

# Fatores de estresse e a sustentabilidade social em uma empresa do ramo da saúde de Chapecó

Stress factors and social sustainability in an enterprise branch health Chapecó

Sayonara de Fatima Teston<sup>1</sup>

Caroline Grigol<sup>2</sup>

## Resumo

Devido à exposição de inúmeras situações estressoras que podem vir a comprometer a sustentabilidade de uma instituição, há a tendência em adquirir doenças modernas, sendo que o estresse é caracterizado como a principal problemática do século. Neste contexto, o objetivo geral visa verificar quais os fatores geradores de estresse nos profissionais atuantes e a sustentabilidade social de uma empresa do ramo da saúde em Chapecó (SC). Entre os objetivos específicos, busca-se aprofundar os estudos relativos aos conceitos sobre o estresse e seus sintomas; detectar os pontos causadores de estresse no contexto organizacional e identificar possíveis soluções com a finalidade de diminuir o nível de estresse dos profissionais que atuam nesta instituição. O método de investigação foi predominantemente quantitativo, tendo como instrumento de coleta de dados o Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp (ISSL). A análise dos dados ocorreu conforme instruções do Teste Lipp e através do confronto das informações coletadas com as referências bibliográficas.

**Palavras-chave:** sustentabilidade, estresse, trabalho, instituição do ramo de saúde.

---

<sup>1</sup> Graduada em Psicologia, Pós Graduada em Gestão de Recursos Humanos, Mestranda em Administração pela Universidade do Oeste de Santa Catarina. E-mail: [sayonara.teston@unoesc.edu.br](mailto:sayonara.teston@unoesc.edu.br)

<sup>2</sup> Graduada em Psicologia na Universidade do Oeste de Santa Catarina - [carolgrigol@hotmail.com](mailto:carolgrigol@hotmail.com)

## **Abstract**

Due to exposure to numerous stressful situations that may compromise the sustainability of an institution, there is a tendency to acquire modern diseases, and stress is characterized as the main problem of the century. In this context, the general objective aims to determine which factors causing stress among working professionals and social sustainability of a company in the business of health Chapecó (SC). Among the specific objectives, we seek to deepen the studies related to the concepts of stress and its symptoms; detect the causative stress points in the organizational context and identify possible solutions in order to reduce the stress level of the professionals working in this institution. The research method was predominantly quantitative, and as a tool for data collection Inventory of Stress Symptoms Lipp ( ISSL ) . Data analysis occurred as instructed by Test Lipp and by comparing information collected with references.

**Keywords:** sustainability, stress, work, institution of its industry.

## **Introdução**

Em virtude do processo de desenvolvimento contemporâneo e do crescimento acelerado das sociedades as pessoas começaram a adquirir uma tendência a esgotabilidade da integridade física e mental no ambiente de trabalho, tornando a problemática do estresse como a principal doença do século.

A função primordial do trabalho é organizar as sociedades, sendo o mais importante determinante para o homem construir seu ambiente e a si próprio. Nessa perspectiva, existem diversos estudos que visam adequar o ambiente organizacional às necessidades dos funcionários, porém na maioria dos casos a qualidade de vida dos membros da instituição é a questão menos relevante entre os pontos negativos elencados dentro de uma empresa.

Em princípio, o conceito de estresse era associado ao senso comum como qualquer situação conflituosa que gerasse algum desgaste mental, porém, atualmente, o conhecimento da população acerca da temática do estresse aumentou significativamente, especialmente quando foi reconhecido como patológico e identificado como a quebra do estado de equilíbrio interno do sujeito. Assim, pode-se compreender melhor este fenômeno e entender que desencadeia um desgaste geral no organismo humano.

Nesse sentido, este artigo tem como tema fatores de estresse em uma empresa do ramo da saúde, justificado pelo desgaste físico e mental vivenciado pelos profissionais

que estão inseridos neste ambiente, em decorrência do trabalho exercido oportunizar o contato com diferentes situações que implicam na realidade de indivíduos que procuram instituições como esta para alcançarem melhor qualidade de vida e bem estar. Sabe-se que promover este tema pode gerar mudanças do âmbito organizacional no que diz respeito à integridade dos funcionários e os procedimentos que a instituição possui como prioridade. Desta forma, como problema da presente pesquisa, tem-se: quais os principais fatores geradores de estresse nos funcionários atuantes e a sustentabilidade social de uma empresa do ramo da saúde na cidade de Chapecó (SC)?

O objetivo geral visa verificar quais os fatores geradores de estresse nos profissionais atuantes e a sustentabilidade social de uma empresa do ramo da saúde em Chapecó (SC). Entre os objetivos específicos, busca-se aprofundar os estudos relativos aos conceitos sobre o estresse e seus sintomas; detectar os pontos causadores de estresse no contexto organizacional e identificar possíveis soluções com a finalidade de diminuir o nível de estresse dos profissionais que atuam nesta instituição.

