

CEETEPS-CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA

“PAULA SOUZA”

ETEC DR. GERALDO JOSÉ RODRIGUES ALCKMIN

TÉCNICO EM LOGÍSTICA

**Enzo Antonio dos Santos
Isabely Damazio Santos
Livia Guedes Santana
Mickaely Leticia Santos de Carvalho
Pablo Henrique Selleger**

ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DA ÁREA DA LOGÍSTICA

TAUBATÉ - SP

2024

**Enzo Antonio dos Santos
Isabely Damazio Santos
Livia Guedes Santana
Mickaely Leticia Santos de Carvalho
Pablo Henrique Selleger**

ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DA ÁREA DA LOGÍSTICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Disciplina de Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso, ao Curso M-TEC/NOVOTEC Integrado Habilitação de Técnico em Logística da ETEC Dr. Geraldo José Rodrigues Alckmin, orientado pelo Prof. Salvador Cardoso, como requisito parcial para Formação no Ensino Médio Técnico em Logística

TAUBATÉ - SP

2024

**Enzo Antonio dos Santos
Isabely Damazio Santos
Livia Guedes Santana
Mickaely Leticia Santos de Carvalho
Pablo Henrique Selleger**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado para obtenção do grau de Técnico em Logística, pela Banca examinadora formada por:

Profº. Salvador Cardoso - Orientador

Prof.

Prof.

TAUBATÉ - SP

2024

RESUMO

O estresse entre os profissionais na área de logística vem se tornando cada vez mais comum e impactando a eficiência no trabalho, afetando o bem-estar dos colaboradores. A principal razão é a sobrecarga de trabalho, os prazos apertados e a pressão constante dentro do setor. Além disso, a falta de apoio das empresas e a falta de gerenciamento de tempo está contribuindo para esse problema. Muitas empresas acabam gerenciando mal a demanda e o tempo, gerando um ciclo estressante podendo levar a diminuição de produtividade e a insatisfação no trabalho, a ausência de um psicólogo apto acaba impedindo que o colaborador da empresa lide com pressões diárias de uma maneira mais saudável. É importante que adotem algumas medidas proativas tais como; feedbacks, palestras, workshops e treinamentos para lidar melhor com o ambiente de trabalho podendo ser uma ótima estratégia para promover um ambiente de trabalho mais saudável e mais produtivo, de maneira que assim tenham apoio, voz e ferramentas para ajudar no combate ao estresse. Oferecer suporte psicológico e treinamentos focados na gestão de tempo aos colaboradores é essencial, podendo capacitar os profissionais a lidarem melhor com as suas responsabilidades dentro da empresa. É importante abordar o estresse dentro da área de logística, não só para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, mas para ajudar na eficiência operacional das empresas, gerando um ambiente de trabalho mais calmo, com mais produtividade e eficácia.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse, logística, Saúde mental, produtividade.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	6
1.1 OBJETIVOS.....	6
1.1.1 GERAL.....	6
1.1.2 ESPECÍFICO	7
1.2 JUSTIFICATIVA.....	7
1.3 METODOLOGIA	7
2. LOGÍSTICA.....	9
2.1 ATIVIDADES DA LOGÍSTICA.....	9
2.2 ATIVIDADES PRIMARIAS DA LOGÍSTICA.....	10
2.3 ATIVIDADES SECUNDÁRIAS DA LOGÍSTICA.....	10
3. ESTRESSE	12
3.1 COMO O ESTRESSE PODE AFETAR A VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL	12
3.2 TIPOS DE ESTRESSE	12
3.3 ESTRESSE OCUPACIONAL.....	13
4. O ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DA ÁREA DE LOGÍSTICA E SUAS DEMANDAS.....	14
4.1 PRAZOS APERTADOS E PRESSÃO POR EFICIÊNCIA	14
4.2 COMO IDENTIFICAR O ESTRESSE DOS SEUS COLABORADORES	15
5. RESULTADO DA PESQUISA	16
6. CONCLUSÃO	17
7. REFERÊNCIAS.....	18

1. INTRODUÇÃO

Percebe-se que o trabalho pode causar alguns danos dependendo do ambiente em que o profissional atua, caso seja feito sem os cuidados e proteções necessárias à saúde do trabalhador. O estresse pode levar aos sintomas que podem ser formuladas como prejudiciais aos profissionais, pode-se dizer que é a resposta do organismo para se adaptar ao ambiente em que atua.

