



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

KARINA CRISTINA DA COSTA

**ESTRESSE NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS:
O CASO DE UMA EMPRESA DE EMPREENDIMENTOS
IMOBILIARIOS DO DF**

Brasília

2013

KARINA CRISTINA DA COSTA

**ESTRESSE NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS:
O CASO DE UMA EMPRESA DE EMPREENDIMENTOS
IMOBILIARIOS DO DF**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coaching.

Orientador: Prof. MSc. Tatiane Regina Petrilo Pires de Araújo

Brasília
2013

KARINA CRISTINA DA COSTA

**ESTRESSE NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS:
O CASO DE UMA EMPRESA DE EMPREENDIMENTOS
IMOBILIARIOS DO DF**

Trabalho apresentado ao Centro
Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD)
como pré-requisito para a obtenção de
Certificado de Conclusão de Curso de
Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de
Pessoas e Coaching.

Orientador: Prof. Msc. Tatiane Regina
Petrilo Pires de Araújo

Brasília, ____ de novembro de 2013.

Banca Examinadora

GILSON CIARALLO

Prof. Dr. Nome completo

JOANA BICALHO

Prof. Dr. Nome completo

**A todos que participaram deste trabalho,
enriquecendo minha pesquisa e colaborando para o
meu crescimento.**

**Ao meu noivo, pelo apoio e esforço despendido
no auxílio a minha caminhada.**

**A professora e orientadora Tatiane, pelo
conhecimento e dedicação a este trabalho.
Aos amigos e colegas de curso, que fizeram
dessa empreitada mais divertida e alegre.**

RESUMO

O presente trabalho tem como tema o estresse ocupacional em colaboradores do setor de Recursos Humanos (RH). O objetivo é identificar as fontes que são potencializadoras do estresse no setor de RH de uma empresa de empreendimentos imobiliários do Distrito Federal. Foram observados fatores ambientais, organizacionais e individuais. Para embasar o referencial teórico apresentado, foram utilizados autores da área como Robbins e Dubrin. São apontadas ações que a empresa pode tomar para minimizar os efeitos causados pelo estresse. Para aplicação e levantamento dos dados foi utilizado um questionário contendo 18 perguntas onde é possível identificar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais dos 12 colaboradores que integram a área pesquisada. Para a análise dos dados, foi escolhida a escala de Likert, comumente utilizada para desenvolver pesquisas de opinião, variando de discordo a concordo totalmente. Os resultados obtidos mostram como os colaboradores da referida empresa vivenciam e reagem ao estresse apresentando sintomas como o esquecimento das atividades a serem desenvolvidas e insatisfação com o trabalho.

Palavras-chave: Estresse. Estresse Ocupacional. Recursos Humanos. Estudo de Caso

ABSTRACT

The present work has as its theme occupational stress in employees of the Human Resources (HR) department. The goal is to identify the sources that are potentiating the stress in the HR sector of a real estate company in the Distrito Federal. The Environmental, organizational and individual factors were observed. To support the theoretical framework presented, authors of the area as Robbins and Dubrin were used. Actions that the company can take to minimize the effects caused by stress have been identified. For application and survey data it was used a questionnaire containing 18 questions where you can identify physical, psychological and behavioral symptoms of the 12 employees who are part of the surveyed area. For data analysis , it was chosen the Likert scale, commonly used to develop opinion surveys, ranging from disagree to strongly agree. The results reached show how the employees of that company experience and react to stress presenting symptoms as forgetfulness of activities to be developed and job dissatisfaction.

Key words: Stress. Occupational Stress. Human Resources. Case Study.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 REFERENCIAL TEÓRICO	12
1.1 Conceituando o estresse	12
1.2 Os Estressores	14
1.3 O Estresse e suas Consequências	16
1.4 Abordagens Organizacionais para o Gerenciamento do Estresse	19
2 MÉTODO	21
2.1 Descrição da unidade do caso	22
2.2 Participantes	23
2.3 Instrumento de Pesquisa	23
2.4 Procedimento de Pesquisa	24
2.5 Procedimento de Análise dos Dados	24
3 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	47
ANEXO A – QUESTIONÁRIO	48

INTRODUÇÃO

Em qualquer que seja o ambiente que se está inserido, o estresse é o principal sintoma de que algo não vai bem. De acordo com uma pesquisa realizada em 2012 pelo ISMA-BR (*International Stress Management Association*), 70% da população economicamente ativa do país sofre com os males causados pelo excesso de estresse.

Esse é um assunto que tem suscitado o interesse de pesquisadores e do público em geral por conta do impacto causado na vida e na saúde dos colaboradores, além da interferência na eficácia da realização do trabalho.

No mundo corporativo, o estresse está presente nos colaboradores da alta gerência (diretores, executivos, presidentes) e chega até aquele que está no operacional, na linha de frente do trabalho, onde tudo requer muita atenção e zelo na execução das atividades.

O setor de Recursos Humanos (RH) das empresas de construção civil tem uma demanda de trabalho elaborada em cima do planejamento realizado pela equipe do projeto que, muito antes de iniciar a terraplanagem do terreno, disponibiliza todo o cronograma de contratação dos colaboradores que serão necessários para a realização do trabalho.

Contudo, a grande dificuldade enfrentada pelo profissional de RH que trabalha no ramo da construção civil é encontrar mão de obra disponível no mercado. Isso gera enorme preocupação e desgaste para o setor e para a organização como um todo. A cobrança pelo cumprimento das metas, além da rotina de trabalho habitual, impacta o desenvolvimento das atividades e os profissionais envolvidos, por diversas vezes, se encontram sobrecarregados.

Devido ao dinamismo do ambiente de trabalho e das rotinas a que todos estão submetidos, é certo que o estresse causado aos colaboradores é fonte de preocupação para os gestores. As conseqüências advindas desse cenário impactam diretamente no rendimento da empresa.

Sendo assim, o estresse tem participado do dia a dia do colaborador que tem um trabalho a cumprir. Cabe à gestão auxiliar na redução do impacto e ao próprio colaborador pensar em maneiras que possam ajudá-lo a ter uma vida profissional saudável.

Este trabalho tem por objetivo identificar as fontes que são potencializadoras do estresse no setor de RH de uma empresa de empreendimentos imobiliários do Distrito Federal. Os fatores observados foram: fatores ambientais, organizacionais e individuais.

Visa ainda:

- Identificar os sintomas que se manifestam no colaborador devido ao estresse no trabalho e
- Sugerir programas que auxiliem o colaborador a enfrentar o estresse no ambiente organizacional.

Sendo assim, este trabalho pretende-se estudar o seguinte problema: quais as principais fontes potencializadoras do estresse nos colaboradores do setor de Recursos Humanos de uma empresa de empreendimentos imobiliários do DF?

Para alcançar os objetivos acima mencionados, a coleta de dados fez-se uso de um questionário contendo 4 perguntas de cunho pessoal e 18 sobre o tema estudado utilizando a escala de likert para análise dos dados.

A escolha desse tema se deu após observação das reações dos colaboradores a alta demanda exigida pelos outros setores da obra: engenharia, suprimentos, vendas e medicina e do próprio setor. A reação de cada um aos fatores apresentados mostra que é necessário tomar medidas para controle e prevenção do estresse ocupacional, que se mostra presente e exige cuidados.

O estudo então foi estruturado em 3 capítulos. O primeiro capítulo conceitua o estresse, explana sobre o que seriam os estressores e as causas e consequências do estresse ocupacional. Sugere ainda abordagens para o gerenciamento do estresse.

Os capítulos 2 e 3 explicam o método do trabalho e mostra a tabulação e análise dos dados adquiridos através do questionário aplicado aos colaboradores do Recursos Humanos da empresa de empreendimentos imobiliários do Distrito Federal.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

Desde os primórdios da civilização, o homem tem procurado maneiras de apaziguar a luta pela sobrevivência. A qualidade de vida no trabalho não é uma preocupação atual. Existem provas históricas e paleontológicas da busca pelo desenvolvimento de artefatos, ferramentas e métodos que possibilitem diminuir os desgastes causados pelo trabalho ou que o tornem mais prazeroso.

Sendo assim, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido definida de diversas maneiras por autores diferentes. Porém, há o ponto em comum de que a QVT age como “um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho”. (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011, p. 9).

Neste artigo, serão relatados alguns conceitos de estresse, quem são os estressores que os colaboradores encontram no ambiente de trabalho, os sintomas e as fontes potencializadores do estresse.

1.1 Conceituando o Estresse

Qualquer pessoa já enfrentou uma situação que considerou estressante. O estudante por fazer uma prova importante, o colaborador que foi repreendido pelo chefe na frente dos colegas, o atleta que espera pelo início da maratona. No mundo contemporâneo, a palavra estresse tem diversas definições, baseadas em diferentes perspectivas. Num entendimento oriental, pode ser vista como a falta de paz interior ou, a perda de controle diante de alguma situação difícil, mediante entendimento ocidental.

O fato é que, qualquer mudança que o ser humano enfrenta pode ocasionar o estresse (SEAWARD, 2009). “O stress é um estado de ansiedade produzido quando eventos e responsabilidades excedem as capacidades de enfrentamento de alguém” (SEAWARD, 2009, p.4).

Para Dubrin (2003, p.183) “o estresse está intimamente relacionado ao conflito, que é um grande causador de estresse. O termo estresse, como usado aqui, é a condição física e mental que resulta de uma ameaça percebida, com a qual não se pode lidar imediatamente”.

Dessa forma, cada indivíduo tem o seu modo de reagir ao estresse. No trabalho, diariamente os colaboradores são colocados em situações que exigem concentração, rapidez, prazos apertados e pressão para entregar um bom trabalho. O que diferencia é o modo como cada um reage. De maneira positiva, dando o melhor de si ou de maneira negativa, pensando que não conseguirá atingir a meta e, com isso, algo ruim pode acontecer.

Ainda sim, não se deve caracterizar o estresse somente de modo negativo. Estudos revelam que o estresse positivo está presente no cotidiano das pessoas e pode ser visto, por exemplo, no cumprimento de uma meta estabelecida a alguém que usou o estresse para dar o melhor de si (ROBBINS, 2005).

“Mas tipicamente, o estresse aparece associado aos limites e às demandas. Os limites impedem que você faça o que deseja. As demandas se referem à perda de alguma coisa desejada”. (ROBBINS, 2005, p. 439).

Independentemente das condições, o estresse só acontece quando existe incerteza ou dúvida a respeito da oportunidade a ser aproveitada, as limitações a serem superadas ou a perda a ser evitada. Assim o estresse é maior para as pessoas que não conseguem saber se vão perder ou ganhar, e menor para aquelas que têm certeza da perda ou do ganho. (ROBBINS, 2005, p. 439).

Em geral, o termo estresse é aplicado para as pressões que as pessoas sentem em suas vidas. Quando se torna excessivo as pessoas desenvolvem vários sintomas que são capazes de prejudicar o seu desempenho profissional, sua saúde e, até mesmo, sua capacidade de se relacionar com o ambiente. Essas condições também surgem por outros motivos, porém, são sintomas comuns da presença do estresse na vida do indivíduo. (NEWSTROM, 2008)

Ora, atualmente, em nossa vida diária, essas situações não são tão bem definidas, (...) mas um simples não, que se ensaia para dizer ao chefe, ou a pressa para terminar nossas tarefas a tempo de atender uma demanda aumentada de mercado podem gerar um comportamento

que é exatamente uma escolha entre lutar ou fugir. (CARDOSO, 2001, p. 17)

É necessário e importante, compreender o estresse como um estado de tensão experimentado pelos colaboradores que estão frente a exigências inesperadas, restrições ou oportunidades. É preciso inserir no ambiente de trabalho uma conscientização de que o estresse é algo que todos encontrarão.

