

AGENTES ESTRESSORES QUE COMPROMETEM O AMBIENTE ORGANIZACIONAL

MANUELLE CRISTINE SILVA

Docente ECIT/JP

AMANDA RAQUEL DE FRANÇA FILGUEIRAS D'AMORIM

Universidade Fernando Pessoa – Porto (UFP)

ALEX JUNIO NOBERTO DE SOUSA

Universidade Federal da Paraíba – UFPB

ODAEELSON ANTONIO CLEMENTINO DA SILVA

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

RAMON SCHNAYDER DE FRANÇA FILGUEIRAS D'AMORIM

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

RESUMO

Este trabalho destaca o crescente aumento de agentes estressantes no ambiente laboral junto a profissionais da área administrativa de empresas em João Pessoa-PB. Realizou-se pesquisa descritivo-exploratória, aplicando questionário para 111 profissionais. Perfil dos respondentes: ambos os sexos, adultos, jovens, diversos níveis de ensino, diversificados níveis de situação conjugal e socioeconômica. Participantes trabalham em diferentes setores, exercendo três funções distintas: auxiliar administrativo, gerente administrativo e administrador. Principais fatores estressores: jornada de trabalho cansativa/estressante, pressão do chefe/colegas, que conseqüentemente atraem cansaço ou sonolência, afetando o ambiente laboral. Sintomas físicos e psicológicos apontados: dificuldade para relaxar, dor de cabeça, cansaço, sensação de falta de tempo, agressividade, preocupação e desânimo. Conclui-se que estes fatores afetam negativamente a vida profissional/pessoal dos indivíduos. Sugere-se implantação de medidas que melhorem a qualidade de vida dos colaboradores, a exemplo da ginástica laboral. Tais medidas, quando realizadas de forma correta, proporcionarão alívio do estresse acumulado pela jornada laboral.

Palavras-chave: Estresse. Ambiente organizacional. Agentes estressores.

1. INTRODUÇÃO

As organizações vivem constantemente procurando se adequar às mudanças, o que, conseqüentemente, atinge o ser humano, que por sua vez, procura se adaptar a essas intempéries, muitas vezes deixando de lado suas necessidades pessoais para atender as expectativas da organização. Assim, pode-se observar um contingente populacional atingido pelo estresse, seja por excesso de trabalho, metas inalcançáveis, dificuldade de conciliar trabalho e família, dentre outros fatores.

Segundo o dicionário do Aurélio, o estresse é definido como o conjunto das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por vários estímulos ou agentes agressores, como o frio, uma doença infecciosa, uma emoção, um choque cirúrgico, condições de vida muito ativa e trepidante. Entretanto, a Organização Mundial da Saúde (OMS), ainda não classifica o estresse como uma doença, porém, caso se tenha um estresse excessivo, ele poderá ser agente causador de diversas patologias, a exemplo do transtorno de pânico, alergias, depressão, baixa imunidade, enxaqueca, gastrite, obesidade, entre outras. Ademais, para Margis *et al.* (2003), o termo estresse denota o estado gerado pela percepção de estímulos que alteram a harmonia e fisiologia do corpo e da mente e o termo estressor, por sua vez, define o evento ou estímulo que provoca ou conduz ao estresse.

Sendo assim, é comum relacionar a vida profissional como um agente causador de estresse, pois, no trabalho os profissionais estão submetidos a diversos esforços e tensões que mexem com o estado físico e psicológico. Ademais, as pessoas estão expostas a diversas cobranças para obterem sucesso profissional, sendo estas cobranças oriundas não só pela organização, mas também da sociedade, que está cada vez mais exigente.

Neste sentido, alguns fatores psicossociais, a exemplo da carga horária de trabalho excessiva e da falta de clareza nas funções desempenhadas, assim como a falta de definições de suas funções, comunicação ineficaz e a falta de apoio por parte das chefias e dos colegas provocam algum tipo de estresse na vida do colaborador. Sendo assim, é de extrema importância uma relação harmoniosa entre colaborador e organização, pois quem sofre as conseqüências dos efeitos do estresse não é apenas o binômio indivíduo/trabalhador, mas também a organização como um todo, assim como a própria família.