Entre os motivos para o desenvolvimento deste estudo cita-se a importância da saúde física e principalmente mental dos profissionais que atuam nesta empresa do ramo da saúde, em função do trabalho exercido ser desgastante e desenvolvido em um ambiente que lida diretamente com a realidade dos indivíduos que procuram alcançar saúde plena, sendo assim, o profissional entra em contato com o sofrimento do paciente e necessita constituir uma resistência diante das situações do seu cotidiano. Em contrapartida, a empresa também exige que o trabalhador dê todo o suporte a esses pacientes e lhes motive diariamente a passar com êxito por esta fase difícil, de modo que o sujeito se sinta satisfeito e retorne a empresa para continuar o tratamento.

Para a fundamentação teórica foi realizada uma abordagem sobre a conceitualização de estresse, entre o cenário do estresse ocupacional e indicadores de prevenção e tratamento do fenômeno. Trata-se de um estudo de caso, de caráter quantitativo, tendo como instrumento de coleta de dados o Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp (ISSL) e a pesquisa bibliográfica. Para análise e interpretação dos resultados foi utilizado o método de estatística descritiva para a correção dos questionários.

## **1. Aspectos Gerais do Estresse**

A palavra “estresse” tem origem de duas expressões latinas: “*stringere*” que

significa esticar, e de “*strictus*” que corresponde a tenso ou apertado (SERRA, 1999). Nesta perspectiva, o termo provém da física e apresenta significações a respeito de uma estrutura de tensão que apresenta deformidade, no sentido de submeter-se a um esforço de adaptação que atinge diretamente o comportamento mental e físico do ser humano. Sendo assim, define-se como uma reação do organismo diante de eventos que venham a alterar a vida do indivíduo, que pode vir a provocar dificuldades no comportamento afetivo e no relacionamento interpessoal do sujeito.

Em suas pesquisas, Lipp (1994) relata as possíveis reações físicas e emocionais frente ao estresse. Os sinais e sintomas que ocorrem com maior frequência de nível físico são: aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula, ranger de dentes, hiperatividade, náuseas, mãos e pés frios.

Em termos psicológicos, vários sintomas podem ocorrer como: ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si próprio, preocupação excessiva, incapacidade de concentrar-se em outros assuntos que não o relacionado ao estressor, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva (CAMELO E ANGERAMI, 2004).

Percebe-se então que, o estresse está interligado tanto com as questões físicas quanto psicológicas, provocando um descontrole das funções normais do organismo. Dessa forma, o indivíduo quando estressado não compreende que a maioria dos sintomas que estão aparecendo se dá pelo fato da problemática do estresse, e por muitas vezes prefere não aceitar, o que acaba por agravar a situação.

Dependendo da predisposição orgânica do indivíduo, o estresse pode causar transtornos psicológicos, como a falta de vontade de realizar suas atividades e ansiedade, até manifestações mais sérias como úlcera, infarto, câncer e mesmo manifestações mentais como tentativa de suicídio. À medida que a pessoa torna-se emocionalmente frágil, suas defesas orgânicas diminuem, deixando-a mais vulnerável aos diversos tipos de doenças (CAMELO E ANGERAMI, 2004). Diante disso, o estresse por ser explicado no momento em que o indivíduo não consegue mais controlar seus conflitos internos e acaba gerando um excesso de sintomas negativos, sofrendo severas alterações em seu estado emocional.

Cooper (1988) e seus diversos colaboradores vêm desenvolvendo um modelo teórico que tem por objetivo integrar as diferentes colaborações que vieram sendo dadas aos estudos de estresse, tendo em vista o ambiente laboral. O estresse é visto por estes

pesquisadores como “qualquer força que conduz um fator psicológico ou físico além de seu limite de estabilidade, produzindo uma tensão no indivíduo”. Com relação a este modelo, há lugar para o conceito de vulnerabilidade individual, que é composto dos seguintes fatores: personalidade, *locus* de controle, eventos da vida, suporte social para problemas pessoais e de trabalho e estratégias de enfrentamento voltadas ao estresse da vida e do trabalho. O conceito de vulnerabilidade é tido como moderador do estresse.

Esses autores também se preocuparam em pesquisar relações de gênero e estresse. Entre outras questões levantadas, encontram-se as expectativas com relação ao desempenho de papéis, os problemas com chefes do sexo masculino, as ameaças de envolvimento sexual, as ameaças referentes à competição com colegas do sexo masculino, obstáculos à carreira e a chamada “Síndrome da Mulher Maravilha”, que se refere à dupla jornada de trabalho.

