

FACULDADE DAMAS DA INSTRUÇÃO CRISTÃ  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MAYARA THAIS CARVALHO

**A GESTÃO DO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO  
HOME OFFICE: CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E PREVENÇÃO**

Recife

2021

FACULDADE DAMAS DA INSTRUÇÃO CRISTÃ  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Mayara Thais Carvalho

**A GESTÃO DO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO  
HOME OFFICE: CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E PREVENÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade Damas da Instrução Cristã, como requisito parcial para obtenção ao título de Bacharel em Administração, sob orientação da Professora Dra. Catarina Rosa e Silva de Albuquerque.

Recife  
2021

Catálogo na fonte  
Bibliotecário Ricardo Luiz Lopes CRB-4/2116

C331g Carvalho, Mayara Thaís.  
A gestão do estresse nas organizações no contexto Home Office: causas, consequências e prevenção / Mayara Thais Carvalho. - Recife, 2021.  
63 f. : il. color.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Catarina Rosa e Silva de Albuquerque.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia - Administração) – Faculdade Damas da Instrução Cristã, 2021.  
Inclui bibliografia.

1. Estresse ocupacional. 2. Satisfação no trabalho. 3. Home Office. I. Albuquerque, Catarina Rosa e Silva de. II. Faculdade Damas da Instrução Cristã. III. Título

658 CDU (22. ed.) FADIC(2021.1-028)

FACULDADE DAMAS DA INSTRUÇÃO CRISTÃ  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MAYARA THAIS CARVALHO

**A GESTÃO DO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO  
HOME OFFICE: CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E PREVENÇÃO**

Defesa Pública em Recife/PE, 29 de junho de 2021.

BANCA EXAMINADORA

---

Orientador: Professora Dra. Catarina Rosa e Silva de Albuquerque

---

Professor Convidado: Dra. Ana Lúcia Neves de Moura

---

Professor Convidado: Msc. Andrea Karla Travassos de Lima

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecer a Deus por me dar condições de mergulhar nesse projeto e realizar o meu sonho de concluir a faculdade.

Dedico este trabalho ao meu filho Davi Lucas. Filho, você é a luz da minha vida e a força que me impulsiona para sempre querer seguir em frente, eu te amo!

Serei eternamente grata a minha família em especial a minha mãe, que sempre me ensinou a importância da educação e me incentivou a transformar o meu sonho em realidade, também a minha irmã, esposo e filho. Obrigada pela paciência e ajuda que me promoveram para que esse sonho fosse possível, eu amo todos vocês!

À minha orientadora, professora Catarina Rosa e Silva, por ter aceitado o desafio de me orientar e executar junto comigo este projeto, por toda a paciência e transmissão de conhecimento. Para mim é uma honra ter a senhora como orientadora.

À Faculdade Damas por todo o ensino de qualidade e apoio durante todo o curso, em especial a todos os professores que contribuíram para o meu conhecimento e crescimento na área administrativa, além dos secretários e demais colaboradores desta instituição.

Aos membros da banca que disponibilizaram parte do seu tempo para ler, contribuir e qualificar este projeto.

Gratidão a todos os amigos e aos que fizeram parte direta ou indiretamente desse projeto.

*“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu,  
mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre  
aquilo que todo mundo vê.”*

(Arthur Schopenhauer)

## RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido com o objetivo de identificar como gestores de uma organização podem gerenciar o estresse no trabalho no contexto *home office*. Diante do cenário atual da sociedade de pandemia por Covid-19, muitos trabalhadores foram obrigados a serem inseridos neste contexto, muitas vezes sem o devido preparo prévio. Realizou-se uma pesquisa descritiva, do tipo *survey*, com abordagem quantitativa na cidade do Recife/PE e Região Metropolitana, tendo participado do estudo 97 profissionais em regime de home office e de diferentes organizações, com ramos diferenciados. Aplicou-se um protocolo de pesquisa constituído em um questionário com questões abrangendo os dados pessoais e ocupacionais, utilizando-se como base a Escala de Estresse no Trabalho de Paschoal e Tamayo (2004). Os dados obtidos foram analisados por meio de estatísticas descritivas e os resultados apontaram como possíveis causas do estresse a falta de comunicação, ausência de mobília adequada, incertezas bem como dificuldade de comunicação. Desta forma, este estudo pretende apresentar ao gestor como identificar e lidar com o estresse nas organizações e algumas estratégias para gerir o estresse visando promover um ambiente saudável e produtivo para esses profissionais.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional. Satisfação no Trabalho. Home Office.

## **ABSTRACT**

This work was developed with the objective of identifying how managers of an organization can manage work stress in the home office context. Given the current scenario of the society of pandemic by Covid-19, many workers were forced to be included in this context, often without proper prior preparation. A descriptive survey, with a quantitative approach, was carried out in the city of Recife/PE and Metropolitan Region, with 97 professionals working in home office and from different organizations, with different branches participating in the study. A research protocol consisting of a questionnaire with questions covering personal and occupational data was applied, using as a basis the Work Stress Scale by Paschoal and Tamayo (2004). The data obtained were analyzed using descriptive statistics and the results pointed out as possible causes of stress the lack of communication, lack of adequate furniture, uncertainties as well as difficulty in communication. Thus, this study intends to present the manager how to identify and deal with stress in organizations and some strategies to manage stress in order to promote a healthy and productive environment for these professionals.

**Keywords:** Occupational stress. Job Satisfaction. Home Office.



## LISTA DE FIGURAS, QUADROS E GRÁFICOS

Figura 1 - Os estressores na vida de cada pessoa.....	19
Quadro 1: tipos de sobrecarga de trabalho.....	24
Quadro 2 - Agrupamento das perguntas do questionário.....	31
Quadro 3 - O que as empresas estão fazendo para minimizar o estresse, segundo funcionários.....	46
Quadro 4 - Questões sobre estresse no trabalho no contexto do Home Office, que não foram.....	47
Gráfico 1 - Segmentos de atuação dos indivíduos entrevistados. ....	33
Gráfico 2 - Questões referentes a relacionamento interpessoal.....	34
Gráfico 3 - Questões referentes a relacionamento com os gestores.....	35
Gráfico 4 - Questões referentes a relacionamento com os gestores.....	36
Gráfico 5 - Questões referentes a rotina de trabalho. ....	37
Gráfico 6 - Questões referentes a rotina de trabalho. ....	38
Gráfico 7 - Questões referentes ao tempo para execução de tarefas.....	39
Gráfico 8 - Questões referentes a falta de capacitação.....	40
Gráfico 9 - Questões referentes a tecnologia.....	41
Gráfico 10 - Questões referentes a reconhecimento e crescimento. ....	42
Gráfico 11 - Questão referente a ergonomia.....	43
Gráfico 12 - Questões referentes ao contexto home office.....	44
Gráfico 13 - Questões referentes ao contexto home office.....	45

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

EET – Escala de Estresse no Trabalho

ICPS - Instituto de Psicologia e Controle do Stress

IMIP – Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira

ISMA – International Stress Management Association

OMS – Organização Mundial da Saúde

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SGA – Síndrome Geral de Adaptação

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Justificativa .....	13
1.2	Objetivos .....	14
1.2.1	Objetivo geral .....	14
1.2.2	Objetivos específicos.....	14
1.3	Estrutura do trabalho .....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	16
2.1	Contexto pandêmico de Covid-19 e home office .....	16
2.2	Qualidade de vida no trabalho .....	17
2.3	Estresse Ocupacional.....	18
2.3.1	Formas de apresentação do Estresse Ocupacional.....	19
2.3.2	Estudo dos indicadores de estresse ocupacional .....	21
2.4	Gestão do Estresse Ocupacional.....	25
3	MÉTODO .....	29
4	RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS.....	33
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	48
	REFERÊNCIAS.....	50
	APÊNDICE A – Questionário .....	55

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), cerca de 90% da população mundial sofre com estresse (IMIP, 2020). No Brasil, 72% da população economicamente ativa sofre de estresse e, desse total, 32% possuem síndrome de *Burnout* (ISMA, 2019), sendo considerado o segundo país com maior índice de casos desta síndrome.

A expressão *burnout* significa esgotamento, ou seja, é quando você se vê exaurido por conta de situações vividas no ambiente profissional – excesso de cobranças, competitividade, acúmulo de responsabilidades. Em 2019, passou a ser caracterizada como uma síndrome ocupacional sendo incluída na 11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças pela OMS (MONTEIRO, 2019).

O estresse está se tornando um problema cada vez maior nas organizações, provavelmente, em decorrência da gradativa complexidade do trabalho, que envolve um aumento na velocidade das transformações e da carga de trabalho, além das incertezas provocadas pelas mudanças e a preocupação com o futuro (CHIAVENATO, 2021).

Inicialmente, o conceito de estresse foi utilizado na física e na engenharia com o sentido de grau de deformidade sofrido por uma estrutura ao ser submetida a um esforço de adaptação. Esse esforço, no indivíduo, surge em decorrência de impactos internos ou externos ao seu organismo, atingindo-o simultaneamente por completo (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

O termo estresse foi inicialmente estabelecido e pesquisado por Hans Selye, doutor em medicina e química, que o definiu como o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação (SELYE, 1959).

De acordo com Lipp (2000, p. 16), “[...] o estresse é uma reação do organismo diante de situações, ou muito difíceis ou muito excitantes, a qual pode ocorrer em qualquer pessoa, independentemente de idade, raça, sexo e situação socioeconômica”. Já Griffin e Moorhead (2015) o definem como a reação de adaptação de uma pessoa a um estímulo que exige dela respostas psicológicas ou físicas excessivas.

Diante desse fator, a sobrecarga e as pressões excessivas por tempo e resultados no trabalho, em um mundo competitivo ao extremo, são as grandes causadoras do estresse laboral (CHIAVENATO, 2021; LIPP, 2010).

Ainda segundo os mesmos autores, as consequências atingem tanto o colaborador quanto a organização ao interferir negativamente na quantidade e qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo e da rotatividade e na predisposição a queixas, reclamações, insatisfação e greves.

Em adição, é preciso considerar o contexto pandêmico de Covid-19 instalado no mundo onde, o bem-estar de muitos foi severamente prejudicado, conforme apresenta a pesquisa do Instituto de Psicologia e Controle do Stress realizada no Brasil (ICPS, 2020) na qual, cerca de 60% das pessoas estão estressadas nesta pandemia, 57,5% estão mais ansiosas e 26% estão com depressão.

Devido à necessidade de distanciamento social, as empresas adotaram o *home office* a fim de dar continuidade aos seus processos de trabalho. Entretanto, essa forma de trabalho tem impactado na saúde do trabalhador e desencadeado alguns transtornos, como o estresse. Sabe-se que 62% dos profissionais que se encontram naquela modalidade de trabalho estão estressados e mais ansiosos do que em ambiente corporativo tradicional e que 68% destes extrapolam a jornada de trabalho diária, chegando a trabalhar 4 horas a mais além do estipulado (LINKEDIN, 2020).

De acordo com Marques (2018), um trabalhador que está sofrendo com o estresse no trabalho acaba afetando não só seu rendimento profissional, como principalmente a sua saúde e, conseqüentemente, diminui sua qualidade de vida.

Portanto, a saúde organizacional é algo que vem sendo estudado e analisado nos últimos anos no contexto da gestão, na qual a questão de bem-estar organizacional não pertence mais apenas aos colaboradores e sim à organização, além de todos que compõem o corpo gerencial e organizacional (BERGAMINI, 2009).

Do ponto de vista de Newstrom (2008), as organizações precisam identificar tanto os trabalhos que levam ao esgotamento quanto os funcionários que começam a exibir alguns sintomas. Em outros casos, a empresa pode auxiliar os funcionários a aprender como lidar melhor com situações de trabalho altamente estressantes.

Todavia, infelizmente, ainda são poucas as empresas que estão preparadas para perceber e auxiliar profissionais que enfrentam quadros de sofrimento psicológico. O que ainda se vê muito é preconceito, indiferença e a crença de que problemas psicológicos nada mais são do que sinais de preguiça ou fraqueza (LEITE, 2020).

Desta forma, entende-se oportuno investigar como gestores de uma organização podem gerenciar o estresse no trabalho a fim de promover um ambiente saudável e produtivo para todos os colaboradores.

### **1.1 Justificativa**

Conforme Chiavenato (2021), o estresse é uma condição intrínseca à vida moderna, tendo em vista uma rotina de exigências, necessidades, urgências, prazos a cumprir, metas e objetivos a alcançar, falta de meios e de recursos, expectativas dos outros, indefinições e uma infinidade de limitações e demandas sobre as pessoas fazem com que elas se exponham ao estresse.

Visando situar o objeto de análise do presente trabalho, este estudo volta-se para o estresse ocupacional no contexto *home office*, uma vez que se refere a um tema contemporâneo, na qual atinge diferentes tipos de empresas e profissionais independente de classe social e sexo. A escolha pela temática surgiu a partir de observações de como este tema era abordado e levado em consideração na vida dos trabalhadores, sendo importante ressaltar o contexto de pandemia da Covid-19 que estamos vivendo, na qual diversos profissionais encontram-se em *home office*.

O *home office* adotado em função do isolamento social para conter o novo coronavírus, já afeta a saúde mental dos profissionais brasileiros, pois 62% estão mais ansiosos e estressados com o trabalho do que antes, 68% dos profissionais que estão em casa têm trabalhado pelo menos uma hora a mais por dia, com alguns (21%) chegando a trabalhar até quatro horas a mais/dia. (LINKEDIN, 2020). De acordo com Leite (2020), o excesso de carga de trabalho, jornadas longas e aumento da pressão por resultados entre outras, são causas frequentemente citadas como motivação para o surgimento de doenças psicológicas.

Desta forma, é imprescindível que o administrador possua competências e conhecimentos para lidar com problemas relacionados ao estresse, e seja capaz de propor à organização melhorias que possam trazer benefícios a vida dos funcionários e conseqüentemente a qualidade de seus processos diante do contexto instaurado atualmente.

Ainda é interessante ressaltar a falta de controle num ambiente diferente do que a empresa promove aos seus profissionais, pois há uma certa dificuldade em manter um ambiente propício para desenvolvimento de atividades, quando os móveis ou até mesmo a rotina com familiares presentes no mesmo local torna-se fonte de estresse e perturbação.

O presente estudo se justifica pelo fato de que os gestores, de posse dos resultados, podem auxiliar os seus profissionais com o objetivo de se prevenirem em relação ao estresse, pois a percepção do estresse está relacionada ao ambiente de trabalho. Com isso, os colaboradores podem realizar a alteração na rotina e na estrutura de trabalho com objetivo de prevenção.

Ademais, no que se refere à qualidade de vida e satisfação no trabalho, é interessante para o gestor ter conhecimento do que satisfaz o colaborador para evitar a insatisfação por meio de estratégias, resgatando esses funcionários antes que larguem a instituição buscando melhores condições de trabalho (FERREIRA, 2016).

No campo acadêmico, este estudo pode contribuir para a produção de novos conhecimentos com relação ao estresse ocupacional no contexto de *home office*, mais precisamente aplicada num período pandêmico, na qual diversas empresas, em sua maioria, não se encontravam preparadas para tal contingência, bem como os profissionais em suas residências sem a estrutura de trabalho adequada e com rotina agravada nas famílias com crianças.

