

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
CIÊNCIAS ECONÔMICAS
MBA GESTÃO EMPRESARIAL

MICHELE ZWETSCH

**ESTRESSE OCUPACIONAL – SURVEYS NO
HOSPITAL BENEFICENTE SÃO ROQUE**

Bento Gonçalves

2010

MICHELE ZWETSCH

ESTRESSE OCUPACIONAL – SURVEYS NO
HOSPITAL BENEFICENTE SÃO ROQUE

Trabalho de conclusão de curso de especialização apresentado como requisito parcial para a obtenção do Título de Especialista em Gestão Empresarial, pelo MBA em Gestão Empresarial da Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

Orientador: Prof. Cesar A. Techemayer

Bento Gonçalves

2010

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Valdir e Olga, pela educação, amor incondicional e incentivo de uma vida inteira;

Ao meu noivo, Felipe, pelo amor e companheirismo em todos os momentos; mesmo quando minhas forças eram menores que as demandas do cotidiano;

As minhas colegas e amigas, Adriana e Flávia, pela amizade e carinho durante todo o curso;

A Administração do Hospital Beneficente São Roque e funcionários, pela contribuição, pois sem eles não seria possível a realização desta pesquisa;

Ao meu orientador, Cesar, pelo acompanhamento e suporte que contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa;

Aos meus amigos e colegas do coração, a todos o meu mais sincero obrigada.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo geral analisar os motivos da ocorrência de estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, em nível descritiva-explicativa, estratégia *surveys*, onde utilizou-se questionários com questões fechadas. A escolha dos participantes desta pesquisa foi aleatoriamente, onde foi realizado sorteio dos participantes da pesquisa. Para a realização da análise foi utilizada análise estatística. O estudo conclui que a excessiva carga de trabalho, a falta de comunicação e a insatisfação em relação ao salário são as principais fontes geradoras de estresse ocupacional. E os principais motivos que originam essas situações de estresse dizem respeito às constantes mudanças organizacionais, com aumento de metas e cobranças, internas e externas, a falta de mão de obra, principalmente no setor assistencial, aumento significativo no número de atendimentos, falta de *feedback* e os problemas de relacionamento interpessoal com colegas de trabalho. Os principais autores utilizados nesta pesquisa foram, França e Rodrigues, Rossi e Tamayo.

Palavras-Chave: Trabalho. Estresse. Síndrome de Burnout. Qualidade de Vida no Trabalho.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fatores que determinam o estresse.....	22
Figura 2 - Hospital Beneficente São Roque.....	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Perfil da amostra – idade.....	40
Gráfico 2 – Perfil da amostra – sexo.....	40
Gráfico 3 – Perfil da amostra – tempo de empresa.....	41
Gráfico 4 – Perfil da amostra – estado civil.....	41
Gráfico 5 – Perfil da amostra – grau de instrução.....	43

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Fatores desencadeadores de estresse e suas características.....	23
Quadro 2 – Domínios de Burnout.....	28
Quadro 3 – Manifestações do Burnout.....	29
Quadro 4 – Participantes da pesquisa.....	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fontes de pressão no trabalho.....	43
Tabela 2 – Sintomas relacionados a saúde física.....	47
Tabela 3 – Sintomas relacionados a saúde mental.....	49
Tabela 4 – Como lidar com o estresse.....	51

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
1.1 OBJETIVOS.....	10
1.1.1 Objetivo Geral.....	10
1.1.2 Objetivos Específicos.....	10
1.2 JUSTIFICATIVA.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 ESTRESSE.....	13
2.1.1 Significados de Estresse.....	13
2.1.2 Tipos de Estresse.....	14
2.1.3 Fases do Estresse.....	15
2.1.4 Consequências do Estresse.....	16
2.2 ESTRESSE NO TRABALHO.....	18
2.2.1 Significados de Trabalho.....	18
2.2.2 Significados de Estresse no Trabalho.....	20
2.2.3 Fatores de Estresse no Trabalho.....	22
2.2.4 Estratégias de Enfrentamento do Estresse.....	24
2.2.5 Síndrome de <i>Burnout</i>.....	26
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS.....	31
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	31
3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	32
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	35
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS.....	36
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO E DO ESTUDO.....	36
4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	38
4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA – OBJETO DE ESTUDO.....	38
4.2 ANÁLISE DA PESQUISA.....	39
4.2.1 Perfil da Amostra.....	40
4.2.2 Fontes de Pressão no Trabalho.....	43
4.2.3 Inventário de Sintomas Relacionados à Saúde Física.....	47
4.2.4 Inventário de Sintomas Relacionados à Saúde Mental.....	49
4.2.5 Como Lidar com o Estresse.....	51
4.2.6 Sugestões para Minimizar o Estresse.....	54
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE – QUESTIONÁRIO.....	60

1 INTRODUÇÃO

O estilo de vida intenso dos dias atuais gera naturalmente uma sensação de esgotamento na população, devido ao pouco tempo disponível para lazer e a convivência familiar. A necessidade financeira, também, acarreta este esgotamento podendo futuramente tornar-se estresse.

Para Rossi (1991, p.39), “o estresse é basicamente definido como a resposta fisiológica ou emocional a um estímulo externo que origina ansiedade e tensão. O estresse pode ser positivo ou negativo, normal ou patológico”.

Crê-se que as situações adversas ocasionam o estresse, podendo afetar o desempenho físico e mental das pessoas, como também prejudicar o desempenho profissional.

O estresse relaciona-se de formas diversas com o trabalho, prejudicando a saúde e o desempenho dos colaboradores (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Acredita-se que, para o que o trabalho seja bem desenvolvido é necessário um local de trabalho adequado, com ambiente, recursos e condições dignas de trabalho, para os profissionais desenvolvam satisfatoriamente suas atividades laborais.

A sobrecarga de trabalho, sem o devido reconhecimento por parte da organização, gera desestímulo para o profissional. O trabalho pode ser percebido como fonte de satisfação; entretanto, quando rompe os limites da resistência física e psicológica, torna-se um martírio, podendo chegar ao estresse.

Segundo França e Rodrigues (2002), o estresse relacionado ao trabalho é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador a sua necessidade de realização pessoal e profissional.

As exigências do mercado de trabalho produzem uma responsabilidade demasiada conduzindo a consequências psicológicas e somáticas negativas para o profissional.

O presente trabalho busca apresentar um estudo sobre a situação atual dos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque no que diz respeito ao estresse no trabalho, detectando sua existência, elementos estressores, consequências físicas e mentais, estratégias de enfrentamento de estresse e apresentar sugestões de melhorias.

Esta pesquisa, poderá auxiliar a minimizar o estresse nos colaboradores, à medida em que a administração do hospital auxiliar neste sentido e, com isso, poderá haver também progressos, como: melhora no nível de atendimento aos clientes, motivação para o trabalho, na vida familiar dos colaboradores, diminuição do índice de atestados e diminuição de intrigas entre colegas de trabalho, entre outras.

Diante da situação problemática relatada, a questão de pesquisa que pretende-se responder com este trabalho é a seguinte: ***Quais seriam os motivos da ocorrência de estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque?***

1.1 OBJETIVOS

Segundo Roesch (1999), o objetivo geral define o propósito do trabalho, formulado de forma genérica, e a partir dele são definidos os objetivos específicos.

1.1.1 Objetivo Geral

- Analisar os motivos da ocorrência de estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque.

1.1.2 Objetivos Específicos

No decorrer deste trabalho, pretende-se atingir o objetivo geral através dos seguintes objetivos específicos:

- identificar os elementos estressores nos colaboradores;
- identificar as conseqüências do estresse no trabalho;

- verificar as estratégias de enfrentamento do estresse utilizadas pelos colaboradores;
- apresentar sugestões para minimizar o estresse no trabalho.

1.2 JUSTIFICATIVA

Acredita-se que as relações do indivíduo com seu trabalho acabam por influenciar no estilo de vida das pessoas, submetidas a ambientes de pressão e decorrentes de problemas enfrentados no ambiente de trabalho e na vida particular. E a longa jornada de trabalho dos dias atuais, muitas vezes acrescida de horas extras, implica, dependendo do tipo de atividade desenvolvida e setor de atuação, riscos a saúde.

Destaca-se a importância da realização desta pesquisa, o aumento da verificação do número de colaboradores que apresentam indícios de um quadro de estresse no trabalho, como irritabilidade, ansiedade, desmotivação e falta de comprometimento para com o trabalho, conforme pode ser comprovado com o índice de dias de afastamento do trabalho elevado, e que vem aumentando no decorrer dos meses.

Quanto à oportunidade, pode-se dizer que é um assunto com ampla repercussão nos meios de comunicação, decorrente da elevação de pessoas com sintomas de estresse, nas organizações. Diante do exposto, necessita-se realizar um estudo abrangente, para conhecer a situação dos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque, referente ao estresse organizacional, e principalmente a percepção desses profissionais no que diz respeito a sua saúde física e mental, dando oportunidade para expressarem as suas opiniões e reclamações.

Quanto à viabilidade, nesta pesquisa há apoio e a colaboração dos funcionários, e Coordenação Geral do Hospital Beneficente São Roque, igualmente dos membros do Hospital Tacchini, de Bento Gonçalves, hospital pertencente ao Sistema Integrado Tacchini. Como também, acessibilidade aos documentos da instituição e informações necessárias para o desenvolvimento deste estudo.

Escolheu-se realizar este estudo, pois a pesquisadora trabalha no Hospital Beneficente São Roque, no Setor de Recursos Humanos, e percebeu-se a grande

quantidade de funcionários “estressados”, devido a reclamações para a própria pesquisadora, como também a falta de um estudo sobre o assunto, em questão, na organização.

A realização deste trabalho irá contribuir para o conhecimento, sobre estresse organizacional, tanto da pesquisadora como também para a organização. Acredita-se que este estudo irá auxiliar projetos futuros, a serem desenvolvidos na instituição, podendo definir estratégias de prevenção e redução do estresse ocupacional.

Este trabalho será estruturado da seguinte forma:

O primeiro capítulo descreve a definição do problema ao qual o estudo se refere, os objetivos que se pretende atingir e a justificativa, utilizando dados e informações importantes a respeito de estresse organizacional.

No segundo capítulo, que compreende a fundamentação teórica, serão apresentados os significados, tipos, fases e conseqüências de estresse.

Em seguida realiza-se um estudo sobre estresse no trabalho, com significados de trabalho e estresse no trabalho, fatores do estresse no trabalho, estratégias de enfrentamento do estresse e por fim um breve relato sobre Síndrome de *Burnout*.

No terceiro capítulo será apresentada a metodologia de pesquisa, abordando o delineamento da pesquisa, os participantes, as técnicas de coletas, a análise dos dados e as limitações do método, visando atingir os objetivos propostos neste estudo.

O quarto capítulo corresponde à apresentação dos dados coletados e a análise dos resultados, relacionando-os com a fundamentação teórica apresentada.

E por fim, no quinto capítulo apresenta-se às considerações finais, responde-se os objetivos propostos neste estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo do trabalho foi elaborado com base em bibliografias existentes, com a finalidade de prover subsídios necessários para alcançar o objetivo proposto nesta pesquisa.

Inicia-se apresentando sobre os significados, tipos, fases e conseqüências do estresse. Em seguida realiza-se um estudo sobre estresse no trabalho, com significados de trabalho e estresse no trabalho, fatores do estresse no trabalho, estratégias de enfrentamento do estresse e por fim um breve relato sobre Síndrome de *Burnout*.

2.1 ESTRESSE

Nos últimos anos, o estresse vem se tornando umas palavras mais pronunciadas e temidas, pois o elevado nível de estresse pode causar sérios problemas à saúde, e manifestando-se de maneiras diferentes em cada pessoa.

2.1.1 Significados de Estresse

De acordo com Rossi (1991), Hans Selye é considerado o precursor nos estudos das causas e conseqüências físicas e psicológicas do estresse. Definiu o estresse como sendo um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao se submeter a esforços em que necessita se adaptar.