Levando-se em consideração o modelo teórico, o estresse pode provocar uma disfunção significativa na vida do sujeito, e faz-se de extrema importância conduzir conhecimentos acerca das características individuais e o tipo de ambiente o qual está inserido, como acontece o enfrentamento das situações estressoras do local de trabalho ou das situações que estão presentes no seu cotidiano. O estresse está diretamente relacionado com fatores pessoais, do ambiente e da circunstância em que é submetido, assim como a combinação entre eles.

Segundo Lipp (1996), o estresse pode ter origem em fontes externas e internas: as fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Os estressores externos podem estar relacionados com as exigências do dia a dia do indivíduo, como os problemas de trabalho, familiares, dificuldades econômicas, entre outros.

Para se realizar a correlação entre o estresse e a sustentabilidade é necessário compreender a visão que alguns autores trazem sobre este assunto, sendo que, a sustentabilidade pode ser compreendida como um conjunto de valores e critérios, entre os quais se pode incluir a sustentabilidade social, cultural, ecológica, ambiental, territorial, econômica e política (Sachs, 2000), então, a inserção do conceito da sustentabilidade nas organizações e, mais especificamente, no contexto de empresas, corporações e negócios, passou a ser compreendida como a sua atenção de igual valor às questões contextuais anteriormente levantadas.

E o desenvolvimento sustentável pode ser entendido como os caminhos ou

conjuntos de estratégias planejadas para satisfazerem critérios da sustentabilidade, uma vez que o desenvolvimento pressupõe uma transformação progressiva e deliberada da sociedade, da economia e do ecossistema (Nobre et al., 2012; Richter, 1982). Nesse sentido, as empresas passam a desempenhar um papel central como agentes participantes no desenvolvimento sustentável ao criarem estratégias que contribuem para a concretização de objetivos e a satisfação de critérios da sustentabilidade.

Gladwin, Kennelly e Krause (1995) definem que o desenvolvimento sustentável envolve um processo para se alcançar o desenvolvimento humano de uma maneira inclusiva, interligada, igualitária, prudente e segura. Assim, tanto para a empresa quanto para os indivíduos que se fazem presentes neste contexto, esta relação vem a contribuir positivamente no ambiente empresarial e propiciar aspectos de inclusão e segurança no decorrer de seu desenvolvimento, dessa maneira, a sustentabilidade e a problemática do estresse precisam estar entrelaçadas, com o propósito de garantir a integridade da saúde física e mental dos colaboradores atuantes nas empresas do ramo da saúde.

## **2. Estresse Ocupacional**

A temática do estresse ocupacional tem recebido uma atenção especial nos dias atuais. Desenvolve-se no contexto organizacional e ocorre quando as demandas do trabalho estão acima das habilidades do trabalhador.

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O estresse ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006). Apesar do estresse ocupacional estar relacionado apenas com a rotina do funcionário dentro da empresa, as suas consequências vão além desse ambiente, podem interferir nas diversas áreas de relacionamento interpessoal e oferecer meios para desencadear outras patologias.

Para Albrecht (1988, apud CAMELO; ANGERAMI, 2004), os pontos estressores podem ser classificados em três fatores na situação de trabalho: físicos, sociais e emocionais. Sendo que são desencadeados principalmente pela sobrecarga de trabalho, causada pela demanda de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, e com muitas interrupções, a ambiguidade de prioridades, o nível de autoridade e de autonomia, e a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos.

Neste contexto, podem-se citar as contribuições de Kyriacow e Sutcliffe (1981, apud CAMELO; ANGERAMI, 2004) onde o definem como um estado emocional desagradável, pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores.

O estresse ocupacional gera um custo humano e organizacional com consequências na saúde do trabalhador e na produtividade da organização (TAMAYO; LIMA, SILVA, 2004). Isto é, além de todas as consequências que o estresse pode gerar na saúde física e mental do ser humano, a organização o qual faz parte também acaba saindo perdendo neste cenário, pois o trabalhador tende a diminuir seu desempenho e respectivamente alterar a produtividade de forma negativa, comprometendo assim o rendimento da mesma.

Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para a identificação e compreensão de consequências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são consequências de estresses organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo (JONES; KINMAN, 2001 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2006). De acordo com os autores, existe uma dificuldade em distinguir se os sintomas de estresse são originados somente por causas do trabalho ou se ocorreram em eventos alternados.

O estresse ocupacional pode agravar-se quando há por parte do trabalhador a visualização das responsabilidades que possui e as mínimas chances de controle sobre elas. Ou seja, o enfrentamento dessas responsabilidades vão depender da maneira em que encaram estas situações e o modo em que se adapta a elas, seu comportamento e suas expectativas frente ao mundo.