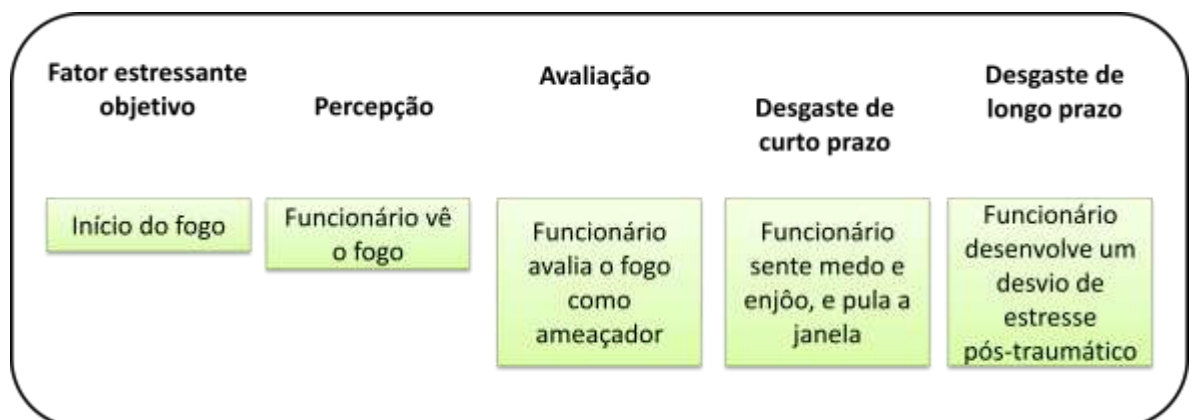
1.2 Os Estressores

Os estressores, fontes de estresse ou coisas que causam o estresse podem surgir do ambiente de trabalho, fora dele ou de fatores pessoais.

Para Seaward (2009) estressor é qualquer situação, circunstância ou estímulo percebido como uma ameaça. São inúmeros os itens que compõem a lista e a maneira de reagir de cada indivíduo também.

Diferentes tipos de estressores podem levar a diferentes resultados e alguns desses estressores podem, de fato, levar a resultados positivos. Porém, no ambiente de trabalho, quando o estresse é mal administrado se torna um problema para o colaborador que sofre por não saber lidar com uma situação de pressão. É uma necessidade que nos leva a evoluir, nos obriga a reagir, a fornecer uma resposta e mudar de atitude.

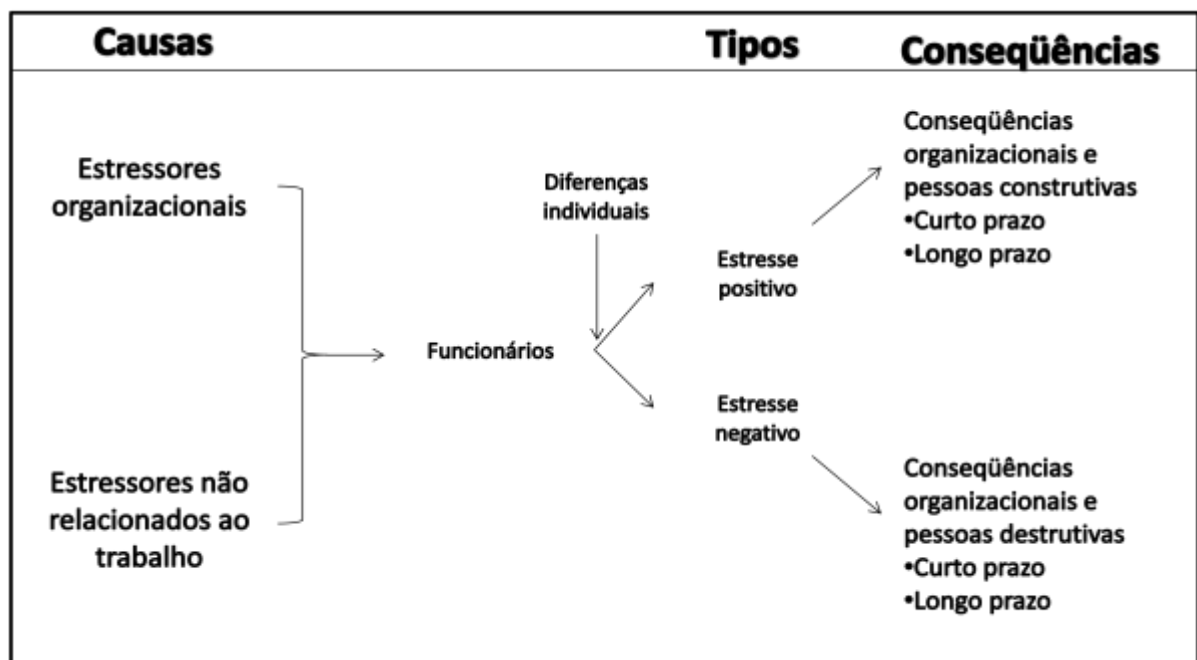
Figura 1 – Modelo de cinco etapas sobre o processo de estresse no trabalho



Fonte – SPECTOR (2003)

Para Newstrom (2008) as principais fontes de estresse estão igualmente divididas entre fatores organizacionais e fatores pessoais ou não relacionados ao trabalho. O quadro abaixo apresenta as diferenças individuais existentes entre os colaboradores que fazem com que alguns interpretem os estressores como o que os estimula (estresse positivo) enquanto outros consideram um desvio dos seus esforços (estresse negativo). O resultado disso, tanto para o colaborador quanto para a organização, são meios construtivos ou destrutivos que podem ter uma curta duração e diminuir rapidamente ou durar muito tempo.

Figura 2 – Modelo de causas, tipos e conseqüências do estresse



Fonte: NEWSTROM (2008)

Entre os estressores mais comuns no local de trabalho estão incluídos os tipos listados abaixo:

- Exigências da tarefa – quando pedem para fazer demais ou de menos.
- Ambigüidades do papel – não sabem as expectativas de desempenho ou os padrões do trabalho.
- Conflitos do papel – sentir possíveis e múltiplas expectativas conflitantes de desempenho.
- Dilemas éticos – quando lhe pedem para fazer coisas ilegais; quando lhe pedem para fazer coisas que violam valores pessoais.
- Problemas interpessoais – sentir má relação; trabalhar com outros com quem não se dá bem.
- Desenvolvimentos de carreira – movimentação rápida demais, sentindo-se sobrecarregado; movimentação lenta demais, sentindo-se estagnado.

Ambiente físico – estar incomodado com condições de trabalho insalubres ou desagradáveis. (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999, p. 290.)

Há também os estressores pessoais, aqueles encontrados e vividos no ambiente familiar. Exemplos que podem ser citados: nascimento de um filho, dificuldades financeiras ou um divórcio. Há que se considerar também as necessidades individuais, personalidade e as capacidades (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999).

Quando o colaborador leva para o ambiente organizacional situações de conflito que vem sofrendo em casa, implica no desenvolvimento das suas atividades e no relacionamento com os companheiros de trabalho.

Como, em geral, fica muito difícil separar completamente a vida no trabalho da particular, este estresse pessoal pode afetar as emoções e o comportamento tanto dentro como fora do trabalho. (SCHERMERHORN Jr.; HUNT; OSBORN, 1999, p. 290).

Para Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004, p. 282) “a inclusão dos estressores oriundos do trabalho e de possíveis moderadores num mesmo modelo permite avançar na compreensão das ligações entre trabalho e estresse e de suas conseqüências para outros aspectos da vida do indivíduo”.

Para obter uma dimensão do estresse no ambiente organizacional, inicia-se então uma exploração para descobrir o que está causando o desconforto. O próximo passo é pensar em ações que possam ser implementadas para melhorar a qualidade de vida do colaborador no ambiente organizacional.

1.3 O Estresse e suas Consequências

Perguntas como “o que causa o estresse?” ou “quais as consequências para os colaboradores atingidos pelo estresse?” são difíceis de serem respondidas. É necessário analisar o ambiente organizacional a que estão inseridos e suas reações individuais ao momento vivido.

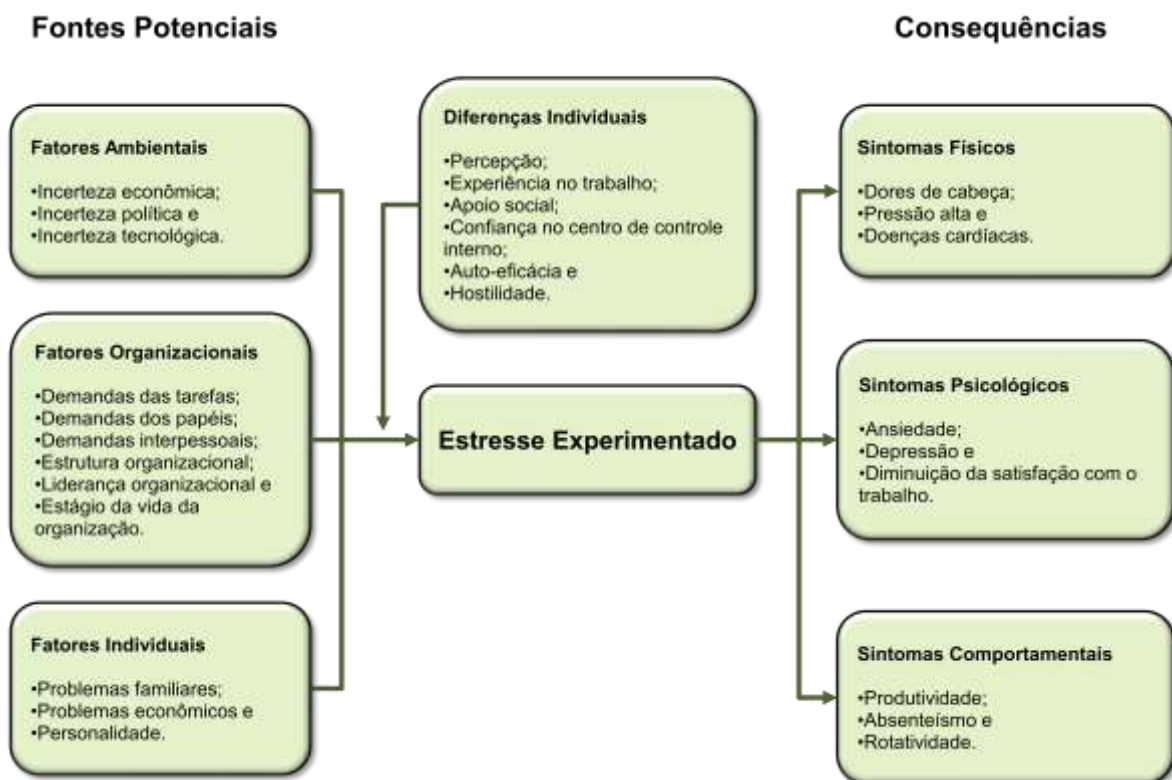
Para Sampaio e Galasso (2009, p. 65) “avaliar a presença do estresse nos locais de trabalho, entretanto, não é uma tarefa simples. A complexidade

do fenômeno tem levado à formulação de uma multiplicidade de conceitos e modelos de análise que, posto à prova, ainda demonstram fragilidades de várias ordens”.

Os métodos existentes não acompanham a realidade e a dinâmica organizacional. A falta de experiência dos gestores é outro ponto que faz com que essas ferramentas necessitem de uma avaliação periódica para que atendam ao propósito de analisar o estresse no ambiente organizacional.

Sendo assim, Robbins (2005) elege três fontes potenciais de estresse. Elas podem ser ambientais, organizacionais e individuais. Há que se considerar também os sintomas causados e suas formas de atingir o colaborador. Tais sintomas podem ser físicos, psicológicos e comportamentais.