Portanto, é relevante que ambas as partes se comprometam em promover um ambiente saudável para que alivie os sintomas deste mecanismo, proporcionando uma melhoria na qualidade de vida pessoal e profissional do colaborador. Com base na exposição, este trabalho pretende investigar **quais são os fatores estressores no ambiente de trabalho para profissionais que atuam na área administrativa**. Para tanto, o objetivo geral a ser alcançado é analisar os fatores estressores no ambiente de trabalho junto a profissionais que atuam no segmento de administração, tendo como objetivos específicos levantar os fatores estressores no ambiente de trabalho estudado, verificar as conseqüências do estresse e apontar medidas para diminuir os fatores causadores de estresse no ambiente organizacional administrativo.

Diante do exposto, nas últimas décadas, observa-se que o trabalho está tomando boa parte do tempo das pessoas. Cobranças por sucesso profissional e reconhecimento no mercado, tornam-se cada vez mais frequentes na vida de qualquer pessoa. Por sua vez, estas cobranças podem ser aceitas de forma positiva na vida do indivíduo ou de forma negativa quando em excesso. A busca excessiva por realização e reconhecimento profissional muitas vezes causa certo esquecimento ao indivíduo por seus afazeres fora do ambiente organizacional, pois, este

centraliza suas metas apenas no âmbito profissional, esquecendo-se de seu bem-estar físico e mental.

É comum se deparar no término do expediente com sensação de cansaço e dores diversas, estes distúrbios podem ser oriundos do estresse vivenciado durante a atividade ocupacional. Portanto, o estresse está cada vez mais presente nas atividades diárias, justamente por esse excesso de afazeres e cobranças. Dessa forma, faz-se necessário entender o que causa esse estresse ocupacional, para que, seja possível obter uma melhor qualidade de vida, pessoal e profissional, pois uma está relacionada com a outra.

2. REVISÃO TEÓRICA

Para Margis (2003), o termo “estresse denota o estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e, ao perturbarem a homeostasia, disparam um processo de adaptação caracterizado, entre outras alterações, pelo aumento de secreção de adrenalina produzindo diversas manifestações sistêmicas, com distúrbios fisiológicos e psicológicos”. Neste contexto, no dicionário Aurélio o “estresse é definido como o conjunto das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por vários estímulos ou agentes agressores, como o frio, uma doença infecciosa, uma emoção, um choque cirúrgico, condições de vida muito ativa e trepidante”.

De acordo com Ferraz, *et al.* (2014), observou-se nas últimas década, que o ambiente de trabalho tem sofrido muitas alterações, principalmente para acompanhar as transformações tecnológicas do mercado, e que ultrapassa cada vez mais o nível de capacidade de adaptação dos trabalhadores. Tais alterações provocam estresses na vida profissional e pessoal do colaborador, uma vez que este é pressionado pela organização e pessoas de seu convívio.

A busca por sucesso profissional torna-se cada vez mais competitiva, provocando, assim, uma elevada exposição a agentes causadores do estresse. Neste sentido, é comum, se deparar com pessoas que se queixam em estar estressadas no seu ambiente organizacional, pois a cobrança por bons resultados, oriunda não só pela organização, mas também pela sociedade, faz com o que o colaborador centralize seus objetivos apenas no trabalho, esquecendo que o lazer e uma boa convivência fora deste ambiente são fundamentais para uma qualidade de vida adequada.

2.1 AGENTES ESTRESSORES OCUPACIONAIS

Em várias situações o colaborador observa o ambiente organizacional como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional, proporcionando um nível inferior de interação com suas funções e com o ambiente de trabalho, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contenha recursos adequados para enfrentar tais situações, conforme afirma Martins, *et al* (2000).