Para que isto não ocorra, é necessário que a pessoa perceba e avalie os eventos como estressores, o que quer dizer que fatores cognitivos têm um papel central no processo que ocorre entre os estímulos potencialmente estressores e as respostas do indivíduo a eles. A existência de um evento considerado estressor na organização não quer dizer que ele seja percebido desta maneira pela pessoa (PASCHOAL; TAMAYO, 2006). Sendo assim, o ideal seria que o sujeito pudesse perceber os eventos que o deixam estressado e procurar evita-los, porém na maioria dos casos a pessoa não consegue enxergar o que realmente acontece dentro da organização, acredita ser algo

cotidiano e que faz parte da sua vida no trabalho.

O estresse no trabalho pode ser evitado ou combatido através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, da progressão e promoção na carreira e de um apoio social eficaz (AFONSO, 2006). Nesta perspectiva, é necessário que a organização possa oferecer aos trabalhadores um programa de promoção à saúde que lhes possa proporcionar qualidade de vida dentro desse ambiente, e principalmente que lhes possa promover o apoio cabível diante das situações conflituosas em que tiver que enfrentar.

### **3. Prevenção e Tratamento do Estresse**

O estilo de vida agitado e pouco flexível acaba aproximando cada vez mais a população do estresse. A busca da qualidade de vida pessoal acabou sendo deixada em segundo plano e o tempo para prestar atenção nos acontecimentos do cotidiano foi reduzido. Consequentemente, a saúde é comprometida e a idealização de uma vida saudável esquecida. Estudos indicam que o estresse pode resultar em danos físicos e psicológicos (LIPP, 2003).

O estresse pode representar diferentes significados diante do olhar das pessoas. Para a maioria, as situações estressoras são um problema sem solução, sentem-se pressionadas e sofrem com isso, porém para algumas pessoas se torna um desafio e uma oportunidade para buscar novos conhecimentos. Então, pode-se concluir que a melhor maneira de encarar esse fenômeno é interpreta-lo de maneira positiva, como uma ferramenta de trabalho que o impulsiona para aprimorar seu embasamento técnico e qualificar seu desempenho dentro da organização. É importante desenvolver habilidade para enfrentar as mudanças, com confiança e determinação, interpretando-as como novas oportunidades (ROSSI, 2006).

A principal técnica para lidar com o estresse é a prevenção, portanto, é a maneira mais indicada para afastar os indivíduos de apresentarem sintomas a partir de eventos estressores. Este conjunto de ações procura evitar que os trabalhadores entrem em contato com os efeitos e propõem a remoção das causas mais comuns e especialmente, visam diminuir a incidência do estresse no ambiente específico.

Existem outras estratégias eficazes, como exemplo, a estratégia com foco na emoção, onde a pessoa tenta controlar a resposta emocional ao estressor; e a estratégia com foco no problema, onde a pessoa lida diretamente com o estressor, reduzindo as demandas do mesmo ou aumentando os recursos para atender essas demandas

(STRAUB, 2005). Nesse sentido, enfrentar o problema é essencial para minimizar os efeitos negativos e oportunizar bem estar aos envolvidos, em contrapartida, o que não se pode fazer é render-se aos seus malefícios e sofrer internamente com as situações.

Pode parecer difícil mensurar o estresse no trabalho, em razão dos estressores pessoais que cada pessoa traz e por suas características de personalidade, mas se sabe quando se sente estresse e pode-se controlá-lo, bloqueando o estresse do trabalho e, assim, prevenindo as doenças (GREENBERG, 2002). Reconhecer os estressores pessoais e conseguir administrá-los é o maior passo para que eles não prejudiquem negativamente esse sujeito e seu trabalho, e ainda desencadeiem outras doenças.

As práticas gerenciais do novo ambiente de trabalho também colaboram para que o estresse não se torne excessivo, pois essas práticas propiciam uma melhor comunicação, seleção adequada, concessão de poder e participação, metas definidas, capacitação de funcionários e apoio às famílias (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999). Atualmente, as organizações vêm evoluindo e reformulando suas práticas gerenciais, o que torna o ambiente propício para acolher o funcionário quando necessário e oferecer condições mais saudáveis de vida neste cenário.

A Associação Nacional de Saúde Mental dos Estados Unidos apresentou algumas sugestões para enfrentar o estresse diariamente. Como por exemplo, discutir o problema com outras pessoas pode ajudar na percepção de novas alternativas para lidar com o estresse; afastar-se da causa do estresse, para sentir-se mais controlado emocional e intelectualmente. Também se sugere liberar a raiva, fazendo algo construtivo como arrumar o jardim e fazer exercícios físicos; lidar com uma tarefa de cada vez; estabelecer expectativas razoáveis; não criticar outras pessoas; procurar características positivas nos outros e ajudá-los a desenvolvê-las; não ser um agente promotor do estresse e estar disponível nas horas de convívio social (ROSSI, 2006).