Figura 3 – Modelo de Estresse



Fonte – ROBBINS (2005, p.440)

Quanto aos fatores ambientais que podem influenciar o estresse humano podem ser identificados através de incertezas econômicas, como a possibilidade de perder o emprego, políticas como a recessão do país, e tecnológicas como dificuldades de utilizar determinada novidade do ramo. Ou seja, todo o evento que

gerar uma dúvida pode desencadear o estresse no indivíduo. Já nos fatores organizacionais estão inclusos carga excessiva de trabalho, cumprimento de prazos, liderança exigente e o tempo de trabalho. Cada um desses fatores atinge de modos diferentes os colaboradores da organização (ROBBINS, 2005).

Nos fatores individuais estão inclusos as relações familiares, problemas financeiros e características de personalidade (ROBBINS, 2005). Uma ou mais situações referente a esses desdobramentos atingem diretamente o desempenho do colaborador, que não consegue se concentrar nas atividades diárias pensando numa maneira de resolver o problema em casa.

Um fato que costuma ser menosprezado é que os fatores de estresse são um fenômeno cumulativo. O estresse se intensifica. Cada fator novo e persistente faz crescer o nível de estresse do indivíduo (...) Para avaliar o nível real de estresse enfrentado por alguém, temos de somar todos os fatores de oportunidade, de limitações e demandas”. (ROBBINS, 2005, p. 441).

Cada fator acima mencionado reflete no colaborador sintomas de que ele se encontra em estresse. Aumento dos batimentos cardíacos e da pressão sanguínea são alguns dos sintomas psicológicos que podem ser apresentados. Ansiedade, tensão, aborrecimento, sentimentos de desesperança estão entre os sintomas emocionais. Já entre os sintomas comportamentais podem-se citar hábitos nervosos como contorções faciais e diminuição do desempenho no trabalho em decorrência de esquecimento (DUBRIN, 2003).

“O estresse tem dois lados: o positivo e o negativo. Na realidade, uma das tarefas mais difíceis em qualquer ambiente de trabalho consiste em descobrir o ponto ideal, permitindo que as potenciais vantagens do estresse sejam conseguidas sem que as desvantagens venham junto.” (SCHERMERHORN JR.; HUNT; OSBORN, 1999, p. 291).

Se o estresse for particularmente desconfortável, causando discrepâncias amplas e duradouras, ele vai reduzir o desempenho do colaborador na atividade proposta. A presença de uma pessoa que deseja o fracasso do outro, uma reunião que dura oito horas, em uma segunda feira, também são fatores estressantes para a maioria daqueles que têm outros trabalhos urgentes à espera.

Os gestores precisam ficar atentos aos sinais de estresse excessivo em si e em seus colegas de trabalho. É necessário avaliar o ambiente em que o colaborador está inserido, verificar se as atividades propostas exigem tanto a ponto dele se sentir incapaz de realizar o trabalho.

1.4 Abordagens Organizacionais para o Gerenciamento do Estresse

É fato que o local de trabalho exerce, na saúde e no bem estar do colaborador, efeitos importantes. É necessário a observação e o acompanhamento por parte dos gestores para avaliar como está influenciando a rotina de trabalho e até mesmo a vida pessoal do colaborador.

“A prevenção é a melhor estratégia inicial para lidar com o estresse. Envolve inicialmente tomar medidas para evitar que ele atinja níveis destrutivos para você mesmo e para os outros.” (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999, p. 292).

Dentre as abordagens utilizadas atualmente pelas organizações incluem fornecer apoio emocional aos colaboradores, programas de bem-estar e adequação (DUBRIN, 2003). Pode ainda realizar o reprojeto do cargo, definir metas e melhorar a comunicação entre gestor e colaborador (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999).

A criação de programas que tem por objetivo o combate ao estresse destrutivo mostra a preocupação das organizações em manter o colaborador saudável. Assim sua capacidade de trabalho não é afetada de modo a causar danos à rotina organizacional.

Uma pessoa que mantém diligentemente sua saúde estava mais bem preparada para o estresse inevitável do trabalho nas atuais organizações. Essa pessoa também deveria ser capaz de aproveitar os aspectos construtivos do estresse e, ao mesmo tempo, evitar seu potencial destrutivo. Fundamentalmente, uma vida pessoal saudável e uma alta qualidade de vida no ambiente de trabalho podem nos ajudar a enfrentar com sucesso os estresses que, inevitavelmente, acompanham nossas vidas complexas e agitadas, tanto em casa quanto no trabalho. (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999, p. 292).

Para Dubrin (2003, p. 192) o apoio emocional, dado pelo gestor, pode ajudar os colaboradores a lidar melhor com o estresse.

Quadro 1 – Comportamentos de apoio gestor – colaborador

- ✓ **Manter os canais de comunicação abertos.**
- ✓ **Providenciar o tipo certo de ajuda (como encorajamento verbal ou um período de afastamento do trabalho para se recuperar de um pesado estressor).**
- ✓ **Agir como um catalisador (como ajudar um empregado a analisar um problema sob uma nova perspectiva).**
- ✓ **Esperar para transmitir uma informação estressante (como espalhar rumores sobre *downsizing*)**

Fonte – DUBRIN (2003, p. 192) – produzido pelo próprio autor.

A preocupação do gestor e do setor como um todo na busca por melhorias na qualidade de vida do colaborador demonstra uma preocupação existente em manter um ambiente organizacional saudável.

Segundo Robbins (2005), o colaborador pode assumir a responsabilidade de diminuir o seu próprio nível de estresse. As estratégias que podem ser utilizadas são técnicas de administração do tempo e relaxamento, realização de exercícios físicos e utilização de uma rede de apoio social. Dessa forma, um colaborador organizado, assim como um estudante organizado, pode fazer o dobro de coisas que uma pessoa desorganizada faria.

2 MÉTODO

Após construção do referencial teórico e a aproximação ao tema de pesquisa, tornou-se evidente a necessidade de utilização de uma metodologia apropriada para acessar as informações na empresa estudada. Assim, esta sessão tem por objetivo explicar como se dará o levantamento e análise dos dados coletados.

Existem muitas formas de se realizar uma pesquisa. Cada uma delas tem suas vantagens e desvantagens próprias, dependendo de três tipos de condições: “a) o tipo de questão da pesquisa; b) o controle que o pesquisador possui sobre os eventos comportamentais efetivos; c) o foco em fenômenos históricos, em oposição a fenômenos contemporâneos.” (YIN, 2001, p.19)

Este trabalho se caracteriza como um estudo de caso onde Gil (2008, p. 138) define que “sua maior utilização é em estudos exploratórios e descritivos, mas também pode ser importante para fornecer respostas relativas a causas de determinados fenômenos.”

Para Acevedo e Nohara (2009, p.50) “a pesquisa de estudo de caso caracteriza-se pela análise em profundidade de um objeto ou um grupo de objetos, que podem ser indivíduos ou organizações.”

Segundo Schermerhorn Jr, Hunt, Osborn (1999, p. 298) eles geralmente são usados quando se sabe pouco a respeito de um fenômeno e o pesquisador quer fazer uma análise abrangente dos conceitos relevantes.

O trabalho em questão se caracteriza ainda como mista com exploração de dados qualitativos e quantitativos, obtidos através da aplicação de um questionário com perguntas que remetem aos sintomas físicos, comportamentais e psicológicos.

Dessa forma, o estudo de caso é uma maneira de investigar um determinado assunto seguindo um conjunto de procedimentos pré-estabelecidos. Para Yin (2001, p.21) o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a

compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos.

2.1 Descrição da unidade do caso

A empresa retratada neste estudo de caso faz parte de uma multinacional que atua em diversos tipos de negócios. Dentre eles o ramo imobiliário. Atua no mercado a 69 anos e está em Brasília a 4 anos.

A obra em questão é caracterizada como uma PPP – Parceria Público-Privada e faz parte do programa Morar Bem do governo distrital.

Localizada na cidade satélite de São Sebastião, a obra teve início em setembro/2009. Constituída de 15 quadras residenciais, totalizando oito mil unidades entre casas e apartamentos de 2 e 3 quartos, o canteiro de obras conta com um quadro de colaboradores com cerca de 1100 integrantes próprios e cerca de 400 integrantes terceirizados. Desses 1100 colaboradores, 230 compõem o quadro administrativo que se divide entre o canteiro de obras e o stand de vendas, localizado em um shopping no Plano Piloto.

Todos os setores estão alocados no canteiro de obras divididos entre “apoio” e “linha”. Dentre eles o RH é considerado apoio das equipes de engenharia e produção, de fácil acesso ao colaborador que trabalha no campo. Todos os subsistemas de RH é realizado no canteiro de obras: admissão, demissão, folha de pagamento, férias entre outros. O recrutamento de mão de obra para a produção também é feito no local.

A empresa tem o compromisso com o desenvolvimento sustentável, seguindo a cultura, missão e valores da holding. Podem ser citados o auto-desenvolvimento das pessoas através da educação pelo trabalho, retorno aos acionistas, delegação planejada e a responsabilidade empresarial.

2.2 Participantes

O setor utilizado para este estudo de caso foi o Recursos Humanos, local com alto índice de procura por todos os integrantes da obra. Conta hoje com as seguintes funções:

Responsável Administrativo	Analista de RH	Assistente RH	Assistente Administrativo	Auxiliar Administrativo	Aprendiz
1	2	1	2	5	1

Para coleta dos dados, todos os colaboradores foram convidados e 12 aceitaram participar da pesquisa. A escolha desse universo se dá pelo fácil acesso à esses integrantes e pelo aumento da confiabilidade dos dados da pesquisa.

Ao realizar a aplicação do questionário para os colaboradores do RH da empresa estudada, foi possível verificar que tipo de formação eles possuem, idade e estado civil.

Dentre os participantes, 42% tem faixa etária entre 18 e 24 anos, 33% entre 25 e 30 anos e 25% acima de 37 anos. Quanto a escolaridade, 33% possuem o ensino médio incompleto contra 8% completo, 33% possuem o superior completo e outros 25% superior incompleto. Solteiros são maioria com 83% dos participantes enquanto os outros 17% são casados.

2.3 Instrumento de Pesquisa

Como instrumento de pesquisa, foi utilizado um questionário composto por quatro perguntas referente a dados pessoais dos participantes e outras 18 sobre o tema abordado neste trabalho.

Para Acevedo e Nohara (2009, p.53) questionário é “o formulário onde constam as perguntas e escalas que serão apresentadas aos entrevistados ou os itens que serão observados”.

Foi aplicado no setor de Recursos Humanos para 12 colaboradores. As perguntas feitas remetem aos sintomas físicos, psicológicos e comportamentais explanados no referencial teórico.

2.4 Procedimento de Pesquisa

O questionário contou com a escala de Likert para mensuração dos dados. Variou do discordo para o concordo totalmente. É a escala mais utilizada em pesquisas de opinião, onde o participante especifica o seu nível de concordância com uma afirmação.

Os gráficos obtidos com o grupamento das respostas mostram como a equipe está lidando com a questão respondida e, pode indicar a gestão, o que pode ser feito para melhorar, em caso de maioria de respostas negativas ou de manter, em caso de maioria de respostas positivas.

2.5 Procedimento de Análise dos Dados

Após a aplicação do questionário para os integrantes do RH, os dados foram tabulados e apresentados por meio de gráficos para melhor visualização dos resultados.

Verificou-se se o nível de estresse tem relação com o cargo ou as atividades desenvolvidas pelo integrante. Seguiram-se 18 perguntas relacionadas ao tema estudado, associando sintomas comportamentais, físicos ou psicológicos que o colaborador pudesse ter apresentado nos últimos 6 meses.