Robbins (2007), acredita que estresse caracteriza-se por uma situação dinâmica onde um indivíduo depara-se com uma oportunidade, restrição ou exigência, onde o resultado a ser obtido pode ser tão incerto quanto importante.

Segundo França e Rodrigues (2002, p. 28), estresse é o “estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas”.

Com base nas definições dos autores, entende-se por estresse um desequilíbrio do organismo em resposta a situações inesperadas, resultante do excesso de pressão física e psicológica.

Acredita-se que o estresse não é apenas algo danoso, pode ser encarado como um elemento necessário a vida, pois cada pessoa reage de maneira diferente às situações de estresse.

Para França e Rodrigues (2002), associa-se o estresse a situações indesejáveis e negativas, porém como o excesso de estresse pode gerar conseqüências danosas, o excesso de sal ou açúcar também pode ser desagradável e perigoso ao funcionamento do organismo.

O estresse e a pressão estão presentes no dia a dia das pessoas, e é necessário aprender a conviver com ambos, para evitar que tornem-se permanente, gerando sérios prejuízos a saúde.

2.1.2 Tipos de Estresse

Quando o organismo sofre um estímulo é chamado de estressor, que desencadeia uma resposta que é o estresse. Para França e Rodrigues (2002) o estresse possui duas dimensões: o estresse como *processo* que é a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista. Estresse como *estado* é o resultado positivo (eustresse) ou negativo (distresse) devido ao esforço gerado pela tensão do indivíduo.

O estresse classifica-se em dois tipos: o eustresse e o distresse. Rossi (1991, p. 27) define estes dois tipos de estresse da seguinte maneira:

O negativo (distresse), que é causado pelas frustrações e problemas diários, e o positivo (eustresse), causado pelas coisas excitantes que acontecem em nosso cotidiano, como, por exemplo, promoção no trabalho, gravidez, compra de uma casa. Embora estes dois tipos de estresse provoquem reações emocionais completamente diferentes, fisiologicamente, as respostas são idênticas.

De acordo com França e Rodrigues (2002) o eustresse ou estresse positivo, resulta do esforço da adaptação, gerando sensação de bem estar, realização pessoal, satisfação das necessidades e sentimento de valorização pelo esforço despendido. É um estado agradável, que ocorre, nos momentos de alegria, na prática de esportes, casamento, nascimento ou em trabalhos que geram prazer, gerando resultados.

Ainda segundo o mesmo autor, o distresse ou estresse negativo, promove manifestações e sintomas de doença, por estresse exagerado ou sua ausência, caracterizado pela resposta negativa. Esta relacionado à sobrecarga, ansiedade e medo.

O estresse mais perigoso é causado pelos episódios pequenos que acontecem e frustram o dia a dia do indivíduo. É preciso saber conviver com esse estresse da melhor maneira possível, para evitar prejuízos futuros.

O eustresse e o distresse podem ocorrer simultaneamente, ou seja, quando um indivíduo assimila um mesmo fator estressor, ou seja, algo que cause estresse, como uma oportunidade ou como uma ameaça ao mesmo tempo. O ideal é que cada pessoa viva em equilíbrio com o eustresse e o distresse (ROSSI, 1991)

Crê-se que um baixo nível de estresse seja até desejável, pois promove um aumento do entusiasmo, interesse e otimismo, podendo melhorar a capacidade produtiva do indivíduo. Não é a situação nem a resposta da pessoa que definem o estresse, mas a percepção do indivíduo sobre a situação, depende de como ele reage a situações adversas e inesperadas.

2.1.3 Fases do Estresse

O processo de estresse no organismo que ocorrem diante de situações de estresse, é conhecido como Síndrome Geral de Adaptação, e pode ser dividido em três fases, conforme relata Lipp (1996): a fase de alerta, fase da resistência e fase de exaustão.

Conforme França e Rodrigues (2002), os sintomas físicos desta fase caracterizam-se por: aumento da frequência cardíaca, aumento da pressão arterial, aumento da concentração de glóbulos vermelhos, aumento da concentração de

açúcar no sangue, redistribuição do sangue, aumento da frequência respiratória, dilatação dos brônquios, dilatação da pupila, aumento da concentração de glóbulos brancos e ansiedade.

Para Lipp (1996), a fase de alerta inicia-se quando o indivíduo se confronta com o estressor pela primeira vez, é nesta fase que é necessário produzir mais força e energia a fim de enfrentá-la.

Ainda de acordo com a autora, na fase da resistência ocorre quando os sintomas da primeira fase continuam presentes por períodos mais prolongados. Nesta fase o indivíduo utiliza toda a sua reserva de energia para reequilibrar, caso essa energia seja satisfatória, a pessoa recupera-se e sai do processo de estresse. As conseqüências compreendem: problemas referente a memória, irritabilidade, insônia, mudanças de humor, diminuição do desejo sexual, aumento do córtex da supra-renal e alterações no aparelho digestivo.

Para Carvalho e Serafim (1995), a tendência desta fase é adaptar-se e permitir que o estado de desequilíbrio permaneça, levando a um quadro permanente de tensão.

Conforme França e Rodrigues (2002), na fase final ou de exaustão, o estresse tornou-se intenso, devido ao indivíduo não possuir mais energia suficiente para lidar com o agente estressor, e há em parte um retorno a fase de alerta. Os sintomas são: falha no mecanismo de adaptação, esgotamento, hipertensão arterial, úlceras, gengivites, depressão, ansiedade, problemas sexuais, enfarte e até morte do organismo.

Acredita-se que caso as fases descritas sejam muito intensas ou o estresse for prolongado, poderá haver sérios problemas a saúde. O reconhecimento e identificação das fases é muito importante, pois possibilitam o diagnóstico precoce, aumentando as chances de reduzir e eliminar os efeitos prejudiciais a saúde física e psicológica do indivíduo.

2.1.4 Conseqüências do Estresse

O estresse em excesso pode produzir variadas conseqüências e seus sintomas podem variar de indivíduo para indivíduo. Cada pessoa reage de maneira

diferente quando esta diante de algum problema, e esta particularidade define como ela ira enfrentá-lo.

O estresse acontece quando os estímulos ocorrem repetidamente e o individuo permanece em estado de alerta e tensão, não conseguindo relaxar e voltar ao seu estado normal.

De acordo com Carvalho e Serafim (1995), as conseqüências podem ser graves, uma vez consciente das alterações ocorridas no organismo, e não tomar as devidas providencias para saná-las.

Conforme Lipp (1996), as doenças relacionadas a estimulação excessiva de um órgão ou ligada a um retardo em seu funcionamento, podem ser consideradas como possuindo um componente de estresse na sua ontogênese. As conseqüências mais comuns são: hipertensão arterial, úlceras, obesidade, cefaléia, herpes, lúpus, entre outros.

Para França e Rodrigues (2002), as conseqüências que o estresse pode causar são:

- Alteração respiratória;
- Aceleração cardíaca;
- Boca seca;
- Suor em excesso;
- Dor de cabeça, costas, ombros ou no peito;
- Prisão de ventre;
- Vômito
- Irritabilidade;
- Ansiedade;
- Dificuldade para dormir;
- Fraqueza, entre outros.

Conforme comentam os autores, esses são sinais de estresse, e os sintomas podem, se permanecerem por muito tempo, afetar gravemente o organismo do individuo.

Segundo França e Rodrigues (2002), as causas do estresse estão relacionadas com problemas envolvendo a família, aposentadoria, finanças,

problemas pessoais e referentes ao relacionamento interpessoal no trabalho e na comunidade.

Nem sempre é possível eliminar todas as causas que representam o estresse, é preciso aprender a lidar, por este motivo é imprescindível uma prevenção, diagnóstico precoce e ações de intervenção voltadas a melhoria das condições sociais e físicas.

2.2 ESTRESSE NO TRABALHO

Algumas pessoas encontram dificuldades em dar sentido às suas vidas se não for através do trabalho. E é no trabalho que o indivíduo passa a maior parte do dia, por este motivo a escolha profissional deve ser definida com clareza e certeza, pois ela implica na realização profissional e pessoal.

2.2.1 Significados de Trabalho

Qualquer material necessita do trabalho humano para transformar-se em um bem útil para utilização ou consumo. Conforme Srour (1998, p. 132), “o trabalho é a chave da produção econômica. Sem ele, não há geração de valor e a vida em sociedade se inviabiliza, porquanto os agentes sociais precisam produzir os próprios meios de subsistência”.

Para Cattani (1996, p. 39),

O conceito de trabalho é genérico: a atividade de produção de bens e serviços e conjunto das condições de exercício dessa atividade. Com o desenvolvimento do capitalismo, a atividade produtiva realiza-se sob a coação de uma relação econômica específica. Embora continuem a existir inúmeras outras formas de trabalho (independente, familiar, comunitário, etc.) o epicentro dos mecanismos econômicos, das experiências e das construções sociais é a relação assalariada.

Segundo Albornoz (2000), a palavra trabalho se origina do latim *tripalium*, que era um instrumento feito de três paus aguçados usados pelos agricultores. Na linguagem cotidiana a palavra trabalho tem muitos significados:

Embora pareça compreensível como uma das formas elementares de ação dos homens, seu conteúdo oscila. Às vezes carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutra mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e com esses, todo um universo cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas (ALBORNOS, 2000, p. 8).

Com base nas definições dos autores, entende-se por trabalho uma atividade designada por um empregador para produzir bens ou serviços, com o propósito de ganhos econômicos ou sociais.

Segundo Albornoz (2000, p. 11), “todo trabalho supõe tendência para um fim e esforço. Para alguns trabalhos, este esforço será preponderantemente físico; para outros, preponderantemente intelectual”.

Para o trabalhador obter sua sobrevivência, através do salário, a venda da força de trabalho, seja ela física ou intelectual, torna-se a única alternativa. Acredita-se que a identidade de alguns indivíduos é definida muito mais pelo seu desempenho profissional do que pelo pessoal.

Atualmente as empresas estão mais preocupadas em motivar seus funcionários. Quando se trabalha motivado consegue-se realizar qualquer atividade com mais qualidade e eficiência, e no trabalho isso é fundamental. (MUSSAK, 2003).

Vianna (1996), acrescenta que a realização pessoal deve ser o principal fator de motivação das pessoas juntamente com a possibilidade de adicionar valor à humanidade, e não apenas às condições de trabalho.

Nem sempre uma boa remuneração traz satisfação para o colaborador, se o profissional não tiver uma boa relação com a empresa e com os colegas de trabalho, somente o salário não trará a motivação necessária para sentir-se realizado profissionalmente.

Para Mussak (2003, p. 46),

Os paradigmas do mundo do trabalho caminham ao lado dos paradigmas da vida pessoal, pelo simples motivo de que os elementos psicológicos são os mesmos. Auto-estima, autoconfiança, ousadia, percepção, capacidade adaptativa, tolerância a mudanças são exemplos de modelos de que criamos para nós mesmos ao longo da vida e que interferem tanto no trabalho quanto em casa. Promover mudanças em qualquer uma dessas áreas é o mesmo que quebrar paradigmas a nosso respeito, e fazemos isso a vida inteira, se não, é porque estagnamos em algum ponto.

É cada vez mais importante para as organizações que desejam manter seu quadro funcional em boas condições de trabalho, que busquem alternativas para enfrentar e melhorar o estresse no trabalho, a fim de evitar prejuízos ao trabalhador e para a própria organização.

2.2.2 Significados de Estresse no Trabalho

França e Rodrigues (2002), afirmam que o estresse ocupacional é definido como situações em que o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador e suas necessidades de realização profissional, acabam prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho.

Segundo Tamayo (2008, p. 166),

Estresse ocupacional é um fenômeno resultante de uma tensão acumulada em função do contínuo e imenso esforço do indivíduo para se adaptar as demandas internas ou externas que lhe são impostas pelas dimensões da organização, das condições e das relações sociais de trabalho.

Para Grandjean (1998), estresse ocupacional é o estado emocional, causado por uma diferença entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo.

