

ETEC "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Recursos Humanos

Bianca Fernanda Muniz Pereira

Felipe Henrique Cruz da Silva

Isabela Melissa Matheus Toloí

Patrícia Soares Silva de Oliveira

**O IMPACTO DO ESTRESSE E SUAS INFLUÊNCIAS NA QUALIDADE
DE VIDA**

**Araraquara
2019**

Bianca Fernanda Muniz Pereira
Felipe Henrique Cruz da Silva
Isabela Melissa Matheus Toloí
Patrícia Soares Silva de Oliveira

**O IMPACTO DO ESTRESSE E SUAS INFLUÊNCIAS NA QUALIDADE
DE VIDA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do
Centro Estadual de Educação Tecnológica
Paula Souza, como requisito para a obtenção
do título de Técnico em Recursos Humanos
sob a orientação da Professora Gabriela
Messias da Silva.

Araraquara
2019

Bianca Fernanda Muniz Pereira
Felipe Henrique Cruz da Silva
Isabela Melissa Matheus Toloí
Patrícia Soares Silva de Oliveira

O IMPACTO DO ESTRESSE E SUAS INFLUÊNCIAS NA QUALIDADE DE VIDA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Recursos Humanos**.

Aprovado em 25 de novembro de 2019.

Banca Examinadora:

Prof. Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof. Avaliadora: Eliana Maria Marques Sgobi Cazal

Prof. Avaliador: Geraldo Antônio Agostoni

Dedicamos esta obra aos nossos familiares, amigos, professores e a todos que colaboraram com a conclusão do nosso trabalho, principalmente a Deus.

AGRADECIMENTO

Agradecemos primeiramente à Deus por nos permitir criar o Tcc.

À Prof^a. Gabriela Messias da Silva, nossa orientadora.

À Etec Prof^a Anna de Oliveira Ferraz.

Aos professores Erivaldo da Silva Tobias e Geraldo Antonio Agustoni.

A todos nossos colegas de classe.

Aos demais que contribuíram para a construção do nosso TCC.

Para se ter sucesso é necessário amar de
verdade o que se faz.

STEVE JOBS

RESUMO

O presente trabalho tem como tema “O impacto do estresse e suas influências na qualidade de vida”. Onde o objetivo é compreender o estresse sofrido dentro do ambiente de trabalho, quais as suas causas, as doenças que os colaboradores podem desenvolver e como isso afeta sua qualidade de vida. Cada vez mais as empresas necessitam visar à qualidade de vida do colaborador dentro da organização, para ter conhecimento do que se passa na rotina dos trabalhadores, e para que estes não venham desenvolver problemas como o estresse e dessa forma ajudar as pessoas que já são afetadas por esse problema. Será abordado a qualidade de vida no ambiente de trabalho, e como o setor de recursos humanos está preparada para lidar com ela. A metodologia será realizada a partir de estudos sobre o tema escolhido, utilizando pesquisas webgráficas, e aplicação de questionários na empresa para analisar a condição do indivíduo, se ele está passando por algum sintoma de estresse ou está propenso a desenvolver. Assim, conclui-se que, por meio dos questionários analisados, foi possível avaliar o relacionamento dos colaboradores com o estresse dentro da empresa, e também foi visto que muitos sofrem com os sintomas do estresse. Tendo isso em vista foi mostrado algumas soluções que podem ser aplicadas para diminuir o estresse dos colaboradores dentro da empresa.

Palavras-chave: Estresse. Qualidade de Vida. Colaboradores.

ABSTRACT

The present work has as theme The impact of stress and its influences on quality of life. Where the goal is to understand the stress suffered within the workplace, what causes it, the illnesses employees may develop and how it affects their quality of life. Increasingly companies need to focus on the quality of life of employees within the organization, to be aware of what is going on in the routine of workers, and not to develop problems such as stress and thus help people who are already affected. for this problem. Quality of life in the workplace will be addressed, and how the human resources sector is prepared to deal with it. The methodology will be based on studies on the chosen theme, using web graphical research, and application of questionnaires in the company to analyze the condition of the individual, if he is experiencing any symptoms of stress or is prone to develop. Thus, it is concluded that, through the questionnaires analyzed, it was possible to evaluate the relationship of employees with stress within the company, and it was also seen that many suffer from stress symptoms. With this in mind, we have shown some solutions that can be applied to reduce the stress of employees within the company.

Keywords: Stress. Quality Life. Collaborators.

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Gêneros dos entrevistados	26
Gráfico 2 – Ansiedade no ambiente de trabalho	27
Gráfico 3 – Pessoas que sente insônia	27
Gráfico 4 – Felicidade em ficar doente para não ir trabalhar	27
Gráfico 5 – Nível do entusiasmo dentro da empresa	28
Gráfico 6 – Alimentação em excesso	28
Gráfico 7 – Pessoas que tiveram ou tem gastrite ou úlceras	28
Gráfico 8 – Pessoas que tem dores de cabeça por tensão ou enxaqueca	29
Gráfico 9 – Pessoas que possui perda constata de apetite e diarreia.....	29
Gráfico 10 – Sentimentos que sente ao acordar para ir trabalhar	29
Gráfico 11 – Nível de estresse no ambiente de trabalho.....	30
Gráfico 12 – Acúmulo de problemas e tarefas	30
Gráfico 13 – Desconta raiva em pessoas próximas	30
Gráfico 14 – Mudança de comportamento sob pressão	31
Gráfico 15 – Durante folgas fica pensando no trabalho e tarefas a serem feitas ...	31

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 O ESTRESSE OCUPACIONAL	11
1.1 Definição do estresse gerado no trabalho	11
1.2 Causas do estresse.....	11
1.3 Doenças provocadas pelo estresse ocupacional.....	12
1.3.1 Síndrome de Burnout.....	13
1.3.2 Estresse agudo.....	14
2 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO (QVT).....	16
2.1 Definição e conceito de QVT	16
2.2 A importância da qualidade de vida para a empresa	17
2.3 Como combater o estresse no ambiente de trabalho	18
2.4 A saúde dos trabalhadores	20
2.5 Os principais causadores do estresse no ambiente organizacional	22
3 O PAPEL DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA QVT	24
3.1 Elementos que envolvem a qualidade de vida no trabalho	24
4 ESTUDO DE CASO	26
4.1 Aplicações de questionários.....	26
4.2 Gráficos.....	26
4.3 Análises dos gráficos	31
4.4 Argumentações dos entrevistados para combater o estresse dentro da empresa.....	34
CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIAS.....	36
APÊNDICES	39
ANEXOS	41

INTRODUÇÃO

Cada vez mais as empresas necessitam visar à qualidade de vida do colaborador dentro da organização, para ter conhecimento do que se passa na rotina dos trabalhadores, para que estes não venham desenvolver problemas como o estresse e ajudar as pessoas que já são afetadas por esse problema.

Estresse é uma reação do organismo em resposta de uma situação em que o corpo se sente ameaçado. E esta muito presente no ambiente de trabalho.

O estresse por ser causado por preocupações, como emprego novo, cobranças no trabalho, competições, ansiedade, podendo desencadear alguns tipos de doenças sendo depressão, pânico, síndromes, fobias, insônia, transtorno alimentar, envelhecimento precoce, doenças cardiovasculares, entre muitas outras. Isso afeta muito a vida pessoal e o desempenho no trabalho, podendo prejudicar os companheiros e até levar o indivíduo à uma demissão.