Fez-se uso da teoria a cada gráfico apresentado para justificar e facilitar o entendimento dos dados conseguidos através da aplicação da ferramenta de pesquisa.

3 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

42% dos colaboradores que compõem a equipe de Recursos Humanos são auxiliares administrativos, responsáveis pelo primeiro atendimento ao colaborador que vai até o setor em busca de informações, dúvidas sobre o espelho de ponto ou entrega de documentos para admissão. São tarefas que sofrem pouco com alterações de rotina. Eles sabem exatamente o que deve ser feito em caso de desistência de algum integrante por exemplo.

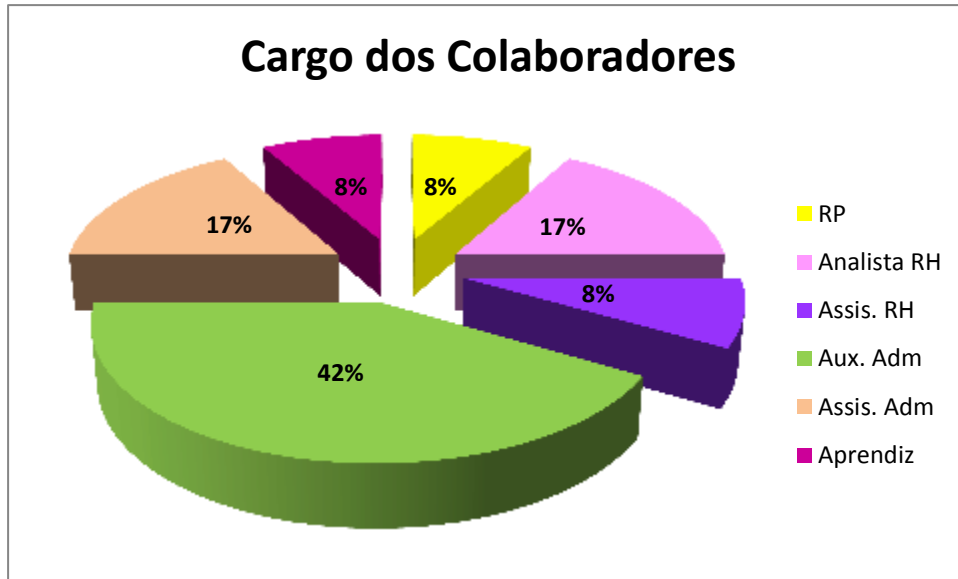
Os assistentes administrativos e de RH juntos formam 25% do quadro de colaboradores. Esses desenvolvem atividades um pouco mais complexas como cadastro de integrantes no sistema, conferência dos demitidos, documentação de empresas parceiras e 3 das 4 folhas de pagamento geradas no setor. A pressão é maior encima desses colaboradores pois, a ocorrência de erros, gera desgaste e desentendimentos.

Os analistas de Recursos Humanos têm funções e responsabilidades distintas. Um deles é responsável pelo setor e por todos os outros membros da equipe. O outro é responsável pela parte de Pessoas e Organização e se divide entre o canteiro de obras e o escritório que fica em um edifício no Plano Piloto. Ambos respondem ao Responsável Administrativo.

O analista responsável pela equipe coordena todos os processos, além de realizar também atendimentos, cadastros e conferências. Realiza também as demandas pedidas por parte dos outros setores como engenharia, medicina e segurança do trabalho, sustentabilidade entre outros, no que tange a indicadores e programação financeira, por exemplo. Uma das folhas de pagamento também é de sua total responsabilidade e, onde pode ser verificado, período de maior estresse sofrido no setor como um todo.

De modo geral, as rotinas do setor sofrem pouco com alterações. A mudança que pode ser observado diz respeito a quantidade: em um dia pode-se contratar 20 pessoas e em outro, 5 pessoas. O mesmo ocorre com o processo demissional.

Gráfico 1 – Cargo dos Colaboradores

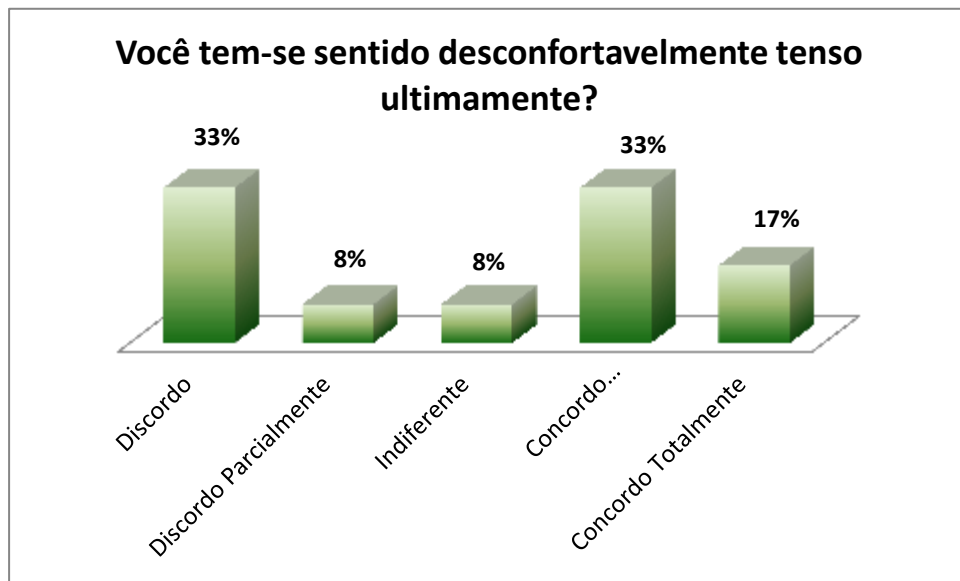


Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

A segunda parte do questionário constituiu de perguntas relacionadas a sintomas físicos, comportamentais e psicológicos que os colaboradores responderam usando de discordo, discordo parcialmente, indiferente, concordo parcialmente e concordo totalmente.

Abaixo, ilustração dos dados recolhidos.

Gráfico 2 – Tensão



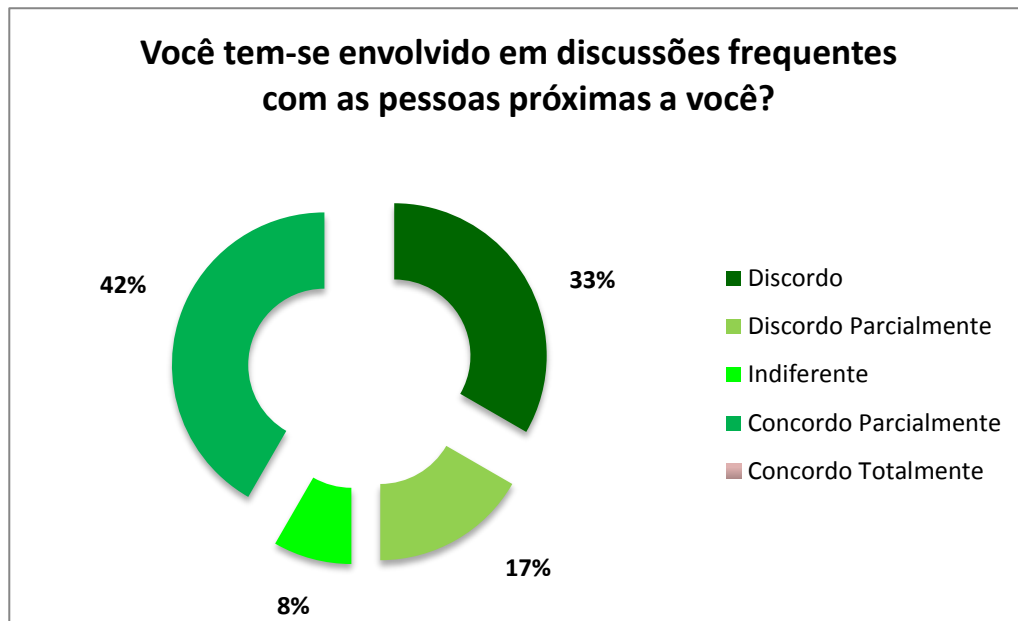
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Pergunta referente ao sentimento de tensão que o colaborador tem ou teve nos últimos seis meses de sua vida. 33% discordaram ter passado por essa situação. Outros 33% concordam parcialmente com o conteúdo da questão.

Vários são os motivos que podem levar ao colaborador a se sentir tenso ao longo do dia. Como o mesmo reage é que influencia a sua atitude perante o ocorrido.

Por mais positivos e necessários que os processos de mudança aconteçam, seja no ambiente de trabalho ou em casa com a família, criam-se, cada vez mais, novas pressões sobre todos os envolvidos. É preciso conscientizar a todos que a tensão e o estresse é algo que todos encontrarão ao longo da jornada. (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999).

Gráfico 3 – Discussões Frequentes



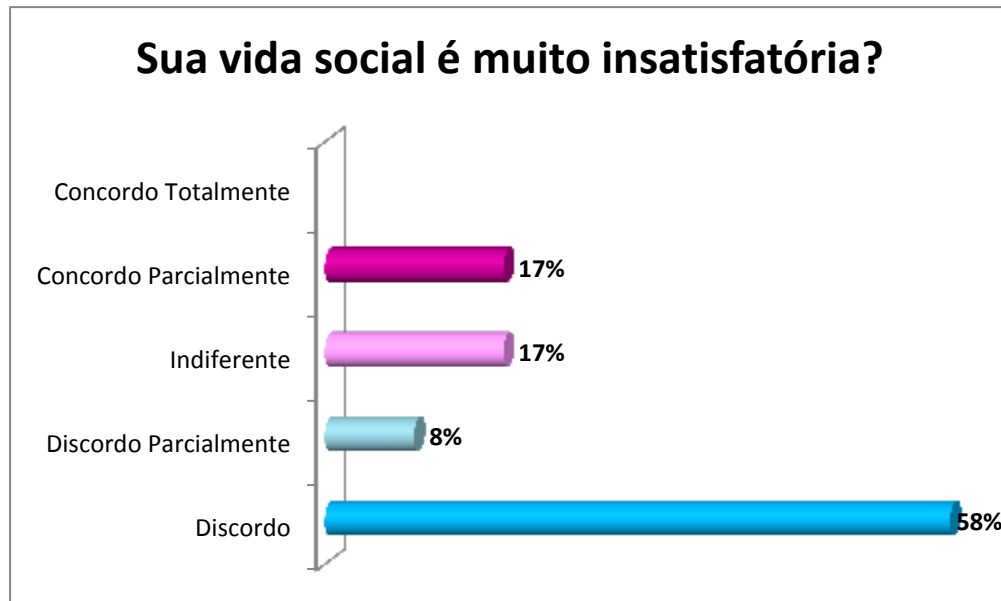
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Quando perguntados sobre a ocorrência de discussões com pessoas próximas (alguém da equipe ou um colaborador de outro setor), 42% disseram concordar parcialmente que este fato ocorre com freqüência. 33% afirmam que este fato não ocorre frequentemente e 17% afirmam enfrentar algum desentendimento de vez em quando.

Esse fator leva a um desgaste das relações interpessoais e de trabalho, dificultando a execução das atividades por falta de diálogo entre os colaboradores.

“Pessoas hostis, agressivas e impacientes descobrem um modo de transformar quase todos os trabalhos em uma experiência estressante.” (DUBRIN, 2003, p. 187).

Gráfico 4 – Vida Social



Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Fazer planos para depois do expediente, sair com os colegas da faculdade para uma festa ou organizar um almoço em família são atitudes daqueles que procuram se divertir fora do ambiente de trabalho, auxiliando o alívio das tensões vividas no ambiente organizacional.