O trabalho no decorrer da história foi ocupando a maior parte do tempo do ser humano. O que de início era para suprir suas necessidades básicas de subsistência passa a ser, principalmente após a Revolução Industrial, o ponto central da vida do homem. O homem, desta forma passa a ficar a maior parte de sua vida no trabalho, dedicando sua força, energia e esforços para as empresas. Ou seja, disponibilizando maior parte de seu tempo ao trabalho do que aos seus familiares e amigos. (AQUINO; FERNANDES, 2013)

Para Camelo e Angerami (2008) existe uma associação entre os agentes estressores e à organização do trabalho, como carga horária excessiva, condições de trabalho insalubres, falta de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerente com os limites biológicos. Dessa forma, os riscos ocupacionais decorrem da ruptura na relação entre o trabalhador e os processos de trabalho e produção.

Todos os dias, as pessoas estão expostas a diversas situações que podem desencadear o estresse no ambiente de trabalho. Neste aspecto, o estresse ocupacional pode ser desencadeado de diversas maneiras, um exemplo comum nas organizações são as atribuições de muitas funções para um colaborador, provocando, assim, uma falta de clareza nas funções que ele deve desempenhar, provocando uma ineficiência por parte do colaborador. Outros fatores como a falta de reconhecimento, conflitos de autoridade, planejamento inadequado, ausência de incentivos e motivação deficiente, provocam estresse aos colaboradores.

Os principais agentes estressores ocupacionais que podem estar presentes no meio ambiente do trabalho são envolvidos com aspectos de organização, administração e sistemas de trabalho e a qualidade das relações humanas. Por isso, o clima organizacional de uma empresa vincula-se não somente a sua estrutura e as condições de vida da coletividade do trabalho, mas também a seu contexto histórico, com seu conjunto de problemas demográficos, econômicos e sociais. Assim, o crescimento econômico da empresa, o progresso técnico, o aumento da produtividade e estabilidade da organização dependem também dos meios de produção, das condições de trabalho, dos estilos de vida, do nível de saúde e bem-estar de seus trabalhadores (CAMELO; ANGERAMI, 2008).

Para França e Rodrigues (2013), nas organizações os colaboradores são expostos a diversos fatores que podem desencadear o estresse ocupacional, a seguir apresentam-se tais fatores e seus principais causadores.

Quadro 1: Aspectos estressores organizacionais

Fatores estressores	Causadores do estresse
Exigências de tempo, estrutura temporal do trabalho e ritmo	horas extras, trabalho em turnos, trabalho ao ritmo da máquina, pagamento por produção.
Estrutura das tarefas	falta de controle, subutilização de capacidades.
Condições físicas	desagradáveis, ameaça de riscos físicos ou tóxicos, riscos ergonômicos.
Organização do trabalho	ambigüidade de papel, conflito de papel, competição e rivalidade.
Extra-organizacionais	fatores relacionados à comunidade, insegurança no emprego, preocupações com a carreira.
Fontes extra-trabalho	pessoais, família, relacionados à comunidade.

Fonte: FRANÇA e RODRIGUES (2013).

Constata-se com o quadro 1, que os fatores estressores apontados pelos autores variam dentro da organização. Os principais agentes causadores do estresse dentro da organização são: as horas extras, pagamento por produção, falta de controle sobre as tarefas, subutilização de capacidades, as condições físicas desagradáveis, ambigüidade de papel, insegurança no

emprego, dentre outros. Contudo, constata-se que o colaborador estar exposto a diversos fatores que causam o estresse dentro da organização.

2.2 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

A Organização Mundial da Saúde (OMS) não considera o estresse como uma doença, porém quando expostos a situações de alto teor de estresse, podemos desencadear diversas patologias relacionadas não só o bem-estar psicológico, mas também ao físico, a exemplo de transtorno de pânico, alergias, depressão, baixa imunidade, enxaqueca, gastrite, obesidade, entre outras.

A resposta ao estresse é resultado da interação entre as características da pessoa e as demandas do meio, ou seja, as discrepâncias entre o meio externo e o interno e a percepção do indivíduo quanto a sua capacidade de resposta. Esta resposta ao estressor compreende aspectos cognitivos, comportamentais e fisiológicos, visando a propiciar uma melhor percepção da situação e de suas demandas, assim como um processamento mais rápido da informação disponível, possibilitando uma busca de soluções, selecionando condutas adequadas e preparando o organismo para agir de maneira rápida e vigorosa. (MARGIS, *et al.* 2003).

