cópia do trabalho para a instituição com suas considerações para serem estudadas pelo RH da empresa estratégias de melhoria no setor ADM.

As limitações na pesquisa observam que com a ausência de estresse e tensão leve no ambiente de trabalho na amostra geral de parte do questionário do Zille (2005) tinha que ter sido aplicado por níveis hierárquicos, sendo assim nortearia a pesquisa para absorver mais dados, e posteriormente, sugerir ferramentas para minimizar o estresse e a tensão no trabalho.

Conclui-se que a associação possui um quadro clínico de estresse ocupacional relativamente considerável e que os funcionários não sofrem tensão intensa no ambiente de trabalho.

BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, K. O gerente e o estresse. 2 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1988.

BORGES, L.O. et AL. A síndrome de Burnout e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. *Psicologia e reflexão e crítica*, V.15. 1p.189 – 200, 2002.

COUTO, Hudson de Araújo, *Stress e qualidade de vida dos executivos* – Rio de Janeiro: COP, 1987

FRANÇA, A.C.L, Rodrigues, A.L. *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 1997.

FREUDENBERGER, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1):159-165.

LIMONGI FRANÇA, Ana CRISTINA; RODRIGUES, AVELINO LUIZ – *Stress no trabalho: uma abordagem psicossomática* – 3 ed. – São Paulo: Atlas, 2002

LIPP, M. E. N. *Pesquisas sobre stress no Brasil*. Campinas, SP: Papyrus, 1997.

MASLACH, C.; Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

MATTAR, Fouse Najib. *Pesquisa de Marketing 1*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PINES A.; Aronson, E.; Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free Press.

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

ZILLE, L.P. *Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos*. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 2005 (Tese de Doutorado Administração).

APÊNDICE

Centro de pós - graduação e pesquisa em administração - UFMG

Diagnostico de estresse ocupacional

Prezado (a):

Este questionário consiste em um instrumento de coleta de dados para subsidiar a elaboração de um trabalho de conclusão de especialização no curso de Gestão de Recursos Humanos.

Assim, solicito a sua colaboração no sentido de responder a esse questionário, não é necessário identificar.

Seu apoio e crítica são imprescindíveis para a realização dessa pesquisa, dessa forma, solicito a devolução desse questionário até o dia 05/11.

- NCSC entregar na recepção do 8º andar.

- Administrativo e Jurídico entregarem na recepção do 4º andar.

Agradeço antecipadamente sua colaboração.

Sônia Noleto estudante do curso de especialização de Gestão de Recursos Humanos UFMG.

As questões abaixo devem ser respondidas de acordo com as instruções específicas.

Responda com o que vem ocorrendo com você nos últimos três meses. Marque as respostas de forma precisa assinalando com “X” os números correspondentes (1,2,3,4 ou 5).

Parte I Como estou me sentindo nos últimos três meses?	Nunca 1	Raramente 2	Algumas Vezes 3	Frequente 4	Muito frequente 5
--	------------	----------------	-----------------------	----------------	-------------------------

Marque um X conforme sua percepção nos 3 últimos meses	1	2	3	4	5
1- Nervosismo acentuado.					
2- Ansiedade (sensação de vazio, lacuna, hiato entre o agora e o futuro, associado a medo/apreensão					
3- Ímpetos de raiva					
4- Angústia (aflição sensação de impotência diante de problemas que o afligi)					
5- Fadiga (baixo nível de energia, sentir o corpo um “bagaço”, sentir –se cansado precocemente ao longo do dia, sonolência).					
6- Irritabilidade (irritação sem motivos aparentes).					
7- Períodos de depressão (tristeza, apatia, isolamento, falta de energia).					
8- Dor de cabeça por tensão					
9- Insônia (dificuldade de conseguir dormir, sono entrecortado, acordar de madrugada e ter dificuldades em dormir de novo).					
10- Dor nos músculos do pescoço e ombros.					
11- Dor discreta no peito sob tensão.					
12- Palpitações (sentir o coração bater forte em alguns momentos).					
13- Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais.					
14- Nó na garganta (sensação de sufocamento).					
15- Tontura, vertigem.					
16- Falta ou excesso de apetite.					
17- Perda e/ou oscilação do senso de humor.					
18- Uso de cigarros para avaliar a tensão.					
19- Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão.					
20- Pânico – sensação de estar fora de si e/ou do mundo.					

Parte II Aspectos relacionados ao meu trabalho	Nunca 1	Raramente 2	Algumas Vezes 3	Freqüente 4	Muito freqüente 5
---	--------------------------	------------------------------	--	------------------------------	--

Sua percepção sobre o seu trabalho nos últimos 3 meses	1	2	3	4	5
1- Executo trabalho completo e o mesmo me deixa desgastado.					
2- A tecnologia no meu trabalho tem sobrecarregado muito (ex. e-mail, programa, softwares)					
3- O trabalho que excuto consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança , o que gera em mim tensão excessiva.					
4- Percebo que a filosofia da gerencia/diretoria nesta empresa é pautada na cobrança excessiva.					
5- Grande parte das decisões relacionadas ao meu trabalho é tomada sem minha participação, o que gera em mim um desgaste excessivo.					
6- Conviver com “espalha brasas”(indivíduo estressado,ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho.					
7- No desenvolvimento do meu trabalho, sofro pressão excessiva em seus diversos aspectos.					
8- Tenho experimentado nesta empresa situações de inibição da liberdade no exercício das minhas atividades.					
9- Nesta empresas algumas decisões são tomadas por pessoas perversas, às vezes desequilibradas.					
10- Há situações de prática de humilhação, explícita ou implícita, nesta empresa.					
11- Eu sinto que a minha relação de emprego nesta empresa é inseguro/instável					
12- Muitos prazos e prazos apertados são rotinas no meu trabalho, acarretando – me grande incomodo e tensão.					
13- O número excessivo de cobrança dos superiores, para mim é uma fonte de tensão e ou sensação de desgaste.					
14- A dificuldade de expressar os pensamentos junto a direção gera muito tensão.					