O estresse ocupacional é um fenômeno complexo que afeta de maneira significativa a saúde e o desempenho dos profissionais logísticos. A logística é um setor problemático e dinâmico que requer operações rigorosas. O trabalhador logístico, que geralmente se relaciona com a administração de prazos críticos, variações na demanda e a coordenação de múltiplas atividades simultâneas, pode criar um ambiente que tenha altos níveis de estresse. O estresse por trás disso é, uma resposta adaptativa do corpo às pressões externas. Quando não devidamente regulado, no entanto, possui consequências prejudiciais para o bem-estar dos trabalhadores.

As empresas devem ouvir seus colaboradores para compreender suas dores e reclamações, bem como analisar a ocorrência de determinados acidentes em seu ambiente. As Empresas gerenciam seus prazos de entregas, processos de produção, entre outras oscilações que possam causar problemas de saúde aos funcionários.

De onde o estresse vem? Como identificar o estresse? Como o estresse pode afetar o profissional? Como resolvê-lo? Todas essas questões serão respondidas por meio desse TCC.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 GERAL

Observar o estresse como causa de várias doenças aos trabalhadores;

Conscientizar trabalhadores para detectar o estresse,

1.1.2 ESPECÍFICO

Demonstrar que a logística é uma área com muito potencial para causar estresse aos seus integrantes.

Apontar que a logística é uma área muito competitiva e que cobra do trabalhador um conjunto específico de habilidades.

Conhecer os problemas que o estresse pode causar ao trabalhador. Conscientizar as empresas sobre os cuidados e ajudar com a saúde mental de seus colaboradores

1.2 JUSTIFICATIVA

Estresse, este um fenômeno global que impacta diversas áreas profissionais, sendo especialmente comum na área de logística por conta de sua exigência e dinâmica. O ambiente de trabalho sob estresse é contribuído pela pressão para cumprir prazos apertados, a necessidade de precisão na gestão de inventário e a coordenação complexa de cadeias de suprimentos. Além dos efeitos na saúde, o estresse no trabalho também pode resultar em quedas significativas na produtividade. Segundo Cooper et al. (2001), "o estresse é um dos principais fatores que contribuem para a diminuição do desempenho no trabalho, gerando erros, falta de foco e uma redução da qualidade das entregas".

É importante a busca das informações necessárias para o conhecimento e redução dos problemas gerados pelo alto grau de estresse nas empresas.

1.3 METODOLOGIA

A pesquisa foi do tipo exploratória, visando aprofundar o conhecimento sobre o tema do estresse em profissionais da área de logística. Serão utilizados métodos qualitativos e quantitativos para coletar e analisar os dados.

O público-alvo do estudo foram os profissionais que trabalham na área de logística em empresas de médio e grande porte. A amostra foi selecionada de forma aleatória e representativa, considerando diferentes níveis hierárquicos e especialidades dentro da área de logística.

As coletas de dados foram retiradas por entrevistas com profissionais da área da logística, e por artigos brasileiros e estrangeiros sobre o estresse no trabalho e suas complicações.

Os dados coletados foram analisados e estudados. Organizamos os dados e desenvolvemos eles por meio de cada tópico.

2. LOGÍSTICA

A logística surgiu na antiga Grécia e Roma, que utilizavam o termo “logística” para a distribuição e administração de recursos, mas só era utilizada em operações militares. Já que, era essencial para garantir que o exército tivesse os recursos necessários para guerrear, levando alimentos, armas e abastecimentos. Para Slack (2010), “a logística foi fundamental para o sucesso das campanhas militares, sendo uma prática de organização e fornecimento de recursos em larga escala”. Apesar de ser um conceito que surgiu devido ao militarismo, o seu uso seria mais importante na época da Revolução Industrial.

Hoje, a logística saiu mais da parte de militarismo e está mais para os negócios, e a cada dia que passa ela continua a evoluir, refletindo a constante busca por soluções mais eficientes para atender às demandas rápidas do mercado. Portanto a logística é uma estratégia que garante que os produtos cheguem ao consumidor final no tempo certo e no local certo. Como afirma Christopher (2016), "a logística moderna é a espinha dorsal da cadeia de suprimentos, sendo essencial para garantir que as empresas atendam às expectativas dos consumidores de maneira ágil e eficiente".

2.1 ATIVIDADES DA LOGÍSTICA

A logística é composta por atividades que se complementam para garantir que tudo funcione corretamente. Ela envolve duas categorias principais: as atividades primárias, que lida diretamente com o fluxo de produtos e as atividades secundárias, que são as de apoio. Juntas, essas atividades formam um sistema eficiente, essencial para entregar produtos de forma rápida e organizada ao consumidor.