Desta forma, considerando a dificuldade para eliminar os estressores que causam o estresse ocupacional na organização, buscou-se durante a execução deste trabalho acadêmico discutir sobre como gestores podem gerenciar o estresse no contexto de trabalho em *home office* para promover um ambiente saudável e produtivo para todos os colaboradores.

## **1.2 Objetivos**

### 1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é identificar como gestores podem gerenciar o estresse no trabalho em contexto *home office*, visando promover um ambiente saudável e produtivo para todos os colaboradores.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem por objetivos específicos:

- a) Compreender o que é estresse no ambiente de trabalho em contexto *home office*;
- b) Levantar as causas do estresse no contexto *home office*;
- c) Levantar as consequências do estresse no contexto *home office*;

- d) Investigar os tipos de intervenções possíveis para lidar com o estresse do profissionais que trabalham em *home office*.

### **1.3 Estrutura do trabalho**

Esse estudo está estruturado em cinco capítulos, conforme descritos a seguir:

O capítulo 1 corresponde à introdução e apresenta uma breve contextualização do tema proposto, o problema de pesquisa, seus objetivos e a justificativa do estudo.

No capítulo 2 faz-se uma breve contextualização do momento de pandemia do coronavírus e a razão pela qual várias organizações adotaram o *home office* como forma de trabalho, além de uma breve revisão de literatura, na qual constam os temas de qualidade de vida no trabalho, estresse ocupacional, formas de apresentação do estresse ocupacional, estudo dos indicadores de estresse ocupacional e gestão do estresse ocupacional.

Já no capítulo 3, aborda-se o método utilizado para a realização da pesquisa. Ainda neste capítulo, é definido, com mais detalhes, a caracterização e delineamento da pesquisa, a coleta e análise de dados.

Em seguida, no capítulo 4, são apresentados os resultados obtidos com a coleta de dados e discutidos de acordo com a base teórica que consta neste trabalho. Por fim, o capítulo 5 consta as considerações finais deste estudo, as conclusões e possíveis sugestões de estudos futuros.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Contexto pandêmico de Covid-19 e home office

A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global, que foi descoberto em amostras obtidas de pacientes com pneumonia de causa desconhecida na cidade de Wuhan, província de Hubei, China, em dezembro de 2019 (BRASIL, 2021).

O vírus que causa a COVID-19 é transmitido principalmente por meio de gotículas geradas quando uma pessoa infectada tosse, espirra ou exala. Essas gotículas são muito pesadas para permanecerem no ar e são rapidamente depositadas em pisos ou superfícies (OMS, 2019).

Desta forma, o indivíduo pode ser infectado ao inalar o vírus se estiver próximo de alguém que esteja com o vírus, ou ao tocar em uma superfície contaminada e em seguida passar as mãos nos olhos, nariz ou boca.

Devido ao alto poder de contágio, todas as pessoas ao redor do mundo passaram a utilizar máscaras, álcool em gel e o isolamento afim de evitar o contágio por essa doença. Escolas, empresas, faculdades e outras organizações tiveram que adaptar suas atividades para o meio remoto com o objetivo de não encerrarem suas atividades.

Entretanto, mesmo diante desta adaptação muitas empresas fecharam as portas, pois não conseguiram se adaptar nem tampouco manter seus funcionários, sendo neste período registrado o maior recorde histórico de 14,4 milhões de pessoas desempregadas (IBGE, 2021).

Das empresas que se encontram no mercado, restou a adaptação em meio tal contingência para comércio eletrônico e *home office*. No início o contexto de trabalho adotado parecia ideal, porém ao longo dos meses tornou-se um problema, visto que o lado negativo começou a aflorar na vida dos profissionais.

Conexão ruim com a internet, computador pessoal inadequado, cadeira desconfortável, controle acentuado dos superiores, dificuldade de realizar as mesmas tarefas longe do escritório, isolamento, *burnout*, são algumas das consequências apontadas por vários profissionais (UOL, 2020).

Estamos há mais de um ano convivendo com esse vírus, vacinas já foram criadas e estão sendo aplicadas em pessoas ao redor do mundo, no entanto ainda não foram retomadas todas as atividades, e diante do que já foi exposto, cabe aos gestores e organizações buscarem melhores condições de trabalho afim de garantir uma qualidade de vida no trabalho, algo que é intrínseco na vida de qualquer indivíduo como veremos a seguir

## **2.2 Qualidade de vida no trabalho**

Inicialmente, é importante destacar que Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) desenvolve-se, nas instituições, como um plano de gestão que busca atender as necessidades individuais e coletivas dos trabalhadores, e está ligada a fatores como a satisfação, bem-estar social, psicológico, físico, a motivação e com a produtividade no trabalho (SILVA, 2019).

O termo Qualidade de Vida no Trabalho foi utilizado pela primeira vez por Eric Trist e outros pesquisadores do Instituto Tavistock, em 1950, no desenvolvimento da abordagem sociotécnica da organização do trabalho. O enfoque era melhorar a produtividade, reduzir conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa, considerando a tríade indivíduo, trabalho e organização, com base na análise e reestruturação das tarefas (FERREIRA, 2017).

Vasconcelos (2001) afirma que a qualidade de vida no trabalho constitui-se na peça-chave do desenvolvimento humano e profissional. É nas organizações que o indivíduo, trabalhador, encontra seu sucesso ou sua frustração. Essas situações interferem diretamente no seu bem-estar psicossocial, assim como no seu rendimento e desempenho profissional.

De acordo com Diniz (2013), para que a organização possa oferecer serviços e produtos de qualidade, tornou-se fundamental proporcionar boas condições de trabalho e realizar ações dirigidas para a qualidade de vida de seus colaboradores. O objetivo é evitar expô-los a estressores que possam influenciar negativamente na saúde e no desenvolvimento das competências presentes no contexto ocupacional, os quais podem influenciar na produtividade, no alcance de metas administrativas e nos custos.

Por fim, a qualidade de vida é algo essencial em qualquer organização. Um indivíduo que se encontra em um ambiente organizacional que não oferece boas condições de trabalho, passa a contar com estressores em sua rotina, o que provoca o estresse ocupacional e, conseqüentemente, o adocece.

Na sessão a seguir será abordado sobre o estresse ocupacional e sua relação com a qualidade de vida, bem como na sessão 2.3.2 os modelos de qualidade de vida.

### **2.3 Estresse Ocupacional**

O estresse ocupacional é um problema crescente, que necessita de atenção primordial em função dos consideráveis custos, humanos e organizacionais, para os trabalhadores (DINIZ, 2013).

Hans Selye (1959), médico e químico foi o primeiro a estudar o estresse, porém no contexto da química, na qual definiu como o sentido do grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço.

Ainda conforme o autor supracitado, com base neste termo, denominou o estresse como o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação. A esse conjunto de modificações não específicas que ocorre no organismo, Selye (1959) deu o nome de Síndrome Geral de Adaptação (SGA).

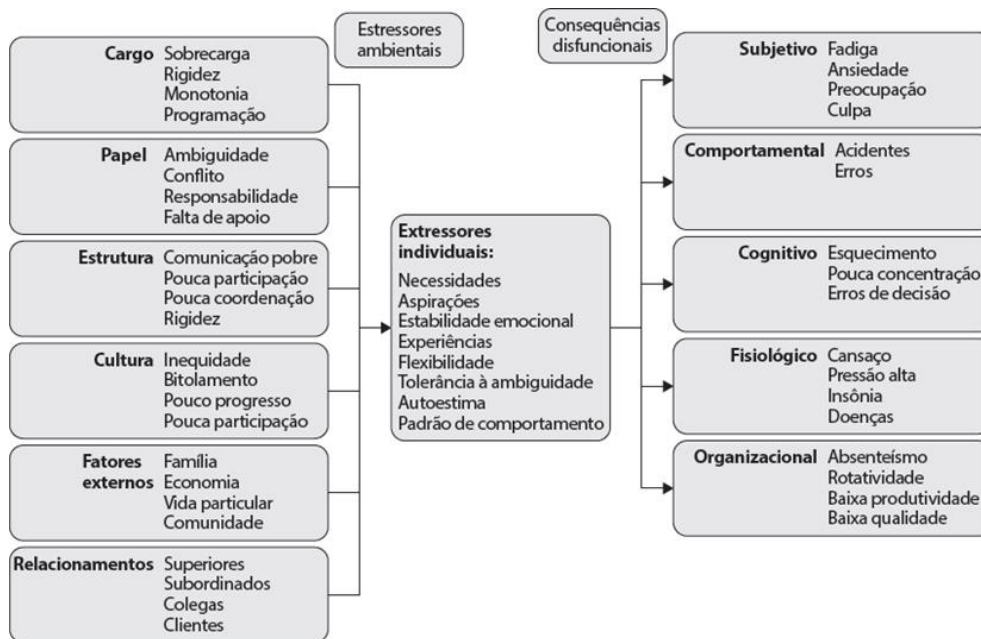
Conforme Selye (1959), a Síndrome Geral de Adaptação consiste em três fases: Reação de Alarme, Fase de Resistência e Fase de Exaustão que serão detalhadas posteriormente no item 2.3.1.

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 ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Segundo Chiavenato (2021), existem duas fontes básicas de estresse no trabalho: causas ambientais e causas pessoais. As causas ambientais envolvem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse no trabalho. Já as causas pessoais envolvem uma variedade de características individuais que predisõem ao estresse. Na mesma situação, cada pessoa reage de diferentes maneiras aos fatores ambientais que provocam o estresse

Desta forma, é possível verificar, na Figura 1, os tipos de estressores ambientais e pessoais que acometem as pessoas no dia a dia de suas atividades.

**Figura 1 - Os estressores na vida de cada pessoa.**



Fonte: Chiavenato (2021, p. 280).

Os agentes estressores, no ambiente de trabalho, são situações que ocorrem no ambiente funcional, muitas vezes provocando desajustamento e insatisfação. Apesar de a tensão ser considerada, em algumas situações, positiva e impulsionadora de melhores resultados, no entanto, se for excessiva, pode provocar o estresse e, conseqüentemente, queda na produtividade (COUTO, 2014; COUTO; COUTO, 2020).

O estresse ocupacional provoca sérias conseqüências para o colaborador e, também, para a organização. No indivíduo, o estresse o adoce e o impossibilita de trabalhar a medida que o desgaste do corpo e da mente chegam em um patamar de esgotamento exercendo um grande impacto na saúde e bem-estar do trabalhador. Para a organização, as conseqüências englobam a queda de produtividade, absenteísmo por parte do colaborador, além de alta rotatividade de funções e insatisfação.

### 2.3.1 Formas de apresentação do Estresse Ocupacional

Seguindo nas definições acerca do estresse ocupacional e suas causas, nesta seção serão abordadas as formas de apresentação dessa patologia e suas conseqüências nos indivíduos e na organização.

Com o intuito de esclarecer melhor os sintomas do estresse e como ele se manifesta, conforme já explanado neste trabalho, Selye (1959) definiu 3 etapas na qual o indivíduo sofre

com sintomas presentes no organismo e as denominou como Síndrome Geral de Adaptação (SGA), contendo as fases de alarme, resistência e exaustão.

Desta forma, Lipp (2003), baseando-se em Selye (1959), identificou, através de estudos, uma fase intermediária do estresse, fase que está entre a Resistência e a Exaustão, denominada fase de Quase-Exaustão.

Aquela autora ainda afirma que quando o organismo se depara com uma situação de stress, surgem reações distintas que podem ser divididas nas seguintes fases:

- a) Fase de alarme ou alerta: é a resposta inicial do organismo ao estressor, mobilizando uma resposta orgânica rápida para o enfrentamento. Podem ser observadas nesta fase várias reações fisiológicas, como sudorese excessiva, taquicardia e respiração ofegante. Ocorre também a face positiva do estresse, com aumento do nível de atenção e velocidade na articulação de pensamentos, além de aumento na motivação e vontade de iniciar novos projetos.
- b) Fase de resistência: ocorre aumento da capacidade de resistência do organismo, independentemente da permanência ou não do estressor, com uso de toda a energia e recursos disponíveis, podendo gerar sensação de desgaste idiopático, inclusive danos à memória. Nesse momento há a adaptação do organismo, com a respiração, os batimentos cardíacos, a circulação e a pressão arterial voltando aos níveis anteriores.
- c) Fase de quase exaustão: caracterizada pelo enfraquecimento e incapacidade do indivíduo em resistir ou se adaptar ao estressor. Pode ocasionar leves problemas de saúde, porém não o incapacita de realizar suas atividades.
- d) Fase de exaustão: caracterizada pela impossibilidade de resistência ao estressor, em que o organismo é incapaz de eliminá-lo ou adaptar-se adequadamente, com surgimento de patologias orgânicas e psíquicas. Podem ser observados sintomas específicos dos órgãos afetados e da patologia que nele se instalar, podendo ocorrer enfarte, úlceras, psoríase, depressão e outros, ou até mesmo a morte em casos mais graves.

Conforme Newstrom (2008), o estresse pode ser temporário ou de longo prazo; moderado ou grave. Seus efeitos sobre o funcionário dependem essencialmente do tempo de exposição às causas, de sua intensidade e do poder que o funcionário possui para recuperar-se.

Ainda de acordo com aquele autor, é provável que surjam problemas quando o estresse de alta intensidade continua durante muito tempo. Essa condição é denominada esgotamento, uma situação na qual os funcionários estão emocionalmente exauridos, tornam-se distantes de seus clientes e de seu trabalho e se sentem incapazes de alcançar suas metas.

O esgotamento no trabalho é uma consequência particular do estresse que se refere ao processo de esgotamento emocional, cinismo e diminuição dos sentimentos de realização pessoal. No estágio final do esgotamento, são produzidas sensações de diminuição da confiança na capacidade pessoal para executar bem o trabalho, desenvolvendo no funcionário uma sensação de desesperança aprendida, fazendo-os crer que seus esforços não fazem diferença (MCSHANE; GLINOW, 2013).

Nesse contexto, origina-se a Síndrome de Burnout (SB) ou Síndrome do Esgotamento Profissional. Trata-se de um tipo de estresse ocupacional que pode acometer os profissionais. Caracteriza-se por uma doença cujo principal fator desencadeador de sintomas é o excesso de trabalho atrelado à pressão e às responsabilidades contínuas (KESTENBERG, 2018).

De acordo com Moraes (2014), a síndrome de Burnout se diferencia do estresse por ser um fenômeno psicossocial relacionado com situações de trabalho resultante da constante e repetitiva pressão emocional, associada com intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo. Essa patologia vai além do estresse, sendo encarada como uma reação ao estresse crônico.

Desta forma, percebe-se que quando o ambiente de trabalho é interpretado como uma ameaça ao indivíduo, através de estressores e ausência de qualidade de vida, ocorre o estresse ocupacional, com repercussões na sua vida pessoal e profissional.

Desse modo, torna-se importante a gestão do estresse ocupacional e, um primeiro passo, é viabilizar um diagnóstico por meio da investigação desses estressores. Para isso, utilizam-se modelos compostos por indicadores de estresse ocupacional.