Nas percepções desses autores, entende-se por estresse ocupacional uma tensão excessiva devido à grande exigência imposta no ambiente de trabalho, e que afeta a saúde física e mental dos trabalhadores.

Acredita-se que o estresse ocupacional ocorre em variados níveis organizacionais, podendo afetar tanto trabalhadores de nível operacional quanto gerencial. Variando de acordo com o tipo de organização, ambiente, atividade, relacionamento interpessoal, entre outros.

É significativa a relação entre o estresse ocupacional e as diferentes doenças, tais como doenças cardiovasculares, osteomusculares, distúrbios do sono, distúrbios digestivos, obesidade, diabetes, afecções dermatológicas, vários tipos de distúrbios sociopsíquicos como depressão e a propensão a acidentes, acontecimentos que incapacitam anualmente uma grande quantidade de trabalhadores. (TAMAYO, 2008).

De acordo com Dias e Silva (2002), os sintomas do estresse ocupacional dos indivíduos se dividem em físicos e mentais. Os sintomas físicos são dores de cabeça, palpitações, azia, reações alérgicas, dores lombares, insônia, indigestão, aumento do apetite, suor, gagueira. Os sintomas mentais podem ser as dificuldades de concentração, agressividade, irritabilidade, passividade, ansiedade, dificuldade na tomada de decisões, sensação de fracasso, superatividade, medo, depressão, comportamento não-cooperativo.

Conforme Carvalho e Serafim (1995), os principais sintomas do estresse ocupacional são: sinais de cansaço, perturbação, angústia, pigarro, aceleração do batimento cardíaco, perda de memória, dores de cabeça intensas, hipertensão e dores de coluna.

A maneira como o indivíduo enfrenta cada situação é determinada pela maneira como ele irá perceber a situação. Levando em consideração que o organismo reage para que possa haver um enfrentamento de ocasiões difíceis, esse enfrentamento é tão importante que pode ser considerado um auxílio significativo para o desenvolvimento do homem.

Estresse não é um fator isolado, pois ele dependerá de variáveis como a personalidade do indivíduo em enfrentar diferentes situações, suas habilidades e capacidade. Pode-se considerar que o estresse desenvolvido nas organizações também dependerá da cultura da empresa, da forma como entende e trata o estresse.

Para França e Rodrigues (2002), o estresse associa-se de formas variadas a todos os tipos de trabalho, prejudicando a saúde, como também o desempenho dos trabalhadores.

Acredita-se que a ocorrência de estresse leva muitas vezes a abandonar o emprego, praticar faltas, produzir menos ou demonstrar-se irritado com os seus colegas de trabalho. Se o ritmo de trabalho continuar o mesmo, sem um acompanhamento sobre os problemas que atualmente são enfrentados, como o estresse negativo, a tendência será a ocorrência cada vez maior de um desequilíbrio na vida das pessoas.

Por este motivo, as empresas necessitam preocupar-se com o estresse, como também as conseqüências futuras, que poderão trazer altos custos econômicos para as organizações como também para o indivíduo. O estresse excessivo é capaz de produzir grandes conseqüências tanto para o indivíduo, como para sua família, organização em que atua e para a sociedade.

2.2.3 Fatores de Estresse no Trabalho

Há vários fatores que podem desencadear situações de estresse no trabalho e que muitas vezes não conseguem ser evitadas. São situações que não são cotidianas e por isso surgem as dificuldades de agir e dúvidas de como lidar com elas, porque envolvem sentimentos e requerem um esforço maior do ser humano.

Muitos fatores determinam o tipo de estresse, e a combinação desses fatores caracterizam a resposta individual de cada trabalhador, conforme figura abaixo:

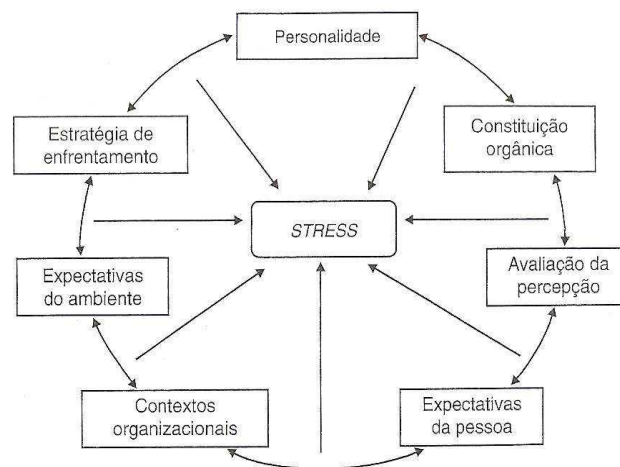


Figura 1: Fatores que determinam o estresse
Fonte: França e Rodrigues (2002, p. 47)

Para Carvalho e Serafin (1995), os principais fatores que geram o estresse ocupacional são: instabilidade no trabalho, problemas financeiros, carga excessiva de trabalho e pressões psicológicas.

França e Rodrigues (2002), acrescenta que a liderança do tipo autoritária, execução de tarefas sob repressão, falta de conhecimento do processo de avaliação de desempenho e de promoção, carência de autoridade e de orientação, excesso de trabalho e grau de interferência na vida particular que os trabalhadores podem ter, também são fatores de estresse no trabalho.

Conforme Robbins (2007), as situações que geram o estresse são desenvolvidas através de fatores estressores, que são divididos em três categorias: ambiental, organizacional e individual, conforme quadro abaixo:

FATORES	CARACTERÍSTICAS
<p style="text-align: center;">AMBIENTAL</p>	<p>A mudança no ciclo de negócios gera incerteza econômica;</p> <p>A incerteza política gera estresse em alguns países que apresentam instabilidade e muitas mudanças e não gera estresse em países de política estável,</p> <p>A incerteza tecnológica cria estresse por colocar um indivíduo, em um curto prazo, fora do mercado de trabalho. Isto se deve à atualização muito rápida que deve ser mantida, frente às mudanças por parte de cada indivíduo.</p>
<p>ORGANIZACIONAL (classificado por exigências de tarefa, de papel e interpessoais)</p>	<p>Exigências de tarefa:</p> <p>O nível de estresse será maior quanto mais um indivíduo depender do trabalho dos outros e, quanto maior for a autonomia, menos será o estresse dispensado.</p> <p>Exigências de papel:</p> <p>Ligadas à sobrecarga de trabalho, ou seja, quando as tarefas a serem cumpridas exigem despendimento de mais tempo que se têm disponível para desenvolvê-las,</p> <p>Liderança organizacional: aquela assumida por gerentes que estabelecem altos padrões de exigência em curto prazo para tarefas que não necessitam de tanto. Em muitos casos os subordinados são demitidos por não obedecerem a este padrão de exigência.</p>

	Exigências interpessoais: A falta de apoio social de colegas e poucas relações interpessoais podem causar estresse.
INDIVIDUAL	Abrangem os acontecimentos da vida pessoal do indivíduo, relacionados à questão de família, problemas econômicos e à personalidade.

Quadro 1: Fatores desencadeadores de estresse e suas características

Fonte: Robbins (2007)

De acordo com Rossi (2008), as preocupações ambientais estão ligadas ao ruído, não-resolução de problemas ergonômicos, poluição atmosférica e condições físicas ruins. Quanto a liderança organizacional a autora ainda acrescenta a idéia de que também são fatores preocupantes a má comunicação, falta de tomada de decisão e falta de políticas da empresa envolvendo os compromissos pessoais dos colaboradores.

A autora também diz que as preocupações com o emprego ou carreira podem desencadear o estresse devido à falta de oportunidade de promoção, mudanças rápidas e sem comunicação, como fusões e enxugamento. A discriminação assemelha-se às anteriores, porém está relacionada com problemas que envolvem a idade, sexo, religião e raça dos colaboradores. E por fim, a última preocupação comentada por Rossi (2005) diz respeito ao abuso físico, mental e à violência.

No entanto Rossi (2005), ao mesmo tempo em que comenta sobre os fatores que podem desencadear o estresse, diz que estes podem ser classificados como neutros, pois segundo a autora, são as próprias respostas ao estresse que irão definir se ele será negativo ou positivo.

Acredita-se que os fatores estressores existentes no ambiente de trabalho são inúmeros e o conhecimento desses fatores, tanto pela organização como pelo trabalhador, poderá constituir uma importante ferramenta para evitá-los ou mesmo tentar minimizá-los.

2.2.4 Estratégias de Enfrentamento do Estresse

Observa-se que indivíduos desenvolvem formas de enfrentamentos diferentes, mesmo frente a mesma situação conflitante. Por isso é necessário

desenvolver estratégias adequadas, para cada indivíduo, de enfrentamento do estresse.

Para Rossi (1991), reconhecer as frustrações e tensões cotidianas são inevitáveis na vida de qualquer profissional, e um dos primeiros princípios para o domínio do estresse.

Segundo França e Rodrigues (p. 163, 2002), existem 3 tipos de estratégias de enfrentamento do estresse: físicos, psíquicos e sociais.

Físicos

- Técnicas de relaxamento;
- Alimentação adequada;
- Exercícios físicos regulares;
- Repouso, lazer e diversão;
- Sono apropriado às necessidades individuais;
- Medicação, se necessária e sob supervisão médica.

Psíquicos

- Métodos psicoterapêuticos;
- Processos que favorecem o autoconhecimento;
- Estruturação do tempo livre com atitudes prazerosas e atrativas;
- Avaliação periódica de sua qualidade de vida;
- Reavaliação de seu limite de tolerância e exigência;
- Busca de convivência menos conflituosa com pares e grupos.

Sociais

- Revisão e redimensionamento das formas de organização do trabalho;
- Aprimoramento, por parte da população em geral, do conhecimento de seus problemas médicos e sociais;
- Concomitância dos planejamentos econômico, social e de saúde.

Conforme Dias e Silva (2002), algumas medidas que podem contribuir na prevenção do estresse são: fazer pausas freqüentes no trabalho, exercícios físicos e de relaxamento, repouso e alimentação em horários regulares, evitar fumo, bebidas e café em excesso, tirar férias regularmente, reservar algumas horas do dia para diversão, não se comprometer com muitas coisas para fazer ao mesmo tempo, ter

alguém para desabafar, ter metas de vida, evitar situações que o deixam irritado ou nervoso.

Rossi (1991) acrescenta mais algumas formas de enfrentamento do estresse: discutir o problema com outras pessoas, afastar-se do estresse, liberar a raiva, reconhecer quando comete erros, ajudar outras pessoas, realizar uma tarefa de cada vez, estabelecer perspectivas razoáveis, não criticar outras pessoas, não ser agente promotor de estresse e estar disponível.

A capacidade de suportar pressões é uma característica individual. Pessoas não reagem da mesma forma a um mesmo estímulo. Essa reação vai depender da história de vida de cada indivíduo, suas crenças e valores. Não há uma fórmula que garanta uma vida sem estresse, mas há maneiras ou técnicas capazes de reduzi-lo.

A mudança de atitude permite uma melhor forma de lidar com os fatores estressantes presentes no ambiente de trabalho, principalmente, quando há o investimento em relações humanas saudáveis, baseadas em situações de valorização e apreciação de pessoas.

Um dos tipos de estresse, e mais graves, que afeta profissionais que lidam com outras pessoas, é a síndrome de desgaste profissional ou mais conhecida como Síndrome de *Burnout*.

2.2.5 Síndrome de *Burnout*

A Síndrome de *Burnout* foi descrita pela primeira vez por Freudenberger e Maslach, na década de 1970, para traduzir o preço que o profissional paga por sua dedicação ao cuidar de outras pessoas ou pelo esforço de alcançar uma grande realização. O conceito de *Burnout* é considerado um dos desdobramentos mais importantes do estresse profissional (FRANÇA, RODRIGUES, 2002).

Segundo o mesmo autor, Síndrome de *Burnout* é uma resposta emocional a situações de estresse crônico em função de relações intensas no ambiente de trabalho, com outras pessoas ou de profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação a profissão, e não alcançaram os resultados esperados.