2.2 ATIVIDADES PRIMARIAS DA LOGÍSTICA

As atividades primárias da logística são as funções essenciais que formam o núcleo da operação logística e têm um impacto direto na movimentação e armazenagem de produtos. Elas são:

Transporte: O transporte envolve o deslocamento físico de produtos por estradas, trilhos, água ou ar, desde a origem até o destino. É uma parte significativa dos custos logísticos, que aumentam com a distância percorrida e o tipo de transporte.

Gestão do estoque: O controle de estoque assegura que haja a quantidade certa de produtos para atender à demanda dos clientes, evitando tanto excessos quanto faltas.

Processamento de pedidos: O processamento de pedidos abrange todas as etapas desde o recebimento até a entrega ao cliente, sendo crucial para a fidelização e vantagem competitiva.

2.3 ATIVIDADES SECUNDÁRIAS DA LOGÍSTICA

As atividades secundárias da logística são aquelas que não fazem parte das funções principais, mas ainda são essenciais para garantir o bom funcionamento da cadeia de suprimentos e a entrega eficiente de produtos. Elas são:

Armazenagem: A armazenagem atua como um "guardião" dos produtos, mantendo-os organizados e em boas condições dentro de armazéns ou centros de distribuição.

Manuseio de Materiais: O manuseio de materiais pode ser comparado a uma "ginástica" realizada com os produtos durante o processo logístico, desde a chegada até a saída. O objetivo é otimizar o fluxo de produtos.

Embalagem: A embalagem serve como a "armadura protetora" dos produtos, assegurando sua integridade durante o transporte e armazenamento.

Aquisição de Suprimentos: A aquisição de suprimentos é semelhante a selecionar os ingredientes para uma receita. Uma gestão eficiente é crucial para garantir que a empresa tenha tudo o que precisa para atender aos clientes e evitar problemas na produção.

Programação de Produtos: Esse planejamento cuidadoso visa evitar atrasos e excesso de estoque, mantendo um equilíbrio eficiente para atender às demandas.

Sistema de Informação: O sistema de informação funciona como um "cérebro" tecnológico que coordena todas as atividades logísticas. Utilizando softwares avançados, possibilita o acompanhamento em tempo real, facilitando a tomada de decisões e aprimorando as operações.

3. ESTRESSE

O estresse é a maneira como o corpo e a mente reagem a situações que nos desafiam ou pressionam, quando sentimos que não temos recursos suficientes para lidar com elas. Pode surgir de coisas externas, como problemas no trabalho ou na vida pessoal, ou de nossa própria mente, quando nos preocupamos demais com algo. Para Lazarus (1984), " estresse é o processo que envolve uma transação entre o indivíduo e o ambiente, onde o estresse ocorre quando as demandas ambientais excedem os recursos do indivíduo. "

3.1 COMO O ESTRESSE PODE AFETAR A VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

Observa-se que o estresse pode influenciar o ambiente em que o profissional interage, seja familiar ou não, pois está totalmente relacionado aos estímulos frequentes, tendo uma contribuição negativa na rotina, hábitos, falta de produtividade e na vida social do indivíduo.

Acrescenta-se também que o estresse não afeta apenas o lado psicológico, mas age em conjunto com o restante do corpo. Diversas doenças foram descobertas e agravadas após pessoas passarem por longos períodos de estresse. Dentre essas doenças, pode-se abordar o Burnout: "A Síndrome de Burnout é caracterizada pelo esgotamento extremo e desmotivação no trabalho" (Maslach & Leiter, 2016). Esse esgotamento pode levar a sintomas físicos, emocionais e comportamentais, afetando tanto o bem-estar do indivíduo quanto sua produtividade no ambiente de trabalho.

3.2 TIPOS DE ESTRESSE

Segundo Jennifer Ramos o estresse pode aparecer de várias formas, e dá para dividir em quatro tipos principais:

Estresse agudo: Esse é o tipo mais comum e aparece em momentos específicos, como quando você vai fazer uma prova ou apresentar algo importante. É aquela tensão que dá um frio na barriga, mas passa logo depois que a situação acaba.

Estresse episódico: Esse já é mais frequente e acontece com quem vive preocupado e com muita coisa para resolver. É aquele estresse que nunca dá uma folga, deixando a pessoa sempre sobrecarregada e com dificuldade para relaxar.