### **2.3.2 Estudo dos indicadores de estresse ocupacional**

Antes de iniciar um planejamento para melhorar o ambiente interno é necessário entender primeiramente que não será possível separar uma pessoa de suas emoções, reações, experiências e, portanto, a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada à qualidade de vida do ser humano (OLIVEIRA; BRANCO; HILGEMBERG, 2008).

Para Chiavenato (2008), as necessidades dos seres humanos mudam de acordo com a cultura de cada indivíduo e da organização na qual estão inseridos. Portanto, a qualidade de vida no trabalho é determinada considerando a cultura das organizações e características dos colaboradores.

Desta forma, existem alguns tipos de modelos de qualidade de vida no trabalho utilizados para mensurar o estresse no ambiente de trabalho, na concepção do autor supracitado, sendo descritos a seguir.

- a) Modelo de Nadler e Lawer (1983): A QVT está fundamentada em quatro aspectos e na medida em que esses aspectos são incrementados ocorre uma melhoria, são eles: (1) a participação dos colaboradores nas decisões; (2) a reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho; (3) a inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; (4) a melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho.
- b) Modelo de Hackman e Odhan (1975): As dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT, são elas: (1) Variedades de habilidades: o cargo deve requerer varias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa; (2) Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável; (3) Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras; (4) Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas; (5) Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa autoavaliar seu desempenho; (6) Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito de desempenho na tarefa; (7) Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.
- c) Modelo de Walton (1973): Neste modelo, existem oito fatores que afetam a QVT são eles: (1) Compensação justa e adequada: a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna e da equidade externa; (2) Condições de segurança e saúde no trabalho: envolvendo as dimensões jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa; (3) Utilização e desenvolvimento de capacidades: no sentido de

proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador; (4) Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal; (5) Integração social na organização: envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo; (6) Constitucionalismo: refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador; (7) Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias; (8) Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para pessoa em participar de uma organização.

Conforme Delcor et al (2004), a identificação de estressores é importante, pois níveis elevados de estresse que durem um longo período, podem levar a um mau funcionamento do organismo e favorecer o desenvolvimento de doenças, tornando-se prejudicial ao indivíduo.

Marras e Veloso (2012) definem o agente estressor como um elemento, fato, situação ou contexto real e/ou percebido que se configura para o indivíduo como uma exigência de resposta por ser entendida, consciente ou inconscientemente, como ameaçadora.

Entende-se que o estressor é algo individual, ou seja, que depende de pessoa para pessoa, e que envolve diversos fatores de sua vivência. Assim, o que pode ser motivo de estresse para um indivíduo, para outro, pode ser entendido como uma pressão motivadora para obter determinado desempenho no período (CHIAVENATO, 2021).

Em relação aos estressores organizacionais, estes podem ser de natureza física (por exemplo, barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho) ou psicossocial, no qual destacam-se os estressores baseados nos papéis, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controle no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira. Grande parte dos estudos que enfoca estressores organizacionais tem se apoiado nas teorias de papéis (JEX, 1998).

Ainda segundo o autor supracitado, dois fatores principais constituem esta categoria de estressores. O primeiro refere-se ao conflito entre papéis, o qual ocorre quando informações advindas de um membro ou contexto do trabalho entra em conflito com as informações de



outro membro ou contexto refere-se à ambiguidade do papel. Neste caso, as informações associadas ao papel que o empregado deve desempenhar são pouco claras e inconsistentes

Na década de 80 Glowinkowski e Cooper (1987), já indicavam que os estressores podem ser fatores intrínsecos ao trabalho, os quais se referem a aspectos como repetição de tarefas, pressões de tempo e sobrecarga. Dentre eles, a sobrecarga de trabalho tem recebido considerável atenção dos pesquisadores. Este estressor pode ser dividido em dois níveis: quantitativo e qualitativo, conforme observa-se no quadro abaixo, elaborado com base nas informações dos autores em questão.

**Quadro 1: tipos de sobrecarga de trabalho.**

<b>SOBRECARGA QUANTITATIVA</b>	<b>SOBRECARGA QUALITATIVA</b>
Refere-se ao número excessivo de tarefas a serem realizadas, ou seja, a quantidade de tarefas encontra-se além da disponibilidade do trabalhador	Refere-se a dificuldade do trabalho, ou seja, o indivíduo depara-se com demandas que estão além de suas habilidades ou aptidões

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Glowinkowski e Cooper (1987).

Ainda seguindo nas definições de estressores, segundo os mesmos autores, outra categoria de estressores refere-se ao relacionamento interpessoal no trabalho. A grande maioria das ocupações envolve interações entre pessoas, seja entre colegas de mesmo nível hierárquico, superiores e subordinados, seja entre empregados e clientes. Quando essas interações resultam em conflitos tem-se outra fonte de estresse.

As reações do estresse são naturais e necessárias para a sobrevivência do indivíduo, entretanto, quando excedem o limite suportável de enfrentamento, tornam-se maléficas a saúde física e psíquica do indivíduo, desencadeando doenças (FRANÇA; RODRIGUES, 2012).

Isto posto, é necessário que as organizações estejam preparadas contando com uma equipe de profissionais ou consultoria especializada para uma melhor identificação dos estressores, a fim de gerir o estresse nas organizações.

Desta forma, existem alguns instrumentos bastante utilizados que foram desenvolvidos especificamente para avaliar o estresse, como o OSI 20 (*Occupational Stress Indicator*), o SWS *Survey* (Questionário de Estresse, Saúde Mental e Trabalho) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET), neste caso sendo os dois primeiros os mais aplicados no Brasil.

O primeiro foi desenvolvido originalmente por e tenta acessar os inúmeros construtos presentes no complexo processo do estresse ocupacional, incluindo medidas de estressores, mediadores e consequências físicas e psicológicas (COOPER; SLOAN; WILLIAMS, 1988).

Já o segundo instrumento disponível no Brasil, a versão brasileira do SWS - Questionário de Estresse, Saúde Mental e Trabalho, é composto por 184 itens fechados, distribuídos em oito escalas: fatores psicossociais de risco, saúde mental, estresse no trabalho, apoio no trabalho, estresse social, apoio social, estresse pessoal e apoio pessoal (GUIMARÃES; MCFADDEN, 1999).

O terceiro instrumento é a Escala de Estresse no Trabalho, desenvolvida para ser um instrumento geral de estresse ocupacional, contendo estressores variados e reações emocionais frequentemente associadas aos mesmos. Pode ser utilizado em organizações de diferentes segmentos e em diferentes indivíduos (TAMAYO; PASCOAL, 2004).

O estudo em questão utiliza a ferramenta Escala de Estresse no Trabalho, validada por Tamayo e Pascoal (2004) como instrumento de pesquisa

## **2.4 Gestão do Estresse Ocupacional**

Conforme já visto, um pouco de estresse no ambiente organizacional não é de todo ruim, desde que conduza à criatividade e à produtividade para alcançar objetivos em meio a um cenário de competitividade.

Chiavenato (2021) alega que o estresse não é necessariamente mal ou disfuncional, depende da dose. Algumas pessoas trabalham bem sob alguma pressão e são mais produtivas em um esquema de cobrança de metas, outras buscam incessantemente mais produtividade ou melhor trabalho. Um nível modesto de estresse conduz a mais criatividade quando uma situação competitiva requer novas ideias e soluções.

Algumas ocupações têm se destacado na ocorrência de estresse ocupacional, entre elas, serviços bancários, atendimento ao público, vendas, policiamento, telemarketing, educação e saúde. Entretanto, os relatos de trabalhadores que sofrem de estresse nas mais diferentes áreas e funções têm aumentado (LEITE, 2020).

Conforme afirma o mesmo autor, as empresas que possuem problemas quanto às distribuições de tarefas e que limitam a autonomia de seus funcionários costumam ser locais em que ocorrem mais relatos de estresse ocupacional.

Desta forma, McShane e Glinow (2013), elegem cinco estratégias para minimizar o estressor e o estresse no ambiente de trabalho, conforme a seguir:

- a) Remover o estressor: A remoção do estressor costuma começar pela identificação das áreas de alto estresse e pela determinação de suas principais causas. Ao identificarem os estressores específicos que afetam adversamente determinadas áreas da empresa, essas “auditorias de estresse” reconhecem que uma abordagem única para o gerenciamento do estresse é ineficaz.
- b) Afastar-se do estressor: Remover o estressor pode ser a solução ideal, mas muitas vezes não é viável. Uma estratégia alternativa é remover permanentemente ou temporariamente os funcionários do estressor. A retirada permanente ocorre quando os funcionários são transferidos para funções que se compatibilizam mais com suas competências e valores. O afastamento temporário dos estressores é a estratégia mais frequente para os funcionários gerenciarem o estresse.
- c) Mudar a percepção do estresse: Considera-se que os funcionários sentem diferentes níveis de estresse porque possuem níveis diferentes de resiliência, incluindo autoconfiança e otimismo. Consequentemente, outra maneira de gerenciar o estresse é ajudar os funcionários a melhorarem seus autoconceitos para que os desafios não sejam percebidos como ameaças.
- d) Consequências do controle do estresse: Enfrentar o estresse no local de trabalho também envolve controlar as respectivas consequências. Por essa razão, muitas empresas têm academias ou subsidiam o custo da mensalidade em academias externas, além de promover formas de relaxamento e meditação. Esses programas de bem-estar também podem ajudar a controlar as consequências do estresse. Esses programas educam e apoiam os funcionários em relação à melhor nutrição e forma física, ao sono regular e a outros bons hábitos de saúde.
- e) Receber apoio social: Ocorre quando os colegas, supervisores, membros da família, amigos e outros oferecem apoio emocional e informacional para amortecer a experiência de estresse do indivíduo. Essas ações melhoram potencialmente a resiliência da pessoa (particularmente o seu otimismo e autoconfiança) porque o apoio faz as pessoas se sentirem valorizadas e dignas.

O apoio social também fornece informações para ajudar alguém a interpretar, compreender e possivelmente remover o estressor.

Ao se aplicar as etapas para investigação e identificação de estressores no meio corporativo, certamente verificará que a questão do estresse é observada em determinados departamentos da empresa, ou até mesmo em toda a organização.

Conforme Glina (2016), para facilitar o processo de desenvolvimento de um programa de prevenção de estresse no trabalho a Organização Mundial da Saúde desenvolveu etapas simples para identificar qual abordagem deve ser usada naquele ambiente de trabalho:

- a) Detectar sinais de estresse e tomar medidas preventivas;
- b) Analisar os fatores e grupos de risco;
- c) Desenhar o plano de ação;
- d) Instrumentar o plano de ação;
- e) Avaliar a intervenção.

Aquela autora ainda esclarece, através do seu modelo, que os itens a e b são para identificação com o objetivo de levantamento de dados sobre o estresse e quem ele afeta. O item c refere-se à área de planejamento, para criar propostas e priorizar as estratégias de intervenção. O item d serve para auxiliar na identificação de quais medidas serão utilizadas para prevenção do estresse no meio corporativo. No item e, é realizada avaliação da intervenção, na qual deverá ser um processo de melhoria das intervenções que foram utilizadas e correção das demais problemas que surgirem

Charlesworth e Nathan (2013) alertam para o fato de que existem problemas que podem estar impregnados em toda a organização, necessitando uma intervenção na política da empresa. A busca pela qualidade de vida do trabalhador, como um todo, não pode ser vista como um custo a mais para a organização, uma vez que os gastos com afastamento e ações trabalhistas são maiores do que uma medida preventiva (ALVES, 2011).

É interessante para os gestores terem a ciência que este investimento no gerenciamento de um projeto para combater o estresse organizacional, com ações de planejamento e monitoramento trará benefícios em longo prazo para a instituição.

Chiavenato (2021) enfatiza que o segredo para diminuição do estresse nas organizações está em gerir as crises antes que elas aconteçam. Todavia, certo volume de estresse tem sido conscientemente injetado nas organizações, seja no sentido de estimular a criatividade e a

inovação, seja para incentivar a noção de urgência nas mudanças organizacionais. Isso cria um estado de alerta, prontidão e entusiasmo por meio de um componente de estresse no cotidiano do trabalho.

Desta forma, percebe-se que, além da identificação dos estressores, é importante a análise dos mecanismos para sua regulação. A autorregulação do estresse está relacionada aos mecanismos de *coping*, ou enfrentamento, que irão auxiliar o indivíduo a nivelar seu estado emocional diante do estresse e desenvolver mudanças frente aos estressores (COMPAS, 2006).

As organizações, por meio de pessoas especializadas e treinadas para lidar com essas situações de doenças ocupacionais, deveriam estar atentas ao comportamento de seus funcionários e saber distinguir se o problema é pontual ou não, para assim encaminhá-los para avaliação e tratamento (SILVA, 2016).

### 3 MÉTODO

Nesta seção, serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa.

Esta pesquisa objetiva conhecer melhor o fenômeno de estresse nas organizações, sendo assim, uma pesquisa exploratória. Esta contempla estudos cujo objetivo principal é conhecer melhor um fenômeno ou aspectos específicos deste fenômeno (NIELSEN; OLIVO; MORTILHAS, 2017). Trata-se de uma pesquisa de natureza exploratória e descritiva, que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento de relação entre variáveis, além de se caracterizar pelas técnicas de coletas de dados, entre elas, o questionário.

A abordagem da pesquisa é quantitativa que, segundo Appolinário (2016, p.22), “prevê, majoritariamente, a coleta dos dados a partir de interações sociais do pesquisador com o fenômeno pesquisado”. O objetivo da pesquisa quantitativa é garantir resultados e evitar distorções de análise e interpretação, garantindo uma margem maior de segurança quanto a interferências (ALMEIDA, 2015). No intuito de permitir a emergência de perspectivas não previstas à priori, adotou-se uma perspectiva qualitativa durante a coleta de dados.

Quanto aos meios utilizados para o estudo em questão foi utilizado o método de levantamento (Survey) que “possibilita a coleta de vasta quantidade de dados originados de grande número de entrevistados” (DUARTE; BARROS, 2011). Além de bibliográfica, por meio de pesquisas disponíveis sobre o tema e publicações.

O instrumento de coleta de dados aplicado foi o questionário, mais precisamente a Escala de Estresse no Trabalho, elaborada por Pascoal e Tamayo (2004). A EET, não é um teste psicológico, e sim uma ferramenta para diagnóstico organizacional que foi submetida a testes e a requisitos psicométricos.

A EET evita fazer duas avaliações separadas e considera a percepção do indivíduo, o que vai ao encontro das críticas referentes as abordagens que enfocam estressores ou reações isoladamente e, desta forma, preenche algumas lacunas existentes nos instrumentos de avaliação de estresse ocupacional.

A escala em questão já foi utilizada também por outros pesquisadores: com o objetivo de identificar os níveis de estresse dos gestores de uma determinada empresa em 2006

(ROMERO; OLIVEIRA; NUNES, 2006), e em um departamento operacional de uma empresa em 2009 (SOUZA, 2009).