Para França e Rodrigues (2013), as consequências advindas do estresse são diversas. Elas podem ser divididas em fisiológicas, psicológicas e comportamentais, que podem ser adquiridas de curto ou longo prazo, a seguir, apresentam-se tais consequências e patologias que podem ser adquiridas com o decorrer do tempo.

2.3 ESTRATÉGIAS PARA EVITAR O ESTRESSE OCUPACIONAL

Como já foi mencionado, se faz necessário montar estratégias que evitem o estresse ocupacional, que por consequência, melhora a condição de trabalho dos colaboradores. De acordo com a literatura, quanto maior o investimento em qualidade e vida no trabalho, maior será o retorno em termos de produtividade, qualidade e retorno financeiro. Ademais, não se pode esquecer-se da saúde dos trabalhadores, da importância de se ter lazer e diversão, de uma alimentação adequada, exercícios físicos regulares e tempo para a família e para o repouso.

2.3.1 Qualidade de Vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho é fator de essencial importância tanto na vida pessoal, quanto profissional, tendo em vista que visa trazer satisfação e bem-estar ao cotidiano do empregado, deixando-o motivado e trazendo mais produtividade para a organização (AQUINO; FERNANDES, 2013).

De acordo com Robbins (2009), os colaboradores preferem empregos que lhe ofereçam oportunidades de utilizar suas habilidades e capacidades, que ofereçam uma variedade de tarefas, liberdade e *feedback* sobre o próprio desempenho. Essas características tornam o trabalho mentalmente desafiante. Uma ocupação que é pouco desafiante torna-se entediante, mas o excesso de desafios pode levar à frustração e ao sentimento de derrota. Sob condições moderadamente desafiadoras, grande parte dos funcionários experimentará prazer e satisfação no trabalho.

De acordo com a pesquisa de Martins, *et al.* (2000), a sobrecarga de trabalho, relacionamento e comunicação, as características da instituição e a poluição ambiental foram os agentes estressores organizacionais mais citados pela população estudada, a qual sugeriu a melhoria do planejamento do trabalho, humanização no trabalho, adequação dos recursos humanos, melhoria da comunicação e educação continuada, entre outras, como sugestões para amenizar estes agentes.

Contudo, é de fundamental importância encontrar uma forma de aliviar estas tensões oriundas do estresse, pois quando as pessoas estão estressadas, reagem de diversas maneiras, gerando conflitos organizacionais ou pessoais. Algumas práticas esportivas como ginástica e natação, ou até mesmo, uma simples parada para assistir um filme, são ótimas opções de atividades para aliviar estas tensões.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para este estudo, foram adotados os métodos de pesquisa descritiva onde foi realizado o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador (BARROS; LEHFELD, 2007), e pesquisa exploratória que estabelece critérios, métodos e técnicas para elaboração de uma pesquisa, visando oferecer informações sobre o objeto desta e orientar a formulação de hipóteses (BERVIAN, *et al.*, 2006). Com relação aos meios a pesquisa foi bibliográfica, baseada em estudo sistemático desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, publicações em periódicos, dentre outros.

A amostra foi definida pelo critério não probabilístico por acessibilidade, abordado por Vergara (2007) como sendo o meio de selecionar os elementos pela facilidade de acesso a eles. Os sujeitos da pesquisa foram profissionais ligados a área administrativa, com o objetivo de analisar e verificar os aspectos causadores de estresse neste público. Portanto, teve como amostra 111 profissionais da área administrativa, sendo 41,4% auxiliares administrativos, 39,6% gerentes administrativos e 18,9% administradores que se dispuseram a participar de forma espontânea da pesquisa.