Estresse crônico: Esse tipo de estresse é uma pressão constante que vem de situações prolongadas, como um trabalho cansativo ou problemas de saúde que não somem. Ele pode impactar muito a saúde, causando problemas como pressão alta e uma sensação de ansiedade que parece não ter fim.

Estresse traumático: Este estresse se manifesta após experiências intensas e dolorosas, como acidentes ou situações de violência. Ele pode evoluir para o transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), caracterizado por lembranças angustiantes e uma ansiedade que pode ser avassaladora. Ambos os tipos de estresse podem impactar nossas vidas. Lembrar que não estamos sozinhos e que buscar apoio é fundamental pode ajudar a encontrar um caminho para a recuperação.

3.3 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional é restrito ao estresse que sentimos falando sobre as demandas em nosso trabalho. De acordo com um estudo de Lazarus e Folkman, de 1984, o estresse resulta das demandas com uma interação entre a pessoa e o ambiente com o qual ela interage. Portanto, quando estou no trabalho, aquilo que é estressante para mim é condições de tratamento ou desafiar-me. Entre os fatores mais comuns que contribuem para um nível de estresse é: muita carga de trabalho, inúmera responsabilidade e pouca ajuda da parte da equipe ou empresa. Todos esses fatores podem ser acumulados e prejudicar nosso trabalho, e podem causar efeitos adversos em nossa vida pessoal.

4. O ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DA ÁREA DE LOGÍSTICA E SUAS DEMANDAS

A logística é um dos pilares fundamentais graças ao qual a economia global necessita dela. Ela é caracterizada por uma alta complexidade e requer sincronia perfeita para garantir que os bens cheguem ao alvo final, no prazo e com custo mínimo. Essas características tornam o setor dos mais desafiadoras para os trabalhadores.

Por isso, uma das principais demandas do setor logístico é justamente a agilidade e a precisão, requisitos que, no século 21, com o crescimento enorme do comércio eletrônico, tornaram-se essenciais. Nesse cenário, contratos com prazos de entrega mais curtos que antigamente, maior eficiência no gerenciamento do estoque e maior rastreabilidade do produto são apenas exigências mínimas. Além disso, o aumento global de sustentabilidade, com a consciência ambiental dos consumidores aumentando cada ano mais e mais, obriga as organizações a tomarem medidas ecológicas, como práticas reversíveis ou a utilização de transportes menos poluentes. Graças essas demandas imprevistas e condições exigentes cria um ambiente que favorece o estresse entre os profissionais de logística, impactando a saúde do profissional e a produtividade da empresa. E para atender a essas expectativas, o setor tem buscado crescentemente e investir em automação e dispositivos eletrônico de processos, oferecendo tecnologia de inteligência artificial, internet das coisas e big data.

Segundo Fleury, Wanke e Figueiredo (2000), "a adoção de novas tecnologias na logística permite que as empresas ampliem sua eficiência operacional e sua capacidade de resposta, o que é essencial para atender às crescentes expectativas dos consumidores e se manterem competitivas."

4.1 PRAZOS APERTADOS E PRESSÃO POR EFICIÊNCIA

Uma das maiores fontes de estresse no setor logístico é a imposição de prazos extremamente curtos, principalmente, em indústrias que trabalham com sistemas de

produção no momento certo (*just-in-time*), que qualquer prazo perdido pode acarretar perdas enormes. Com a necessidade das empresas otimizarem o processo para que os produtos cheguem da forma mais veloz possível aos seus clientes, os trabalhadores se encontram na defensiva. As transportadoras e operadores logísticos raramente conseguem cumprir os prazos, uma vez que não dependem apenas de seu trabalho, mas também dos motoristas que podem faltar ou em casos como greve, crises econômicas ou desastres naturais, o obriga a transpor essa situação o que invariavelmente faz com que o colaborador leve o problema para casa tornando o estresse muito mais intenso.

4.2 COMO IDENTIFICAR O ESTRESSE DOS SEUS COLABORADORES

O primeiro passo para identificar o estresse é observar mudanças comportamentais no colaborador. De acordo com Dewe e O'Driscoll (2001), "o estresse no ambiente de trabalho pode se refletir em mudanças no comportamento, na motivação e no rendimento dos colaboradores, impactando diretamente no clima organizacional".

Outra forma de identificar o estresse é por meio de feedbacks diretos. Muitas vezes, os colaboradores podem não expressar verbalmente suas preocupações ou desconfortos, mas podem dar sinais em conversas informais ou durante avaliações de desempenho. Implementar ferramentas como pesquisas de clima organizacional ou entrevistas periódicas pode ser eficaz para medir o bem-estar dos funcionários.