O questionário contém 40 itens, no qual a resposta a cada pergunta deve ser escolhida entre cinco alternativas: 1- Discordo Totalmente; 2- Discordo; 3- Não Sei; 4- Concordo; 5- Concordo Totalmente. O questionário foi direcionado para profissionais que estão trabalhando no formato *home office* durante o período de pandemia da COVID-19, contendo perguntas que investigam os maiores estressores no trabalho, de acordo com a visão do colaborador. Em adição à escala utilizada, foram acrescentadas duas perguntas abertas ao questionário expectando-se perceber nuances não previstas pela lista de perguntas.

Para embasamento do estudo em questão, houve a preocupação de construção de um instrumento econômico e geral que pudesse ser aplicado nos ambientes organizacionais diversos e ocupações variadas, a fim de identificar os estressores presentes em profissionais em regime de *home office*.

Como método de análise de dados foi utilizado a estatística descritiva, por meio de estudos da distribuição de frequência, cujo objetivo básico é o de sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permitindo dessa forma que se tenha uma visão global da variação desses valores. Organiza e descreve os dados de três maneiras: por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas (GUEDES; MARTINS; ACOSI, 2005).

A população pesquisa é composta de profissionais residentes na Região Metropolitana do Recife que se encontram em regime de *home office*. A pesquisa foi realizada no período de 25 de maio a 09 de junho do ano de 2021, tendo por amostra a quantidade de 97 respondentes, sendo aplicada por meio de questionário com distribution de link do Google Forms, via WhatsApp.

No que diz respeito às perguntas referentes ao estresse nas organizações, para uma melhor análise foi feito o agrupamento destas, na qual foram nomeados domínios, separando as perguntas por temas abordados, a fim de facilitar o entendimento na análise de resultados, bem como abranger todas as perguntas, conforme pode ser verificado a seguir.

**Quadro 2 - Agrupamento das perguntas do questionário.**

<b>DOMÍNIO</b>	<b>PERGUNTAS</b>
Relacionamento Interpessoal	11. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado(a) 23. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor 25. Sinto-me de mau humor com fofocas no meu ambiente de trabalho 29. Fico de mau humor com brincadeiras de mal gosto que meus colegas de trabalho fazem uns com os outros durante as reuniões online ou em grupos criados.
Relacionamento com gestores	8. Tenho me sentido incomodado(a) com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho 12. Sinto-me incomodado(a) por meu superior me tratar mal na frente de colegas de trabalho 16. Sinto-me incomodado(a) com a comunicação existente entre mim e meu superior através de reuniões virtuais 17. Fico irritado(a) com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho 26. Tenho estado nervoso(a) por meu superior me dar ordens contraditórias 27. Sinto-me irritado(a) por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas 30. Fico incomodado(a) por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes
Rotina de Trabalho	3. A quantidade de trabalho tem me deixado(a) cansado 4. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso(a) 5. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita 6. Em meu trabalho, sinto que há pressão. 7. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante 9. Sinto-me irritado(a) com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais 10. Sinto-me incomodado(a) com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho 22. Tenho me sentido incomodado(a) por trabalhar nas tarefas abaixo do meu nível de habilidade 24. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação
Tempo para execução de tarefas	1. Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios 14. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas 28. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso(a)
Falta de capacitação	2. A falta de capacitação para execução das minhas tarefas tem me deixado nervoso 13. Sinto-me incomodado(a) por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade 18. Tenho me sentido incomodado(a) com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional
Tecnologia	15. Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas 31. As estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias, durante o período da pandemia, deixam-me angustiado(a)
Reconhecimento/ Crescimento	20. Fico irritado(a) por ser pouco valorizado por meus superiores 21. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado
Ergonomia	33. A mobília da minha casa não me proporciona um ambiente satisfatório para desenvolver minhas atividades
Contexto Home Office	19. Fico de mau humor por me sentir isolado 32. O fato de não estar no ambiente tradicional de trabalho me deixa angustiado 34. O período de trabalho em casa, devido ao home office, me atrapalha na organização e desempenho de minhas atividades. 35. Trabalhar com a família em casa é desafiador e angustiante para mim 36. Sinto-me pressionado(a) a responder e-mails e demandas mais rapidamente e a estar online por mais tempo do que normalmente estaria 37. Sinto-me inseguro(a) por ter dificuldades de saber o que está acontecendo com a empresa e colegas de trabalho 38. Sinto-me preocupado(a) em me mostrar ocupado, pois tenho medo de perder meu



	emprego 39.Fico horas além da minha jornada de trabalho para mostrar que, mesmo em casa, estou trazendo resultados para a organização 40.Sinto-me angustiado(a) por me distrair vendo notícias sobre a COVID-19 ou quaisquer outros assuntos não inerentes ao trabalho
Estresse Ocupacional	O que a sua empresa tem feito que minimiza o estresse no trabalho? Sobre stress no trabalho no contexto do Home Office, tem algo que você gostaria de acrescentar e que não foi tratado pelas questões que respondeu?

Fonte: elaboração da autora

As perguntas abertas foram analisadas utilizando-se o método de análise de conteúdo que consiste em um conjunto de técnicas para a análise de textos, por meio de procedimentos objetivos e sistemáticos, gerando indicadores que admitem inferências de conhecimentos (BARDIN, 2000). As informações coletadas foram preparadas em uma planilha. Em seguida foi realizada a leitura do material para identificar as unidades de análise, as quais foram grifadas. Foi realizada a categorização com a descrição. Por fim, realizou-se a codificação e uma análise da frequência das categorias.

Como limitações do estudo, uma atenção especial ao fator tempo que dificulta um pouco a questão de aquisição de resultados, pois no mundo conturbado que estamos vivendo nem todas as pessoas dispõem de tempo para responder a pesquisa com brevidade e dentro do prazo proposto para se atingir uma amostra maior.

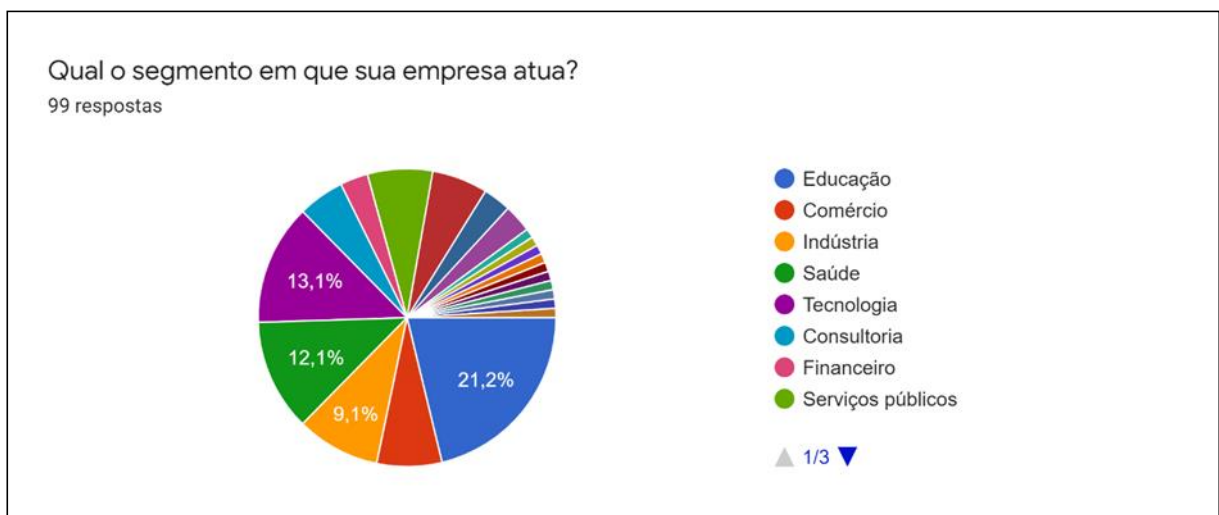
Também é importante frisar os prazos de entrega de resultados, pois impacta na questão de abranger melhor todas as vertentes do estudo. Bem como o tempo proposto para elaborar todo o estudo, haja vista que pode ser considerado um prazo curto para um estudo dessa magnitude.

#### 4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

No que tange os dados gerais coletados, a pesquisa apresenta, em sua maioria, o gênero feminino, sendo o total de 52,5%, para 47,5% referente aos homens. De todos os entrevistados, 35,6% ocupam algum cargo de liderança.

Com relação ao segmento das empresas nas quais os entrevistados estão empregados, verifica-se destaque para os ramos de educação (21,2%), tecnologia (13,1%), saúde (12,1%) e indústria (9,1%). Abaixo, o Gráfico 1 referente a essa divisão, no qual pode-se verificar também outros ramos presentes.

**Gráfico 1 - Segmentos de atuação dos indivíduos entrevistados.**



Fonte: elaboração da autora.

Para compreensão dos gráficos constantes em cada seção, vale salientar que a legenda é composta pelos itens utilizados como respostas na pesquisa, sendo: DP - Discordo Plenamente; D - Discordo; NS - Não sei; C – Concordo e CP – Concordo Plenamente.

Os resultados serão avaliados conforme seus domínios, que se encontram definidos no capítulo 3, Quadro 2 deste trabalho.

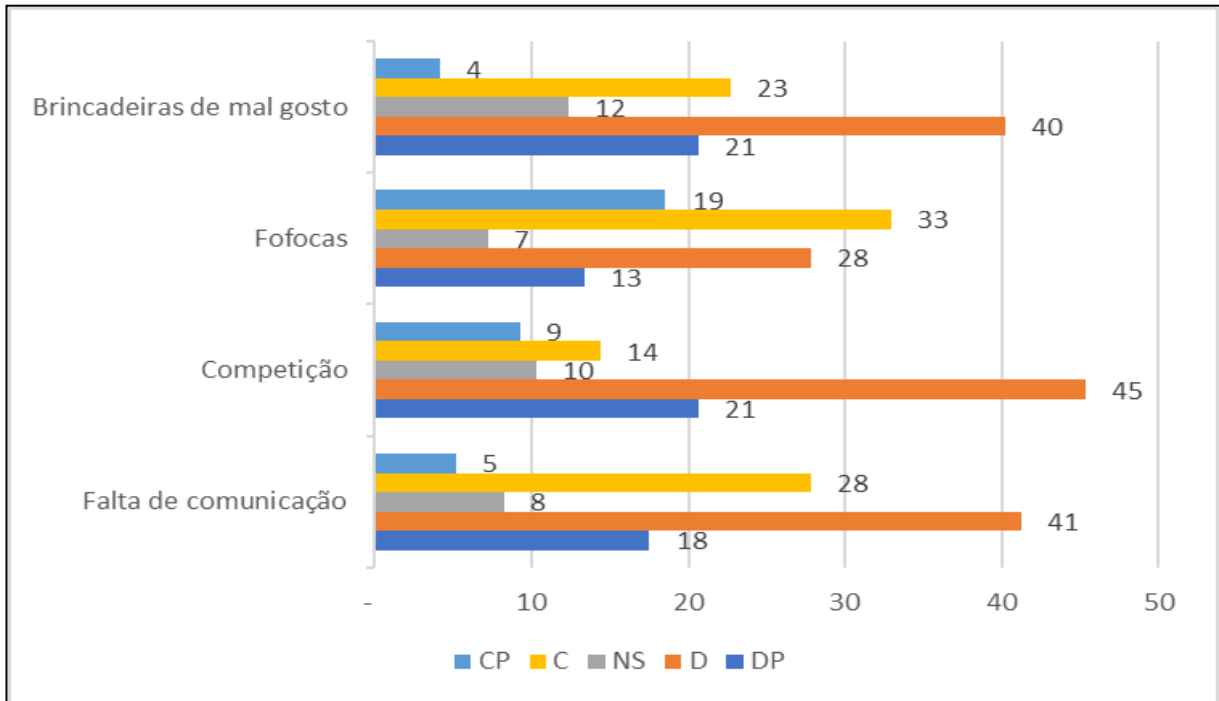
##### a) Relacionamento interpessoal

Um ambiente competitivo, com fofocas entre pares, ausência de comunicação e com um mau relacionamento entre colegas de trabalho torna-se um ambiente estressante.

No entanto, de acordo com a amostra, para os respondentes que marcaram as alternativas concordo e concordo plenamente, as fofocas (52%) é algo que incomoda a grande

maioria, no entanto, os mesmos, não se mostram incomodados com os demais itens, neste caso não sendo considerado um agente estressor para esta amostra, como é possível visualizar no Gráfico 2.

**Gráfico 2 - Questões referentes a relacionamento interpessoal.**



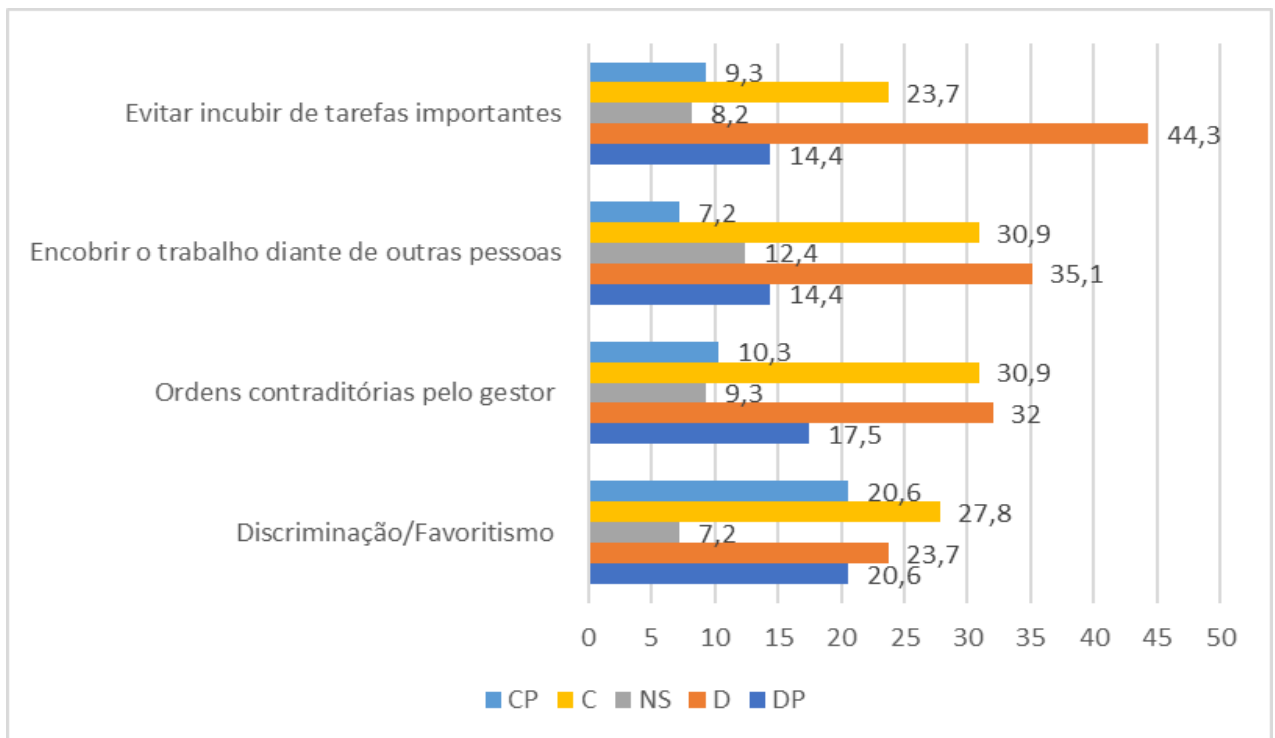
Fonte: elaboração da autora

Conforme Diniz (2013), para que a organização possa oferecer serviços e produtos de qualidade, tornou-se fundamental proporcionar boas condições de trabalho e realizar ações dirigidas para a qualidade de vida de seus colaboradores, evitando expô-los a estressores que possam influenciar negativamente na saúde e no desenvolvimento das competências.