Além de afetar os empregados, o estresse traz também várias consequências para as empresas, prejudicando a produtividade, ocorrendo acidentes, erros, atrasos, faltas, maior rotatividade de empregados ou turnover, déficit na comunicação, mau relacionamento. Com isso as empresas perdem clientes, novos negócios, liderança e passar a entrega um serviço não satisfatório aos clientes.

Gestores e psicólogos precisam analisar o ambiente, e desenvolver programas para controlar e diminuir o estresse de seus colaboradores, como áreas com jogos em suas organizações, convênios com academias, gincanas, investir nas cores e decorações do ambiente para que fique mais agradável, melhorar a comunicação de acordo com cada perfil de pessoa e fazer com que o empregado se sinta confortável em sua ocupação.

Mas como deve ser a atuação da empresa e dos gestores no controle do estresse no ambiente de trabalho?

Cuidar da saúde dos empregados obtém-se resultados extraordinários na diminuição do estresse dentro do ambiente de trabalho. Dando esta atenção maior para seus funcionários, a organização terá um maior rendimento na produtividade, juntamente aumentando seus lucros e clientes.

1 O ESTRESSE OCUPACIONAL

1.1 Definição do estresse gerado no trabalho

O estresse ocupacional está ligado aos incentivos dentro do ambiente de trabalho. É uma resposta da estimulação física e emocional do estado em que o colaborador se encontra, conforme as situações e exigências e capacidade impostas sobre o indivíduo ou equipe.

O conjunto e a divisão de tarefas que compõem a carga de trabalho do profissional estão associados a importantes estressores laborais, os quais podem sofrer agravos significativos em razão de condições precárias de organização do trabalho, que vão desde a baixa valorização e remuneração, descompasso entre tarefas prescritas e realizadas, até a escassez severa de recursos e problemas de infraestrutura. (PRADO, 2016).

De acordo com Robbins, (2008, p.438 apud Santana, 2010) explica:

[...] o estresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

O estresse ocupacional não tratado pode desencadear a síndrome de Burnout, definida pelo esgotamento físico e psíquico em decorrência do trabalho. Essa síndrome se origina de acordo com o nível em que se encontra o estresse do trabalhador.

1.2 Causas do estresse

O estresse pode ser causado por situações do cotidiano, como muitas cobranças no trabalho, trânsito, não ter tempo para lazer ou problemas familiares.

Situações estressantes acontecem a qualquer momento, mas só se tornam de fato estresse quando são muitas as circunstâncias ou não conseguimos resolvê-las causando no organismo tensão e uma sensação de precisar estar em alerta.

- Emprego novo ou cobrança excessiva no trabalho;
- Perda de um emprego;
- Desejo de aprovação social;
- Não ter tempo para o lazer;
- Intensa competição no trabalho ou na família;
- Preocupação excessiva com contas a pagar;
- Acumular dívida;
- Doenças crônicas ;
- Medos, como de assalto, sequestro, estupro, acidente;
- Ansiedade;
- Baixa autoestima.

Essas situações ativam o cérebro fazendo com que ele libere hormônios como adrenalina e cortisol, que levam a pessoa em estado de alerta causando algumas sensações físicas como, batimento cardíaco acelerados, sensação de dor no peito, falta de ar, suor frio, tremores e intensa irritabilidade.

1.3 Doenças provocadas pelo estresse ocupacional

Encontrar as doenças causadoras do estresse é de suma importância para combater os sintomas desse problema que está cada vez mais presente no ambiente organizacional. O estresse libera hormônios que afeta o funcionamento de diversos órgãos do corpo.

Em períodos curtos essas liberações de hormônios são até benéficas ao corpo, já que nos níveis normais, a liberação de hormônios que ocorre durante os momentos de estresse é necessária ao equilíbrio das funções orgânicas.

Mas com altas frequências de liberação, ocorre risco de evoluir para o estresse crônico e causar graves danos à saúde. Por este motivo, se desenvolvem várias doenças, veja as principais abaixo:

- Insônia;
- Depressão;
- Transtornos alimentares;
- Problemas cardiovasculares;
- Problemas de pele;
- Síndrome do pânico;
- Síndrome de Burnout;

1.3.1 Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout também chamada como síndrome do esgotamento Profissional foi assim denominada pelo psicanalista alemão Freudenberg, após constata-lo em si mesmo no início dos anos 1970.

A síndrome refere-se ao desejo de ser o melhor e sempre mostrar alto grau de desempenho, o portador de Burnout mede sua autoestima pela capacidade de realização e sucesso o que seria um prazer acaba terminando quando esse desempenho não é devidamente reconhecido. Dessa forma o portador da síndrome chega a um estágio de necessidade de realização transformando-se em obstinação, sendo assim o paciente acaba sofrendo problemas de ordem psicológicas, forte desgaste físico, gerando fadiga e exaustão.

Os seu sintomas são:

- Fortes dores de cabeça;
- Tonturas;
- Tremores;
- Falta de ar;
- Oscilação de Humor;

- Distúrbios do sono;
- Dificuldade em concentração;
- Problemas digestivos.

Estágios:

- Dedicção intensificada – predominância da necessidade de fazer tudo sozinho;
- Descaso com as necessidades pessoais – comer, dormir, sair com amigos começam a perder sentido;
- Aversão a conflitos – o portador percebe que algo não vai bem, porem não enfrenta ao problema;
- Reinterpretação dos valores – isolamentos, fuga dos conflitos,o que antes tinha valor passa a perder o sentido;
- Negação de problemas – desvalorização dos demais, tidos como incapazes ou com desempenho abaixo do seu;
- Recolhimento e aversão a reuniões – recusa a socialização, evita o dialogo e da prioridade aos e-mails, mensagens, recados;
- Tristeza intensa- desesperança, exaustão, marcas de indiferença, vazio interior, sensação de que tudo é difícil, complicado;
- Colapso físico e mental.

Burnout geralmente é desenvolvida pelo esforço excessivo no trabalho com intervalos muito pequeno para recuperação, a Síndrome refere-se a uma exaustam e a uma personalização no trabalho, outros a percebem como um caso especial de depressão clinica em geral, ou apenas uma forma de fadiga extrema.

1.3.2 Estresse agudo

A pessoa que sofre com transtorno do estresse agudo provavelmente foi exposta a um evento assustador. É possível que ela sinta de maneira direta ou

indireta. Por exemplo, a exposição direta é quando a pessoa passa por um momento traumático, já a indireta é quando ela testemunha ou fica sabendo de eventos que ocorreram com familiares ou amigos próximos.

A pessoa com esse transtorno pode apresentar sintomas dissociativos, por exemplo, se sentir emocionalmente entorpecida ou desligada de si mesma sentindo como se não existisse.

Os diagnósticos são:

- Memórias angustiantes recorrentes, incontroláveis e intrusivas sobre o evento;
- Sonhos recorrentes sobre o evento;
- Sensação de que o evento traumático está acontecendo novamente por meio de flashbacks;
- Angústia física ou psicológica intensa quando algo lembra o evento, por exemplo, (quando a pessoa chega a um local ou ouve som semelhante aos ouvidos durante o evento);
- Perda da memória em relação a uma parte importante do evento;
- Esforços no sentido de evitar memórias, pensamentos ou sentimentos angustiantes associados ao evento;
- Distúrbio do sono;
- Irritabilidade ou ataques de raiva;
- Dificuldades de concentração.