Para Tamayo (2008, p. 78),

Burnout compreende este fenômeno como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica, vivenciada pelos profissionais cujo o trabalho envolve o relacionamento intenso com pessoas que precisam de cuidado e assistência.

Para Rossi (2008, p. 41), “o *burnout* no trabalho é uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos”.

De acordo com os autores, a Síndrome de *Burnout* é o esgotamento emocional, que pode ocorrer em indivíduos que trabalham em contato direto com pessoas ou que não tiveram seus objetivos alcançados.

Segundo França e Rodrigues (2002), pela conceituação de Maslach, o *Burnout* é caracterizado por três aspectos básicos: a exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional.

A exaustão emocional é considerada a primeira etapa e fator central da síndrome de *Burnout*, esta fase é caracterizada por intensa carga emocional que o contato freqüente e intenso com as pessoas impõe, principalmente com essas pessoas que vivem situações de sofrimento, e o indivíduo pode desenvolver uma exaustão emocional. O profissional sente-se esgotado, com pouca energia, pouco tolerante, irritável, nervoso no ambiente de trabalho e familiar.

A despersonalização é caracterizada pelo distanciamento emocional, com indiferença diante das necessidades dos outros, insensibilidade e postura desumanizada com frieza. Neste estado tende a ver questões relacionadas ao trabalho como transtornos, e o contato com colegas de trabalho é apenas tolerado, gerando irritabilidade, ansiedade e intolerância.

A redução da realização pessoal e profissional é caracterizada pela deteriorização da qualidade do trabalho, a realização pessoal e profissional dos trabalhadores fica extremamente comprometida, com sentimento de incompetência profissional. Nesta fase surge a queda da auto-estima, e desenvolve sentimentos de decepção e frustração.

No entanto para Tamayo (2008), os três aspectos básicos possuem novas denominações: a exaustão emocional passa a ser conhecida como exaustão; a

despersonalização passou a chamar-se cinismo e a redução da realização pessoal e profissional para a ser denominada ineficácia.

A exaustão refere-se ao componente do estresse individual do *Burnout*. Representa o sentimento do indivíduo de estar sendo extremamente exigido e reduzido nos recursos emocionais e físicos.

O cinismo representa o componente do contexto interpessoal, trata-se de uma resposta de negativismo, dureza e distanciamento excessivo de pessoas e do trabalho.

A ineficiência representa a dimensão de auto-avaliação, e refere-se ao sentimento de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho.

Cada um dos três aspectos de *Burnout* deve ser analisado separadamente, podendo ter níveis diferenciados. Através da combinação dos três componentes é que pode-se obter o nível do *Burnout* do trabalhador.

Conforme relata Tamayo (2008), os autores Thorton (1992) e Schaufeli e Buunk (1996), salientaram características relevantes para o retrato da Síndrome de *Burnout*.

- a) Síndrome que ocorre no nível individual;
- b) Envolve sentimentos, comportamentos, motivos e expectativas;
- c) Gera estresse, desconforto e pode favorecer disfunções físicas;
- d) Caracteriza-se pelo predomínio de sintomas de esgotamento;
- e) Tem vínculo estreito com o ambiente ocupacional;
- f) Pode acometer indivíduos normais, sem psicopatologia e com uma história de desempenho satisfatório no trabalho;
- g) É fortemente influenciado pelas expectativas inadequadas do indivíduo e pelas demandas emocionais no ambiente de trabalho.

Cada vez mais as mudanças econômicas, sociais e tecnológicas, e as exigências impostas pela sociedade, afetam a saúde e geram sofrimento psíquico nos trabalhadores.

Segundo Rossi (2008), pesquisas sobre os fatores de risco organizacionais para o *Burnout* levou a identificação de seis domínios principais:

<p>Sobrecarga de Trabalho</p> <p>Os empregados sentem que tem tarefas em excesso, e que não tem tempo suficiente para realizá-las, e nem recursos para fazer um bom trabalho.</p>	<p>Ruptura na Comunidade</p> <p>Ocorre quando as relações são caracterizadas por uma falta de apoio e confiança, e por conflitos não resolvidos, há uma ruptura no sendo de comunidade.</p>
--	--

As pessoas com sobrecarga de trabalho freqüentemente sentem um desequilíbrio na carga entre seu trabalho e sua vida social e familiar.	Quando há uma ruptura na comunidade e não há muito apoio, há uma verdadeira hostilidade e concorrência, o que dificulta a resolução dos conflitos. Devido a isso, o grau de estresse e <i>Burnout</i> elevado o trabalho torna-se difícil.
<p>Falta de Controle</p> <p>Pesquisas identificaram uma associação clara entre uma falta de controle e níveis elevados de estresse.</p> <p>A falta de flexibilidade de horário, falta de autonomia, vida caótica, enxugamentos, demissões, viagem de ultima hora, são algumas das situações que tiram de controle alguns trabalhadores.</p>	<p>Falta de Justiça</p> <p>A percepção de que não há justiça e igualdade no local de trabalho é provavelmente o melhor preditor da dimensão do ceticismo no <i>Burnout</i>.</p> <p>Raiva e hostilidade podem ocorrer quando as pessoas sentem que não estão sendo tratadas com respeito. É possível que os empregados tomem medidas contra a pessoa que considera ser responsável pela desigualdade.</p>
<p>Recompensas Insuficientes</p> <p>Isto ocorre quando alguns empregados acreditam que não estão sendo recompensados pelo seu desempenho. É muito importante para as pessoas que os outros notem o que elas fazem e com a qualidade de seu trabalho.</p> <p>A moral dos empregados dependem muito do reconhecimento e de recompensas.</p>	<p>Conflito de Valor</p> <p>Os valores são os ideais e objetivos que originalmente atraíram as pessoas ao local de trabalho.</p> <p>Os conflitos de valor surgem quando as pessoas trabalham em uma situação na qual há um conflito entre os valores pessoais e da organização. Os empregados podem ter de lutar com o conflito entre o que querem fazer e o que precisam fazer.</p>

Quadro 2: Domínios do *Burnout*
Fonte: Baseado em Rossi (2008)

Ainda de acordo com Tamayo (2008), as manifestações de *Burnout* abrangem diferentes dimensões da vida do indivíduo. É importante ressaltar que as manifestações podem variar de uma pessoa para outra, e influenciadas por fatores individuais, por características do trabalho e por aspectos organizacionais. No quadro 3, abaixo, estão descritas as manifestações de *Burnout*:

<p>Afetivas: humor depressivo, desesperança, ansiedade, sentimentos de impotência no trabalho, baixa auto-estima, baixa Tolerância a frustração, hipersensibilidade a crítica, atitude de hostilidade e de desconfiança com clientes com clientes, colegas e supervisores.</p> <p>Cognitivas: dificuldade de concentração, perda de memória, dificuldade para tomar decisões, e provável aparição de sintomas sensório motores (tiques nervosos, agitação, dificuldade para relaxar).</p> <p>Físicas: distúrbios gastrintestinais, dores de cabeça, fadiga, insônia, sensação de esgotamento, tremores e falta de ar.</p> <p>Comportamentais: Dificuldade para controlar as emoções, condutas de fuga, absenteísmo, queda de produtividade, atrasos ao chegar ao trabalho, acidentes de trabalho, roubos, negligência.</p> <p>Sociais: problemas com clientes, colegas, superiores e subalternos, evitação dos contatos sociais</p>
--

no trabalho e tendência ao isolamento, interferência dos problemas do trabalho na vida familiar.

Atitudinais: frieza, insensibilidade, distanciamento, indiferença e cinismo no relacionamento com clientes.

Organizacionais e do trabalho: intenção de abandonar o emprego, diminuição do envolvimento com os clientes, com o trabalho e com a organização.

Quadro 3: Manifestações do *Burnout*

Fonte: Tamayo (2008, p. 80)

O trabalho é uma das atividades fundamentais para o ser humano, é importante que seja fonte de prazer e realização, porém nem sempre isso acontece, trazendo muitas vezes aspectos negativos a vida do profissional.

No próximo capítulo serão apresentados os métodos utilizados no desenvolvimento desta pesquisa.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Após a exposição dos objetivos, neste capítulo será descrita a metodologia utilizada no desenvolvimento desta pesquisa.

Lembrando que a questão de pesquisa que pretende-se responder é: quais seriam os motivos da ocorrência de estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque. Por isso a metodologia que será apresentada abaixo encaixa-se como a mais apropriada para responder tal questão.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O método de pesquisa utilizado neste projeto foi o método quantitativo. Conforme Roesch (1999), a pesquisa quantitativa enfatiza a utilização de dados padronizados que permitem ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações, por este motivo, a análise de dados é baseada no uso de estatísticas.

Segundo Costa e Costa (2001) a pesquisa quantitativa é aquela que tem como suporte medidas e cálculos mensurativos. Este tipo de pesquisa busca a explicação.

O método de pesquisa quantitativa foi o mais coerente e apropriado para o estudo, gerando uma melhor compreensão dos objetivos propostos na pesquisa.

Os níveis utilizados nesta pesquisa foram do tipo descritiva - explicativa. Quanto ao estudo descritivo, Costa e Costa (2001), afirma que o estudo descritivo é a mais tradicional das pesquisas, descrevendo características de determinada população ou fenômeno. Roesch (1999), acrescenta que este tipo de pesquisa tem como objetivo principal obter informações sobre uma população, buscando informações necessárias para a ação.

Quanto ao estudo explicativo, segundo Costa e Costa (2001, p. 62), “busca esclarecer que fatores contribuem, de alguma forma, para a ocorrência de algum fenômeno”. Gil (1999) também afirma que, o estudo explicativo tem como objetivo

verificar os fatores que contribuem para a ocorrência de determinados fenômenos, sendo utilizado quando o assunto é pouco explorado.

Este estudo adapta-se em uma pesquisa descritiva - explicativa, pois é um assunto ainda não explorado pela organização, onde serão aplicados questionários nos participantes da pesquisa.

Quanto à estratégia, foi utilizado neste trabalho Levantamento ou Survey, pois conforme Gil (1999), este estudo é uma categoria de pesquisa que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. É solicitado a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter informações referentes aos dados coletados.

De acordo com Babbie (1999), a pesquisa de Survey se refere a um tipo particular de pesquisa social empírica, que examina uma amostra de população. *Survey* é utilizado quando se trata de um problema, ao qual se pretende descrever a situação atual em determinado ponto de uma população, além de poder ter uma visão do que foi testado e relacionar ao que foi experimentado ou sugerido.

Além disso, Survey permitiu obter conhecimento direto da realidade, com economia e rapidez, em relação à ocorrência de estresse dos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque.

3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

Segundo Roesch (1999), faz-se necessário extrair uma parcela da população para investigar, utilizando o processo de amostragem. Este processo tem como propósito construir um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa.

O estudo foi desenvolvido no Hospital Beneficente São Roque, localizado no município de Carlos Barbosa-RS, e com denominação atualizada de Associação Hospital Beneficente São Roque.

Foram aplicados questionários em 60 colaboradores, que representam 35% da população alvo da pesquisa, por ser um número representativo de colaboradores. No quadro a seguir estão descritos os participantes da pesquisa.