Neste caso, as empresas devem buscar promover um ambiente corporativo saudável, por meio de treinamentos, dinâmicas e atividades que identifique pessoas comprometidas com o trabalho, melhores definições de atividades, melhora na comunicação interpessoal, evitando assim um ambiente tóxico e estressante.

#### b) Relacionamento com os gestores

De acordo com o Gráfico 3, pode-se observar que para os respondentes, certas situações não os incomodam, ou até mesmo não existem dentro da organização, não podendo ser utilizado como fator estressor neste tópico.

**Gráfico 3 - Questões referentes a relacionamento com os gestores.**

Fonte: elaboração da autora

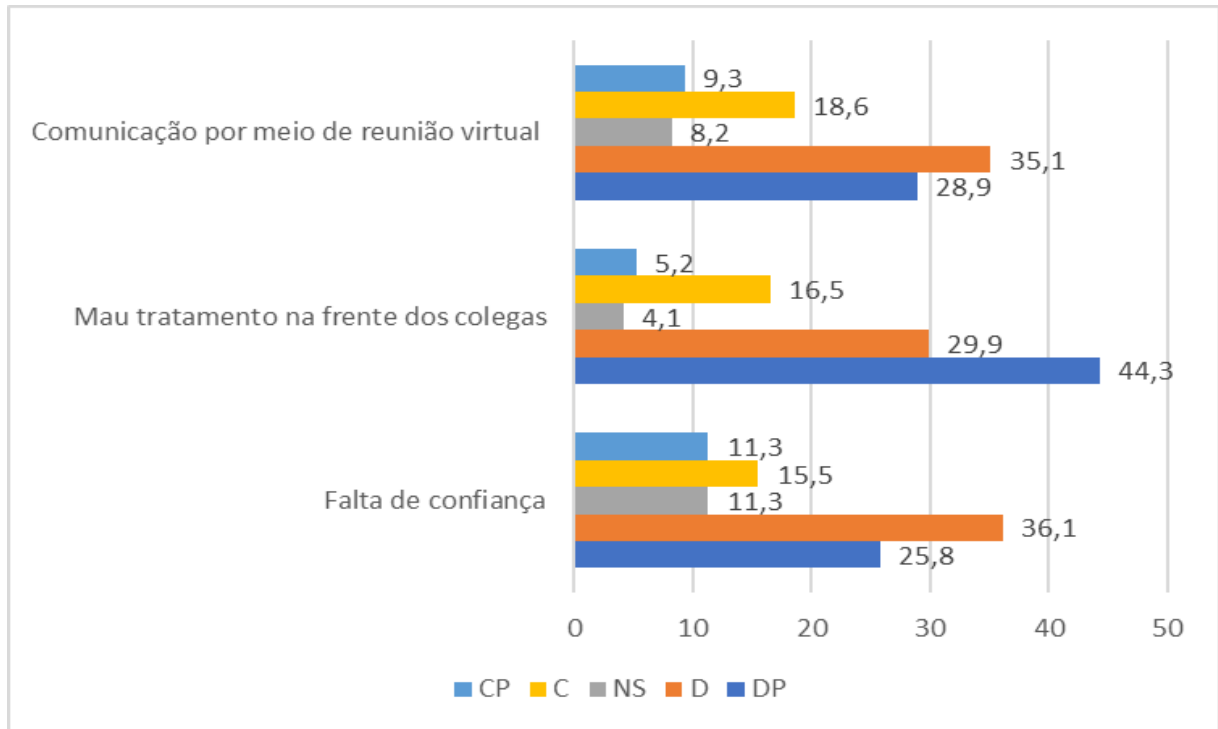
Apenas um destaque para a questão de discriminação/favoritismo no ambiente corporativo (27,8%) e ordens contraditórias pelo gestor (30,9%) que dentro deste agrupamento são situações nas quais vê-se que para parte dos respondentes é a causa de nervosismo e irritação.

Chiavenato (2021), afirma que o relacionamento com os pares e superiores, bem como a comunicação pobre por parte destes, compõem os estressores ambientais, que podem conduzir o estresse no trabalho.

Desta forma, é interessante para o gestor, verificar a forma de comunicação com seus subordinados, para que as informações repassadas fiquem bem compreendidas, e bem divididas, evitando assim a sobrecarga dos funcionários, pois conforme verifica-se no Gráfico 2 a falta de comunicação é o segundo item mais registrado pelos respondentes.

Ainda no que se refere ao relacionamento com os gestores, os respondentes apontam que situações como a comunicação por meio de reunião virtual, mau tratamento na frente dos colegas de trabalho e falta de confiança não fazem parte da rotina de trabalho, sendo algo que não possuem relevância, conforme se verifica no Gráfico 4.

**Gráfico 4 - Questões referentes a relacionamento com os gestores.**



Fonte: elaboração da autora

Ainda se faz necessário por parte dos gestores, uma atenção com relação à questão da valorização e reconhecimento de todos os trabalhadores, pois é uma forma de motivá-los a desempenhar um trabalho cada vez melhor. É importante que o gestor esteja atento ao trabalho de cada integrante, de modo que os feedbacks não causem atritos e sejam oportunos.

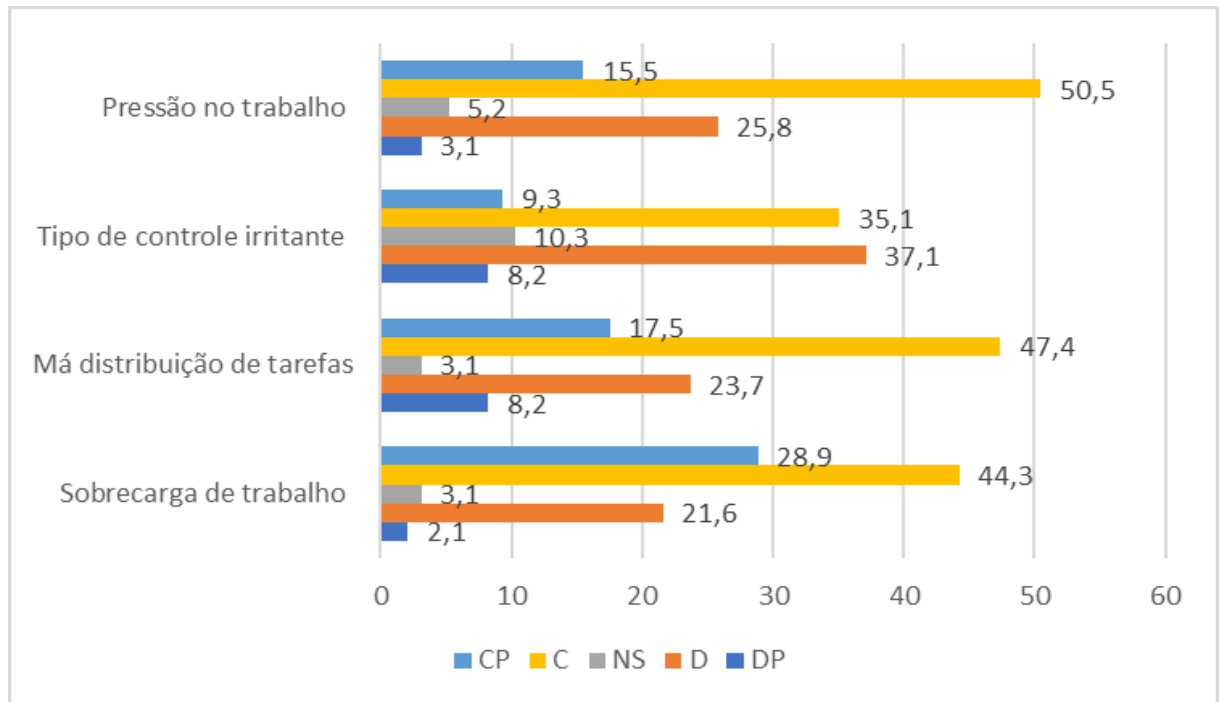
### c) Rotina de Trabalho

O próximo item a ser analisado refere-se à rotina de trabalho, mais especificamente as atividades do dia a dia, na qual envolvem a definição, quantidade e distribuição destas, bem como definição do ambiente corporativo.

De acordo com o Gráfico 5, nota-se que a maioria dos respondentes, mostram-se sobrecarregados, cansados e pressionados.

Verifica-se que os fatores descritos no Gráfico 5 são fontes de estresse que podem se tornar um problema de longo prazo pois, como é possível constatar, os funcionários estão muito tempo diante do computador trabalhando por várias horas seguidas, frustrados pela situação atual de pandemia na qual existem muitas incertezas quanto às empresas, pois muitas faliram ou tiveram que reduzir seu quadro de pessoal para se manterem no mercado.

Gráfico 5 - Questões referentes a rotina de trabalho.

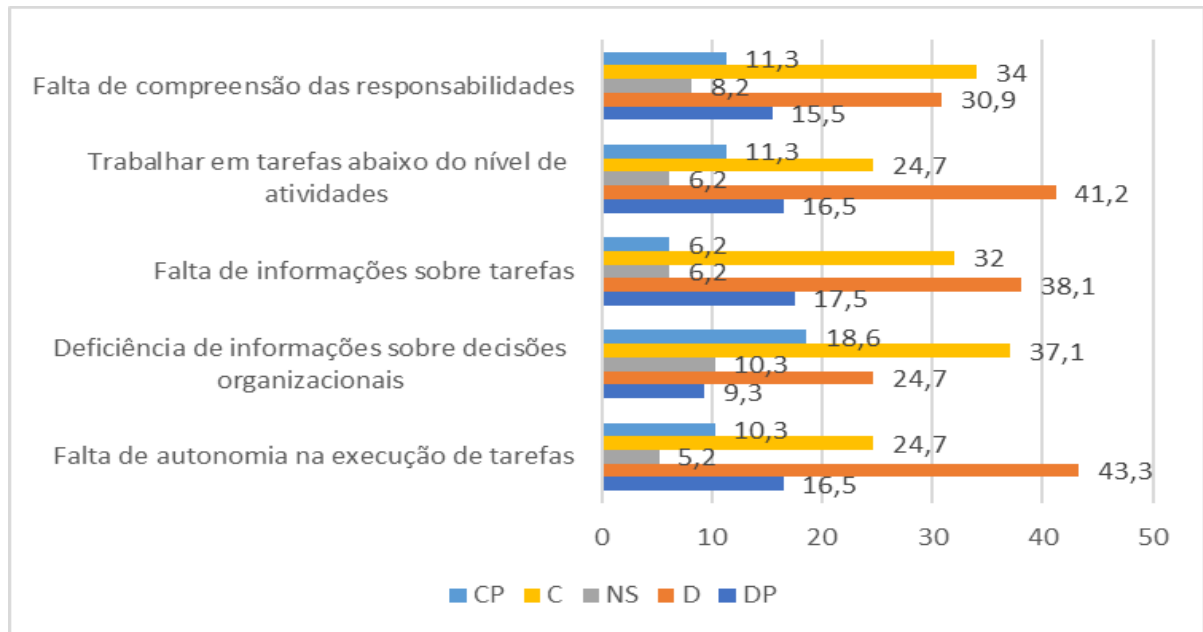


Fonte: elaboração da autora

No início da pandemia, o *home office* se mostrou um tipo de trabalho satisfatório, pois as pessoas estavam desenvolvendo suas atividades em segurança, salvaguardando o seu emprego e garantindo que a organização continuasse em funcionamento.

Entretanto, com o passar dos meses – a pandemia já dura mais de um ano – esta forma de trabalho tornou-se fonte de estressores, haja vista que além de estarem privadas de prazeres que antes utilizavam como válvulas de escape (passeios, praia, visita à parques, cinemas, entre outros), as pessoas estão privadas também do convívio social com colegas de trabalho. Além disso, o *home office* acontece em ambiente muitas vezes inadequado, conforme pode-se constatar no Gráfico 5, a seguir.

Gráfico 6 - Questões referentes a rotina de trabalho.



Fonte: elaboração da autora.

Em contrapartida ao aumento da produtividade, o *home office* apresenta funcionários sobrecarregados, frustrados e muito mais cansados. Cabe às organizações promoverem estratégias de apoio e enfretoamento, a fim de minimizar esses estressores. Ações de autocuidado por meio de *lives*, ajuda psicológica e alguns serviços de relaxamento podem ser utilizados para diminuir essa tensão.

A sobrecarga e as pressões excessivas por tempo e resultados no trabalho, em um mundo competitivo ao extremo, são as grandes causadoras do estresse laboral, o que provoca sérias consequências tanto para o colaborador quanto para a organização ao interferir negativamente na quantidade e qualidade do trabalho (LIPP, 2010; CHIAVENTO, 2021).

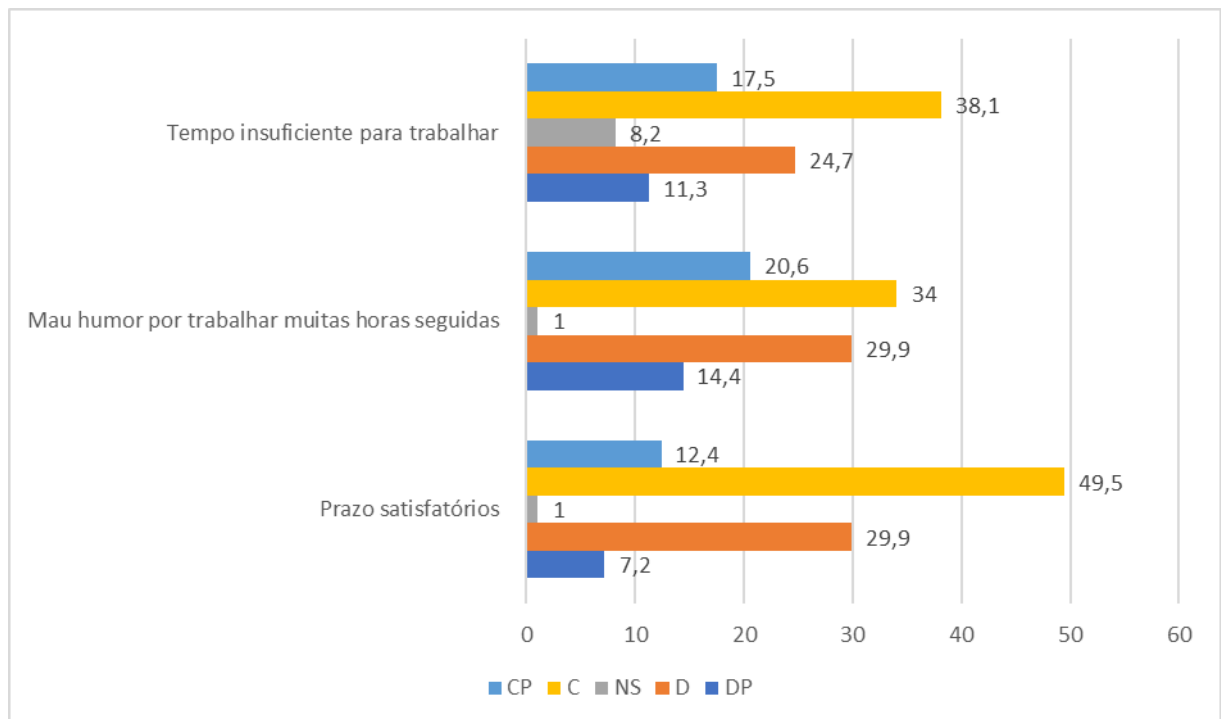
Além do que já foi supracitado, os respondentes apontam que deficiência de informações sobre decisões organizacionais (37,1%) e falta de compreensão das responsabilidades (34%) são itens que devem ser levados em consideração no contexto atual, visto que se tornam índices de preocupação devido as incertezas do mercado por conta da pandemia. Ver Gráfico 6.