Muitas pessoas se recuperam do transtorno de estresse agudo quando são afastadas da situação que causa esse trauma e recebem apoio adequado através da compreensão e da empatia. Algumas pessoas se beneficiam do fato de poderem descrever repetidamente sua experiência com frequência, esse tipo de apoio pode ser prestado por amigos e ente queridos, caso necessário o médico e profissionais da saúde poderão ajudar.

2 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO (QVT)

2.1 Definição e conceito de QVT

Para Fernandes (1996), o ponto chave na Qualidade de Vida no Trabalho é o consenso entre os interesses dos colaboradores e das empresas. Isso acontece quando os colaboradores trabalham mais satisfeitos e as empresas percebem o aumento de sua produtividade.

Quirino, Xavier apud Fernandes (1996), salientam a importância dos colaboradores para ficarem satisfeitos com as suas necessidades pessoais e assim, obterem a melhor qualidade de vida no ambiente empresarial, por meio de suas conquistas na organização.

Para Moraes; Kilimnik (1994), a qualidade de vida no trabalho é o resultado das ligações dimensionais essenciais dos afazeres, preparados para desenvolver comportamentos psíquicos, que provocam um lado motivacional e satisfatório em variados graus e tipos de atitudes na conduta do indivíduo.

Segundo Albuquerque; França (1998), QVT é um conjunto de atuações de uma organização onde é feita uma análise e verificado onde pode haver melhorias, seja na parte gerencial, de tecnologia e de estrutura dentro e fora do ambiente empresarial.

Segundo Fernandes e Gutierrez (1998), as obras publicadas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho trazem uma melhoria considerável para a saúde dos colaboradores, contribuindo para a satisfação do empregado e aumento na produtividade empresarial.

Para Fernandes e Gutierrez (1998), a Qualidade de Vida no Trabalho atingem os colaboradores quando se tratam de questões comportamentais relacionadas às necessidades humanas e a todos os tipos de comportamentos individuais na organização.

Para Laszlo (1987), o termo Qualidade de Vida no Trabalho é empregada para descrever princípios relacionados ao bem-estar global do indivíduo no ambiente organizacional. Um estado da mente e consciência que é afetado por um conjunto

de fatores relacionados ao trabalho, ao ambiente organizacional e a personalidade do colaborador. As táticas para o melhoramento da QVT contribuem significativamente para a melhoria da produtividade na empresa.

Segundo pesquisas realizadas pelo Instituto Tavistock, o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi utilizado pela primeira vez por Eric Trist e outros pesquisadores em 1950 e estava relacionada a abordagem sociotécnica da organização do trabalho. O foco principal era melhorar a produtividade, reduzir conflitos e diminuir as dificuldades do empregado no ambiente de trabalho e assim possibilitar o equilíbrio entre o colaborador e a empresa.

2.2 A importância da qualidade de vida para a empresa

Richard Walton professor e escritor americano, foi o criador de um dos Modelos de qualidade de vida.

Segundo Walton (1974), existem oito critérios que afetam de forma mais significativa o colaborador no ambiente de trabalho:

- Condições no ambiente de Trabalho: estabelecer horários razoáveis, condições adequadas de trabalho reduzindo ao mínimo o risco de doenças e danos físicos, e idade adequada do colaborador quanto ao horário trabalhado, diurno ou noturno.
- Compensação justa e adequada - Salário compatível com o mercado de trabalho, com habilidades e experiências requeridas, com responsabilidade de cargo e níveis de recompensas proporcionais na empresa.
- Oportunidades de uso imediato e desenvolvimento de capacidades - planejamento de tarefas e suas perspectivas, nível de autonomia no mercado e o quanto é necessário utilizar habilidades múltiplas na empresa.
- Chances de crescimento contínuo e segurança do emprego - desenvolvimento e crescimento na carreira, analisando as dificuldades e limitações do trabalhador e como isso está relacionado com a educação formal que impedem ou dificultam seu crescimento profissional.

- Integração social na empresa: como o colaborador se identifica com a empresa e seu relacionamento interpessoal.
- Constitucionalismo: a cultura e clima organizacionais precisam estar bem definidas. Deve haver o direito à privacidade, tratamento justo e liberdade de diálogo.
- Trabalho e espaço total de vida - relaciona como a experiência de trabalho podem afetar todas as esferas da vida do colaborador, na família, no lazer e como eles podem reagir em caso de mudança para outra região.
- Relevância social da vida no trabalho - Quando algumas empresas agem de formas irresponsáveis, muitos colaboradores se sentem desmotivados e eles não enxergam seus valores e isso prejudica a autoestima e sua produtividade.

A empresa precisa agir e mostrar sua preocupação com seus funcionários, mostrando como eles são importantes e quanto à organização se preocupa com seus produtos e o meio ambiente.

2.3 Como combater o estresse no ambiente de trabalho

Segundo Ferreira (2017), o estresse pode ser entendido como todo tipo de inquietação ou esgotamento mental e corporal. É uma resposta individual a uma adequação física, psíquica e comportamental. Nem sempre é um mal para se combater. É necessário para gerar comoção, porém, o estresse excessivo, diminui as defesas do organismo e prejudica a saúde. De maneira geral, três fatores estão relacionados ao conceito do estresse: o estímulo, a resposta e a interação do indivíduo com o ambiente.

Para Ferreira (2017), o vocábulo estresse ocupacional possui significados distintos, e sua compreensão não é única entre os estudiosos. De forma geral, as definições de estresse ocupacional consideram três aspectos:

- Estímulos estressores - incentivo no ambiente organizacional que exigem do colaborador respostas adaptativas e que transpõe sua habilidade de enfrentamento. São normalmente chamados de estressores organizacionais;

- As respostas aos eventos estressores - são respostas psíquicas, fisiológicas e comportamentais que as pessoas emitem quando expostas a condições de trabalho que excedam sua habilidade de enfrentamento;
- Estímulos estressores-respostas - é quando os funcionários ficam impactados com as demandas excessivas no ambiente de trabalho.

É tendencioso pensar que o estresse ocupacional é um processo de estressores-respostas, já que consiste em um enfoque mais completo, englobando tanto o fundamentado nos estressores, como o que tem como base as respostas dos indivíduos aos fatores estressores. Há um consenso entre os estudiosos de que as percepções dos colaboradores são mediadores do impacto do ambiente de trabalho sobre cada pessoa. Para algo na empresa ser um estressor, ele precisa ser percebido como tal pelo colaborador.

As empresas que querem atrair e reter talentos têm que investir em programas de QVT. A Qualidade de Vida no Trabalho representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho em vários aspectos, tais como procedimentos da tarefa em si, ambiente físico e padrões de relacionamento. Há nas empresas um grande desafio para a emissão de resposta efetivas de gestão de qualidade. Antigamente, o risco ocupacional era mais visível, hoje existem outros riscos importantes, como o mental e o afetivo.