Participantes		
Sexo	Cargo	Setor
Sexo: Feminino	Analista Contábil	Contabilidade
Sexo: Feminino	Assistente Social	Administrativo
Sexo: Feminino	3 Atendentes de Recepção	Recepção
Sexo: Feminino	2 Auxiliares de Nutrição	Nutrição
Sexo: Feminino	Auxiliar de Produção de Alimentos	Nutrição
Sexo: Feminino	3 Auxiliares de Higienização	Higienização
Sexo: Feminino	Auxiliar Administrativo SAME	Recepção
Sexo: Feminino	Auxiliar Administrativo SND	Nutrição
Sexo: Feminino	Auxiliar Administrativo Faturamento	Faturamento
Sexo: Masculino	Auxiliar de Manutenção	Manutenção
Sexo: Feminino	Auxiliar Rouparia	Costura
Sexo: Feminino	Auxiliar de Recursos Humanos	RH
Sexo: Feminino	Comprador	Compras
Sexo: Feminino	Coordenadora Geral	Administrativo
Sexo: Feminino	Coordenadora de Enfermagem	Enfermagem
Sexo: Feminino	Encarregada Adm. Casa de Repouso	Casa de Repouso
Sexo: Masculino	Encarregado Faturamento	Faturamento
Sexo: Feminino	Encarregada Higienização	Higienização
Sexo: Feminino	Encarregado Qualidade	Qualidade
Sexo: Feminino	Encarregado Recepção	Recepção
Sexo: Masculino	Encarregado Manutenção	Manutenção

Sexo: Feminino	1 Enfermeira	Clinica Psiquiátrica
Sexo: Feminino	1 Enfermeira	Setor 100
Sexo: Feminino	1 Enfermeira	Setor 200
Sexo: Feminino	1 Enfermeira	Setor 300
Sexo: Feminino	1 Enfermeira Assistencial	PA
Sexo: Feminino	1 Enfermeira	Casa de Repouso
Sexo: Feminino	Farmacêutica	Farmácia
Sexo: Masculino	Fisioterapeuta	Fisioterapia
Sexo: Masculino	Motorista	Manutenção
Sexo: Feminino	Nutricionista	Nutrição
Sexo: Feminino	3 Técnicas de Enfermagem	Centro Cirurgio
Sexo: Feminino/Masculino	2 Técnicos de Enfermagem	Clinica Psiquiátrica
Sexo: Feminino	4 Técnicos de Enfermagem	Setor 100
Sexo: Feminino	3 Técnicos de Enfermagem	Setor 200
Sexo: Feminino	4 Técnicos de Enfermagem	Setor 300
Sexo: Feminino	2 Técnicos de Enfermagem	PA
Sexo: Feminino	3 Técnicos de Enfermagem	Casa de Repouso
Sexo: Masculino	Técnico de Radiologia	RX
Sexo: Feminino	Técnico de Segurança	SESMT
Sexo: Feminino	Tesoureiro	Financeiro

Quadro 4: Participantes da pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora

Segundo Lakatos e Marconi (1982), para uma pesquisa ser fidedigna, a amostra deve representar no mínimo 25% do universo para ser aceita, sendo assim, pode-se considerar esta amostra como referência para esta pesquisa. A pesquisa foi executada durante a última semana do mês de junho do corrente ano, em horário de trabalho.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Utilizou-se como instrumento de coleta, quanto aos dados primários, questionário.

Segundo Gil (1999), o questionário é uma técnica de investigação composta por questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo como objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, entre outras.

Ainda segundo o mesmo autor, “construir um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas”.

Para Roesch (1999), o questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar algo, e é utilizada principalmente em pesquisas de grande escala, que possibilita atingir um grande número de pessoas.

Quanto ao grau de estruturação, foi utilizado questionário fechado, pois possibilita que a resposta escolhida seja a que melhor representa a situação ou ponto de vista do pesquisado. (GIL, 1999)

Escolheu-se como técnica de coleta de dados a aplicação de questionário fechado, pois através dele foi obtido dados de um número maior de colaboradores, podendo alcançar informações mais precisas acerca da existência do estresse nos colaboradores do Hospital São Roque.

Primeiramente, a escolha dos participantes desta pesquisa foi aleatoriamente, onde foi realizado sorteio de 60 colaboradores. Após foi feito contato, explicando o objetivo da pesquisa, em seguida foi entregue o questionário para cada participante responder.

Os questionários foram aplicados em horário de trabalho do colaborador, no Hospital Beneficente São Roque, onde posteriormente foram tabuladas de acordo com as respostas dos participantes.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Segundo Oliveira (2000), analisar é interpretar os dados do fenômeno ou problema estudado, e significa demonstrar, descrever, classificar, correlacionar, definir e delimitar o problema pesquisado. Já para Yin (2001), a análise de dados consiste em examinar, categorizar, classificar em tabelas ou, do contrário, recombinar as evidências tendo em vista proposições iniciais de um estudo.

Nas pesquisas de caráter quantitativo, normalmente os dados coletados são submetidos a análise estatística, com auxílio de computadores (ROESCH, 1999).

Conforme ocorrerá neste estudo, foi utilizada análise estatística descritiva onde a tabulação das respostas dos questionários foi feita utilizando-se o software Excel. O Excel é uma planilha eletrônica que permite a execução de cálculos estatísticos e a criação de tabelas e gráficos.

Para realizar a análise, os dados foram organizados nas seguintes categorias:

- categoria 1 – Perfil da amostra;
- categoria 2 - Fontes de pressão no trabalho;
- categoria 3 - Inventário de sintomas relacionados ao estado físico;
- categoria 4 - Inventário de sintomas relacionados a saúde mental;
- categoria 5 – Como lidar com o estresse;
- Categoria 6 – Sugestões para minimizar o estresse.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO E DO ESTUDO

As principais limitações compreendidas neste estudo estão baseadas nas escolhas relacionadas ao delineamento da pesquisa e as técnicas de coleta de dados.

A primeira limitação a ser comentada é sobre a pesquisa quantitativa, pois segundo Roesch (1999), este tipo de pesquisa tem sido questionado, pois requer imparcialidade do pesquisador.

Em relação à utilização de Survey, Gil (1999), afirma que uma falha encontrada freqüentemente é que o levantamento proporciona uma visão estática do

estudo, e que os dados encontrados são referentes a percepção que as pessoas tem de si mesmas, o que pode resultar em dados distorcidos. É importante que o pesquisador saiba usar os instrumentos adequados para encontrar respostas aos objetivos propostos, assegurando assim a qualidade da pesquisa.

Quanto às limitações das técnicas de coleta, conforme Gil (1999), a utilização de questionários apresenta algumas desvantagens, como: impede o auxílio ao pesquisado quando este não entende corretamente as instruções ou questões; não oferece garantia de que a maioria das pessoas devolvam devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra; e proporciona resultados bastante críticos em relação a objetividade, devido a alguns itens podem ter significado diferente para cada participante da pesquisa.

Acredita-se que dentre as limitações expostas neste trabalho, a aplicação do questionário é a que mais apresenta desvantagem, pois muitas vezes os resultados obtidos podem ser de caráter superficial. Lembrando que as conclusões sobre o trabalho se limitarão ao campo de estudo.

4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Após realização da fundamentação teórica e da aplicação do questionário, apresenta-se os dados coletados e a análise dos resultados.

4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA – OBJETO DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada no município de Carlos Barbosa - RS, emancipada em 25 de setembro de 1959. Devido ao esforço da comissão de emancipação o governador do Estado, Sr. Leonel de Moura Brizola, assinou a Lei nº 3831 que criou o município. Carlos Barbosa recebeu esta denominação em homenagem ao Governador do Estado, cujo governo foi entre 1908 a 1913.

O município possui aproximadamente 24 mil habitantes, e está em 3º lugar no estado e 11º lugar no país em Índice de Desenvolvimento Humano (ONU). As principais atividades econômicas provém da indústria com 59,93 % e agropecuária com 10,16 %, o PIB per capita é de R\$ 26.760,00/ano (2004). Carlos Barbosa possui uma expectativa de vida de 75,44 anos, segundo o censo demográfico de 2000.

O presente estudo tem como enfoque especial o Hospital Beneficente São Roque, fundado pelas irmãs Passionistas que chegaram na cidade em 1958, e com apoio da comunidade barbosense inaugurou o hospital em 1965, localizado no município de Carlos Barbosa-RS, e com denominação atualizada de Associação Hospital Beneficente São Roque.

Em 2004 foi adquirido pelo Hospital Dr. Bartholomeu Tacchini, de Bento Gonçalves, o qual faz parte do Sistema Integrado de Saúde. Estão englobados neste sistema, o Hospital Beneficente São Roque, Hospital Dr. Bartholomeu Tacchini e Plano de Saúde Tacchimed.

O Hospital Beneficente São Roque, atualmente conta com 170 funcionários, contempla as áreas de Clínica Médica, Pediátrica, Cirúrgica, Obstétrica, Traumatologia, Centro Cirúrgico, Obstétrico, de Recuperação Cirúrgica e Berçário. Conta ainda com os serviços de Raio X, Eletrocardiograma, Ecografia, Laboratório,

Agência Transfusional, Ambulatório 24 horas, Atendimento Domiciliar, Centro Geriátrico, Casa de Repouso Elisa Tramontina e Clínica Psiquiátrica Irma Tereza.

O Hospital Beneficente São Roque é dirigido por um Conselho de Administração, composto por representantes dos vários segmentos da comunidade. Todos conselheiros atuam de maneira voluntária. A cada dois anos ocorre a renovação de alguns membros, bem como mudanças na presidência. O Hospital está localizado na Av. Presidente Kennedy, nº 343, bairro Aurora, Carlos Barbosa – RS.



Figura 2: Hospital Beneficente São Roque
Fonte: Arquivo Hospital Beneficente São Roque

4.2 ANÁLISE DA PESQUISA

A análise da pesquisa ocorreu a partir da divisão de 6 categorias de análise, em: perfil da amostra, fontes de pressão no trabalho, inventário de sintomas relacionados ao estado físico, inventário de sintomas relacionados a saúde mental, como lidar com o estresse e sugestões para minimizar o estresse.

A pesquisa ocorreu nos setores de, Administração, Enfermagem, Pronto Atendimento, Setor 100, Setor 200, Setor 300, Casa de Repouso, Clínica Psiquiátrica, Centro Cirúrgico, Recursos Humanos, Sesmt, Financeiro, Faturamento,

Compras, Contabilidade, Qualidade, Recepção, RX, Nutrição, Farmácia, Manutenção, Higienização e Costura.

4.2.1 Perfil da Amostra

Apresenta-se, a seguir o perfil do grupo estudado, destacando: idade, sexo, tempo de empresa, estado civil, setor, cargo e grau de instrução.

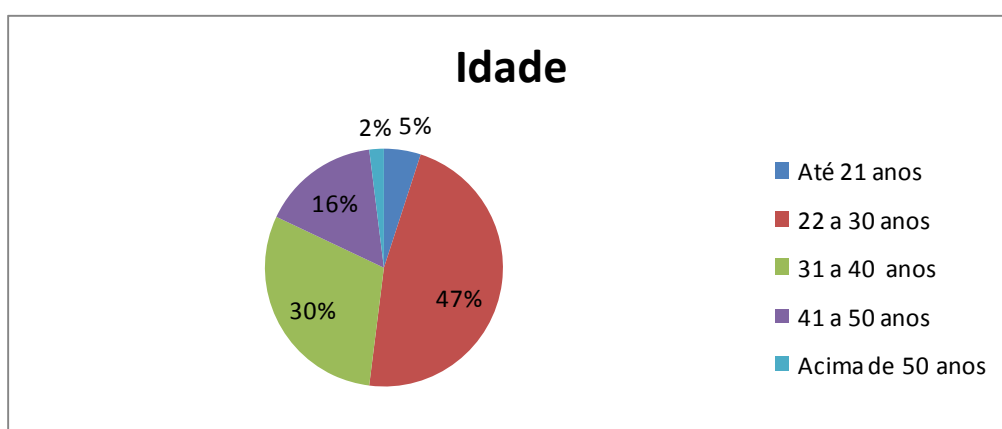


Gráfico 1: Perfil da amostra – Idade
Fonte: Elaborado pela autora

Primeiramente em relação à idade dos participantes, 5% destes possuem até 21 anos, 47% de 22 a 30 anos, 30% de 31 a 40 anos, 16% de 41 a 50 anos e 2% possuem acima de 50 anos.