Quanto à natureza dos dados a pesquisa teve enfoque quantitativo. Caracterizada por Silva (2007, p. 68), por ser “feita através de dados estatísticos e dados numéricos, onde se levantam quantitativos referentes a tal fenômeno”. A coleta de dados ocorreu no período de 24 de setembro até 31 de outubro de 2016, por meio de aplicação de questionário dividido em duas partes, onde foram apresentadas 24 perguntas fechadas, a primeira parte com questões sobre o perfil do respondente e a segunda sobre os agentes causadores do estresse no ambiente organizacional.

Os dados coletados foram lançados em planilhas do software Excel 2007 para facilitar a confecção das tabelas e gráficos para posterior análise. Após o lançamento dos dados foi identificado os resultados e posteriormente elaboradas as tabelas para a realização da análise dos dados obtidos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados apresentados consistem no levantamento realizado através da aplicação de questionário envolvendo profissionais da área administrativa. Para se atingir os objetivos específicos foram elaboradas questões que pudessem trazer respostas a esses objetivos e isso foi possível através da adaptação de um questionário já existente, aplicado junto a

profissionais do segmento administrativo. A análise foi feita de acordo com os objetivos específicos.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Neste tópico pretende-se analisar os resultados obtidos através da coleta dos dados dos participantes desta pesquisa. A primeira questão diz respeito à faixa etária, obtendo os seguintes resultados: 0,9% encaixam-se na faixa até 18 anos, 66,7% entre 18 e 30 anos, 27,9% entre 30 e 45 anos e 4,5% acima de 45 anos.

Fizeram parte da amostra 111 profissionais da área administrativa, sendo maioria do sexo feminino (50,45%). Com relação ao estado civil, 51,35% eram solteiros e 48,45% eram casados. Essa constatação mostra que não há uma diferença grande entre o número de casados e o número de solteiros, apesar da grande maioria das empresas preferirem pessoas solteiras, pois não tem despesas com filhos dos colaboradores.

Em relação ao nível de escolaridade dos respondentes, foi constatado dentre a amostra, que 2,70% cursaram o ensino médio, 55,90% possuem o ensino superior incompleto, 32,40% cursaram o ensino superior completo e 9% possuem pós-graduação.

Constatou-se que maioria está cursando o ensino superior, demonstrando com isso o interesse de alguns em aprimorarem seus conhecimentos e melhorar sua capacitação. Quanto à função exercida a amostra distribuiu-se em Auxiliar administrativo (41,44%), Gerente administrativo (39,64%) e Administrador (18,92%).

Observou-se que o maior número de respondentes exerce função de auxiliar administrativo ou gerente administrativo, isso se deve ao fato de encontrar dificuldade em ter acesso a profissionais administradores. Quanto à renda mensal houve uma variação entre 1 e 5 salários mínimos, prevalecendo a faixa entre 2 e 3 salários mínimos (54,10%), seguida das faixas entre 3 e 5 salários mínimos (14,40%), até 1 salário mínimo (22,50%) e acima de 5 salários mínimos (9,00%). Constatou-se que a maioria dos respondentes recebe entre 2 (dois) e 3 (três) salários mínimos, confirmando a faixa salarial média para os profissionais estudados.

4.2 FATORES ESTRESSORES

Na segunda parte da pesquisa foram verificados os fatores estressores no ambiente organizacional, para tanto, foram apresentadas 5 (cinco) opções de respostas – Sempre, Quase sempre, Às vezes, Raramente ou Nunca. Observou-se que 75,67% da população estudada afirmaram que, sempre ou quase sempre, a carga horária é suficiente para a realização de suas atividades. Porém 66,67% dos respondentes afirmam que, pelo menos alguma vez, a jornada de trabalho é cansativa ou estressante.

Observou-se que 16,22% dos respondentes consideram a temperatura do ambiente de trabalho inadequada, 10,81% consideram inadequado o nível de ruído que estão expostos, 5,4% consideram a luminosidade inapropriada para o ambiente e 4,5% afirmam que o esforço físico exigido na execução de suas tarefas é inadequado.