No Brasil, a realização de programas e ações de qualidade de vida no trabalho ainda guarda pouco relação com a estratégia de competitividade de organização. O foco ainda recai em atividades e programas relacionados à saúde ocupacional e à segurança no trabalho, porém, se associa a outros programas relevantes, tais como melhoria no clima organizacional e gestão pela qualidade total.

Normalmente a Gestão da Qualidade no Trabalho possui os seguintes enfoques:

- Estratégico - quando a preocupação com a QVT é declarada na missão e na política da empresa, com associação à imagem corporativa;
- Gerencial - quando a responsabilidade pela gestão da QVT é atribuída aos líderes da organização e existe associação a objetivos, metas e produtividade;

- Operacional - quando existem ações específicas visando bem-estar, mas sem alinhamento aos propósitos de competitividade, produtividade e desempenho no trabalho.

Segundo Ferreira (2017), para a aplicação de ferramentas de QVT, a empresa pode utilizar o diagnóstico do clima organizacional, consultas a grupos de trabalho e comissão de QVT, indicadores diversos, tais como relatórios médicos, índice de rotatividade e absenteísmo, quantidade de acidente de trabalho e mapeamento do perfil sócio familiar dos empregados.

Para Limongi-França (1996), a organização pode atuar em três objetivos principais:

- Sistemas de qualidade: estabelecer políticas de sistemas de qualidade total;
- Potencial Humano: foco na capacitação, motivação e desenvolvimento dos colaboradores;
- Saúde e segurança: supervisionar as condições de trabalho e tomar medidas para que os riscos ocupacionais sejam ausentes ou minimizados.

Os sistemas de Qualidade de Vida no Trabalho no Brasil possuem objetivos variados, os principais são voltados para a implantação de ações que promovam a saúde, o que inclui: o lazer, a saúde e segurança, o atendimento clínico e a educação para a saúde, a assistência psicológica, a produtividade, a redução de acidentes, o absenteísmo e a preservação do meio ambiente.

2.4 A saúde dos trabalhadores

Segundo o Ministério da Saúde (2001, apud Schmidt, 2010, p. 17), define:

O campo de saúde do trabalhador como uma área de saúde pública, cujo o objeto de investigação refere-se ao estudo e à intervenção das relações entre trabalho e saúde. Para isso, estabelece um conjunto de normas de segurança destinadas à prevenção de doenças próprias do ambiente de

trabalho e, também, à promoção e à recuperação da saúde da população trabalhadora.

Segundo Pearson Education do Brasil (2016, p. 92 e 93), explicou que:

As transformações mais relevantes nos processos de trabalho estão ligadas ao desenvolvimento tecnológicos. As novas tecnologias possibilitaram a evolução do trabalho. O problema é que a modernização do trabalho está associada à intensificação do trabalho, ao ritmo acelerado, à administração estressante e à alta exigência cognitiva e mental.

Para Faiman (2012), “Trabalho é uma aspecto central da vida das pessoas, sendo uns dos fatores constituintes da identidade”.

Segundo a Portaria nº 1.823, de 23 de Agosto de 2012, que Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, nos artigos seguintes diz:

Art. 2º A Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora tem como finalidade definir os princípios, as diretrizes e as estratégias a serem observados pelas três esferas de gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), para o desenvolvimento da atenção integral à saúde do trabalhador, com ênfase na vigilância, visando a promoção e a proteção da saúde dos trabalhadores e a redução da morbimortalidade decorrente dos modelos de desenvolvimento e dos processos produtivos.

Art. 5º A Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - universalidade;
- II - integralidade;
- III - participação da comunidade, dos trabalhadores e do controle social;
- IV - descentralização;
- V - hierarquização;
- VI - equidade; e
- VII - precaução.

E ainda acrescenta:

Art. 6º Para fins de implementação da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, dever-se-á considerar a articulação entre:

- I - as ações individuais, de assistência e de recuperação dos agravos, com ações coletivas, de promoção, de prevenção, de vigilância dos ambientes, processos e atividades de trabalho, e de intervenção sobre os fatores determinantes da saúde dos trabalhadores;
- II - as ações de planejamento e avaliação com as práticas de saúde; e
- III - o conhecimento técnico e os saberes, experiências e subjetividade dos trabalhadores e destes com as respectivas práticas institucionais. Parágrafo único.

A realização da articulação tratada neste artigo requer mudanças substanciais nos processos de trabalho em saúde, na organização da rede de atenção e na atuação multiprofissional e interdisciplinar, que contemplem a complexidade das relações trabalho-saúde.

Art. 7º A Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora deverá contemplar todos os trabalhadores priorizando, entretanto, pessoas e grupos em situação de maior vulnerabilidade, como aqueles inseridos em atividades ou em relações informais e precárias de trabalho, em atividades de maior risco para a saúde, submetidos a formas nocivas de discriminação, ou ao trabalho infantil, na perspectiva de superar desigualdades sociais e de saúde e de buscar a equidade na atenção. (SAÚDE, 2012)

As empresas precisam investir em saúde e segurança no trabalho, deixando o ambiente organizacional adequado para os colaboradores exercerem suas funções.

2.5 Os principais causadores do estresse no ambiente organizacional

Em um ambiente de trabalho há diversos fatores que influenciam o desenvolvimento do estresse e que são extremamente prejudiciais para saúde. Má comunicação, excesso de tarefas e cobranças, reclamações, são alguns dos fatores que faz se desenvolver o estresse.

Com essa situação não resolvida e tratada, faz com que afete a empresa nos lucros, com gastos em afastamentos e perda e produtividade, prejudicando também os demais colaboradores.

Veja abaixo os principais causadores do estresse no ambiente organizacional:

- Liderança desordenada;
- Aplicação de tarefas mal explicadas;
- Alteração de funções;
- Falta de auxílio e disciplina;
- Falta de força de vontade da equipe;
- Pouco envolvimento dos líderes;
- Contradição de informações;
- Problemas com escolhas e execução de tarefas;

- Metas exorbitantes;
- Alteração dos prazos.

São esses os principais causadores do estresse dentro das empresas, e para que sejam amenizados é importante que tenha uma comunicação sem falhas de entendimentos entre os colaboradores e gestores. Essa comunicação deve ser de forma clara e passiva e que ambas as partes cheguem a uma negociação certiva, para que não gere ainda mais estresse.

3 O PAPEL DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA QVT

O recursos humanos é o departamento responsável por administrar os trabalhadores dentro de uma empresa. Sua função é selecionar os melhores colaboradores e conduzi-los na direção dos objetivos e metas da organização.

Segundo Peloso; Yonemoto (2012, apud Bajaa, 2017) observa que:

A importância da Gestão de Pessoas quando concretizada de forma eficiente e eficaz, alinhada aos objetivos estratégicos da empresa, tende a gerar resultados positivos para a organização em diversos aspectos, como financeiro, pesquisa e desenvolvimento, inovação, motivacional, entre outros. Logo, investir, gerenciar e controlar a área de Gestão de Pessoas são atividades que quando bem executadas podem proporcionar um diferencial competitivo para a empresa a fim de que esta se diferencie diante das suas concorrentes e se destaque no acirrado mundo dos negócios.

A qualidade de vida do empregado impacta sobre o desempenho e resultados prestados dentro da organização, assim como no seu comportamento individual e em equipe. A QVT influencia na satisfação do empregado de acordo com suas realizações e atividades exercidas.