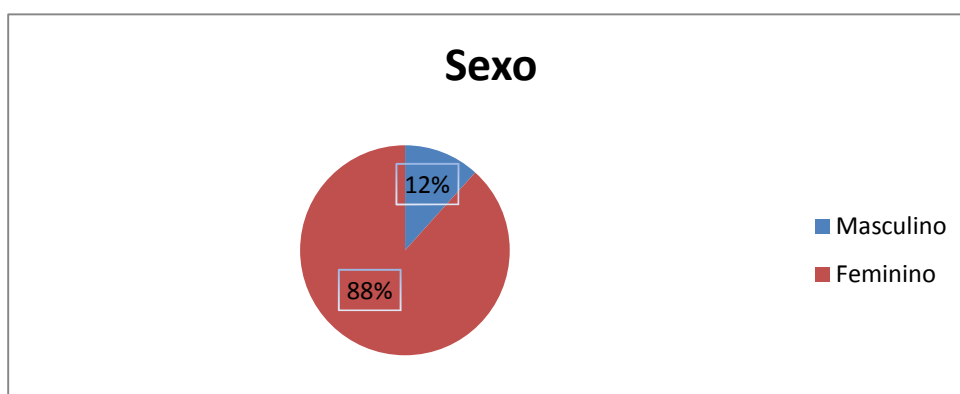


Gráfico 2: Perfil da amostra – Sexo
Fonte: Elaborado pela autora

A amostra foi constituída por 7 homens que representam 12% da amostra e 53 mulheres, que representam 88%, conforme demonstrado no gráfico 2.

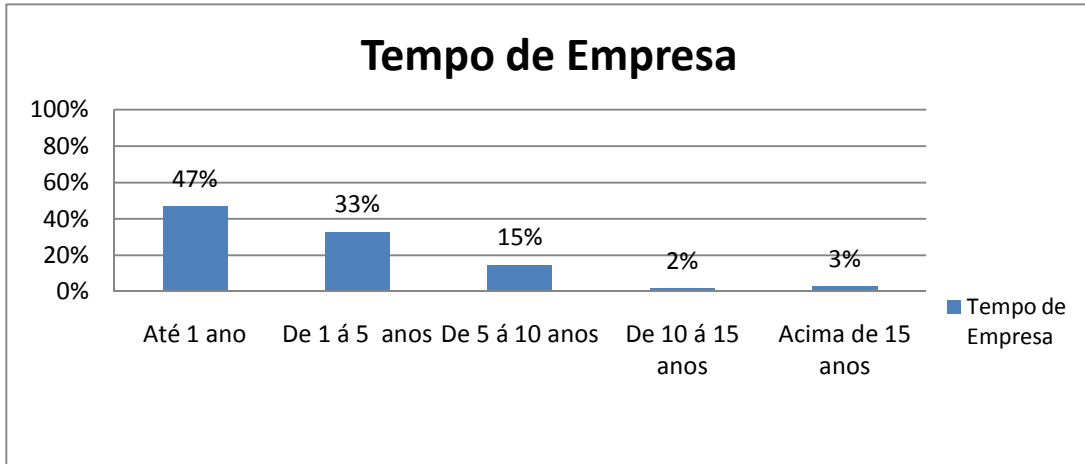


Gráfico 3: Perfil da amostra – Tempo de Empresa

Fonte: Elaborado pela autora

Observa-se que a maioria dos pesquisados, ou seja, 47% tem até 1 ano de trabalho na empresa; 33% de 1 a 5 anos; 15% tem de 5 a 10 anos; 2% tem de 10 a 15 anos, e 3% está na empresa a mais de 15 anos. A grande maioria da população pesquisada possuiu até 1 ano de empresa, devido à alteração na coordenação geral do Hospital, que ocorreu no ano passado, gerando varias demissões e aumentos de quadro, fato este que ainda ocorre atualmente.

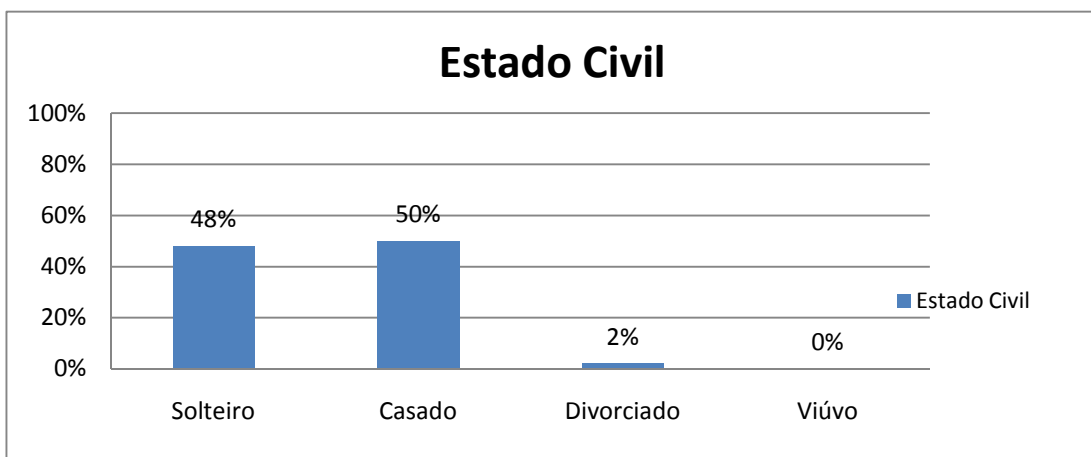


Gráfico 4: Perfil da amostra – Estado Civil

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme pode ser visto no gráfico 4, o estado civil, predominante dos participantes desta pesquisa, é casado com 50%, 48% de solteiros e 2% de divorciados.

Em relação ao setor que pertence, identificou-se que 5% pertencem ao setor de pronto atendimento, 8% no setor 100, 6% no setor 200, 8% no setor 300, ala geriátrica, 8% casa de repouso, 5% clinica psiquiátrica, 5% centro cirúrgico, 2% coordenação enfermagem, 3% administração, 2% compras, 2% contabilidade, 3% costura, 2% farmácia, 3% faturamento, 2% financeiro, 2% fisioterapia, 6% higienização, 5% manutenção, nutrição 8%, 2% qualidade, 2% Recursos Humanos, 8% recepção, 2% RX, e por fim 2% sesmt. Devido à pesquisa ter sido realizada através de sorteio, nem todos os setores entram no escopo da pesquisa, ficando de fora almoxarifado e lavanderia.

Quanto ao cargo que ocupam, a grande maioria, 32% são técnicos de enfermagem, 2% analista contábil, 2% assistente de RH, 2% assistente social, 4% atendente de recepção, 17% auxiliar, 2% comprador, 4% coordenador, 12% encarregado; 9% enfermeiro, 2% farmacêutico, 2% fisioterapeuta, 2% motorista, 2% nutricionista, 2% técnicos de RX, 2% técnico de segurança, 2% tesoureiro.

A respeito da escolaridade dos pesquisados, 8% possuem 1º grau incompleto, 4% possuem 1º grau completo, a grande maioria possui 45%, 2º grau completo, 22% superior incompleto, 12% superior completo, 7% pós graduação e 2% mestrado. O maior percentual de escolaridade é de profissionais com 2º grau, devido a maioria dos profissionais da instituição serem técnicos de enfermagem, onde é exigido para realizar o curso técnico, somente 2º grau completo.

Acredita-se que este percentual irá mudar em alguns anos, devido a aprovação da contratação de profissionais de enfermagem com nível superior completo, melhorando a qualificação e atendimento no Hospital Beneficente São Roque.

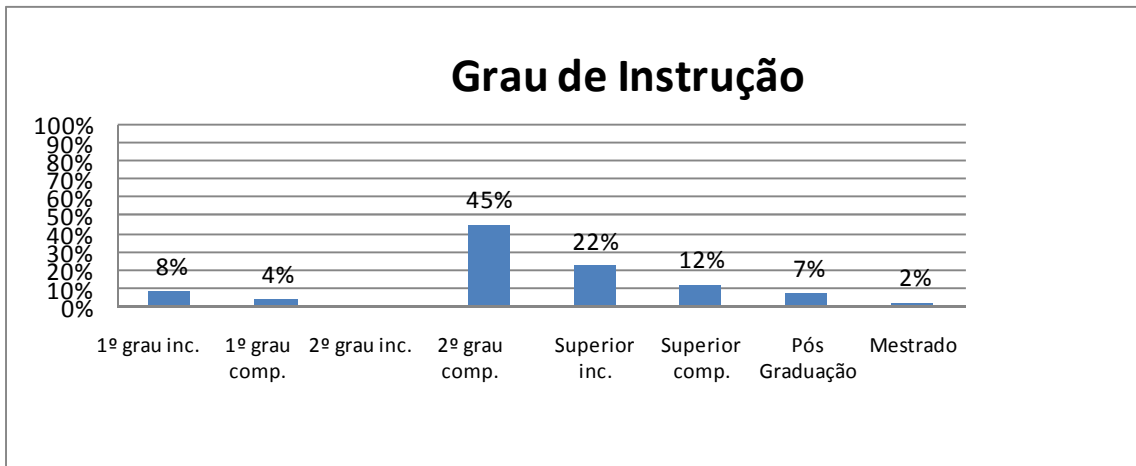


Gráfico 5: Perfil da amostra – Grau de Instrução

Fonte: Elaborado pela autora

Através desta apresentação, conclui-se que o perfil predominante na amostra é do colaborador do sexo feminino, com idade de 22 a 30 anos, com até 1 ano de trabalho na empresa, casado, com 2º grau completo, técnico de enfermagem e que trabalha no setor 100, 300, casa de repouso, recepção ou nutrição, com 8% cada.

4.2.2 Fontes de Pressão no Trabalho

Os resultados obtidos através da tabulação dos dados dos questionários, utilizados para identificar as principais fontes de pressão no trabalho, estão representados na tabela a seguir.

Tabela 1: Fontes de Pressão no Trabalho

Questões	Variável	Porcentagem
8) Excessiva carga de trabalho	Nunca	2%
	Raramente	18%
	Às vezes	55%
	Freqüentemente	17%
	Sempre	5%
	Nulo	3%
9) Falta de poder ou influencia	Nunca	33%
	Raramente	27%
	Às vezes	25%
	Freqüentemente	10%
	Sempre	3%
	Nulo	2%

10) Não tenho trabalho suficiente para realizar	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	65% 28% 7%
11) Satisfação em relação ao salário	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	13% 19% 45% 8% 12% 3%
12) Sinto que exerço uma função abaixo de minha capacidade	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	45% 10% 35% 5% 2% 3%
13) Tenho apoio e orientação inadequada da chefia	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	38% 30% 22% 7% 3%
14) Falta de comunicação	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	18% 20% 48% 12% 2%
15) Poucas e inadequadas oportunidades de treinamento	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	13% 32% 45% 10%
16) Falta de apoio social por parte dos colegas	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	12% 28% 42% 13% 5%
17) Tarefas rotineiras, burocráticas e monótonas	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	18% 30% 35% 12% 5%
18) Tenho que assumir riscos	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	12% 18% 32% 23% 15%
19) Muito pouco ou excesso de variedade de trabalho	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	10% 38% 32% 13% 7%

20) Falta de avaliação sobre meu trabalho (feedback)	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	18% 18% 44% 12% 8%
21) Acumulo de tarefas	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	12% 21% 25% 30% 12%
22) Ausência de apoio emocional fora do trabalho	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	32% 22% 17% 17% 7% 5%
23) Ter que estar disponível para atender as pessoas	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	15% 17% 13% 17% 35% 3%
24) Conflitos de personalidade com outras pessoas	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	15% 42% 25% 10% 3% 5%
25) Cobranças sobre erros cometidos por mim	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	13% 44% 25% 5% 10% 3%
26) Sentimento de valorização no trabalho	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	10% 28% 42% 10% 7% 3%
27) Não ser consultado nas decisões importantes	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	30% 16% 25% 12% 12% 5%
28) Discriminação e favoritismo encobertos	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	25% 25% 36% 7% 2% 5%

Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com a tabela 1, referente às fontes de pressão no trabalho pode-se destacar que:

O excesso de carga de trabalho foi apontado por 55% dos profissionais, falta de comunicação 48%, satisfação salarial relatado por 45% dos pesquisados, 45% acreditam que as oportunidades de treinamento são poucas e inadequadas, 44% acreditam que falta de avaliação sobre o trabalho desempenhado, 42% crêem que falta valorização, 36% acreditam que ocorre discriminação e favoritismo, 35% dos profissionais crêem que as tarefas são rotineiras, burocráticas e monótonas, como sendo, às vezes, os fatores que mais os pressionam, em seu ambiente de trabalho.