Até porque questões como estas geram mais estressores que podem gerar o esgotamento, uma das fases descritas por Selye (1959), na Síndrome Geral de Adaptação, além de desencadear a síndrome de Burnout, o estresse crônico que é causado por esgotamento.

d) Tempo para execução de tarefa

Em análise a esses dois itens, as organizações devem buscar estar sempre em movimento, promovendo treinamentos que possam auxiliar os seus funcionários com as tecnologias existentes, bem como novos processos de trabalho, visto que no momento atual, tudo que se usa é na forma digital, desde arquivos a reuniões que antes aconteciam presencialmente.

**Gráfico 7 - Questões referentes ao tempo para execução de tarefas.**



Fonte: elaboração da autora

No que tange à ausência de tempo para execução de atividades, apontada por 36,6% dos entrevistados, cabe aos gestores verificar se não há sobrecarga de atividades, pois com a redução de quadro de pessoal, muitos adquiriram as funções de outras pessoas. Sendo elaborada uma nova divisão de tarefas, esse estressor pode ser amenizado.

Conforme dados da pesquisa do LinkedIn (2020), 68% dos brasileiros que estão em *home office* tem trabalhado mais do que a carga horária de trabalho devido a preocupação de manter-se sempre disponível e de se mostrar sempre ocupado.

De acordo com a amostra deste estudo, se observa que os profissionais em *home office* relatam tempo insuficiente para trabalhar (38%) e mau humor devido a trabalhar horas seguidas (34%), fazendo crer que a situação se repete. No entanto, os prazos definidos pelas



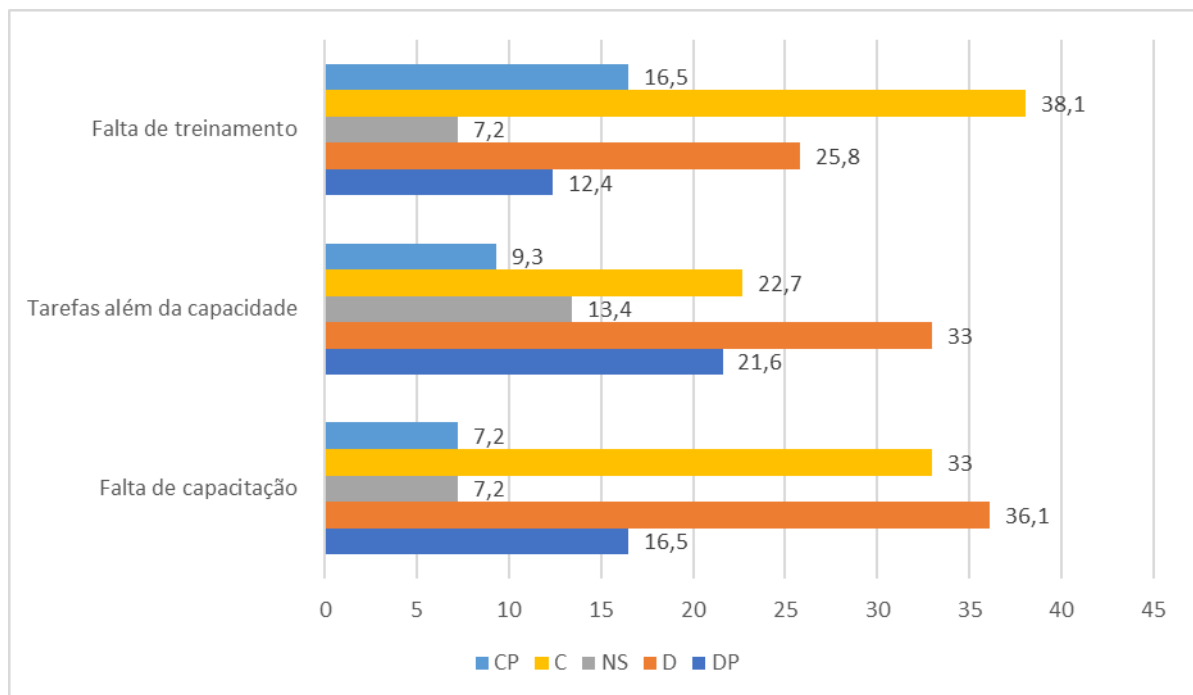
organizações na qual trabalham tem apresentados prazos satisfatórios para apresentação de demandas (49,5%).

e) Falta de Capacitação

Diante da atual forma de trabalho, outro ponto importante para a motivação e melhoria de desempenho dos profissionais é a capacitação.

De acordo com a amostra, os respondentes apontam a falta de treinamento (38,1%), como algo preocupante. Ver Gráfico 8.

**Gráfico 8 - Questões referentes a falta de capacitação.**



Fonte: elaboração da autora

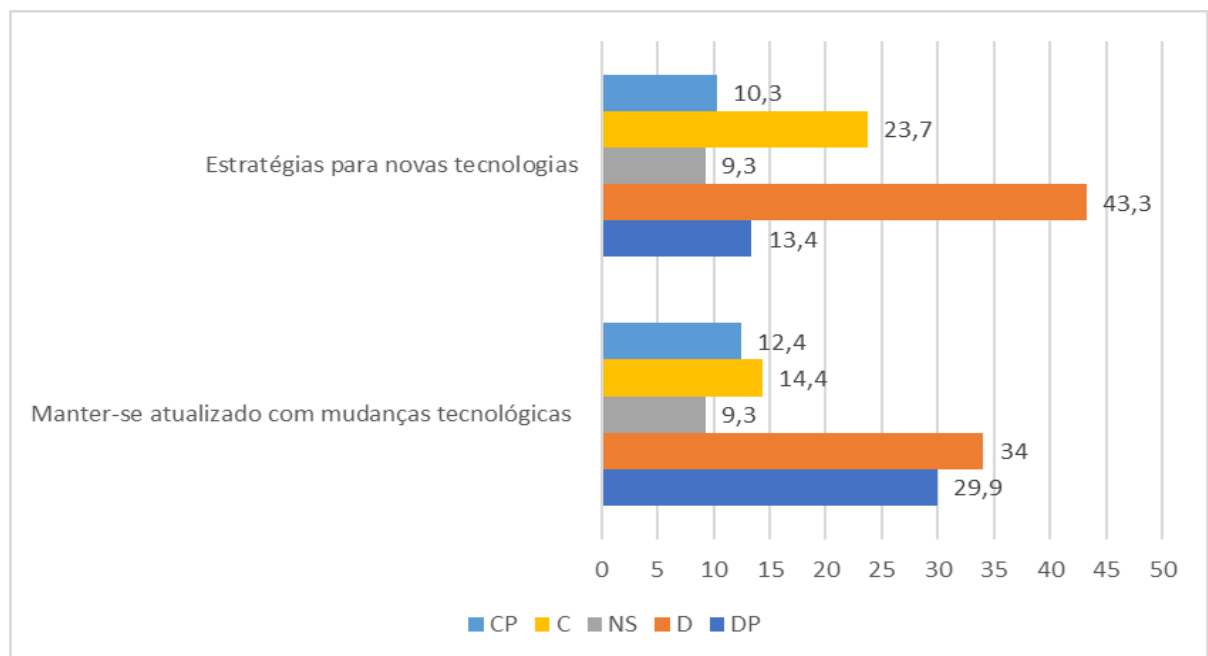
Colaboradores pouco capacitados estão mais propensos a cometerem erros simplórios, e isso gera desperdícios e prejuízos, além de retrabalhos. Por outro lado, pessoas que treinam diariamente tornam-se cada vez mais excelentes naquilo que fazem. Além do aumento da qualidade, é notável a redução do tempo para realizar tal tarefa (DEÂNDHELA, 2017).

É imprescindível para o gestor perceber a necessidade de investir no desenvolvimento de seus colaboradores, pois trata-se de um investimento futuro. Desta forma, a verificação desses treinamentos deve ser periódica, afim de manter um ciclo de conhecimento e produtividade.

## f) Tecnologia

Referente à dimensão tecnologia que possui perguntas referentes à atualização de mudanças tecnológicas e estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias durante o período de pandemia, cerca de 76,3% dos entrevistados afirmam não se sentirem nervosos e nem angustiados diante dessas atualizações, levando a crer que as empresas estão cumprindo o papel de capacitação acerca de tecnologias.

**Gráfico 9 - Questões referentes a tecnologia.**



Fonte: elaborado pela autora.

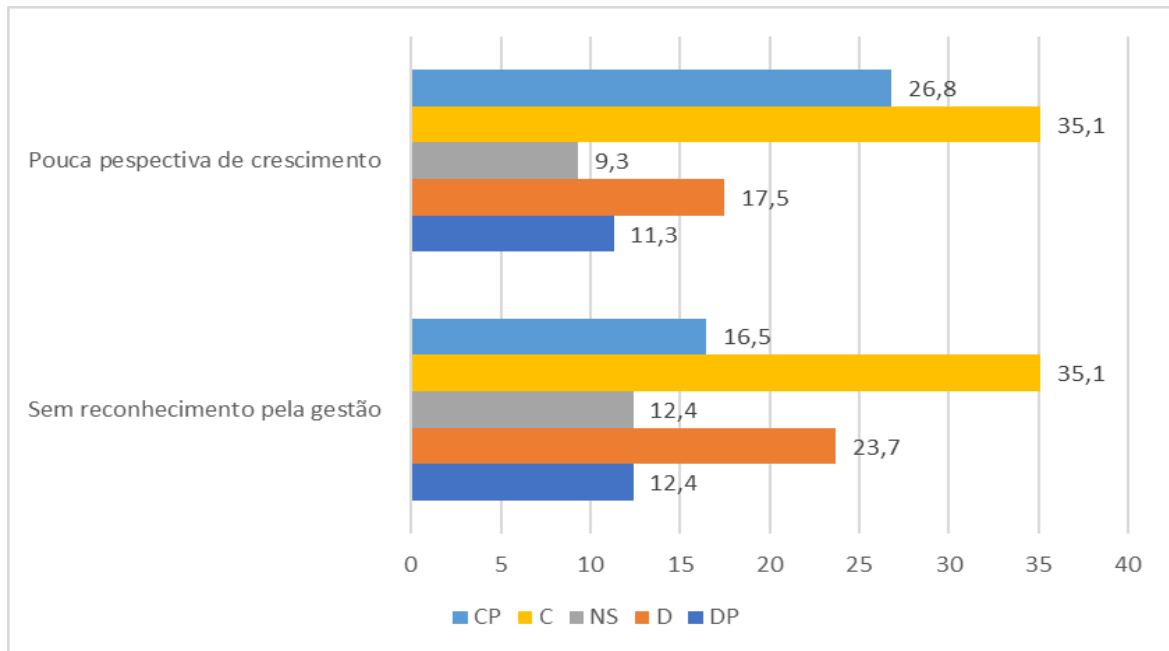
## g) Reconhecimento e crescimento organizacional

Um colaborador que não se sente valorizado e nem reconhecido, conseqüentemente, não estará motivado para desenvolver suas atividades, nem tampouco vestir a camisa da organização.

O mesmo acontece quando não existem oportunidades de crescimento dentro da organização, o indivíduo sente-se estagnado, frustrado, como se dentro daquela organização não houvesse reconhecimento, podendo ser substituído a qualquer momento.

No que se refere ao estudo em questão, 35,1% dos respondentes afirmam que veem pouca perspectiva de crescimento dentro da organização na qual está inserido, e não vislumbram reconhecimento por parte da gestão (35,1%).

Gráfico 10 - Questões referentes a reconhecimento e crescimento.



Fonte: elaboração da autora

#### h) Ergonomia

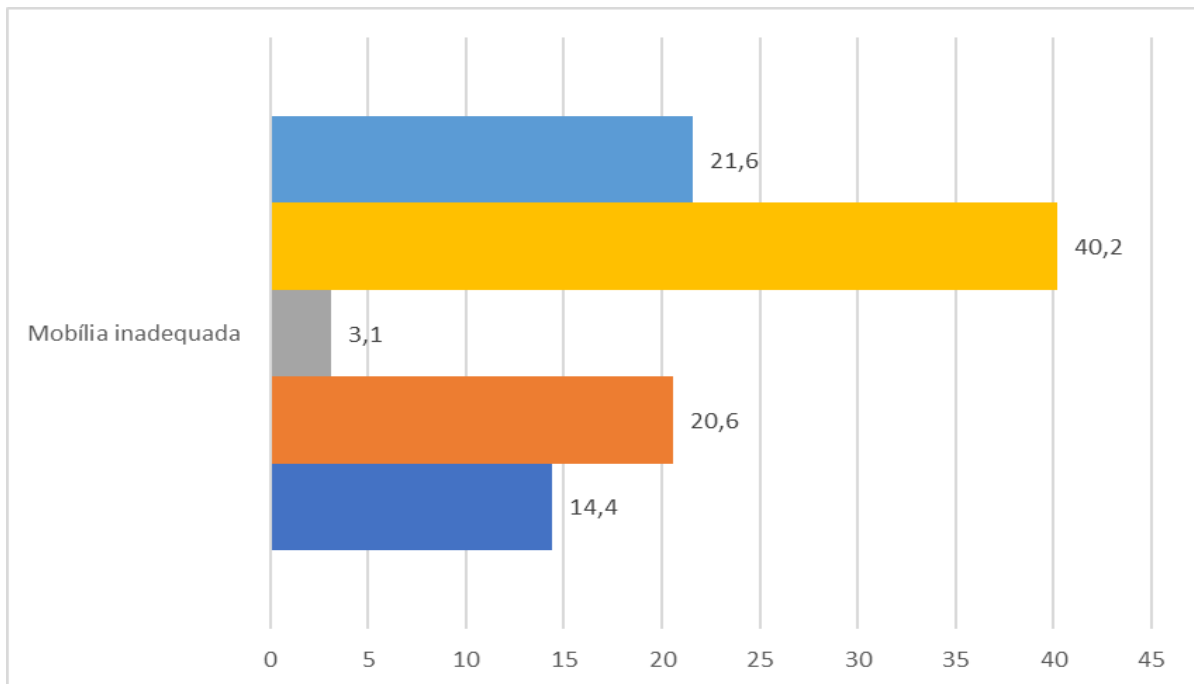
Outro fator que se torna um estressor é a ergonomia, visto que para um desenvolvimento de atividades sadio, deve-se promover um ambiente perfeito para isso.