5. RESULTADO DA PESQUISA

Busca-se uma mudança nos hábitos, bem como nas rotinas de trabalho na área da logística, para termos menos profissionais com doenças ocupacionais, dando mais visibilidade ao ambiente da logística com a intenção de ter um melhor ambiente corporativo, revigorando e fazendo com que os profissionais tenham mais disposição, assim preparados para os desafios diários por entremeio da comunicação e conscientização do estresse.

6. CONCLUSÃO

Conclui-se que o estresse é uma realidade na vida dos colaboradores logísticos, devido a prazos apertados, alta competitividade e a extrema cobrança que a área logística causa. O resultado dessa pesquisa nos mostra a urgência com que devemos adotar medidas que visem acabar com o estresse ocupacional, assim tornando o ambiente de trabalho mais agradável, saudável e colaborativo.

A conscientização das empresas sobre adotar um ambiente de trabalho menos estressante para seus colaboradores, seja por meio de treinamentos, gestão melhor equilibrada de prazos ou apoio psicológico, poderão resultar em menos problemas de saúde relacionados ao estresse e mais produtividade, o bem-estar dos trabalhadores impactam diretamente no sucesso da empresa, por isso é essencial a implementação de políticas de apoio a saúde mental e melhores condições de trabalho.

Portanto, recomenda-se que as empresas dos setores logísticos adotem práticas que incentivem a prática da qualidade de vida no trabalho, com comunicação interna, programas de redução de estresse, palestras e apoio psicológico, para que assim o colaborador possa executar o trabalho da melhor maneira possível, sendo positivo tanto para eles quanto a empresa.

7. REFERÊNCIAS

ALVES, H. **Como o ambiente de trabalho influencia na saúde do colaborador.** Disponível em: <<https://vitrinemoveis.com.br/como-o-ambiente-de-trabalho-influencia-na-saude-do-colaborador/>>. Acesso em: 24 out. 2024.

Christopher, M. (2016). *Logística e Gestão da Cadeia de Suprimentos* (5ª ed.). Pearson Education.

Cooper, C. L., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Estresse Organizacional: Uma Revisão e Crítica das Teorias, Pesquisas e Aplicações*. Sage Publications.

Cooper, C. L., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Sage Publications.

Descubra os principais desafios da logística e como superá-los. Disponível em: <<https://cargox.com.br/blog/descubra-os-principais-desafios-da-logistica-e-como-supera-los/>>. Acesso em: 24 out. 2024.

FLEURY, Paulo Fernando; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber Fossati. *Logística empresarial: a perspectiva brasileira*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GOTO, A. K.; SOUZA, M. T. S. DE; LIMA JUNIOR, J. V. Um estudo sobre o estresse em profissionais da área de logística da indústria automobilística. **Revista Psicologia Política**, v. 9, n. 18, p. 291–311, 2009

HOSPITAL SANTA MÔNICA. **Conheça 3 tipos de estresse e saiba como combatê-los.** Disponível em: <<https://hospitalsantamonica.com.br/conheca-3-tipos-de-estresse-e-saiba-como-combate-los/?amp>>. Acesso em: 24 out. 2024.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. Oxford University Press.

MENCHIK, C. **STRESS NA LOGÍSTICA - porque a logística não é para qualquer um.** Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/stress-na-log%C3%ADstica-porque-n%C3%A3o-%C3%A9-para-qualquer-um-carlos-menchik>>. Acesso em: 24 out. 2024

OLIVESKI, P. **O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA QUALIDADE DE VIDA.** Disponível em:

<<https://wp.ufpel.edu.br/psicologia/files/2019/10/Priscila-Oliveski-TCC-Imprimir-CD.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2024.

SANTOS, A.; CARDOSO, C. L. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. **Psicologia em estudo**, v. 15, n. 2, p. 245–253, 2010.

SHEPHERD, A. **Healthy heads: improving mental health in the logistics industry**. Disponível em: <<https://infrastructuremagazine.com.au/2020/10/26/healthy-heads-improving-mental-health-in-the-logistics-industry/>>. Acesso em: 24 out. 2024.

Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2010). *Gestão de Operações* (7ª ed.). Pearson Education.

JENNIFER, R. **Stress – definição, causas, sintomas, tipos, crônico, burnout**. Disponível em: <https://www.qualicorp.com.br/qualicorp-explica/saude-e-bem-estar/stress-definicao-causas-sintomas-tipos-cronico-burnout/>