Apesar de 42% dos pesquisados relatarem que às vezes sentem falta de apoio por parte dos colegas, também 42% referem que raramente tem conflitos de personalidade com outras pessoas. Como também, a maioria descreve que quando necessita de apoio emocional fora do trabalho, é atendido.

Devido a ser uma instituição hospitalar e de atendimento público, 35% dos pesquisados relatou que sempre tem que estar disponível para atender as pessoas e que às vezes, 32%, precisam assumir riscos, principalmente os profissionais de nível assistencial, que necessitam estar em constante contato com pacientes. Mesmo relatando que 44% crê que raramente há cobrança sobre erros cometidos.

Quanto ao relato dos pesquisados, referente a não ter trabalho suficiente para realizar, 65% acredita que este é um fator que nunca ocorre, como também 30% relata que freqüentemente ocorre acúmulo de tarefas e que raramente ha variedade de trabalho, pois apesar de ser um hospital de pequeno porte, atende a população de Carlos Barbosa e região, em atendimentos eletivos e de urgência.

Em relação aos fatores que menos pressionam no trabalho estão: falta de poder ou influência, função abaixo da capacidade, não ser consultado nas decisões importantes, e apoio e orientação inadequados da chefia.

Conforme exposto no referencial teórico desta pesquisa, França e Rodrigues (2002) consideram que o excesso de trabalho, liderança do tipo autoritária, execução de tarefas sob pressão, carência de autoridade e de orientação, e interferência na vida particular, como sendo algumas das fontes que mais desencadeiam o estresse. Carvalho e Serafim (1995) acrescentam problemas financeiros, instabilidade no emprego e pressões psicológicas, como também sendo fontes geradoras de estresse.

Respondendo um dos objetivos propostos por esta pesquisa, que é identificar os elementos estressores nos colaboradores, observa-se que o excesso de carga de trabalho, falta de comunicação e a satisfação em relação ao salário, ocuparam

lugares de destaque entre as fontes de pressão mais indicadas, concordando com a visão dos autores citados acima, que indicam a questão financeira, carência de orientação e demasia de trabalho importantes fontes de pressão.

4.2.3 Inventário de Sintomas Relacionados à Saúde Física

Neste item, pode-se verificar os principais sintomas que podem afetar a saúde física dos trabalhadores do Hospital Beneficente São Roque.

Tabela 2: Sintomas Relacionados à Saúde Física

Questões	Variável	Porcentagem
29) Dificuldade de dormir ou sono perturbado	Nunca	17%
	Raramente	23%
	Às vezes	35%
	Freqüentemente	18%
	Sempre	7%
	Nulo	
30) Dor de cabeça	Nunca	12%
	Raramente	22%
	Às vezes	28%
	Freqüentemente	38%
	Sempre	
	Nulo	
31) Dor de estomago	Nunca	35%
	Raramente	23%
	Às vezes	28%
	Freqüentemente	12%
	Sempre	2%
	Nulo	
32) Sensação de cansaço	Nunca	2%
	Raramente	15%
	Às vezes	50%
	Freqüentemente	25%
	Sempre	8%
	Nulo	
33) Tendência a comer, beber ou fumar mais que o usual	Nunca	40%
	Raramente	25%
	Às vezes	17%
	Freqüentemente	8%
	Sempre	8%
	Nulo	2%
34) Diminuição do interesse sexual	Nunca	43%
	Raramente	25%
	Às vezes	20%
	Freqüentemente	7%
	Sempre	3%
	Nulo	2%

35) Sensação de fôlego curto ou falta de ar	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	55% 18% 25% 7%
36) Tremores musculares	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	60% 25% 12% 3%
37) Sensação de desânimo ao se levantar	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	28% 25% 35% 10% 2%
38) Sensação de sentir seu coração acelerado	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	50% 18% 22% 10%
39) Tendência a suar em excesso	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	60% 22% 10% 6% 2%
40) Dor nos músculos do pescoço e ombros	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	12% 13% 40% 20% 13% 2%

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme exposto na tabela 2, referente aos sintomas relacionados ao estado físico, os profissionais relatam que possuem os sintomas a seguir, às vezes, destaca-se que 50% sentem cansaço, 40% descrevem dor nos músculos do pescoço e ombros, 35% sentem dificuldade para dormir ou sono perturbado, como também o mesmo percentual de pessoas, relatam que possuem sensação de desânimo ao se levantar. Ainda pode-se destacar que com freqüência 38% dos profissionais relatam sentir dor de cabeça.

Em contrapartida, 60% relatam nunca sentir tremores musculares, 60% também relatam nunca ter tendência a suar em excesso, 55% afirmam nunca sentir sensação de fôlego curto ou falta de ar, 50% nunca sentiram o coração acelerado, 43% nunca sentiram diminuição do interesse sexual, 40% que nunca observaram a

necessidade de comer, beber ou fumar mais que o usual e 35% dos funcionários afirmaram que nunca sentem dor de estomago.

Com aplicação desta pesquisa pode-se confirmar o relato dos autores Dias e Silva (2002), Carvalho e Serafim (1995), Tamayo (2008), exposto no referencial teórico, afirmando que os principais sintomas físicos são: distúrbios do sono, dores de cabeça, sinais de cansaço, dores musculares e lombares, indigestão, entre outros.

Referindo-se ao objetivo, identificar as conseqüências do estresse no trabalho, observou-se as principais conseqüências físicas do estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque são dor de cabeça, sensação de cansaço, dor nos músculos, dificuldade para dormir ou sono perturbado e sensação de desânimo ao se levantar.

4.2.4 Inventário de Sintomas Relacionados à Saúde Mental

Com as informações obtidas através da aplicação dos questionários, pode-se verificar os principais sintomas que afetam a saúde mental do trabalhador.

Tabela 3: Sintomas Relacionados à Saúde Mental

Questões	Variável	Porcentagem
41) Sensação de incapacidade	Nunca	48%
	Raramente	25%
	Às vezes	22%
	Freqüentemente	5%
	Sempre	
42) Dificuldade de relacionamentos	Nunca	55%
	Raramente	30%
	Às vezes	12%
	Freqüentemente	
	Sempre	3%
43) Angustia	Nunca	22%
	Raramente	38%
	Às vezes	30%
	Freqüentemente	10%
	Sempre	
	Nulo	

44) Perda de concentração no trabalho	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	22% 45% 30% 3%
45) Irritabilidade sem causa aparente	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	35% 37% 18% 7%
46) Comportamento não cooperativo	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	67% 28% 3% 2%
47) Ansiedade	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	23% 22% 33% 19% 3%
48) Vontade de fugir	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	42% 22% 25% 8% 3%
49) Chorar com facilidade	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	51% 17% 18% 12% 2%
50) Perda do senso de humor	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	22% 48% 22% 8%
51) Pensar/ falar constantemente no mesmo assunto	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	33% 44% 20% 3%

Fonte: Elaborado pela autora

Referente à tabela 3, constatou-se que 33% dos funcionários afirmaram que às vezes sentem ansiedade. Observou-se ainda que 48% apresentam raramente perda do senso de humor, 45% apresentam perda de concentração no trabalho, 44% acreditam que raramente pensam ou falam constantemente no mesmo assunto,

38% deles afirmaram que raramente sentem angústia e 37% irritabilidade sem causa aparente.

Por outro lado, 67% dos respondentes acreditam que nunca tiveram comportamento não cooperativo com os colegas de trabalho, 55% que nunca tem dificuldade de relacionamentos, 51% crêem que não choram com facilidade, 48% indicaram que nunca apresentam sensação de incapacidade e 42% acreditam que nunca tiveram vontade de fugir.

Conforme comentado por Dias e Silva (2002), os sintomas que mais afetam a saúde mental dos profissionais são ansiedade, irritabilidade, angústia, dificuldade de concentração, podendo desencadear depressão e até a síndrome de *Burnout*.

Acrescenta-se que, referente ao objetivo de identificar as conseqüências do estresse no trabalho, observou-se que mais afeta a saúde mental dos profissionais da instituição, é a ansiedade.

4.2.5 Como Lidar com o Estresse

Por fim, apresenta-se na tabela a seguir, as estratégias utilizadas pelos funcionários para lidar com o estresse.

Tabela 4: Como Lidar com o Estresse

Questões	Variável	Porcentagem
52) Enfrentar os problemas no momento em que ocorrem	Nunca	
	Raramente	9%
	Às vezes	15%
	Freqüentemente	23%
	Sempre	50%
	Nulo	3%
53) Tentar reconhecer minhas próprias limitações	Nunca	
	Raramente	8%
	Às vezes	27%
	Freqüentemente	25%
	Sempre	35%
	Nulo	5%
54) Ganhar tempo adiando os problemas	Nunca	42%
	Raramente	35%
	Às vezes	17%
	Freqüentemente	
	Sempre	3%
	Nulo	3%

55) Buscar formas de tornar o trabalho mais interessante	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	7% 22% 28% 40% 3%
56) Buscar apoio e conselho da minha chefia	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	3% 12% 22% 17% 43% 3%
57) Enfrentar a situação de forma racional	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	7% 10% 32% 48% 3%
58) Administrar eficazmente meu tempo	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	2% 18% 30% 47% 3%
59) Sufocar as emoções e esconder o estresse	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	18% 17% 35% 17% 8% 5%
60) Conversar com amigos compreensivos	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	2% 10% 17% 22% 46% 3%
61) Manter-se ocupado	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	3% 12% 32% 50% 3%
62) Planejar antecipadamente o futuro	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	8% 3% 17% 33% 36% 3%
63) Aceitar situações indesejáveis e aprender a conviver com elas	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	7% 7% 38% 17% 28% 3%
64) Tentar evitar situações estressantes	Nunca Raramente Às vezes Freqüentemente Sempre Nulo	2% 5% 17% 28% 45% 3%

Fonte: Elaborado pela autora

Através da análise da tabela 4 observou-se que as estratégias mais usadas pelos funcionários para lidar com o estresse são: 50% dos pesquisados acreditam é manter-se ocupado, mesmo percentual de respondentes que relatam enfrentar os problemas no momento em que ocorrem, 48% crêem que enfrentar situações de forma racional, 47% administrar eficazmente o tempo, 46% conversar com amigos compreensivos, 45% sempre tentam evitar situações estressantes, 43% buscam apoio e conselho da chefia, 40% buscam formas de tornarem o trabalho mais interessante, 36% sempre tentam planejar antecipadamente o futuro e 35% tenta reconhecer suas próprias limitações.

Conforme exposto no referencial teórico, e comprovado através da pesquisa, as melhores estratégias de enfrentamento do estresse são: não realizar diversas tarefas ao mesmo tempo, ajudar outras pessoas, evitar situações desgastantes, ter amigos para desabafar, reconhecer erros, ajudar outras pessoas, estruturar o tempo livre e estabelecer metas e perspectivas.

O uso da estratégia de planejar antecipadamente o futuro é bastante indicada pelos autores para combater o estresse, visto que seu uso faz com que o indivíduo não tenha que se adaptar ou reagir às situações estressantes, elas são planejadas e o indivíduo já se encontra preparado para lidar com elas.

Outra maneira de esquecer os problemas, e citado por mais de um autor, é a estratégia de conversar com amigos compreensivos, uma providência que pode ser adotada para lidar com o estresse e uma prática que cada pessoa pode fazer para se ajudar.

De forma moderada, às vezes, 35% dos funcionários utilizam a estratégia de sufocar as emoções para esconder o estresse e 38% a de aceitar situações indesejáveis e aprender a conviver com elas. Mas ao mesmo tempo, 42% nunca tentaram ganhar tempo adiando os problemas.

Respondendo ao objetivo específico, verificar as estratégias de enfrentamento de estresse utilizadas pelos colaboradores, pode-se observar que as principais estratégias são manter-se ocupado, resolver problemas no momento em que ocorrem, enfrentar situações de forma racional, administrar o tempo eficazmente e conversar com amigos.