58% dos integrantes que responderam ao questionário afirmam discordar que suas vidas sociais sejam insatisfatórias. Para 17% esse é um fator indiferente e outros 17% concordam parcialmente com o sentimento de insatisfação pessoal.

Para Robbins (2005) aplicar princípios básicos de administração do tempo pode fazer com que o colaborador conclua suas tarefas dentro do prazo a ele dado e assim tenha tempo e disposição para se divertir depois do horário de trabalho.

Gráfico 5 – Reconhecimento do Chefe.



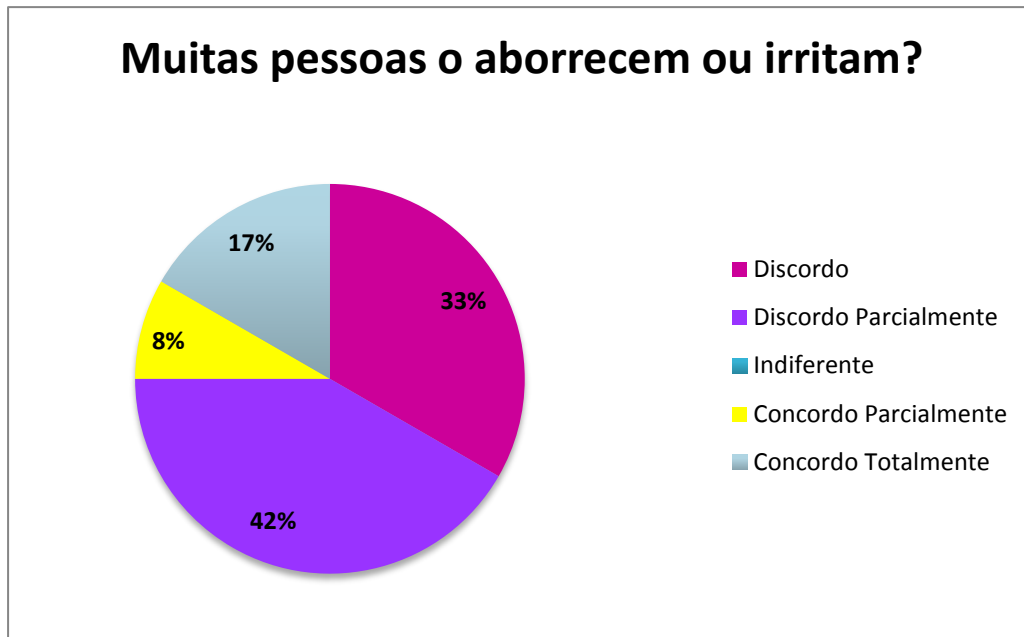
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

50% dos colaboradores responderam discordar que o chefe reconhece o resultado por ele alcançado. Outros 34% responderam concordar parcialmente que o reconhecimento existe e é demonstrado de alguma forma.

O alcance de metas pode ser um meio de lutar contra o estresse, caso o colaborador entenda de modo positivo a pressão exercida sobre ele para a efetivação do que foi solicitado. Caso contrário, se ele entende como um estresse negativo, o fato de o chefe não reconhecer o seu esforço pode se tornar um problema difícil de solucionar.

Segundo Robbins (2005, p.441) “um número excessivo de regras e a falta de participação em decisões que afetam os funcionários são exemplos de variáveis estruturais que podem se tornar fontes de estresse”.

Gráfico 6 – Aborrecimentos



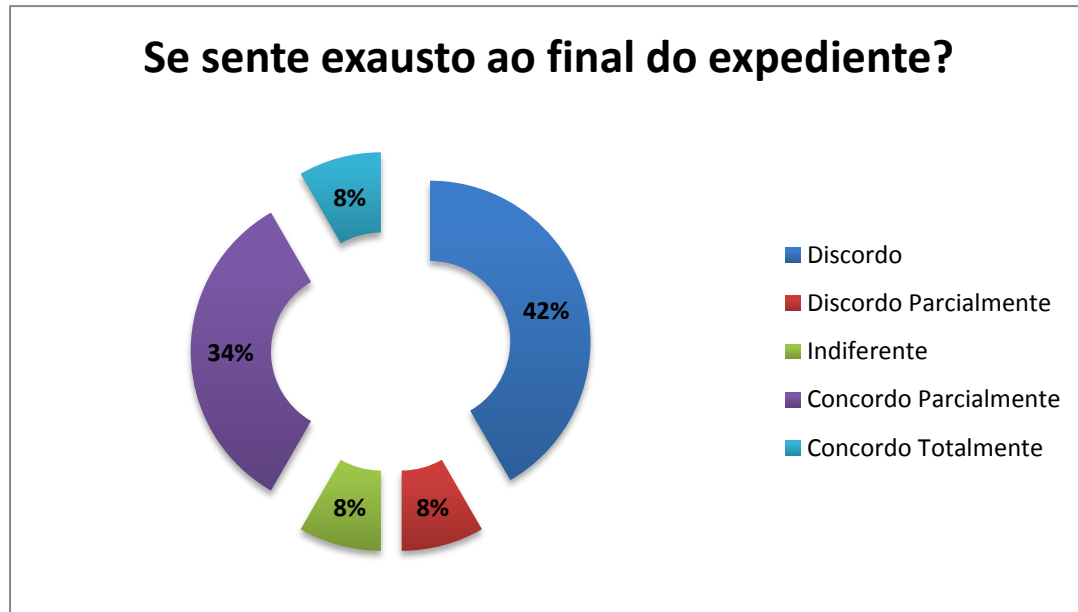
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo

Para uma pessoa estressada, qualquer evento se torna motivo de desgaste emocional, físico ou comportamental.

42% dos participantes discordam parcialmente que outros colaboradores o deixam aborrecido ou irritado. 33% discordam que passam por esse tipo de situação. Já 17% concordam totalmente com o conteúdo da pergunta.

“A falta de apoio social por parte dos colegas ou relações interpessoais insatisfatórias podem provocar um estresse considerável, especialmente para aqueles com elevada necessidade social”. (ROBBINS, 2005, p. 441).

Gráfico 7 – Exaustão



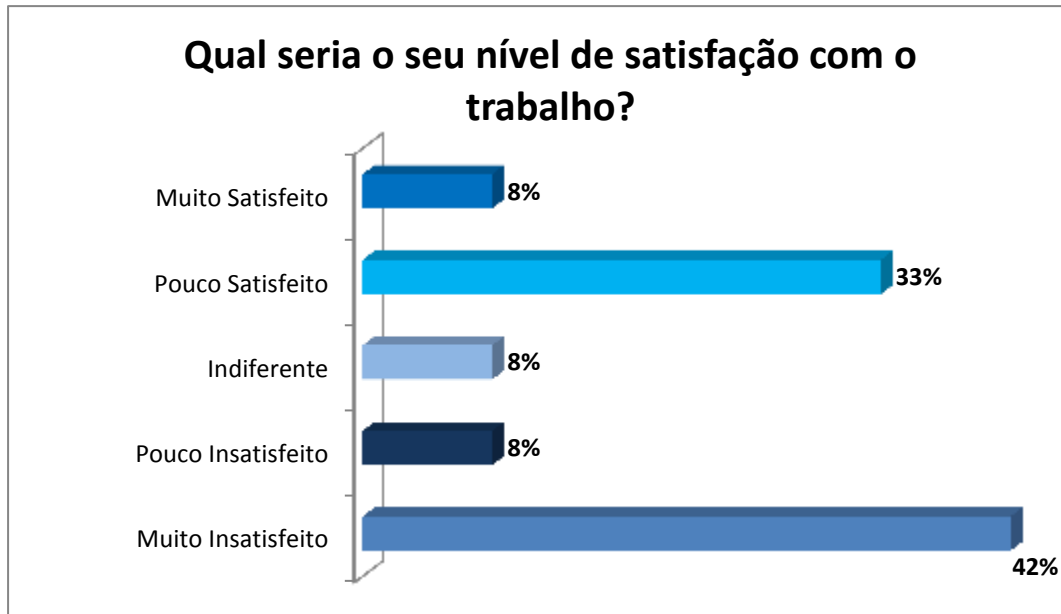
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

42% dos colaboradores discordam sair do trabalho se sentindo exausto e para 34% concordam parcialmente com esse sentimento.

Nem sempre é possível ao colaborador tornar o estresse em algo positivo, como meio de se manter em alerta. Assim a sensação de exaustão é quase inevitável.

“Após uma exposição prolongada ao estresse do trabalho, a pessoa corre o risco de se sentir exaurida – uma sensação de ter sido drenada, usada completamente.” (DUBRIN, 2003, p.186)

Gráfico 8 – Satisfação com o Trabalho



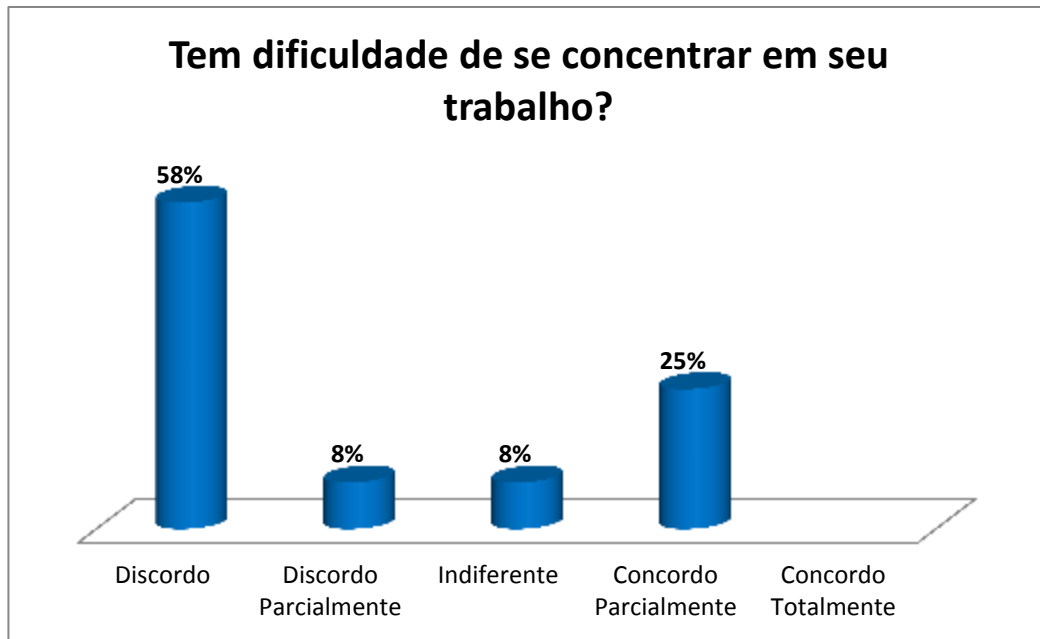
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Para o nível de satisfação com o trabalho, 8% dos participantes se sentem muito satisfeitos, 33% pouco satisfeitos e 42% muito insatisfeitos.

Segundo Dubrin (2003) a explicação mais simples para a satisfação dos colaboradores com o trabalho é o quanto de esforço elas estão dispostas a fazer para atingir as metas delegadas. Refletir sobre a experiência que será adquirida antes de realizar a atividade pode definir como o colaborador irá desempenhar e quão satisfeito ele ficará.

Pessoas satisfeitas com o seu trabalho tendem a ter melhores desempenhos naquilo que fazem e o fazem com prazer. Caso não seja agregado nenhum novo aprendizado, pode deixá-lo insatisfeito. O gestor precisa analisar e trabalhar os colaboradores insatisfeitos dando-lhes novos desafios.