A principal função do RH é visionar os colaboradores para que estes não estejam insatisfeitos com as tarefas impostas sob eles e que isso não afete as equipes e resultados que a organização necessita alcançar.

Para que os colaboradores tracem a rota dos objetivos exigidos pela empresa, a Gestão de Recursos Humanos tem que estar acompanhando o bem-estar e a qualidade de vida do indivíduo, para que tanto a empresa quanto os trabalhadores, trilhem os mesmo caminhos e não haja desencontros futuros.

3.1 Elementos que envolvem a qualidade de vida no trabalho

A empresa deve prezar pelo bem estar e satisfação dos colaboradores, e para isso possui elementos que envolvem a qualidade de vida e os motivam a permanecer na empresa.

Para promover um ambiente saudável e centrado no ser humano, a área de RH é o principal envolvido, devendo pensar em ações para a melhoria do ambiente e das condições de trabalho. Mas é preciso ter em mente que, para promover a qualidade no ambiente de trabalho, é necessário olhar para as relações dentro da corporação e além — como, por exemplo, no ambiente familiar deste profissional. (ALVARES, 2018).

Veja fatores que influenciam a qualidade de vida e aumenta a satisfação do empregado dentro das empresas:

- Remuneração – uns dos principais fatores que influenciam os funcionários dentro de uma empresa é a remuneração, que faz com que realizem seus desejos e necessidades;
- Satisfação com o trabalho – um funcionário exercendo funções que lhe agrada, fara com que ele tenha um alto rendimento dentro da empresa;
- Plano de carreira – crescimento é uma busca de muitos colaboradores tem dentro das empresas, oferecer um plano de carreira ira motiva-los, pois terão como crescer dentro da organização;
- Benefícios – oferecer benefícios como planos, viagens e bônus, estimulam os funcionários e estimulam a produzir e se dedicarem mais em suas funções;
- Saúde física e psicológica – dar atenção à saúde dos colaboradores é um fator de reconhecimento e preocupação com os mesmo.

Aplicando esses fatores e prezando pela qualidade de vida dos funcionários, fara com que a empresa evite turnover e seja vista como uma organização valorizada e será desejada pelas pessoas de fora, despertando atenção de grandes profissionais que poderão agregar mais conhecimentos e crescimentos junto a empresa.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 Aplicações de questionários

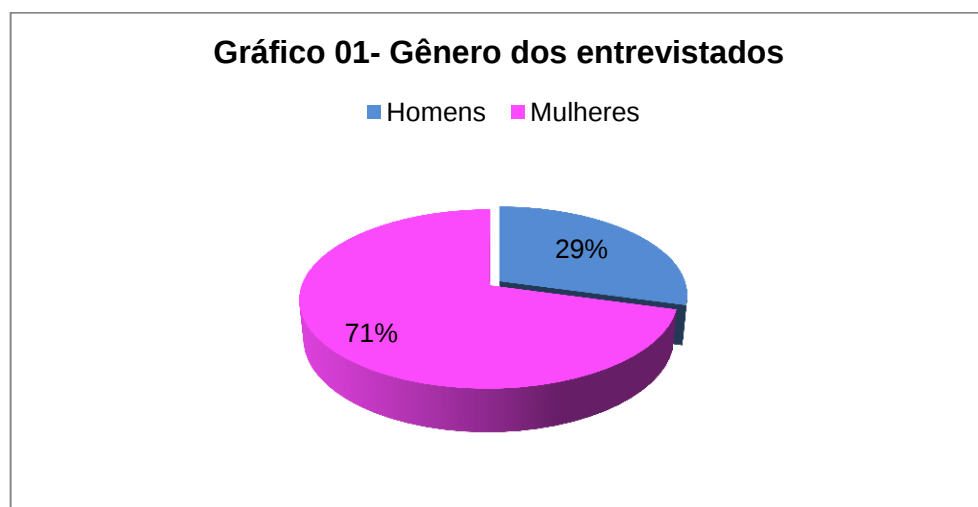
Com o intuito de levantar dados sobre casos relacionados ao estresse, foi elaborado um questionário com 17 perguntas dissertativas e objetivas.

Foram feitas perguntas avaliando o estresse, entusiasmo, doenças e problemas que as pessoas sentem ou já sentiram em seus empregos devido ao estresse. Além, das questões avaliativas foi perguntado à eles o que pode estar sendo feito para combater o estresse dentro das empresas.

4.2 Gráficos

De acordo com os dados coletados pelos questionários aplicados, obtiveram-se gráficos baseados em porcentagens de cada situação perguntada no questionário.

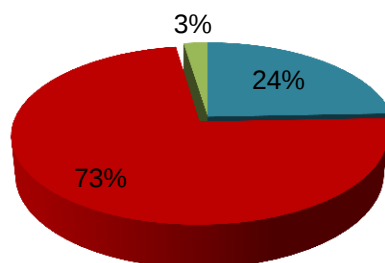
Segue abaixo gráficos da pesquisa:



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 02 - Ansiedade no ambiente de trabalho

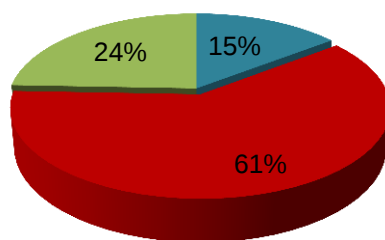
■ Sim ■ As vezes ■ Nunca



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 03 - Pessoas que sente isônia

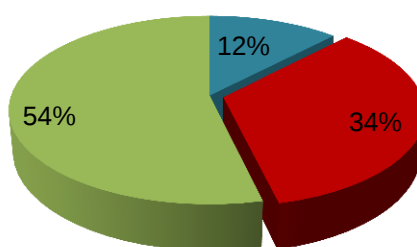
■ Sim ■ As vezes ■ Nunca



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 04 - Felicidade em ficar doente para não ir trabalhar

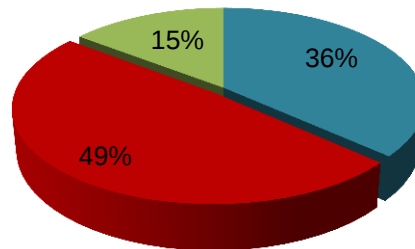
■ Sim ■ As vezes ■ Nunca



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 05 - Nivel do entusiasmo dentro da empresa

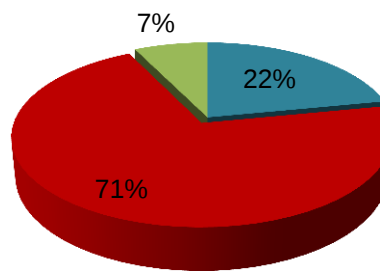
■ Alto ■ Médio ■ Baixo



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 06 - Alimentação em excesso

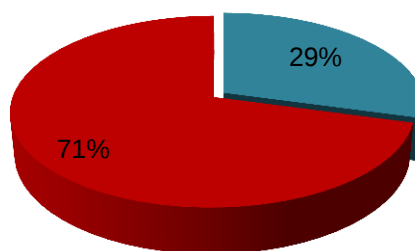
■ Sim ■ As vezes ■ Nunca



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 07 - Pessoas que tiveram ou tem gastrite ou úlceras