Quanto à satisfação com o emprego observa-se que 73,87% dos respondentes estão satisfeitos com suas condições de trabalho, 83,79% afirmam que gostam de realizar as atividades que fazem parte do seu trabalho, 86,49% afirmam ter um relacionamento satisfatório com os colegas e 52,24% sentem-se pressionados pelo chefe ou colegas. No entanto, 50,45% afirmam que a empresa não proporciona momentos de integração e lazer com

seus colaboradores e 72,07% afirmam sentir-se cansados ou sonolentos durante a jornada de trabalho.

Com base nos resultados apresentados, constata-se que existe um alto índice de satisfação com as condições de trabalho e com o relacionamento entre os colegas e chefes, entretanto, deve-se observar que os respondentes apontam que se sentem pressionados pelos chefes e/ou colegas e que se faz necessário um investimento maior em momentos de integração e lazer dentro das organizações, pois a jornada de trabalho, muitas vezes, se torna cansativa ou estressante.

4.3 CONSEQUENCIAS DO ESTRESSE

Com relação aos índices de consequências decorrentes do estresse foram relativamente altos. O mais expressivo foi obtido referente ao estresse afetar ao ambiente social (62,16%), seguido do ambiente familiar (61,26%) e o com menor índice a falta no trabalho (17,12%). Constatou-se que quando provocado em excesso, o estresse pode provocar diversos sintomas e consequências, que por ventura, afetam não só a produtividade e satisfação no ambiente organizacional, como afetam os ambientes externos a organização, principalmente o social e familiar.

Analisando as respostas sobre os sintomas físicos percebidos devido ao estresse, verificou-se que a maior incidência é de dificuldade de relaxar (64,86%), em seguida, a dor de cabeça (63,06%) e cansaço (62,16%). O sintoma que apresentou a menor manifestação pelos colaboradores refere-se à falta de apetite (5,41%).

A dificuldade de relaxar é resultante do cansaço do cotidiano. Sendo um problema de saúde difícil de ser tratado, visto que é derivado da fadiga, que é “definida como o estado físico e mental, resultante de esforço prolongado ou repetido que terá repercussões sobre vários sistemas do organismo”. Sendo assim, ocorrem diversas alterações das funções do nosso organismo, que provocam a diminuição do desempenho do trabalho, e também desencadeando uma série de distúrbios psicológicos, familiares e sociais. (FERRAZ, et al. 2014)

Quanto aos sintomas psicológicos, verificou-se que os sintomas descritos pelos colaboradores são sensação de falta de tempo (75,68%), agressividade (52,25%) e preocupação (45,95%), seguidos de esquecimento (36,94%) e descontentamento (36,04%). O menor percentual refere-se à tristeza (18,02%).

De acordo com a pesquisa de Ferraz, et al. (2014), na psicologia, o estresse é derivado de diversos mal-estares psicológicos. Ou seja, é um estado interno caracterizado por uma série de modificações inespecíficas, sendo o acesso a este sempre indireto. Ferraz, ainda afirma que entre os sintomas psicológicos do estresse estão ansiedade, tensão, depressão, desânimo, aborrecimento, fadiga prolongada, sentimento de desesperança e muitos tipos de pensamentos defensivos.

Observou-se que o estresse é oriundo de uma diversificada cadeia de agentes estressores, que trazem diversas consequências para o organismo, que podem afetar negativamente o desempenho profissional do colaborador, e também afetar a qualidade de vida nos aspectos social e familiar.

4.4 MEDIDAS PARA DIMINUIR O ESTRESSE OCUPACIONAL

Para que haja uma diminuição dos agentes causadores do estresse ocupacional, faz-se necessário o investimento nas condições de trabalho do colaborador, proporcionando um ambiente de trabalho agradável que se possa trabalhar de forma tranquila e harmoniosa. Neste contexto, a diminuição da sobrecarga de trabalho e o aumento de momentos de integração de lazer junto aos colaboradores ajudam de forma positiva na melhoria da qualidade de vida do indivíduo, proporcionando uma diminuição do desencadeamento do agente estressor.