Outras técnicas de autocontrole são importantes no manejo do estresse e, se assim investidas, pode-se obter um ganho imensurável. A respiração diafragmática é fundamental, ela promove um nível de relaxamento, aumento na retenção de energia, melhor concentração e capacidade de lidar com o estresse e controlar as emoções. O biofeedback é um novo método preventivo de autocontrole, onde a pessoa aprende a regular voluntariamente suas reações ao estresse, controlar a tensão muscular, pressão arterial, temperatura das mãos e dos pés, atividade cerebral e a frequência cardíaca. Controlar essas reações fisiológicas promove a imunidade de várias doenças (ROSSI,

2004).

Neste sentido, assume particular importância à implementação de serviços técnicos de prevenção e vigilância da saúde física e mental dos trabalhadores dentro da organização. O desenvolvimento de programas que proporcionem qualidade de vida ao funcionário são extremamente importantes para a redução de danos que o estresse pode causar no cotidiano destes indivíduos, e conseqüentemente nas relações interpessoais.

#### **4. Método do Estudo**

Segundo Strauss e Corbin (1998), o método de pesquisa é um conjunto de procedimentos e técnicas utilizados para se coletar e analisar os dados. O método fornece os meios para se alcançar o objetivo proposto, ou seja, são as “ferramentas” das quais se faz uso na pesquisa, a fim de responder determinada questão.

O presente estudo classificou-se como um estudo de caso, que segundo Yin (1994) se adapta à investigação quando o pesquisador procura respostas para o “como?” e o “por quê?”, quando procura encontrar interações entre fatores relevantes próprios dessa entidade, quando o objetivo é descrever ou analisar o fenômeno, a que se acede diretamente, de uma forma profunda e global, e quando o investigador pretende aprender a dinâmica do fenômeno, do programa ou do processo. Dessa forma, consiste na investigação dos processos que ocorrem dentro da organização, a fim de identificar os fenômenos que aparecem com mais frequência e analisá-los criteriosamente.

Tratou-se de uma pesquisa com abordagem predominantemente quantitativa, sendo que envolve questões de natureza quantitativa relacionadas a resultados obtidos através de um estudo aprofundado sobre os conceitos de estresse e seus sintomas e o Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp. Sendo assim, a pesquisa quantitativa é identificada na utilização do teste. Quando utilizada, sua interpretação pode ser representada em forma estatística, através de tabelas, gráficos ou outros modelos matemáticos. Depois de entender o fenômeno qualitativamente, quantificam-se os dados.

A pesquisa se limitou a pesquisar os principais fatores geradores de estresse com os funcionários de uma empresa do ramo da saúde, localizada na cidade de Chapecó (SC). Os entrevistados foram vinte profissionais atuantes do local, sendo estes todos os funcionários, mais especificamente dezesseis do sexo feminino e quatro do sexo masculino. Neste sentido, a empresa possuía vinte e dois profissionais quando o pré

projeto foi desenvolvido, e devido a demissão de dois funcionários durante este período foi necessário reduzir a amostra. A organização a qual fazem parte é conhecida como o maior complexo de diagnóstico por imagem da região, dentre os funcionários estão: médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, técnicos em radiologia e administradores de empresa.

O instrumento de coleta de dados adotado foi o Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp (ISSL). A pesquisa bibliográfica que é a primeira etapa para aprofundar os conhecimentos e conseguir embasamento científico para a realização de um método de pesquisa foi utilizada após a correção dos dados que foram confrontados com a mesma. Esta possibilita ao investigador uma gama de informações de amplas fontes e autores, e uma compreensão mais completa em torno do objetivo pré-estabelecido.

O ISSL visa identificar a sintomatologia do quadro de estresse, se a predominância é somática ou psicológica, e em qual de sua fase encontra-se o examinando. Esse teste tem sido utilizado em dezenas de pesquisas e trabalhos clínicos na área de stress, ele permite realizar “um diagnóstico preciso do stress, determinar em que fase a pessoa se encontra e se este stress manifesta-se mais por meio da sintomatologia na área física ou psicológica, o que viabiliza uma atenção preventiva em momentos de maior tensão” (LIPP, 2000). A aplicação do ISSL é prática e fácil, levando cerca de quinze minutos para ser administrado.

Para analisar os dados quantitativos coletados através da aplicação do ISSL, foi utilizada a estatística descritiva, que apresenta o percentual de frequência dos resultados dos inventários e tem por finalidade destacar os níveis de estresse e sintomatologia em uma amostra de profissionais. Contudo, para analisar os dados encontrados na pesquisa foi utilizada a estatística descritiva, pautada nas orientações do Manual do instrumento utilizado.

Este artigo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Unoesc e atende às exigências éticas contempladas na Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde e na Resolução do Conselho Federal de Psicologia 016/2000.

## **5. Apresentação e Análise dos Dados**

Considerando os objetivos do presente estudo, esta seção descreve uma caracterização da pesquisa, relata os dados coletados como provas de estáticas exatas.