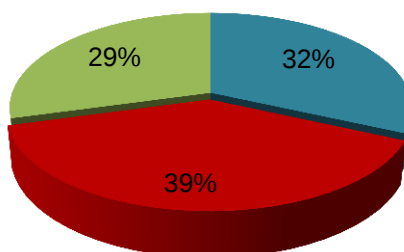
■ Sim ■ Não



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 08 - Pessoas que tem dores de cabeça por tensão ou enxaqueca

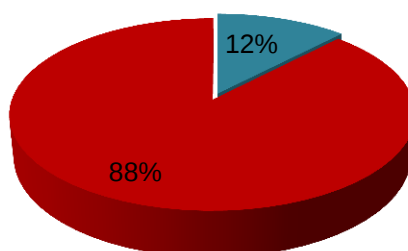
■ Sim ■ As vezes ■ Nunca



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 09 - Pessoas que possui perda constante de apetite e diarreia

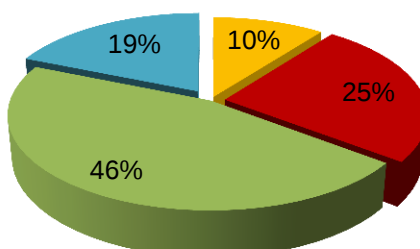
■ Sim ■ Não



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 10 - Sentimento que sente ao acordar para ir trabalhar

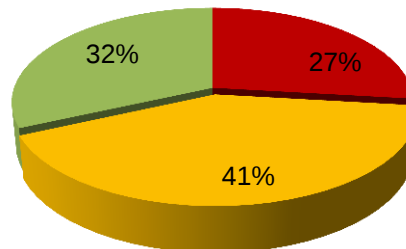
■ Motivação ■ Satisfação ■ Necessidade ■ Cansaço



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 11 - Nível de estresse no ambiente de trabalho

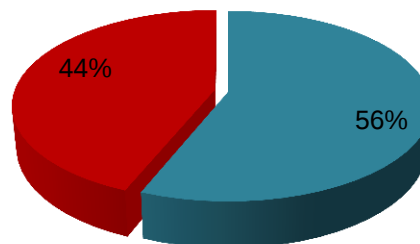
■ Alto ■ Médio ■ Baixo



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 12 - Acumulo de problemas e tarefas

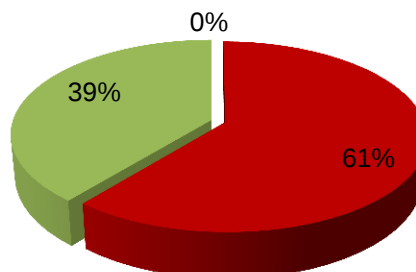
■ Sim ■ Não



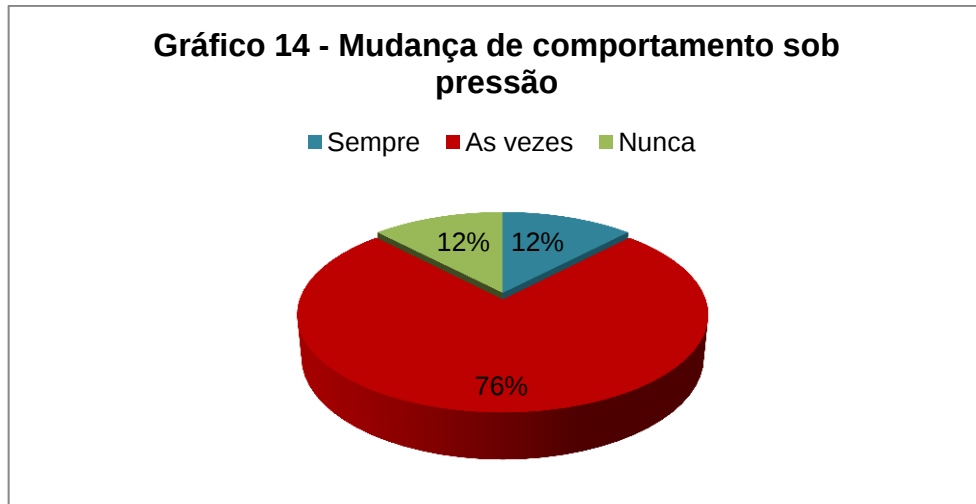
Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

Gráfico 13 - Desconta a raiva em pessoas próximas

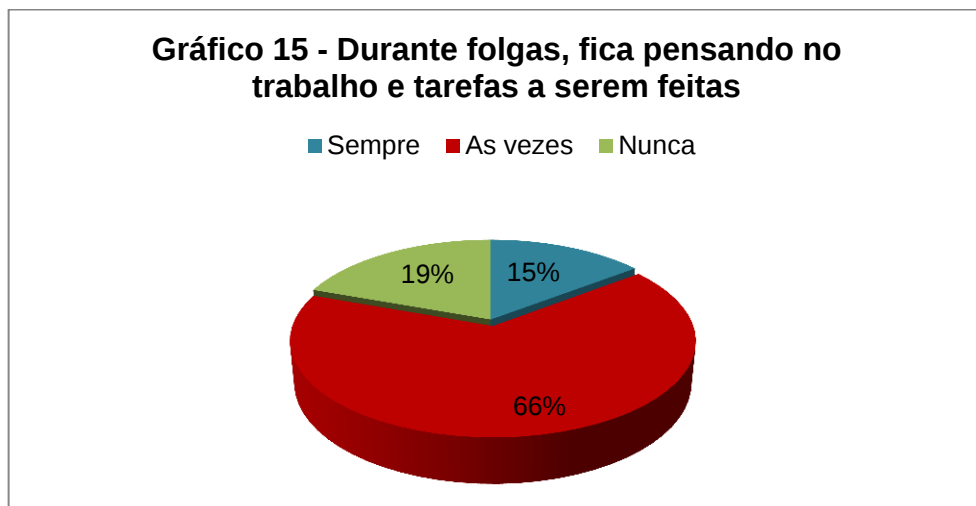
■ Sempre ■ As vezes ■ Nunca



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).



Fonte – Elaborado pelos autores (2019).

4.3 Análises dos gráficos

Analisando o Gráfico 01, vemos que 29 (71%) dos questionários foram respondidos por mulheres e 12 (29%) por homens, consequentemente vemos que as mulheres são as que mais sofrem com os fatores e aspectos que influenciam no desenvolvimento do estresse e doenças relacionadas ao estresse.

Com a pergunta do Gráfico 02, foi questionado se os empregados sentem ansiedade dentro da empresa em que trabalham e 10 (24%) disseram sim, 30 (73) disseram que as vezes sentem e apenas 1 (3%) disse que não sente. Vemos muitos

as vezes sentem ansiedade, que é um dos problemas mais comuns do estresse, mas se não cuidado, pode se agravar em doenças psicológicas.

O Gráfico 03 demonstra a insônia que os colaboradores sentem devido à preocupações com o trabalho e nele mostra que 25 (61%) as vezes sente insônia, 10 (24%) nunca sente e 6 (15%) sentem insônia. A insônia é outro problema consequente do estresse, que não cuidado, afeta na produção do empregado e no seu relacionamento pessoal.