Gráfico 9 – Concentração no Trabalho



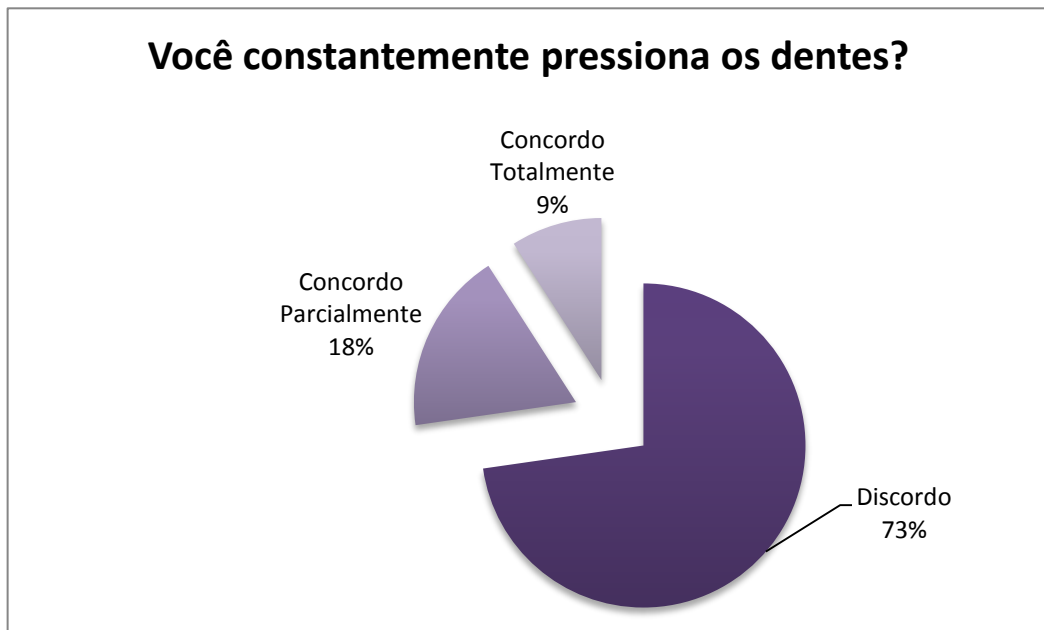
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

A concentração no trabalho pode indicar o comprometimento do colaborador em relação à atividade a ele atribuída. Mas, se ele estiver passando por problemas pessoais ou está preocupado com a alta demanda de trabalho, a concentração pode ficar prejudicada.

58% dos participantes da pesquisa discordam que tem dificuldade em se concentrar e 25% concordam parcialmente que, em algum momento do dia, fica difícil prestar atenção no que está sendo feito.

Para Schermerhorn JR; Hunt e Osborn (1999) incentivar o esforço no trabalho e estimular a criatividade encorajam o colaborador a ter melhor empenho nas atividades, auxiliando na concentração e melhorando os resultados obtidos pelo colaborador.

Gráfico 10 – Pressão Dentária.



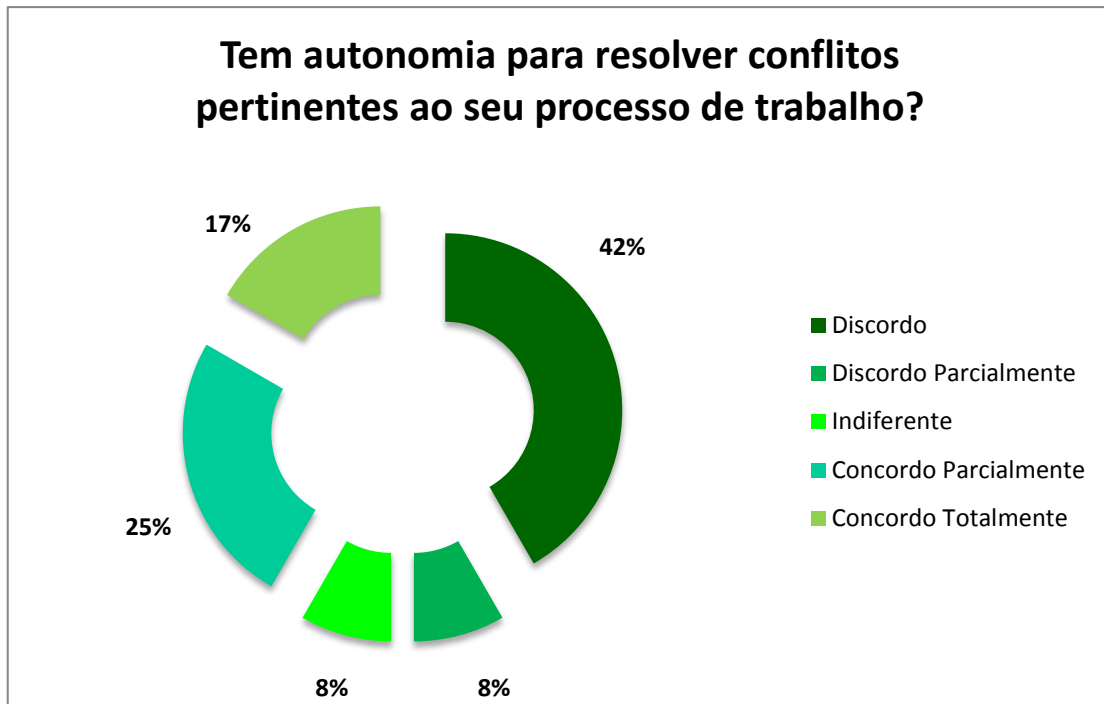
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Quando o colaborador está empenhado em uma atividade ou tem um problema para resolver ele pode, involuntariamente, pressionar os dentes. 73% dos colaboradores discordam que isso aconteça com eles. Porém, 18% afirma agir dessa forma.

Além do grave problema que pode ser causado nos dentes por causa da pressão excessiva, agir dessa forma não alivia o estado de tensão e estresse vividos pelo colaborador no momento da dificuldade. O ideal é sair do ambiente para pensar com clareza e se desvencilhar um pouco da concentração na atividade que o colaborador está desenvolvendo.

Segundo Spector (2003, p.292) “os modelos de processos de estresse no trabalho presumem que os fatores estressantes levam ao desgaste”.

Gráfico 11 – Autonomia



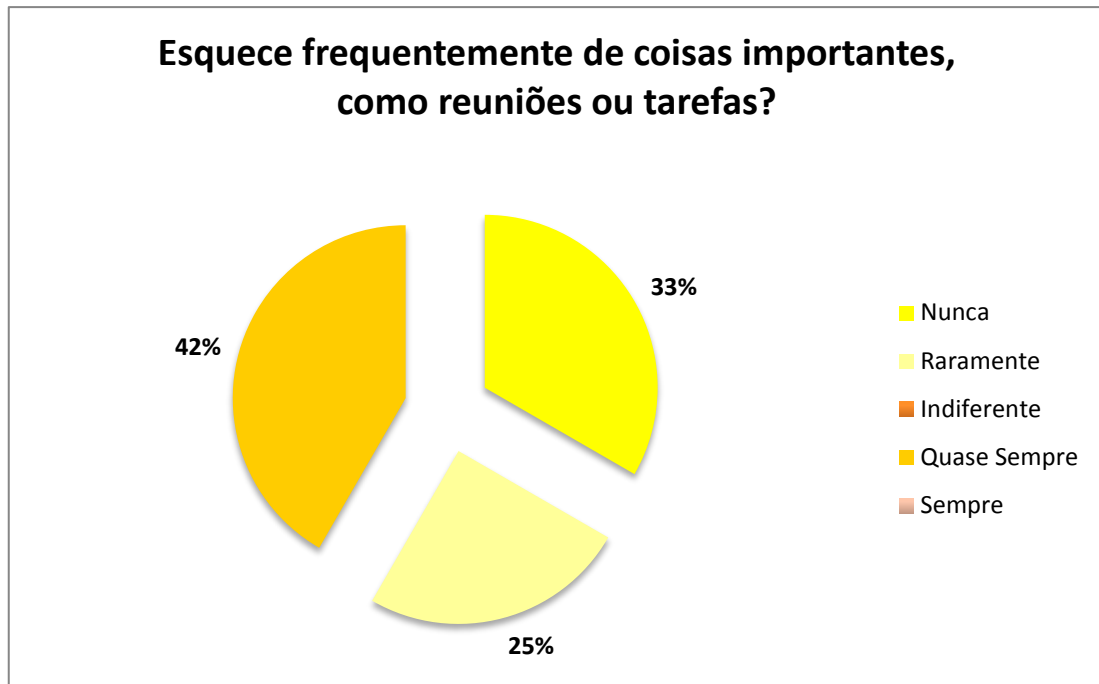
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Em uma equipe de trabalho, é importante que cada um saiba desenvolver suas atividades, sabendo que, erros cometidos, devem ser corrigidos o quanto antes, a fim de evitar maiores constrangimentos. Mais importante ainda é o gestor dar a esse colaborador meios e autonomia o suficientes para que ele mesmo resolva o problema.

42% dos colaboradores discordam ter autonomia para resolução de conflitos em seus processos de trabalho. 25% discordam parcialmente dessa falta de autonomia e 17% afirmam ter total liberdade para tomar a melhor decisão.

Para Spector (2003, p.304) “(...) o ambiente de trabalho deve ser redefinido. Isso implica dar aos funcionários maior autonomia e controle sobre o seu próprio trabalho”.

Gráfico 12 – Esquecimento



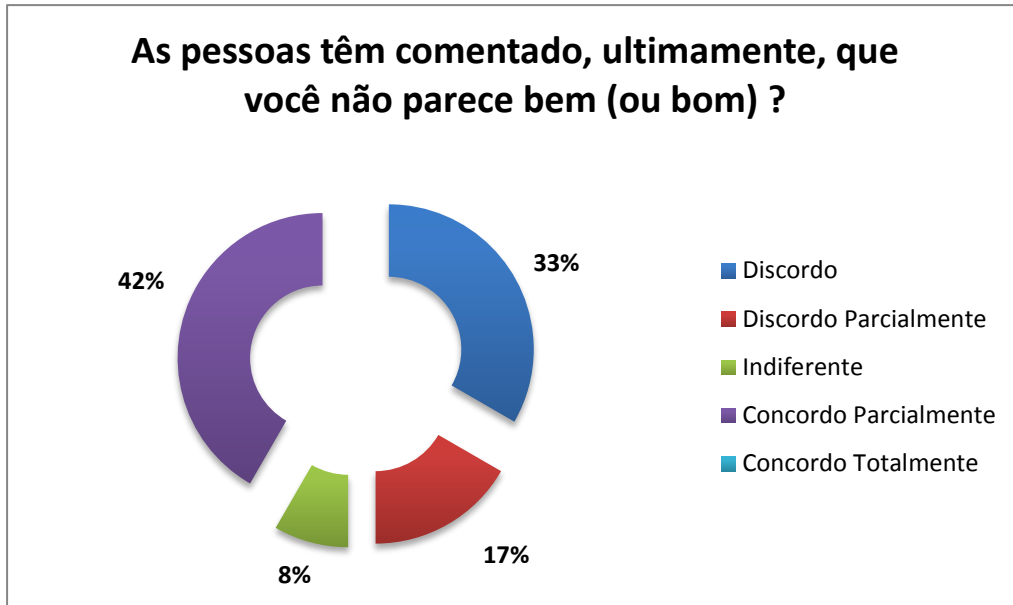
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Quando o colaborador se encontra envolvido com problemas dentro ou fora do ambiente de trabalho, se torna comum algumas coisas caírem no esquecimento. Este fato leva a preocupações por parte da gestão, pois implica em alterações nos processos de trabalho por erros cometidos por parte do colaborador.

42% quase sempre se esquecem ou esqueceram-se de algo importante enquanto 33% afirmam nunca ter passado por tal situação. 25% raramente se esquecem de algo.