Em princípio, pode-se verificar a precisão do Inventário e seu alto nível de precisão. Para compreender a relação do índice dos profissionais que apresentavam sintomas de estresse, foram utilizadas a frequência e o percentual dos sintomas, sendo que podem ser observados na Tabela 1.

Tabela 1. Frequência e Percentual dos Sintomas de Estresse.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2014.

Fases do Estresse	Frequência	Percentual
Alerta	-	-
Resistência	6	30
Quase exaustão	-	-
Exaustão	-	-
Sem Estresse	14	70
Total	20	100%

Verificou-se que 30% da amostra apresentaram sintomas de estresse e 70% não apresentaram sintomas, sendo que o nível de estresse esteve presente apenas na fase de resistência. Nesta fase, a pessoa automaticamente procura lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna, provocando um aumento na capacidade de resistência que extrapola o normal. O sangue se apresenta diluído, pelo aumento da quantidade de grânulos de secreção hormonal, provocado pelo córtex das suprarrenais (LIPP, 2003). Sendo assim, a busca pela homeostase, ocasiona grande utilização de energia, podendo originar a sensação de desgaste generalizado, dificuldades com a memória, importante sinal que denuncia que o processo para lidar com a situação estressante ultrapassou a capacidade de suporte da pessoa, entre outras consequências.

O processo de estresse é interrompido sem consequência, quando ocorre uma adaptação completa e uma adequada resistência ao estressor (LIPP, 2003). Segundo a autora, o estresse só pode ser eliminado sem causar danos ao indivíduo quando houver a adaptação do mesmo aos fatores que originaram esses estressores. Em contrapartida, se o estresse se mantiver com a mesma intensidade e não ocorrer o tratamento necessário para diminuir sua frequência, este indivíduo pode ser levado à fase de quase exaustão.

Ainda nesta perspectiva, nos estudos realizados por Lipp (2000) a maior porcentagem da amostra de padronização também se concretizou na fase de resistência.

Complementando esta análise, foi estudada a classificação do tipo de estresse apresentado pelos participantes, e que pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2. Classificação do Tipo de Estresse Apresentado pelos Participantes.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2014.

Tipo de Estresse	Frequência	Percentual
Psicológico	1	5
Físico	4	20
Ambos	1	5
Nenhum	14	70
Total	20	100%

Observou-se que o instrumento possibilitou a análise dos sintomas de estresse em quatro agrupamentos, sendo o primeiro composto pelo tipo de estresse psicológico, o segundo pelo físico, o terceiro caracterizado como ambos os tipos e o quarto item identificou a falta de sintomas. O tipo predominante de estresse identificado foi o físico, porém a maior porcentagem de profissionais não apresentou forma alguma de estresse, sendo assim, a manifestação do estresse não necessariamente ocorre em organizações em que se trabalhe com pacientes em situações de risco.

Nesta perspectiva, a eliminação total do estresse do cotidiano de um indivíduo seria o mesmo que emitir seu atestado de óbito. Fisiologicamente falando, a ausência total de estresse equivale à morte. O que se deve procurar é reduzir os efeitos danosos do estresse que a sociedade proporciona. Deve-se buscar uma postura onde o estresse seja um acontecimento positivo e não um empecilho ao desempenho pessoal, à saúde e à felicidade (CARVALHO E SERAFIM, 2002). De acordo com os dados coletados, é importante mencionar que o não aparecimento do estresse também pode indicar consequências na saúde dos profissionais, como a falta de energia para realizar as atividades dentro da empresa ou a baixa motivação da equipe de trabalho por parte da alta chefia.

Em relação à presença de estresse entre o grupo hierárquico existente na organização, os dados podem ser visualizados no Quadro 1.

Quadro 1. Frequência de Estresse por Grupo Hierárquico

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2014

Grupo Hierárquico		Frequência	Percentual
Alta chefia	Estresse	1	100
	Sem estresse	0	0
	Total	1	
Média chefia	Estresse	1	25
	Sem estresse	3	75
	Total	4	
Baixa chefia	Estresse	1	11
	Sem estresse	8	88
	Total	9	
Estagiários	Estresse	3	50
	Sem estresse	3	50
	Total	6	

Os dados gerados no Quadro 1 evidenciaram que todos os grupos hierárquicos apresentam sintomas de estresse, e como relatado anteriormente, os níveis estão presentes na fase de resistência. É notável que a alta chefia, que é caracterizada pela gerente da organização, está com elevado nível de estresse, pode-se justificar pelo excesso de trabalho exercido e ao alto índice de responsabilidades que carrega.

Na média chefia estão inseridos os coordenadores dos setores de ressonância magnética, enfermagem e envelopamento de exames. Dentre eles, apenas o responsável pela área de exames está sendo afetada, devido à meta de laudos em que precisa apresentar ao final do mês. Caracterizando, em torno de cento e cinquenta laudos por semana.