Foi analisado no Gráfico 04 se os entrevistados sentem felicidade em estar doente, para não ter que comparecer ao trabalho e se obteve 22 (54%) pessoas que nunca se sentem felizes, 14 (34%) às vezes e 5 (12%) sentem felicidade em estar feliz para poder faltar do serviço. Um funcionário que se sente feliz em estar doente para não ir trabalha, mostra que não esta motivado e satisfeito com a empresa.

Com o gráfico 05 foi perguntado o nível de entusiasmos que os colaboradores sentem em trabalhar na empresa, e nele foi apresentado 20 (49%) com nível médio, 15 (36%) com nível alto e 6 (15%) com nível baixo, mostrando que grande parte sentem-se prazer em trabalhar naquela empresa.

O gráfico 06 aponta as pessoas que tem a alimentação em excesso, que é causada pelo estresse, e evidencia 29 (71%) de pessoas que as vezes possui essa causa, 9 (22%) sentem a causa e 3 (7%) não sentem.

Podemos analisar no gráfico 07, que aponta as pessoas que já tiveram e tem as doenças de gastrite e úlceras, que são consequências do estresse, que 29 (71%) do questionados nunca tiveram e apenas 12 (29%) tiveram essas doenças.

Examinando o gráfico 08, ele apresenta a porcentagem de pessoas que tem dores de cabeça e enxaqueca devido à tensão dentro do ambiente de trabalho e nos trás 16 (39%) de colaboradores que as vezes sentem os sintomas, 13 (32%) sentem, e 12 (29%) não sentem os sintomas.

O gráfico 09 apresenta 36 (88%) de pessoas que não possui os sintomas de perda constante de apetite e diarreia, e 5 (12%) mostra ter os sintomas.

No gráfico 10 foi perguntado aos indivíduos qual sentimento eles sentem ao acordar para ir trabalhar, e o resultado obtido foi de que 22 (46%) sentem necessidade de trabalhar, 12 (25%) sentem satisfação, 9 (19%) se sentem motivados e somente 06 (10%) são motivados. Com à análise observa-se que as

empresas não incentivam os seus empregados, e estão ali mais pela necessidade, mesmo que estejam sofrendo com o estresse ou outros problemas.

Com a questão do gráfico 11, medimos os níveis de estresse que os avaliados sofrem nas organizações, e os dados mostrados foram que 17 (41%) pessoas têm um nível de estresse médio, 13 (32%) têm nível baixo e 11 (27%) possuem nível alto. Com os dados mostrados, além de tratar os de nível alto, deve-se dar uma atenção maior para as pessoas de nível médio para que não avancem para o nível alto e apresentem doenças e fatores que afetam a qualidade de vida do indivíduo e a resultados para empresa.

Acúmulo de problemas e tarefas foi à questão abordada no gráfico 12, e analisa-se que 23 (56%) das pessoas fazem o acúmulo de problemas e tarefas, enquanto 18 (44%) não acumulam. Com o acúmulo de problemas e tarefas, o indivíduo fica sobrecarregado e isso acarretará em estresse. Deve-se planejar, pedir auxílio e repartir as tarefas para que não sejam prejudicados.

O gráfico 13 analisa se os entrevistados descontam suas raivas em pessoas próximas, e de acordo com o gráfico 25 (61%) as vezes praticam a ação, 16 (39%) nunca descontam. Com a raiva descontada em outras pessoas, fará com que haja discussões entre as partes, consequentemente criando um ambiente desagradável e estressante. Devem-se dar pausas para esvaziar a mente e relaxar, para que não ocorra confrontos.

No gráfico 14 demonstra as mudanças de comportamento quando as pessoas estão sob pressão, e demonstra que grande parte (31 (76%)) das pessoas muitas das vezes tem mudanças no comportamento, enquanto 5 (12%) sempre mudam seu comportamento e 5 (12%) nunca tem mudanças de comportamento. O trabalho sob pressão é prejudicial à saúde física e psicológica os encarregados devem ter atenção para praticar esse tipo de ação.

O gráfico 15 analisa de acordo com a pergunta feita, se durante as folgas os entrevistados ficam pensando no trabalho e tarefas a serem feitas e vemos que 27 (66%) das pessoas as vezes pensam, 8 (19%) nunca pensam e 6 (15%) estão sempre pensando em suas tarefas. Ficar pensando em tarefas e no trabalho nos períodos de folgas, fará com que a pessoa não descanse e sofra tensão acompanhado com o estresse.

4.4 Argumentações dos entrevistados para combater o estresse dentro da empresa

No questionário aplicado, foi perguntado aos avaliados, o que eles fariam para combater o estresse dentro das empresas, e abaixo listaremos as mais relevantes soluções apresentadas por eles:

- Uma confraternização dentro da empresa, criando assim um ambiente corporativo, que incentive a participação de todos;
- Projetar o estresse para uma dinâmica laboral, em forma de atividade física, para fins de deslocar as energias estressivas acumuladas para as atividades;
- Treinamentos pessoais e evitar aborrecimentos interpessoais;
- Diminuição da carga horária;
- Saber lidar e solucionar de forma correta e com paciência as tarefas estressantes;
- Ambiente com músicas, massagens e sessões de meditações;
- Um café da tarde reunindo todos;
- Auxílio psicológico;
- Líderes terem mais contatos e comunicação com o restante da equipe, incentivando mais respeito entre todos;
- Pesquisa de clima organizacional.

CONCLUSÃO

Neste trabalho sobre o assunto sobre o “Impacto do Estresse no Ambiente de Trabalho”, onde mostra as influências do estresse sofrido pelo colaborador dentro da empresa com os avanços tecnológicos e relacionamentos que há dentro das organizações.

Por meio do questionário, foi possível avaliar o relacionamento dos colaboradores com o estresse dentro da empresa, e foi visto que muitos sofrem ou já sofreram com os sintomas do estresse. Tendo isso em vista foi mostrado algumas soluções que podem ser aplicadas para diminuir o estresse dos colaboradores dentro da empresa.

O estresse é um problema que afeta a saúde mental das pessoas, e os responsáveis pelo setor de Recursos Humanos, devem estar atentos aos sintomas, para poder tratar os trabalhadores afetados, para que as doenças não evoluam e deixe o funcionário incapacitado.

As empresas devem aplicar mais algumas ações, tais como, palestras, discursos e casos, orientando assim os colaboradores que sofrem desses problemas a procurar o departamento de Recursos Humanos e psicólogos, para tratar dos problemas. E com isso também alertar as pessoas para que não tenham estresse futuramente.

Deve ter uma análise ambiental e pessoal, para abordar os aspectos que estão influenciando as pessoas a terem estresse, e traçar soluções para os devidos aspectos localizados.

Diante o exposto, percebe-se que as empresas junto ao pessoal dos recursos humanos, devem aplicar análises e pesquisa, para avaliar o estresse dos colaboradores, e com o resultado, desenvolver planos e tomar devidas ações com base das argumentações dos trabalhadores, para que tenha uma melhoria sob o estresse dos funcionários. Ações como um auxílio psicológico para os funcionários, diminuição da carga horária, fazer confraternização entre os colaboradores e líderes.

A empresa deve motivar o funcionário, evitando assim o estresse e a perda do desempenho.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRADORES. **Qualidade de vida no trabalho:** fator decisivo no desempenho organizacional. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional>>. Acesso em: 08 out. 2019.