Ademais, sugere-se a utilização da ginástica laboral para melhorar e amenizar os agentes causadores de estresse no ambiente organizacional, assim como, investir na melhoria do planejamento da empresa e melhorar os recursos humanos, para que haja um aumento no nível de qualidade de vida dos colaboradores.

Portanto, investir em programas de qualidade de vida no trabalho é de extrema importância para amenizar o estresse ocupacional, tendo em vista que, estes programas trazem satisfação e bem-estar aos indivíduos que se sentirão motivados e, neste sentido, engajados a buscar o crescimento não apenas individual, mas de toda a organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Depreende-se então, que os participantes desta pesquisa foram escolhidos aleatoriamente. O perfil traçado foi: ambos os sexos, adultos, jovens, com diversos níveis de escolaridade, diversificados níveis de situação conjugal e socioeconômica. Assim escolhidos por trabalharem em diferentes setores e áreas da administração, exercendo três diferentes funções: auxiliar administrativo, gerente administrativo e administrador.

Com o presente estudo pode-se verificar que 75,67% dos respondentes consideram a carga horária suficiente para realizar suas atividades, sendo revelado por parte destes também baixos percentuais de interferência no trabalho por parte de ruídos ou ausência de climatização. Porém 66,67% consideram a jornada de trabalho cansativa ou estressante, e 52,24% dos respondentes sentem-se pressionados por chefes ou colegas, proporcionando em grande maioria a sensação de sonolência e cansaço, durante a jornada de trabalho. Esses dados podem apontar para o fato de ser necessário estimular a prática do *feedback* e acompanhamento dos resultados por parte dos líderes, a fim de tornar a busca por melhores resultados um processo natural e não fator desencadeador de estresse no ambiente de trabalho.

Outro fator a ser considerado é que se não trabalhado adequadamente os estilos de liderança na “cobrança por resultados”, o estresse pode provocar diversos sintomas e consequências, que por ventura, afetam não só a produtividade e satisfação no ambiente organizacional, como afetam os ambientes externos, a organização, principalmente o social e familiar. Uma alternativa a ser trabalhada no ambiente de trabalho pode ser aumento de momentos de integração de lazer junto aos colaboradores ajudam de forma positiva na melhoria da qualidade de vida do indivíduo, proporcionando uma diminuição do desencadeamento do agente estressor.

Dessa forma é importante levantar os fatores que causam estresse no ambiente, assim como verificar as necessidades de melhoria para a qualidade de vida no trabalho, assim como melhorar a interatividade entre as pessoas, independente do cargo que ocupem e das funções que realizam. Quando se trata de atividades da área administrativa, apesar de no geral não ter esforço física, mas trata-se de atividades que exigem esforço mental e bastante cobrança por

responsabilidades, esses aspectos levam a uma maior exigência no ambiente de trabalho, levando a causar estresse, que se não forem realizadas atividades que levam ao equilíbrio emocional, podem causar danos mais graves.

Conclui-se que os fatores estressores, como cobranças em ambiente de trabalho, por exemplo, podem provocar diversas reações físicas e emocionais advindas do estresse, seja por excesso de trabalho, metas inalcançáveis, dificuldade de conciliar trabalho e família, dentre outros fatores.

Quanto aos fatores estressores a que estes colaboradores estão expostos, constatou-se que a carga horária de trabalho, mesmo sendo considerada suficiente para a realização das atividades, afeta negativamente a qualidade de vida do colaborador, tendo em vista que é cansativa ou estressante. Os colaboradores relataram que os sintomas físicos do estresse são dificuldade de relaxar, dor de cabeça e cansaço. Os sintomas psicológicos verbalizados são sensação de falta de tempo, agressividade, preocupação e desânimo.

Neste contexto, sugere-se a implantação de medidas que melhorem a qualidade de vida dos colaboradores, a exemplo da ginástica laboral. Onde realizadas de forma correta, proporcionarão aos colaboradores um alívio das tensões e do estresse acumulado durante a jornada de trabalho. Vale ressaltar a importância de uma melhor integração e momentos de lazer com os colaboradores, pois desta forma haverá um aumento no nível de satisfação e motivação por parte do colaborador, diante da organização, que por consequência, ao se sentirem motivados, os colaboradores buscarão crescimento não apenas individual, mas para toda a organização.