Dubrin (2003, p.186) considera o esquecimento como “sintomas comportamentais que incluem hábitos nervosos como contorções faciais e diminuições repentinas do desempenho no trabalho, em decorrência de esquecimentos e erros de concentração ou julgamento”.

Gráfico 13 – Aparência.

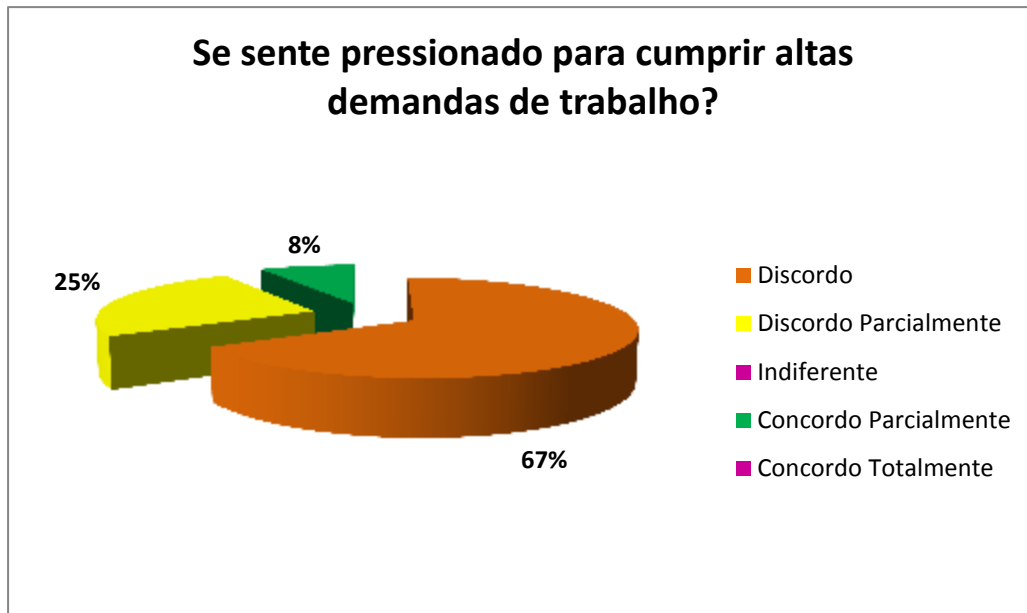


Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

42% dos colaboradores concordam parcialmente que tem sido abordados para responder a esta pergunta. A mudança de comportamento é um indício de que algo não vai bem no ambiente de trabalho ou no ambiente familiar. 33% afirmam discordar de tais comentários e sentimentos.

É muito difícil separar a vida pessoal do ambiente de trabalho e essa troca acontece constantemente. Dubrin (2003) cita que o trabalho emocional, ou seja, o ato de o colaborador ter que modificar ou disfarçar emoções, expressões faciais e o comportamento, é mais um fator de estresse que pode levar a exaustão.

Gráfico 14 – Demandas de Trabalho



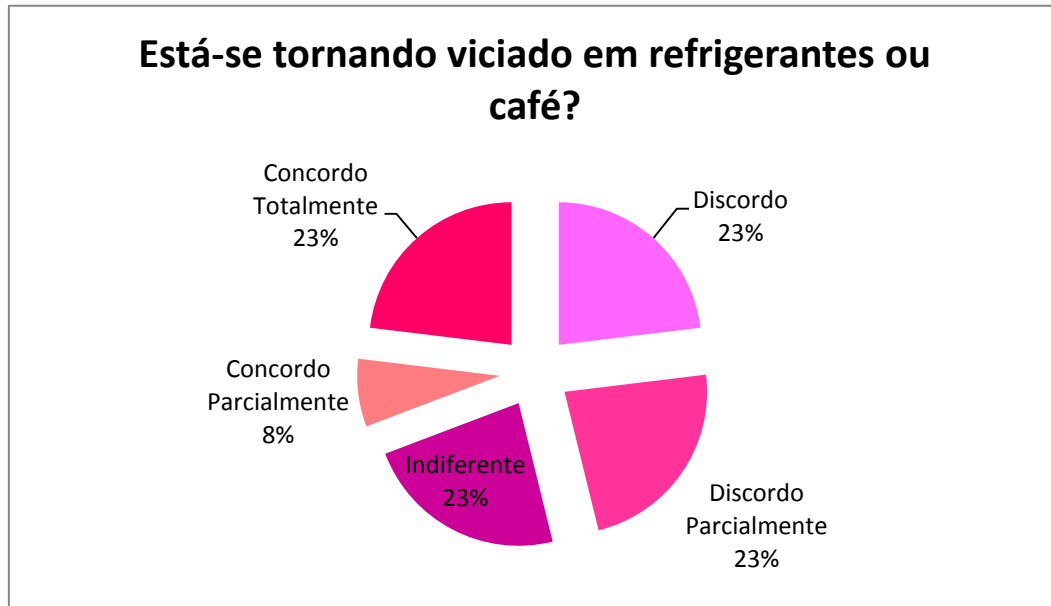
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

A quantidade de tarefas deliberadas a um colaborador pode ser um fator ocasionador do estresse.

Houve uma discordância para 67% dos participantes que afirmam não se sentir pressionado com a quantidade de trabalho que lhe foi dado. 25% afirmam que, em algum momento, se incomodam com os afazeres deliberados a ele enquanto 8% se sentem pressionados pelas demandas de trabalho.

Para Robbins (2005, p. 440) “a sobrecarga é vivenciada quando se espera que um funcionário faça mais coisas do que o tempo permite.”

Gráfico 15 – Vício



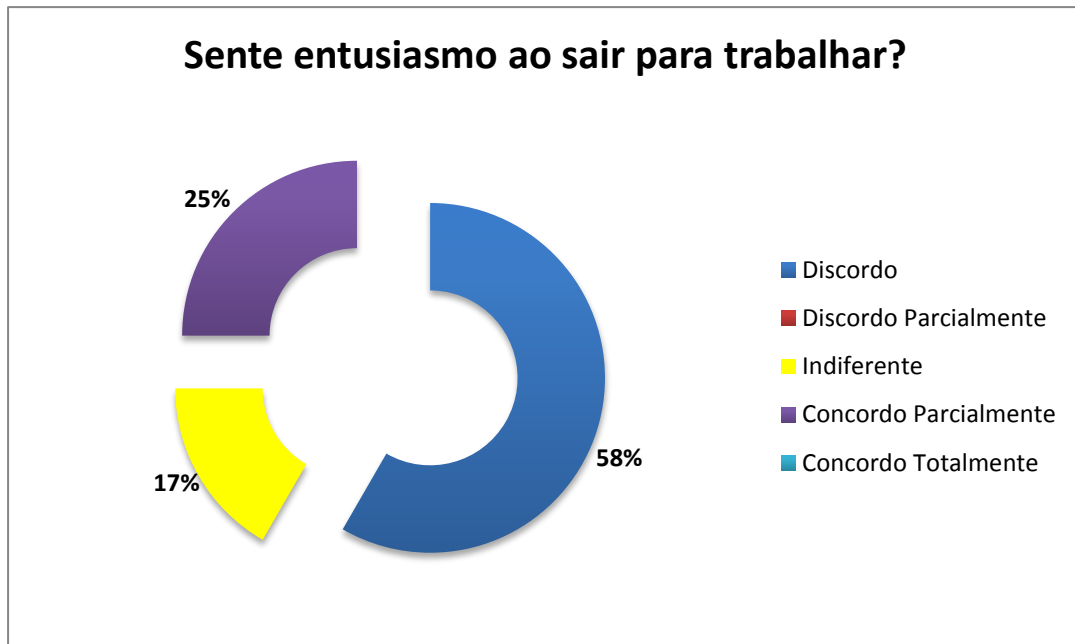
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Produtos como café e refrigerantes possuem cafeína, que estimula a pessoa deixando-a mais ativa.

23% dos colaboradores concordam totalmente com o vício nessas substâncias, 23% discordam parcialmente ou totalmente que estejam se tornando viciados. Para 23% esse é um fator que não influencia sua vida profissional ou pessoal.

Dubrin (2003, p.188) explica que “fatores negativos de estilo de vida também compõem um padrão de comportamento que predispõe o indivíduo ao estresse do trabalho. Entre eles estão a falta de exercícios físicos, hábitos alimentares e alto consumo de cafeína, álcool, tabaco e outras drogas”.

Gráfico 16 – Pergunta de número 15 do questionário aplicado.



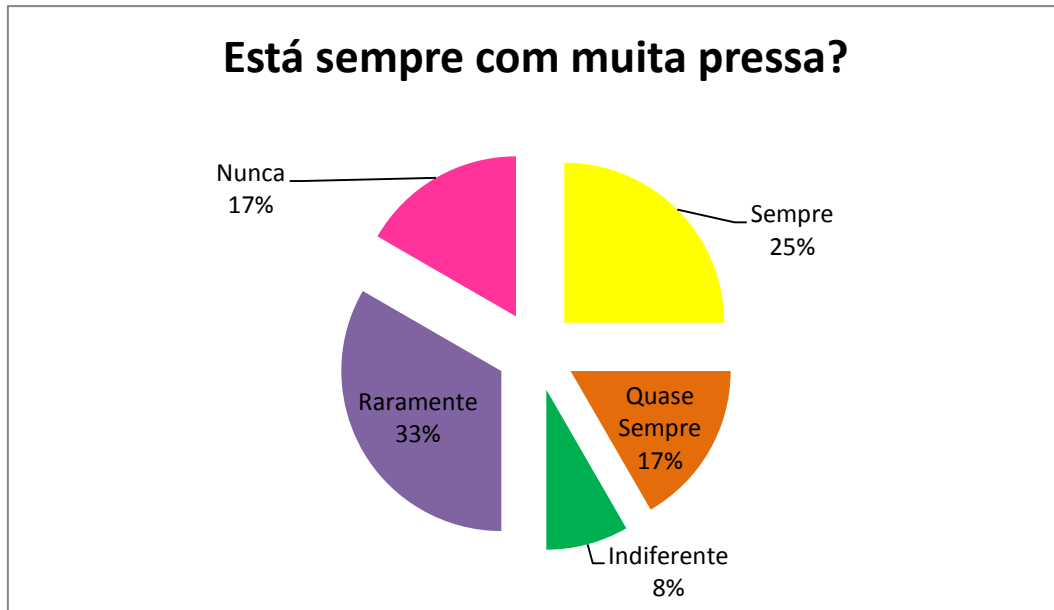
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

58% dos colaboradores discordam sentir entusiasmo quando estão saindo para o trabalho, 25% concordam parcialmente e para 17% o entusiasmo é indiferente.

O entusiasmo do colaborador com o trabalho pode estar relacionado com o seu grau de motivação. Receber novos desafios, realizar trabalhos de maior responsabilidade ou até mesmo mudar de ambiente pode melhorar esse estado emocional e deixar o colaborador mais satisfeito com as suas atividades.

“A implicação prática aqui é que os funcionários hoje em dia podem ser motivados pela oferta de oportunidades para satisfazer suas necessidades básicas, tais como meios de segurança no emprego e um salário digno para viver”. (SCHERMERHORN JR; HUNT; OSBORN, 1999, p.112)

Gráfico 17 – Pressa.