4.2.6 Sugestões para Minimizar o Estresse

Levando em consideração a possibilidade de amenizar o estresse ocupacional, propõem-se que algumas ações sejam desenvolvidas juntamente pelo responsável do setor de recursos humanos, setor este que é local de trabalho da autora, coordenação geral e um psicólogo organizacional no sentido de se prever os efeitos patológicos que o estresse pode trazer.

Para iniciar sugere-se uma conscientização dos gestores, da importância de desenvolver ações voltadas para a saúde do trabalhador, de modo que sintam-se satisfeitos e passe a satisfazer a organização, através do seu trabalho.

Em seguida deve haver uma conscientização dos colaboradores em geral, de que o trabalho deve ser uma fonte de prazer e não de sofrimento, e de que o estresse ocupacional só poderá ser minimizado através de sua colaboração. Pois, conforme relatado pelos autores, cada pessoa reage de maneiras diferentes a cada situação de estresse.

Após a conscientização de gestores e colaboradores, sugere-se a implementação de um Programa de Prevenção, Tratamento e Controle do Estresse para os colaboradores, destacando o uso de técnicas de relaxamento, seminários abordando a importância de combater o estresse, ginástica laboral, dentre outras que venham proporcionar saúde às pessoas e conseqüentemente uma melhor qualidade de vida no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo, apresentam-se as principais considerações finais, com base nos resultados obtidos através deste estudo.

Quanto à importância para realização desta pesquisa, destaca-se as significativas alterações ocorridas na vida dos trabalhadores, contribuindo para o surgimento de fatores e situações geradoras de estresse, que afetam o equilíbrio necessário para o indivíduo na sociedade e no seu ambiente de trabalho.

Esta pesquisa teve como objetivo geral, analisar os motivos da ocorrência de estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque, localizado no município de Carlos Barbosa (RS). Vale destacar que todos os objetivos específicos propostos por este estudo foram atingidos através da aplicação dos questionários, realizadas com os colaboradores do hospital, onde utilizou-se como estratégia surveys.

O primeiro objetivo específico, identificar os elementos estressores nos colaboradores, foi possível perceber, através da aplicação das pesquisas, que os elementos que mais geram estresse nos funcionários do Hospital Beneficente São Roque são, a excessiva carga de trabalho, a falta de comunicação com chefia e colegas de trabalho e a insatisfação em relação ao salário.

Quanto ao segundo objetivo, identificar as conseqüências do estresse no trabalho, após a análise dos questionários constatou-se que o que mais afeta a saúde física dos profissionais do Hospital Beneficente São Roque são, dor de cabeça, sensação de cansaço, dor nos músculos, dificuldade para dormir ou sono alterado e sensação de desânimo ao se levantar.

Vale destacar também que, as principais conseqüências do estresse no organismo do indivíduo, referente à sua saúde mental é a ansiedade.

Referente ao objetivo, verificar as estratégias de enfrentamento do estresse utilizadas pelos colaboradores do Hospital São Roque, os maiores percentuais de resposta foram, manter-se ocupado, resolver problemas no momento em que ocorrem, enfrentar situações de forma racional, administrar o tempo eficazmente e conversar com amigos.

A utilização destas estratégias auxiliam os indivíduos a minimizarem a ocorrência do estresse ocupacional, diminuindo as possíveis conseqüências em sua

saúde física e mental, e evitando que evolua para a síndrome de *burnout*, podendo gerar serias seqüelas na vida familiar e profissional.

Quanto ao último objetivo específico, apresentar sugestões para minimizar o estresse no trabalho, acredita-se que primeiramente deverá haver uma conscientização por parte dos gestores e colaboradores, quanto à importância de desenvolver ações voltadas a saúde do trabalhador.

Após, sugere-se a implementação de um Programa de Prevenção, Tratamento e Controle do Estresse para os colaboradores, enfatizando a utilização de técnicas de relaxamento, seminários abordando a importância de combater o estresse, ginástica laboral, incentivo a prática de esportes, dentre outras que venham proporcionar saúde às pessoas e conseqüentemente uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Respondendo ao objetivo geral desta pesquisa que é, analisar os motivos da ocorrência de estresse nos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque, o estudo permitiu constatar que a excessiva carga de trabalho, a falta de comunicação e a insatisfação em relação ao salário, são as principais fontes geradoras de estresse ocupacional.

Os principais motivos que originam essas situações de estresse dizem respeito às constantes mudanças organizacionais, com aumento de metas e cobranças, internas e externas, a falta de mão de obra, principalmente no setor assistencial, aumento significativo no número de atendimentos, tanto a clientes externos como internos, falta de *feedback*, seja ele positivo ou negativo, os problemas de relacionamento interpessoal com colegas de trabalho e o baixo valor recebido de salário, sendo que a área da saúde não possui uma remuneração adequada para a função.

A falta de reconhecimento pelo esforço realizado desestimula, gerando insatisfação, baixa produção e absenteísmo, o que afeta a produtividade e a qualidade de vida dos colaboradores.

Espera-se que a realização desta pesquisa, apesar de suas limitações, sirva de estímulo para o desenvolvimento de novos estudos, e que os resultados obtidos possam contribuir para a melhoria na qualidade de vida dos colaboradores.

Visando pesquisas futuras, sugere-se que seja realizado um estudo mais aprofundado sobre a ocorrência de estresse ocupacional nos colaboradores, devido a este ser a primeira pesquisa realizada no local sobre este assunto. Com a

finalidade de medir o nível de estresse dos colaboradores do Hospital Beneficente São Roque, bem como identificar em que fase do estresse se encontram, e após realizar projetos para melhorar e até mesmo saná-lo.

REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2000.
- BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisa Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- CARVALHO, Antonio Vieira; SERAFIN, Oziléa Clean G. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.
- CATTANI, Antonio D. **Trabalho & autonomia**. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.
- COSTA, Marco Antonio. F. da; COSTA, Maria de Fátima. B. da. **Metodologia da Pesquisa**: conceitos e técnicas. Rio de Janeiro: Interciência, 2001.
- DIAS, Neuza; SILVA, Kátia R. Ferreira. **O estresse e a Qualidade de Vida**. Disponível em <<http://www.inseanet.com.br>>. Acesso em 10 de junho de 2010.
- FRANÇA, Ana Cristina L.; RODRIGUES, Avelino. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia**: adaptando o trabalho ao homem. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 1998.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1982.
- LIPP, Marilda. **Pesquisas sobre Stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. São Paulo: Papirus, 1996.
- MINAYO, Maria C. S. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- MUSSAK, Eugenio. **Metacompetência**: uma nova visão do trabalho e da realização pessoal. São Paulo: Gente, 2003.
- OLIVEIRA, Claudionor dos Santos. **Metodologia Científica, Planejamento e Técnicas de Pesquisa**: uma visão holística do conhecimento humano. São Paulo: LTr, 2000.
- ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 7. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.
- ROESCH, Sylvia M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSSI, Ana Maria. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o estresse. 3. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1991.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pâmela L; SAUTER, Steven L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2008.

SROUR, Robert H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAMAYO, Álvaro. **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIANNA, Marco A. F. **O melhor ano da vida**: a vida como exercício de melhoria contínua. 2. ed. São Paulo: Gente, 1996.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL

Pesquisa Estresse Ocupacional

Instruções para preenchimento:

1. As questões 1 a 7 devem ser respondidas de acordo com suas características
2. Preencha as questões de 8 a 64, seguindo a tabela abaixo:

1. Nunca
2. Raramente
3. Às vezes
4. Frequentemente
5. Sempre

PARTE 1 - PERFIL

Dados de Identificação do Perfil	
1) Idade: <input type="checkbox"/> Até 21 anos <input type="checkbox"/> 22 a 30 anos <input type="checkbox"/> 31 a 40 anos <input type="checkbox"/> 41 a 50 anos <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos	5) Setor:
2) Sexo: Feminino () Masculino ()	6) Cargo:
3) Tempo de Empresa: <input type="checkbox"/> Até 1 ano <input type="checkbox"/> 1 a 5 anos <input type="checkbox"/> 5 a 10 anos <input type="checkbox"/> 10 a 15 anos <input type="checkbox"/> Acima 15 anos	7) Grau de Instrução: 1º grau incompleto () Superior incompleto () 1º grau completo () Superior completo () 2º grau incompleto () Pós Graduação () 2º grau completo () Mestrado ()
4) Estado Civil: <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viúvo	

PARTE 2 – FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO

Os itens abaixo são fontes potenciais de pressão no trabalho, assinale de acordo com a frequência:

Questões	Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Frequentemente 4	Sempre 5
8) Excessiva carga de trabalho					
9) Falta de poder ou influencia					
10) Não tenho trabalho suficiente para realizar					
11) Satisfação em relação ao salário					
12) Sinto que exerço uma função abaixo de minha capacidade					
13) Tenho apoio e orientação inadequada da chefia					
14) Falta de comunicação					

15) Poucas e inadequadas oportunidades de treinamento					
16) Falta de apoio social por parte dos colegas					
17) Tarefas rotineiras, burocráticas e monótonas					
18) Tenho que assumir riscos					
19) Muito pouco ou excesso de variedade de trabalho					
20) Falta de avaliação sobre meu trabalho (feedback)					
21) Acumulo de tarefas					
22) Ausência de apoio emocional fora do trabalho					
23) Ter que estar disponível para atender as pessoas					
24) Conflitos de personalidade com outras pessoas					
25) Cobranças sobre erros cometidos por mim					
26) Sentimento de valorização no trabalho					
27) Não ser consultado nas decisões importantes					
28) Discriminação e favoritismo encobertos					

PARTE 3 – INVENTÁRIO DE SINTOMAS RELACIONADOS AO ESTADO FÍSICO

Nos últimos 3 meses, com que frequência você tem sentido os seguintes sintomas:

Questões	Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Freqüentemente 4	Sempre 5
29) Dificuldade de dormir ou sono perturbado					
30) Dor de cabeça					
31) Dor de estomago					
32) Sensação de cansaço					
33) Tendência a comer, beber ou fumar mais que o usual					
34) Diminuição do interesse sexual					
35) Sensação de fôlego curto ou falta de ar					
36) Tremores musculares					
37) Sensação de desânimo ao se levantar					
38) Sensação de sentir seu coração acelerado					
39) Tendência a suar em excesso					
40) Dor nos músculos do pescoço e ombros					

PARTE 4 – INVENTÁRIO DE SINTOMAS RELACIONADOS À SAÚDE MENTAL

Nos últimos 3 meses, com que frequência você tem sentido os seguintes sintomas:

Questões	Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Freqüentemente 4	Sempre 5
41) Sensação de incapacidade					
42) Dificuldade de relacionamentos					
43) Angustia					
44) Perda de concentração no trabalho					
45) Irritabilidade sem causa aparente					
46) Comportamento não cooperativo					
47) Ansiedade					
48) Vontade de fugir					
49) Chorar com facilidade					
50) Perda do senso de humor					
51) Pensar/ falar constantemente no mesmo assunto					

PARTE 5 – COMO VOCÊ LIDA COM O ESTRESSE

Esta parte do questionário pesquisa as estratégias que você utiliza para lidar com o estresse, assinale de acordo a frequência:

Questões	Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Freqüentemente 4	Sempre 5
52) Enfrentar os problemas no momento em que ocorrem					
53) Tentar reconhecer minhas próprias limitações					
54) Ganhar tempo adiando os problemas					
55) Buscar formas de tornar o trabalho mais interessante					
56) Buscar apoio e conselho da minha chefia					
57) Enfrentar a situação de forma racional					
58) Administrar eficazmente meu tempo					
59) Sufocar as emoções e esconder o estresse					
60) Conversar com amigos compreensivos					
61) Manter-se ocupado					
62) Planejar antecipadamente o futuro					
63) Aceitar situações indesejáveis e aprender a conviver com elas					
64) Tentar evitar situações estressantes					

Obrigada!