Observou-se que no grupo de baixa chefia também foi constatado que apenas um profissional está com sintomas de estresse, sendo este recepcionista, que realiza o atendimento ao público e coleta as informações dos pacientes que serão atendidos.

Neste caso, é exigido pela empresa que esse funcionário tenha excelente desenvoltura para lidar com o grande público.

Além disso, metade dos estagiários apresenta estresse e metade não, estes profissionais têm as mesmas funções que os funcionários da baixa chefia, isto é, mesmo iniciando as atividades recentemente na empresa já possuem as mesmas responsabilidades que os demais. Porém, estes estagiários não têm o mesmo reconhecimento e remuneração que merecem, esta talvez seja a maior fonte de estresse que adquiriram, sendo que adentram a empresa para auxiliar no setor.

Levando-se em consideração esses aspectos, a alta chefia e os estagiários possuem maior percentual de estresse quando comparados à média e baixa chefia, o que leva-nos a acreditar que isso pode ocorrer devido à sobrecarga de atividades em que estão encarregadas de realizar, somado com a cobrança de metas que a empresa exige de cada membro, estes profissionais quando não possuem um acompanhamento psicológico necessário podem vir a agravar sua fase de estresse e sofrer com as consequências que este pode ocasionar.

### **Considerações Finais**

Mediante o estudo foi possível aprofundar o conhecimento existente acerca dos profissionais que fazem parte de uma empresa do ramo da saúde na cidade de Chapecó (SC). Foram identificados como estes profissionais reagem às situações estressoras que encontram no seu ambiente de trabalho e posteriormente, repensar soluções para diminuir o nível de estresse dos profissionais que atuam nesta organização.

Destaca-se a importância dos instrumentos de coletas de dados como a pesquisa bibliográfica e o ISSL, que proporcionaram compreender os conceitos de estresse e seus sintomas e possibilitaram uma avaliação apurada sobre a existência de sintomas físicos e psicológicos. Assim, foi possível visualizar as respostas obtidas através do teste com mais embasamento teórico e analisá-las de maneira fidedigna.

Através dos dados significativos, esses funcionários apresentaram um maior índice de estresse na fase da resistência, sendo que todos os grupos hierárquicos apresentaram sintomas, apesar da maioria da amostra não apresentar sintoma estressor algum. Os principais fatores geradores de estresse foram os estressores físicos, sendo eles sensação de desgaste físico constante, cansaço constante, problemas com a memória, mãos e pés frios e boca seca. Nesse sentido, os fatores psicológicos também

foram encontrados, porém com menos frequência e causando menos danos aos profissionais. Podendo ser observados nos seguintes sintomas: sensibilidade emotiva excessiva, pensar constantemente um só assunto e irritabilidade excessiva.

De acordo com estes dados, as contribuições que a Psicologia pode oferecer neste ambiente de trabalho são demasiadamente primordiais para alcançar níveis excelentes de qualidade por toda a organização. Ressalta-se que os psicólogos possuem o papel de orientar os líderes quanto ao gerenciamento de pessoas e potencializar as capacidades de cada profissional, assim, aprimorando as relações interpessoais e as condições de trabalho.

Percebeu-se que as implicações deste estudo apontam que seis profissionais apresentaram sintomas de estresse na fase de resistência, é necessário criar estratégias para minimizar esses sintomas estressores, caso contrário poderá vir a comprometer o desempenho emocional e profissional dos mesmos. Neste contexto, as alternativas que poderiam ser propostas para oportunizar qualidade de vida e para liberar o estresse destes profissionais incluem desenvolver um programa que possibilite os indivíduos a realizarem atividades físicas durante um curto espaço de tempo, como já existe em outras organizações, com a presença de uma fisioterapeuta que lhes proporcione exercícios de alongamento, já que a principal queixa diagnosticada foi cansaço e desgaste físico constante. Outra possibilidade para auxiliar o enfrentamento dessa fase é promover a respiração diafragmática, sendo que proporciona o aumento do nível de relaxamento e retenção de energia. E principalmente, juntamente com a gerência, apresentar para cada funcionário qual é a sua função dentro da empresa para que este possa lidar com uma tarefa de cada vez, tornando assim, fundamental encarar suas obrigações com prazer e não transformá-las em situações estressoras.

Além destes dados, os inventários revelaram que quatorze profissionais da equipe não apresentaram sintomas de estresse. Esse aspecto pode indicar falta de motivação na empresa, sendo que pode causar danos à qualidade de vida do trabalhador. Uma possível solução para esta problemática é implementar um programa com o intuito de elevar a motivação da equipe, buscando aumentar a autoconfiança e a autoestima da mesma, afim de estimular os envolvidos e proporcionar o prazer no trabalho. Dessa maneira, faz-se de extrema importância adotar uma postura onde o estresse seja um fator positivo e não acometa negativamente à saúde do mesmo, o que implica uma investigação mais aprofundada sobre este fenômeno específico em estudos futuros.