Com relação às contribuições, esta pesquisa serve de fonte para iniciativas que reduzam os efeitos do estresse ocupacional, proporcionando o entendimento dos agentes estressores e suas consequências nos ambientes profissional, social e familiar. Propõe-se para as próximas pesquisas sobre o assunto sejam entrevistados mais profissionais da alta administração, para que seja comparado o nível do estresse com a função exercida na organização. Sugere-se também que seja feita uma pesquisa que levante as sugestões para aliviar o estresse, sugestões estas, advindas dos próprios colaboradores, aumentando a participação dos entrevistados.

Quanto às limitações encontradas durante a realização desta pesquisa pode-se afirmar que a amostra poderia ser um número maior de participantes, para isso ter uma dimensão maior dos reais fatores estressores no ambiente organizacional administrativo. Entretanto, pode-se afirmar que, de certa forma, a população estudada demonstrou desinteresse em partir da pesquisa e fornecer informações relevantes para a realização da mesma.

REFERENCIAS

ALVARÃES, Alberto. **Considerações sobre administração do tempo**. Disponível em <http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/ge/sucesso/tempo/020804-administracao_tempo_alvaraes.shtm>. Acesso em <10 dez 2016>.

AQUINO, Andrezza de Souza; FERNANDES, Ângela Cristina Puzzi. Qualidade de vida no trabalho. Campinas. **Revista J. Health Sci. Inst.**, vol. 31, nº 1, p. 53-8. 2013.

BARROS, Aidil Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª edição. Editora Makron. 2007.

BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 6ª edição. Ed. Prentice hall Brasil. 2006

- CAMELO, Silva Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. Ribeirão Preto. **Revista Cienc. Cuid. Saúde**, vol. 7, nº 2, p. 232-240, abr/jun, 2008.
- Dicionário do Aurélio, **Estresse**. Disponível em <<https://dicionariodoaurelio.com/estresse>>. Acesso em <20 set 2016>.
- FERRAZ, Flávio Cesar; FRANCISCO, Fernando de Rezende; OLIVEIRA, Celso Socorro. Estresse no ambiente de trabalho. Bauru. **Revista Arch Health Invest.**, vol 3, nº 5, p. 1-8. 2014.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi, RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4º. Ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- MARGIS, Regina, et al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. Porto Alegre. **Revista de psiquiatria do RS**, vol. 25, p. 65-74. abr. 2003.
- MARTINS, Luiana Monteiro Mendes, et al. Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. São Paulo. **Revista Esc. Enf. USP**, v. 34, nº 1, p. 52-8, mar. 2000.
- PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. Brasília. **Revista Estudos de psicologia**, v. 9, nº 1, p. 45-52. 2004.
- PEREIRA, Maria Elizabeth Roza; BUENO, Sônia Maria Vilela. Lazer - Um caminho para aliviar as tensões no ambiente de trabalho em UTI: uma concepção da equip de enfermagem. Ribeirão Preto. **Revista latino-am. Enfermagem**, v. 5, nº 4, p. 75-83. out. 1997.
- REIS, Roberta Teixeira. **Gestão do tempo e qualidade de vida como fatores de produtividade no trabalho**. Trabalho de conclusão de curso (Administração)- Faculdade de Ciências Sociais aplicadas - FASA. 2006.
- ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 8ª edição. Ed. Pearson. 2009.
- SILVA, Manuelle Cristine. **"Captura" da subjetividade: análise das políticas de gestão do trabalho utilizadas para mobilizar o engajamento dos trabalhadores de uma grande rede de supermercados**. Dissertação (Mestrado em administração)- Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. 2012.
- SILVA, Manuelle Cristine. **Sistema de gestão da qualidade: análise dos retornos decorrentes da implantação de um sistema de gestão da qualidade na São Braz**. Monografia (Administração) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. 2007.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8º Ed. São Paulo: Atlas, 2007.