Parece que as pessoas foram inseridas no contexto de *home office* sem um planejamento prévio por conta da pandemia, muitos estão sofrendo com a mobília irregular para desenvolver suas atividades, pois 40,2% dos respondentes relatam ter uma mobília inadequada, conforme Gráfico 11.

Um trabalhador que se encontra em ambiente de fator higiênico irregular, pode desenvolver doenças por esforço repetitivo, além de problemas futuros de saúde devido ao longo período vivenciando tal situação.

Risco ergonômico é todo fator que pode interferir nas características psicofisiológicas do trabalhador, causando desconforto ou afetando sua saúde. São exemplos de riscos ergonômicos o levantamento de peso, ritmo excessivo de trabalho, monotonia, repetitividade e postura inadequada (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019).

Gráfico 11 - Questão referente a ergonomia.



Fonte: elaboração da autora

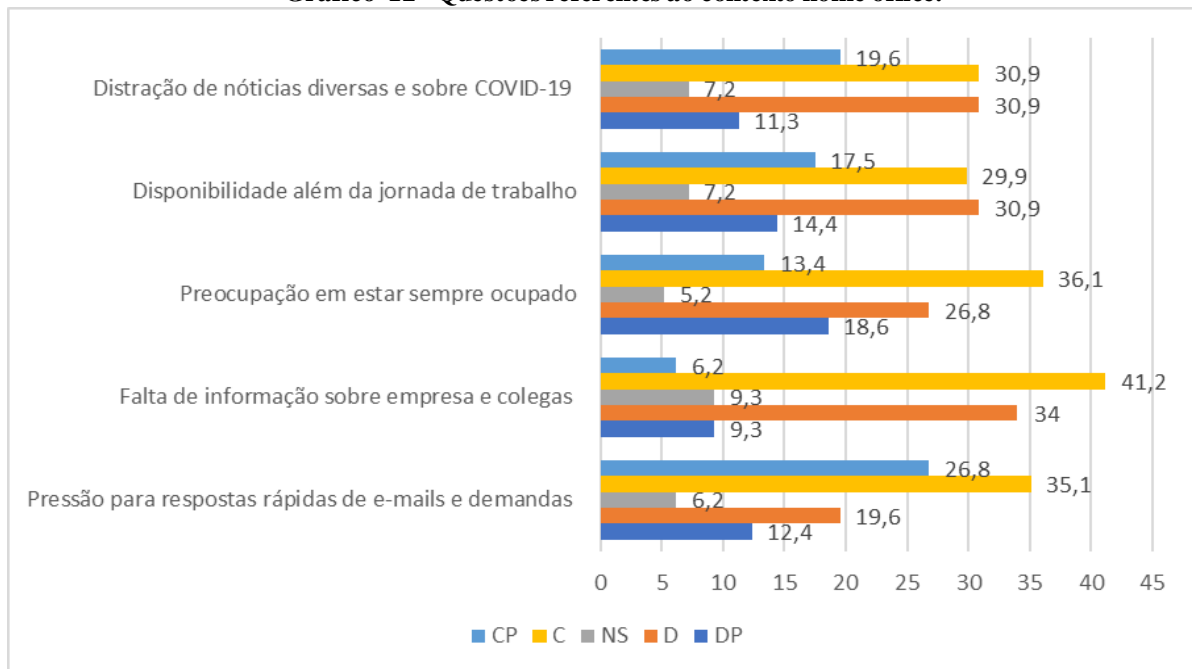
Diante do exposto, uma forma de minimizar esse estressor, seria promover um ambiente mais propício ao trabalhador, oferecendo móveis que promovam um conforto para que as atividades sejam melhor desenvolvidas.

#### i) Contexto Home Office

O penúltimo item a ser analisado, refere-se ao contexto home office instaurado desde do início da pandemia em todo o mundo.

Esta forma de trabalho divide opiniões, pois o que para uns é um ambiente melhor que o corporativo, pois tem mais liberdade de ficar à vontade, para outros é um verdadeiro suplício, pois não conseguem se concentrar para desenvolver melhor suas atividades.

De acordo com os resultados da amostra estudada, boa parte dos respondentes parece não sentir que as perguntas/situações envolvendo o *home office* sejam fonte de estresse, visto que estão no conforto de suas casas, seguros do vírus, uma vez que não precisam se ausentar para comparecer ao trabalho e ainda continuam apresentando um bom desempenho e mantendo os seus empregos.

**Gráfico 12 - Questões referentes ao contexto home office.**

Fonte: elaboração da autora

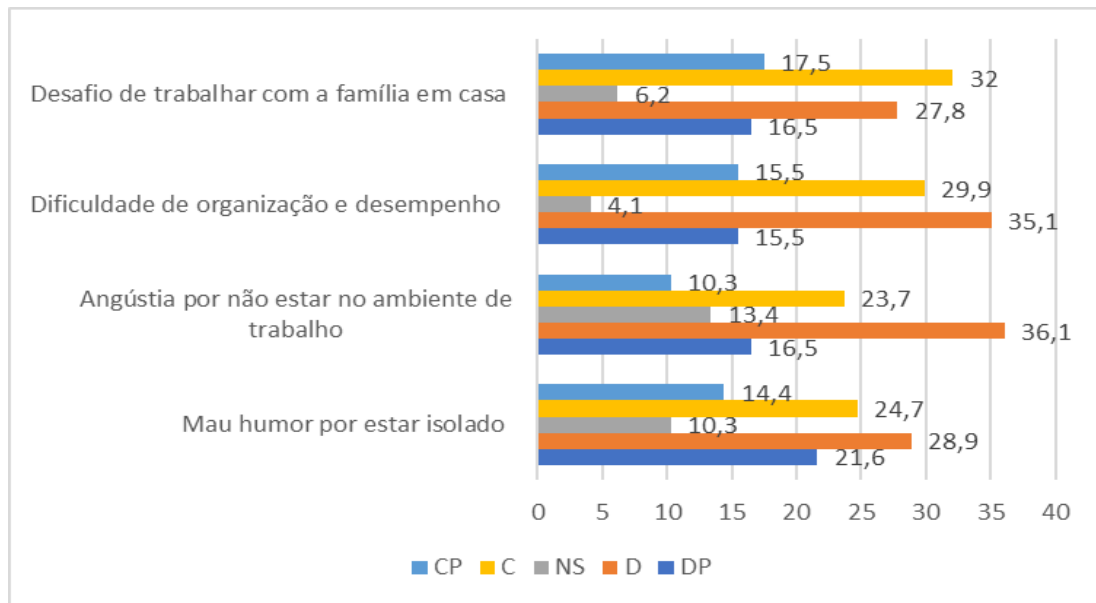
No entanto, ainda se nota uma preocupação dos trabalhadores com relação ao futuro da empresa (41,2%), bem como do seu emprego, pois no período incerto que se está vivendo, não há uma definição do amanhã, o que gera uma angústia e frustração no indivíduo, causando-lhe estresse e ansiedade. Ver Gráfico 12.

Conforme estudo do LinkedIn (2020) citado neste artigo, 62% estão mais ansiosos e estressados com o trabalho do que antes e 20% sentem-se inseguros por terem dificuldades em saber o que está acontecendo com seus colegas de trabalho e sua empresa.

Com relação aos dados apresentados, o sentimento é mesmo de acordo com as respostas coletadas, além do fato de estarem preocupados (36,1%) e pressionados (35,1%) em estar sempre disponível para a empresa numa tentativa de não perder o emprego.

Um destaque para as fontes de estressores descritas acima, pois um trabalhador que está sofrendo com o estresse no trabalho acaba afetando não só seu rendimento profissional, como principalmente a sua saúde e, conseqüentemente, diminui sua qualidade de vida, conforme pode-se verificar na literatura base deste estudo.

Gráfico 13 - Questões referentes ao contexto home office.



Fonte: elaboração da autora

Por fim, foram analisadas as perguntas abertas presentes na pesquisa, na qual os entrevistados relataram o que as empresas que trabalham estavam fazendo para minimizar o estresse no ambiente corporativo, bem como quais poderiam ter sido as demais situações inseridas dentro da pesquisa.

No que se refere às práticas adotadas pelas organizações para minimizar o estresse durante este período de *home office*, ressalta-se que 40% dos profissionais entrevistados relataram que nada vem sendo realizado para diminuir essa tensão/pressão no meio corporativo, o que de fato é algo grave.

Neste caso, reitera-se a necessidade de um contato mais direto com os funcionários para investigação de causas de estresse ou até mesmo outras doenças, pois conforme relatado nesse estudo, as pessoas encontram-se mais ansiosas, angustiadas, irritadas e pressionadas diante de todo o contexto atual. Contribuir ainda mais com esse tipo de problema apenas a adoecer mais indivíduos e futuramente ter mais custos com o absenteísmo e, conseqüentemente, a alta rotatividade na organização, além dos altos custos com os planos de saúde e similares dos colaboradores doentes.

Também é interessante frisar que 23% dos participantes não responderam a esta pergunta, o que pode ser um indício de que as empresas nas quais estão empregados também não estão adotando práticas para auxiliar seus funcionários a passarem por este período, o que deixa os resultados muito mais preocupantes.

No que se refere às práticas adotadas, estão a adoção de palestras e cursos (5%), além da melhoria na comunicação (3%), e reuniões motivacionais (1%) com o objetivo de diminuir a tensão/pressão no meio corporativo, bem como ações de cuidados com a saúde (10%). Ver no Quadro 3 o que as empresas estão fazendo para minimizar o estresse.

**Quadro 3 - O que as empresas estão fazendo para minimizar o estresse, segundo funcionários.**

DOMÍNIO	QUANTIDADE	%
Ações tímidas	1 respondente	1%
Autonomia	1 respondente	1%
Ergonomia	1 respondente	1%
Melhora no ambiente	1 respondente	1%
Flexibilização da carga de trabalho	1 respondente	1%
Novos serviços diferenciados	1 respondente	1%
Flexibilização na pressão por resultados	1 respondente	1%
Reuniões motivacionais	1 respondente	1%
Atividades remotas	2 respondentes	2%
Integração/ encontros para integração social	2 respondentes	2%
Redução/Flexibilização da carga horária	2 respondentes	2%
Melhora na comunicação	3 respondentes	3%
Técnicas de trabalho	3 respondentes	3%
Palestras e cursos	5 respondentes	5%
Cuidados com a saúde	10 respondentes	10%
Não houve resposta	22 respondentes	23%
Nada	40 respondentes	40%

Fonte: elaboração da autora

No entanto observa-se que são poucas as instituições que parecem estar preocupadas com o bem-estar do colaborador, buscando lhe proporcionar um ambiente saudável e com qualidade de vida, que são essenciais para o desenvolvimento humano e profissional. É dentro da organização que o trabalhador passa a maior parte do seu tempo, e diante de tal cenário, encontra o seu sucesso ou frustração com relação ao que está executando e o que recebe em troca como motivação.

São situações como estas na qual o trabalhador apenas é visto como parte da organização como qualquer máquina ou recurso, que interferem diretamente no bem-estar, rendimento e desempenho profissional deste indivíduo, levando-o a adoecer aos poucos e podendo-lhe causar danos sérios e irreversíveis, mesmo após sair da organização.

Será verificada agora a última questão aberta questionamento da pesquisa em questão na qual, se analisará as questões que poderiam ter sido abordadas na pesquisa e que apresenta insatisfação por parte dos indivíduos participantes. Ver no Quadro 4.

**Quadro 4 - Questões sobre estresse no trabalho no contexto do Home Office, que não foram abordadas, segundo os entrevistados.**

DOMÍNIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Não, as questões foram bem abordadas	39 respondentes	40%
Sem resposta	38 respondentes	39%
Preferem home office	3 respondentes	3%
A pesquisa só tratou questões negativas	2 respondentes	2%
Preocupação em mostrar sempre disponibilidade	1 respondente	1%
Carga de trabalho dobrada	1 respondente	1%
Dificuldades de acesso com internet lenta	1 respondente	1%
Falta de orientação para execução das novas tarefas	1 respondente	1%
Orientações sobre saúde do trabalho	1 respondente	1%
Ansiedade	1 respondente	1%
Falta de sinergia e cumprimento da cultura da empresa por parte dos colaboradores	1 respondente	1%
Pressão na cobrança de relatórios	1 respondente	1%
Sentimento de subutilização para executar suas habilidades	1 respondente	1%
Adaptação da empresa ao contexto home office	1 respondente	1%
Falta de empatia do empregador	1 respondente	1%
Falta de planejamento emocional	1 respondente	1%
Auxílio tecnológico	1 respondente	1%
Rotina com crianças	1 respondente	1%
Necessidade de presença	1 respondente	1%

Fonte: elaboração da autora

Analisando o quadro acima, pode-se identificar que 40% das pessoas responderam que não existe nada mais a acrescentar, em contrapartida 39% não responderam esta questão, levando-se a crer que não há mais nada a acrescentar.

Dos demais entrevistados, de acordo com a amostra, 3% afirmaram que preferem *home office* como forma de trabalho e 2% alegam que a pesquisa em questão só tratou as questões negativas do *home office*.

Por fim, verifica-se que as empresas estão evoluindo no que se refere a questão de bem estar do funcionário e qualidade de vida, no entanto, parece que uma parte do mercado ainda precisa se adequar para promover um ambiente saudável.

Conforme verificado e relatado no decorrer deste estudo, existem ações e práticas que podem ser adotadas, no entanto nem todas possuem gestores com esse objetivo e comprometimento.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, observa-se que o estresse é uma doença que precisa ser tratada dentro das organizações.

O objetivo geral deste trabalho é identificar como gestores de uma organização podem gerenciar o estresse no trabalho para promover um ambiente saudável e produtivo para todos os colaboradores que foi atendido com êxito.

Desta forma, um gestor que possui o conhecimento e a sensibilidade de identificar os estressores frente a sua equipe de trabalho, está buscando um ambiente de trabalho sadio e com pessoas preparadas para desenvolverem suas atividades da melhor forma.

Outro objetivo traçado para construção deste estudo, é compreender o que é estresse no ambiente de trabalho. Saber compreender o que é estresse no ambiente de trabalho, tornou-se algo imprescindível para o gestor, diante do contexto pandêmico e das incertezas neste momento que tanto tem deixado as pessoas mais ansiosas, estressadas e angustiadas.

Definido como um dos objetivos específicos, identificar as causas do estresse no ambiente de trabalho, torna-se algo imprescindível, pois o estresse é algo que não podemos erradicar apenas amenizar, pois conforme descrito nesta pesquisa ele é inerente ao indivíduo e seus estressores diferem de um para outro.

Desta forma, os gestores precisam investir em profissionais qualificados para cuidar de seus empregados, a fim de possibilitar que o mesmo não chegue em seu nível de esgotamento e cause mais custos para a organização. É de suma importância verificar esse investimento como algo futuro, não como um custo a mais e sim como cuidado com o seu maior bem: os funcionários.