A empresa sustentável é aquela que continua gerando lucros sem causar impactos negativos aos seus funcionários, seus clientes, o governo, o meio ambiente, a comunidade em torno da empresa, entre outros. Nesta perspectiva, está inclusa na sustentabilidade empresarial o pilar da sustentabilidade social, que direcionada à dignidade humana e com foco nos direitos humanos e, principalmente nos direitos dos trabalhadores. Dentro da sustentabilidade social, está a melhoria constante da qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho, visto que este ambiente é cada vez mais perverso no que diz respeito à saúde física e mental de seus colaboradores devido às demandas que o mundo globalizado impõe. É imprescindível a conscientização de que a saúde e a qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho são como investimentos onde todos saem ganhando, e que busca extinguir ou diminuir os índices de estresse.

A sustentabilidade é um conceito interdisciplinar em constante evolução, e atualmente, uma boa parte da população tem consciência sobre a responsabilidade social. As empresas que possuem foco na sustentabilidade vêm ganhando grande espaço, pois os consumidores buscam conhecer o papel de cada uma e oferecer apoio na hora de escolher seus serviços, contribuindo assim, com a responsabilidade social direta ou indiretamente. Nesse sentido, as empresas que se preocupam com ações empresariais ambientalmente responsáveis são aquelas que estão se tornando referências e servindo de modelo para as demais devido a excelência ambiental.

### **Referências**

AFONSO, H. **Prevenir e combater o stress.** Jornal do Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local. Mar. 2006, n. 81. Disponível em: <<http://www.stal.pt/jornal/artigo.asp?id=807> >. Acesso em: 10 Abr. 2013.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. **Sintomas de estresse em trabalhadores de cinco núcleos de Saúde da Família.** *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* Jan./Feb. 2004, vol.12, no. 1, p.14-21. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692004000100003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692004000100003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 25 Set. 2012.

CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos.** Vol. II. São Paulo: Pioneira, 2002.

COOPER, G.; COOPER, R.; EAKER, L. **Living With Stress**. Londres: Penguin Books, 1988.

GREENBERG, J. S. **Administração do Estresse**. 6 ed. São Paulo: Manole, 2002.

LIPP, M. E. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papirus, 1996.

\_\_\_\_\_. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

\_\_\_\_\_. **Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress: Teoria e Aplicações Clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

\_\_\_\_\_. **Validação Empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS)**. Estudos Psicologia, v.11, n.3, p.43-49, 1994.

NOBRE, Farley Simon; RIBEIRO, Rhubens Ewald Moura. **Cognição e Sustentabilidade: Estudo de Casos Múltiplos no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa**. Rio de Janeiro, v.17, n.4, art.6, pp. 499-517, Jul./Ago. 2013. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/periodicos/arq\\_pdf/a\\_1408.pdf](http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_1408.pdf)>. Acesso em: 26 fev. de 2014.

NUNES, Tânia Cristina Silva et al. **As empresas sustentáveis são realmente mais rentáveis e seu nível de risco é menor?**. Rev. Adm., São Paulo, v. 47, n.3, Set. 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-21072012000300007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072012000300007&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 26 Fev. 2014.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Ergonomia, Estresse e Trabalho: validação da escala de estresse no trabalho. **Revista de Estudos em Psicologia**, Brasília, v. 9, n. 1, Jan. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 14 abr. de 2013.

ROSSI, A. M. **Estresse Masculino**. Porto Alegre: Artes e Ofícios Editora, 2004.

\_\_\_\_\_. **Autocontrole: Nova Maneira de Gerenciar o Estresse**. São Paulo: Best Seller, 2006.

SERRA, A. V. **O stress na vida de todos os dias**. Coimbra: Gráfica de Coimbra Ltda, 1999.

SCHERMERHORN JR, John R; HUNT, James G; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 2 ed. Porto Alegre:

Bookman, 1999.

STRAUB, R. O. **Psicologia da Saúde**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

STRAUSS, A., CORBIN, J. **Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**. 2 ed. Thousand Oaks: Sage, 1998.

TAWAYO, A. **Clima organizacional e estresse no trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TEIXEIRA, Evimael Alves; NOSSA, Valcemiro; FUNCHAL, Bruno. **O índice de sustentabilidade empresarial (ISE) e os impactos no endividamento e na percepção de risco**. Rev. contab. finanç., São Paulo, v. 22, n. 55, Abr. 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1519-70772011000100003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772011000100003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 26 Fev. 2014.

YIN, R. **Case Study Research: Design and Methods**. 2ª ed. Thousand Oaks: Sage Publicações, 1994.

Recebido em 11/04/2014

Aceito em 03/10/2014