AHGORA. **Como o setor de rh promove a qualidade de vida no trabalho.** Disponível em: <<https://ahgora.com/blog/como-o-setor-de-rh-promove-a-qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 29 ago. 2019.

ALBUQUERQUE, L. G. de; FRANÇA, A. C. L. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho:** o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração, São Paulo, v.33, n.2, p.4051, abr./jun, 1998.

AVM. **Qualidade de vida no trabalho, sua influência no desenvolvimento das atividades da organização.** Disponível em: <https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/n203729.pdf>. Acesso em: 08 out. 2019.

BARROS, D. M.; FUNKE, G.; LOURENÇO, R. B. **49 Perguntas sobre estresse.** Barueri, SP: Manole, 2017.

BIBLIOTECA UNILASALLE. **A qualidade de vida no trabalho e o estresse nas organizações na ótica da gestão de pessoas:** Uma revisão bibliográfica. Disponível em: <https://biblioteca.unilasalle.edu.br/docs_online/tcc/pos_graduacao/mba_gestao_de_pessoas_e_lideranca_coach/2017/zbbajaa.pdf>. Acesso em: 08 out. 2019.

CAMELO S. H. H.; ANGERAMI E. L. S. **Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família.** Revista Latino-Americana Enfermagem. v.12, n.1. Rio de Janeiro, 2004.

EXAME. **As 11 maiores causas de estresse no trabalho.** Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/as-11-maiores-causas-de-estresse-no-trabalho/>> Acesso em: 08 out. 2019.

FAIMAN, C. S. J. **Saúde do trabalhador:** possibilidades e desafios da psicoterapia ambulatorial. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Casa de Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda & GUTIERREZ, Luis H. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)** - uma experiência brasileira. Revista de Administração, São Paulo, v.23, nº 4, p.29-38, 1988.

FERRARI, Juliana Spinelli. "**Estresse Ocupacional**"; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/psicologia/stress-ocupacional.htm>. Acesso em: 08 set. 2019.

FERREIRA, P. I. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**; organização: Andrea Ramal - Rio de Janeiro - Ed. 2017. MBA Gestão de Pessoas.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT**: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2002.

LIPP, M. E. N., org. **O Stress do professor**; Campinas, SP: Papyrus Editora, 2014, p. 12.

MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. **Estresse ocupacional**. Elsevier Editora Ltda, 2012, p. 9.

MICHAELIS. **Definição de estresse**. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?id=bYAZ>>. Acesso em: 08 set. 2019.

MORAES, L. R. F; KILIMNIK, Z. M. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho**: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte, CEPEAD/FACE da Universidade Federal de Minas Gerais, 1994. (Relatório de Pesquisa)

MSD MANUALS. **Transtorno de estresse agudo (TEA)**. Disponível em: <https://www.msdmanuals.com/pt-br/casa/dist%C3%BArbios-de-sa%C3%BAde-mental/ansiedade-e-transtornos-relacionados-ao-estresse/transtorno-de-estresse-agudo-tea>>. Acesso em: 03 out. 2019.

PORTAL GESTÃO. **Qual é o papel da gestão de recursos humanos?** Disponível em: <https://www.portal-gestao.com/artigos/6352-qual-%C3%A9-o-papel-da-gest%C3%A3o-de-recursos-humanos>>. Acesso em: 29 ago. 2019.

QUIRINO, T; XAVIER, O. **Qualidade de vida no trabalho em organizações de pesquisa**. Revista de Administração. São Paulo, v 22, n.1, p. 71-82, jan/mar.,1987.

REVISTA BRASILEIRA DE MEDICINA NO TRABALHO. **Estresse ocupacional: causas e consequências.** Disponível em: <<http://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias>>. Acesso em: 12 set. 2019.

SANTANA, Fernanda. **Estresse Ocupacional:** análise de fatores que influenciam o estresse ocupacional nos funcionários do setor de marcações de consultas do Posto de Saúde Central de Balneário de Camboriú. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Fernanda%20Santana.pdf>>. Acesso em 12 set. 2019.

SAÚDE. **Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012.** Disponível em: <https://saude.es.gov.br/Media/sesa/CEREST/site%20%20Portaria_1823_12_institui_politica.pdf>. Acesso em: 28 set. 2019.

SBCOACHING. **Qualidade de vida no trabalho:** O que é e como conquistar definitivamente? Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/qualidade-de-vida-no-trabalho-o-que-e-e-como-conquistar-definitivamente/>>. Acesso em: 08 out. 2019.

SBIE. **Relação entre gestão de recursos humanos e a qualidade de vida no trabalho.** Disponível em: <<https://www.sbie.com.br/blog/relacao-entre-gestao-de-recursos-humanos-e-a-qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 29 ago. 2019.

SCHMIDT, M. L. G. **Saúde e doença no trabalho:** uma perspectiva sociodramática. São Paulo: p. 27, 2010. Casa do Psicólogo.

TESTA, M.,org. **Legislação ambiental e do trabalhador.** SGC Academy - São Paulo: Pearson Education, 2015, p. 92 e 93.

TUA SAÚDE. **Saiba quais as causas de estresse mais comuns.** Disponível em: <<https://www.tuasaude.com/causas-do-estresse/>>. Acesso em: 29 ago. 2019.

WIKIPEDIA. **Síndrome de Burnout.** Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome_de_burnout#Refer%C3%A2ncias>. Acesso em: 05 set. 2019.

APENDICES

Apêndice A

Nome: _____ Idade: _____

Cargo: _____

Sexo: ☐ Masculino

☐ Feminino

QUESTIONÁRIO – ESTRESSE

1. Se sente ansioso no ambiente de trabalho?

☐ Sim

☐ Às vezes

☐ Nunca

2. Sente insônia?

☐ Sim

☐ Às vezes

☐ Nunca

3. Você fica feliz de ficar doente e não precisa ir trabalhar?

☐ Sim

☐ Às vezes

☐ Nunca

4. Qual é o seu nível de entusiasmo dentro da empresa?

☐ Alto

☐ Médio

☐ Baixo

5. Você come em excesso?

☐ Sim

☐ Às vezes

☐ Nunca

6. Já teve ou tem Gastrite ou Úlceras?

☐ Sim

☐ Não

7. Possui dores de cabeça por tensão ou enxaqueca?

☐ Sim

☐ Às vezes

☐ Nunca

8. Tem perda constantemente de apetite e diarreia?

☐ Sim

☐ Não

9. Qual sentimento você sente ao acordar para ir trabalhar?

☐ Motivação

☐ Satisfação

☐ Necessidade

☐ Cansaço

10. Você já teve algum problema relacionado ao estresse? Se sim, cite-o:

R: _____

11. Você gosta de trabalhar aonde esta? Qual o Motivo?

R: _____

12. Qual seu nível de Estresse no ambiente de trabalho ?

- ☐ Alto
- ☐ Médio
- ☐ Baixo

13. Acumula problemas até sentir que estar preste a explodir?

- ☐ Sim
- ☐ Não

14. Desconta sua raiva nas pessoas que estão próximas a você?

- ☐ Nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Sempre

15. Tem mudanças de comportamento quando está sob pressão?

- ☐ Nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Sempre

16. Durante suas folgas, você fica pensando no seu trabalho e tarefas à serem feitas?

- ☐ Nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Sempre

17. Comente o que você faria para combater o estresse dentro da empresa:

R: _____