Outro objetivo específico que foi abordado e compõe este estudo é identificar as consequências do estresse no ambiente de trabalho. Verificou-se neste estudo que as consequências do estresse vão além do que o indivíduo sente, pois além dos sintomas individuais que acometem o trabalhador, as empresas tem que lidar com outros fatores que vão além da saúde do trabalhador.

Desta forma, conclui-se que quando o ambiente de trabalho é interpretado como uma ameaça ao indivíduo, através de estressores, ocorre o estresse ocupacional, com repercussões

na sua vida pessoal e profissional. Desse modo, torna-se importante a gestão do estresse ocupacional e, um primeiro passo, é viabilizar um diagnóstico por meio da investigação desses estressores.

Um gestor que busca a melhoria do ambiente corporativo, oferecendo serviços e produtos de qualidade, produz boas condições de trabalho e conseqüentemente uma boa qualidade de vida para seus trabalhadores, está gerindo essa patologia no meio corporativo.

Evitando os expor a estressores que possam influenciar negativamente na saúde e no desenvolvimento das competências presentes no contexto ocupacional, os quais podem influenciar na produtividade, no alcance de metas administrativas e nos custos, pois quanto maior o estresse, menor a satisfação no trabalho.

Desta forma, cabe as organizações promoverem boas condições de trabalho para os trabalhadores a fim de garantir um ambiente corporativo com clima e culturas organizacionais centrados e profissionais saudáveis, inclusive quando se trata de trabalho em regime home office.

As considerações encontradas neste estudo servem como ponto de partida para desenvolvimento de novos estudos sobre a temática em questão. Desta forma, a seguir sugestões de futuros estudos:

- a) Replicar este estudo em diversas regiões brasileiras a fim de realizar análises comparativas;
- b) Replicar esta pesquisa em organizações de setores diferenciados, a fim de comparar e acompanhar os resultados obtidos;
- c) Aprofundar os estudos que relacionam as temáticas de qualidade de vida no trabalho, estresse ocupacional e satisfação no trabalho.

Por fim, espera-se que este estudo venha contribuir para estudos futuros, bem como para que gestores venham repensar as práticas e condições que podem impactar a saúde dos seus colaboradores, contribuindo para a efetiva saúde e conseqüente qualidade de vida dos trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, E. F. **Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações**. Programs and activities in quality of work life: possibilities and limits of the organization. Revista Eletrônica Fafit/Facic, v. 2, n. 1, p. 14–25, 2011
- ALMEIDA, D. M. **Satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul**. Dissertação de mestrado. Santa Maria, RS, Brasil, 2015
- APPOLINÁRIO, F. **Metodologia científica**. São Paulo, SP :Cengage, 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições70, 2000
- BRASIL, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>. Acesso em 07/07/2021 às 02:10hs.
- BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 4.ed. – 5.reimp. São Paulo: Atlas, 2009.
- COOPER, C., SLOAN, S., & WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator management guide**. Londres: Thorbay, 1988
- COUTO, H. A.; COUTO, C. D.; ZILLE, L. P. **Estresse no Trabalho: o que é necessário mudar, o trabalho ou as pessoas?** In: Ergonomia 4.0: dos conceitos básicos à 4ª revolução industrial Belo Horizonte: Ergo, 2020.
- COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e aplicações**. Belo Horizonte: Ergo, 2014.
- COMPAS, B. E. **Psychobiological processes of stress and coping: Implications for resilience in children and adolescents**. Comments on the papers of Romeo, & McEwen and Fisher. Annals of the New York Academy of Sciences, 2006
- CHARLESWORTH, E. A.; NATHAN, R. G. **Gestão do estresse: um guia completo para o bem estar**. 30ª ed. [s.l.] Biobehavioral Press, 2013.

CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações** - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2021.

DELCOR N. S., ARAÚJO, T. M., REIS, E. J. F. B., PORTO, L. A., CARVALHO, F. M., SILVA, M. O., BARBALHO, L, ANDRADE, J. M. **Condições de trabalho e saúde dos professores da rede particular de ensino de Vitória da Conquista**, Bahia, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 2004.

DEÂNDHELA, T. Falta de treinamento de equipe e suas consequências desastrosas. Disponível em <https://institutodeandhela.com.br/blog/falta-de-treinamento-de-equipe/>. Acesso em 07/07/2021 às 11:20hs.

DINIZ, D. P.; **Guia de qualidade de vida: saúde e trabalho**. – 2. ed. – Barueri, SP: Manole, 2013.

DUARTE J. BARROS. A. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 edição: São Paulo: Atlas, 2011

FERREIRA, C. A. **A Percepção da Motivação e Satisfação no Trabalho pelos Trabalhadores de uma Instituição Psiquiátrica no Brasil**. *Revista Capital Científico - Eletrônica*, 14(2), 25-41, 2016.

IBGE, 2021. Disponível em:

[https://www.em.com.br/app/noticia/internacional/2021/04/30/interna\\_internacional,1262081/a-pos-um-ano-de-pandemia-brasil-tem-recorde-de-desempregados.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/internacional/2021/04/30/interna_internacional,1262081/a-pos-um-ano-de-pandemia-brasil-tem-recorde-de-desempregados.shtml). Acesso em 07/07/2021 às 02:16hs.

ISMA, 2019. Disponível em <http://www.ismabrasil.com.br/>. Acesso em 12/05/2021 às 20:00hs

ICPS, 2020. Disponível em <https://agora.folha.uol.com.br/sao-paulo/2021/01/estresse-atinge-cerca-de-70-da-populacao-ativa-e-exige-atencao.shtml>. Acesso em 12/05/2021 às 19:13hs

GUEDES, T. A; MARTINS, A.B.T.; ACOSI, C. R. L. **Estatística Descritiva**. Projeto de ensino: aprender fazendo estatística, 2005

GLINA, D. M. R. **Programas de prevenção dos transtornos mentais ocupacionais - Programas de prevenção, detecção primária, estratégias de implantação.** I Simpósio sobre transtornos mentais no tribunal superior do trabalho. Brasília: 2016

GUIMARÃES, L. A. M., & MCFADDEB, M. A. J. **Validação para o Brasil do SWS Survey – Questionário sobre estresse, saúde mental e trabalho.** In L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Orgs.), Série saúde mental e trabalho (vol. 1, pp. 153-168). São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999

GLOWINKOWSKI, S. P., & COOPER, C. L. **Managers and professionals in business/industrial settings: the research evidence.** In J. M. Ivancevich & D. C. Gangster (Orgs.), Job stress: from theory to suggestion. Nova York: Haworth, 1987

GRIFFIN, R. W.; MOORHEAD, G. **Comportamento organizacional : gestão de pessoas e organizações;** revisão técnica Cecília Whitaker Bergamini; São Paulo: Cengage Learning, 2015.

IMIP, 2021. Disponível em <http://www1.imip.org.br/imip/noticias/oms-estima-que-estresse-atinge-cerca-de-90-da-populacao-mundial-saiba-como-combatelo.html#:~:text=Segundo%20a%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20de,o%20maior%20n%C3%ADvel%20de%20estresse>. Acesso em 12/05/2021 às 19:57hs

JEX, S.M. **Stress and job performance.** London: Sage, 1998.

KESTENBERG K.V. **Síndrome de Burnout: O que é, os sintomas e o tratamento.** Psicologia viva, 2018. Disponível em: <https://www.psicologiaviva.com.br/blog/sindrome-de-burnout/>. Acesso em: 07 jun.2021

LEITE, Luciano S. **Psicologia comportamental.** São Paulo: Érica, 2020

LIMONGI-FRANÇA A. C. RODRIGUES A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4. ed. – 6. reimpressão. – São Paulo: Atlas, 2013

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do trabalho: Psicossomática, valores e práticas organizacionais.** São Paulo: Saraiva, 2008

LINKEDIN, 2020. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/05/27/home-office-deixa-profissionais-mais-ansiosos-e-estressados-revela-pesquisa-do-linkedin.ghtm>. Acesso em 13/05/2021 às 11:24hs

- LIPP, M. E. N. (2000). **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo
- LIPP, M. E. N. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003
- LIPP, M. E. N. (2010). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress** (2. ed.). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- MARQUES, 2018. Disponível em <https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/como-lidar-estresse-vida-profissional/#:~:text=Uma%20pessoa%20que%20est%C3%A1%20sofrendo,diminui%20sua%20qualidade%20de%20vida>. Acesso em 14/05/2021 às 11:10hs
- MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. **Estresse Ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012
- MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019. Disponível em [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartilha\\_ergonomia.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartilha_ergonomia.pdf). Acesso em 07/07/2021 às 12hs.
- MORAES, M. V. G. **Doenças ocupacionais - agentes: físico, químico, biológico, ergonômico** 2. ed. -- São Paulo: Érica, 2014
- MONTEIRO, L. **OMS classifica a síndrome de burnout como doença**. Disponível em: <https://super.abril.com.br/saude/oms-classifica-a-sindrome-de-burnout-como-doenca/>. Acesso em 07/07/2021 às 00:35hs.
- MCSHANE, S. L.; GLINOW, M. A. V. **Comportamento organizacional**. tradução: Luiz Claudio de Queiroz Faria; revisão técnica: Ademar Orsi. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : AMGH, 2013
- NEWSTROM, John W. **Comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho**. tradução: Ivan Pedro Ferreira Santos ;revisãotécnica: Carlos Tasso Eira de Aquino. – 12. ed.. – Porto Alegre : AMGH, 2011.
- NIELSEN, F. A. G; OLIVO, R. O.; MORTILHAS, L. J. **Guia prático para elaboração de monografias, dissertações e teses em administração**. São Paulo: Saraiva, 2017.
- OLIVEIRA, A. M.; BRANCO, I. C.; HILGEMBERG, C. M. A. T. **Qualidade de vida no trabalho na Universidade de Ponta Grossa sob perspectiva dos servidores**. Ponta Grossa/PR, p.160, 2008

OMS. Disponível em <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>  
Acesso em 07/07/2021 às 01:48hs

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004

ROMERO, S. M.; OLIVEIRA, L. O. ; NUNES, S. C. **Estresse no ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial**. Monografia. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Canoas/RS, 2006

SELYE, H. **Stress: a tensão da vida**. São Paulo: IBRASA, 1959

SILVA, D. A. G. DA. **Os transtornos mentais no Brasil e no panorama internacional**. 1 Simpósio sobre transtornos mentais no Tribunal Superior do Trabalho. Brasília: 2016

SOUZA, E. F. A. **Estresse Ocupacional em uma empresa gestora em planos de saúde**. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso em Administração, Faculdade JK Gama – Unidade II, Brasília

UOL, 2020. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/rfi/2020/06/17/pandemia-desmistifica-home-office-e-revela-efeitos-negativos-de-trabalhar-em-casa.htm>. Acesso em 07/07/2021 às 03:00hs

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas**. São Paulo, v. 08, nº 1, p. 24-35, mar. 2001

**APÊNDICE A - Questionário**

## Estudo do estresse no trabalho no contexto do home office

Olá! Meu nome é Mayara Carvalho, sou aluna do curso de graduação em Administração da Faculdade Damas e estou pesquisando sobre stress no trabalho no contexto do Home Office sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Catarina Rosa e Silva. Por isso, desenvolvi esse questionário que viabilizará a coleta de dados.

Assim, se você está trabalhando no regime de Home Office (em casa), agradeço a contribuição por meio das respostas às questões. É rápido, tomará em torno de 5 minutos do seu tempo e, também, você não precisará se identificar.

Se possível, peço também a sua ajuda por meio do compartilhamento deste formulário entre sua rede de contato.

Desde já agradeço, estimando saúde para você e sua família!

\*Obrigatório

**Gênero \***

- Feminino  
 Masculino

Você ocupa cargo de liderança no seu trabalho? \*

- Sim  
 Não

Qual o segmento em que sua empresa atua?

- Educação  
 Comércio  
 Indústria  
 Saúde  
 Tecnologia  
 Consultoria  
 Financeiro  
 Serviços públicos  
 Outros serviços

1. Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios \*



- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

2. A falta de capacitação para execução das minhas tarefas tem me deixado nervoso(a) \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

3. A quantidade de trabalho tem me deixado(a) cansado \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

4. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso(a) \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

5. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

6. Em meu trabalho, sinto que há pressão. \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

7. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

8. Tenho me sentido incomodado(a) com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

9. Sinto-me irritado(a) com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

10. Sinto-me incomodado(a) com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

11. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado(a) \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

12. Sinto-me incomodado(a) por meu superior me tratar mal na frente de colegas de trabalho \*

- Discordo Plenamente

- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

13. Sinto-me incomodado(a) por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

14. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

15. Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

16. Sinto-me incomodado(a) com a comunicação existente entre mim e meu superior através de reuniões virtuais \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

17. Fico irritado(a) com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

18. Tenho me sentido incomodado(a) com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

19. Fico de mau humor por me sentir isolado \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

20. Fico irritado(a) por ser pouco valorizado por meus superiores \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

21. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado(a) \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

22. Tenho me sentido incomodado(a) por trabalhar nas tarefas abaixo do meu nível de habilidade \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

23. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor \*

- Discordo Plenamente
- Discordo

- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

24. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

25. Sinto-me de mau humor com fofocas no meu ambiente de trabalho \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

26. Tenho estado nervoso(a) por meu superior me dar ordens contraditórias \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

27. Sinto-me irritado(a) por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

28. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso(a) \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

29. Fico de mau humor com brincadeiras de mal gosto que meus colegas de trabalho fazem uns com os outros durante as reuniões online ou em grupos criados. \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

30. Fico incomodado(a) por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

31. As estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias, durante o período da pandemia, deixam-me angustiado(a) \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

32. O fato de não estar no ambiente tradicional de trabalho me deixa angustiado \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

33. A mobília da minha casa não me proporciona um ambiente satisfatório para desenvolver minhas atividades \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

34. O período de trabalho em casa, devido ao home office, me atrapalha na organização e desempenho de minhas atividades. \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

35. Trabalhar com a família em casa é desafiador e angustiante para mim \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

36. Sinto-me pressionado(a) a responder e-mails e demandas mais rapidamente e a estar online por mais tempo do que normalmente estaria \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

37. Sinto-me inseguro(a) por ter dificuldades de saber o que está acontecendo com a empresa e colegas de trabalho \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

38. Sinto-me preocupado(a) em me mostrar ocupado, pois tenho medo de perder meu emprego \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

39. Fico horas além da minha jornada de trabalho para mostrar que, mesmo em casa, estou trazendo resultados para a organização \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

40. Sinto-me angustiado(a) por me distrair vendo notícias sobre a COVID-19 ou quaisquer outros assuntos não inerentes ao trabalho \*

- Discordo Plenamente
- Discordo
- Não sei
- Concordo
- Concordo Plenamente

O que a sua empresa tem feito que minimiza o estresse no trabalho?

Sua resposta

Sobre stress no trabalho no contexto do Home Office, tem algo que você gostaria de acrescentar e que não foi tratado pelas questões que respondeu?

Sua resposta

Se você tiver interesse em receber os resultados desta pesquisa, informe seu e-mail

Sua resposta

Grata pela sua participação!