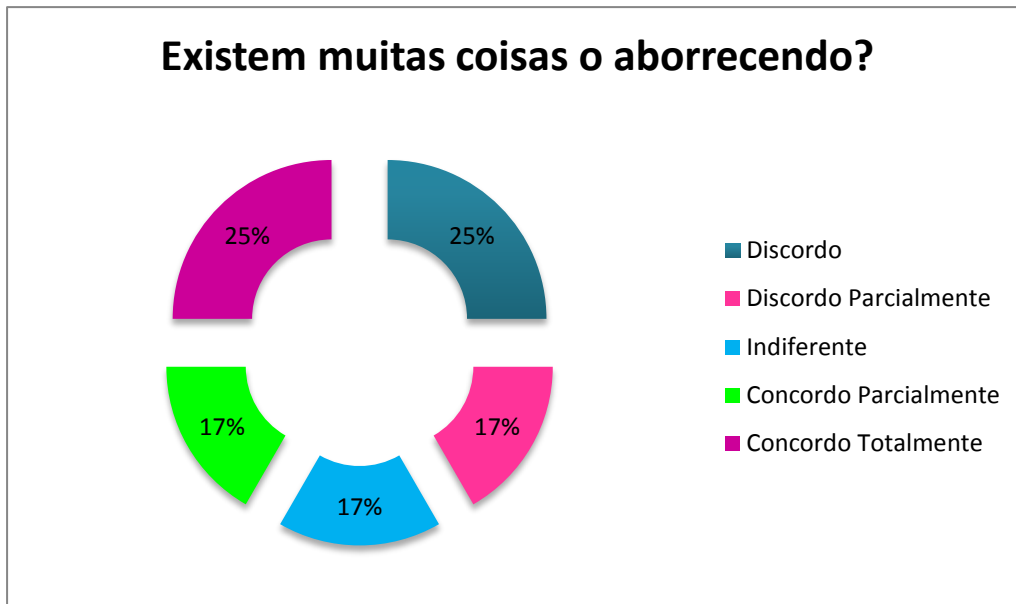


Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Para Dubrin (2003) pessoas com forte senso de urgência os levam a desenvolver o maior número possível de atividades em espaços de tempo cada vez menores. Conhecida como a “doença da pressa”, colaboradores com esse perfil tem maior probabilidade de sofrer com doenças cardiovasculares.

25% dos colaboradores estão sempre com muita pressa e 33% raramente encontram-se nesse estado. Priorizar as atividades podem auxiliar esses colaboradores na diminuição da pressa, otimizando o tempo e rendendo melhores resultados.

Gráfico 18 – Aborrecimento.



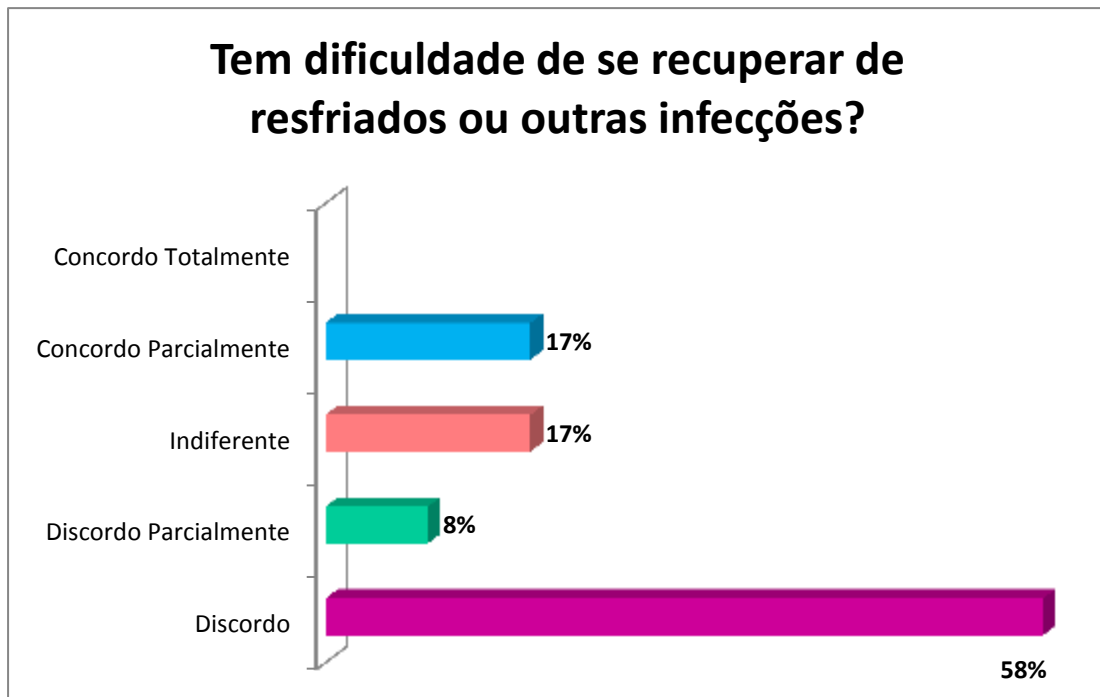
Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Diversos são os motivos que podem levar uma pessoa a estar aborrecida: discussões com um colega de trabalho, sobrecarga, pessoas mal-educadas, exigências que não consegue cumprir, briga com o filho antes de sair de casa entre tantos outros fatores.

25% dos colaboradores discordam que estejam ou estiveram muito aborrecidos enquanto 25% concordam totalmente que esse estado emocional é comum em suas rotinas.

“Nem todo estresse é negativo. As pessoas precisam da intensidade certa de estresse para se manter física e mentalmente alertas. A percepção de uma pessoa sobre alguém, ou alguma coisa, geralmente determina se ela será um fator de estresse positivo ou negativo”. (DUBRIN, 2003, p.186)

Gráfico 19 – Estado de Saúde



Fonte – Produzido pelo autor do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo.

Para 58% dos colaboradores não existe dificuldade de se recuperar de resfriados ou outras enfermidades que possam acometê-lo. Para 17% isso é indiferente e outros 17% concordam parcialmente que é difícil se recuperar.

Quando o colaborador está submetido a níveis de estresse variados, a baixa do sistema imunológico é o primeiro indício de que algo não vai bem, apesar de não existir comprovação que relacione tais sintomas ao estresse. É importante cuidar da saúde e manter uma qualidade de vida saudável a fim de evitar tais problemas.

Segundo Robbins (2005, p.443) “a ligação entre o estresse e cada sintoma físico não é clara. Existem poucas relações consistentes. Isto é atribuído à complexidade dos sintomas e à dificuldade de sua mensuração”.

O estudo permitiu compreender que todas as pessoas estão sujeitas a situações que causam estresse, positivo ou negativo, de baixo ou alto nível, dentro ou fora do ambiente organizacional.

Com as informações acima apresentadas, percebe-se que nessa organização há maior incidência de potencializadores de estresse na dimensão psicológica, conforme a figura 3 do Robbins apresentada neste trabalho. Porém os fatores comportamentais e físicos não deixam de ter sua participação. Conhecê-los é ter a oportunidade de atuar de modo a neutralizar seus efeitos nos colaboradores.

O fato de o RH ser um setor de atendimento e acolhida dos profissionais é importante que o estresse não seja uma realidade frequente de modo a não prejudicar o andamento das atividades.

É muito importante não permitir que o estresse atrapalhe as rotinas e cause danos aos processos organizacionais. Também não se deve permitir afetar a saúde do colaborador. Ele precisa perceber que também é agente da mudança e que, com atitudes simples, pode evitar ou minimizar os níveis de estresse a que está submetido. Ainda sim, cabe a cada um discernir e reagir melhor ao desafio que lhe foi proposto mesmo sabendo que a partir da experiência vivida é capaz de ensinar e tirar o melhor que o colaborador tem a oferecer.

A equipe reunida pode ajudar uns aos outros a combater esse mal necessário para viver, num ambiente familiar e organizacional, saudável e produtivo para todos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos desse trabalho foram atendidos à medida que puderam ser identificados, por meio da aplicação do questionário, sintomas comportamentais, psicológicos e físicos explanados na teoria apresentada.

Observou-se que o estresse vivenciado pelos colaboradores pesquisados tem grande influência psicológica. Os sintomas físicos e comportamentais não deixam de ser apresentados, mas estão em menor escala.

Isso demanda da organização uma atenção a fim de minimizar ou, até mesmo, evitar níveis altos de estresse na equipe. Sendo assim, sugere-se realizar atividades simples que possam auxiliar nesse controle. Manter os canais de comunicação abertos entre gestor e colaborador, oferecer segurança e apoio emocionais em momentos de tensão são algumas atitudes que podem ser tomadas pelo gestor a fim de diminuir o impacto do estresse no colaborador.

Já o colaborador pode também se ajudar nesse processo. A realização de exercícios físicos regulares e uma boa alimentação podem deixá-lo mais disposto a enfrentar em estressante dia de trabalho.

No decorrer deste trabalho foram encontradas poucas dificuldades para sua execução. Pode ser percebido que o questionário foi utilizado pelos participantes como uma auto-avaliação: um meio de expressão do seu sentimento e o que ele tem feito para não enfrentar tantas situações desgastantes.

No âmbito empresarial há muito ainda a ser feito. A organização aqui estudada não dispõe de meios para diminuir o estresse no colaborador. Programas devem ser analisados para encaixar no perfil de cada setor.

O importante é ter em mente que esse trabalho deverá contar com a participação de todos, construindo um ambiente organizacional saudável e o menos desgastante possível.

REFERÊNCIAS

- ACEVEDO, Claudia Rosa. NOHARA, Jouliana Jordan. Monografia no curso de administração. 3ª ed. Atlas, São Paulo, 2009.
- CODO, Wanderley; SORATTO, Lucia; VASQUES-MENEZES, Iône. Saúde Mental e Trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. (Org). Psicologia, organizações e trabalho. Artmed, Porto Alegre, 2004. 276 – 299.
- DUBRIN, Andrew J. Fundamentos do Comportamento Organizacional. 2ª ed. Thomson, São Paulo, 2003. (tradução: James Sunderland Cook e Martha Malvezzi Leal).
- GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. Atlas, São Paulo, 2008.
- NETTO, Álvaro Duarte Cardoso da Silva. Stress no Trabalho – uma abordagem pessoal e empresarial. Revinter, Rio de Janeiro, 2001.
- NEWSTROM, John W. Comportamento Organizacional – O comportamento humano no trabalho. 12ª ed. McGraw-Hill, 2008.
- ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. 11ª ed. Ed. Pearson Prentice. São Paulo, 2005.
- ROSSI, Ana Maria; PERREWE, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (Org) Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional. Atlas, São Paulo, 2008.
- SANT´ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lucio Flavio Renault. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho. In: SANT´ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. (Org). Qualidade de vida no Trabalho: Abordagens e Fundamentos. FDC, Rio de Janeiro, 2011. 3 – 30.
- SCHERMERHORN Jr, John R.; HUNT, James G; OSBORN, Richard N. Fundamentos de Comportamento Organizacional. 2ª ed. Bookman, Porto Alegre, 1999. (tradução: Sara Rivka Gedanke)
- SEAWARD, Brian Like. Stress – aprenda a lidar com as tensões do dia-a-dia e melhore sua qualidade de vida. Novo Conceito, São Paulo, 2009. (tradução: Maria da Graça Silva)
- SPECTOR, Paul E. Psicologia nas Organizações. 2ª ed. Saraiva, São Paulo, 2003. (tradução: Solange Aparecida Visconte).
- YIN, Robert K. Estudo de Caso – planejamentos e métodos. 2ª ed. Bookman, Porto Alegre, 2001. (tradução: Daniel Grassi)

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Este questionário é parte integrante de minha monografia de conclusão do curso de Pós-Graduação – Gestão de Pessoas e Coaching do Uniceub. Destina-se a verificar as fontes e sintomas do estresse ocupacional no RH de uma empresa de empreendimentos imobiliários do Distrito Federal.

Sua ajuda será muito importante!

Idade:	
Estado Civil:	
Escolaridade:	
Sexo:	
Função:	

1 – Você tem-se sentido desconfortavelmente tenso ultimamente?

- () Discordo
 () Discordo Parcialmente
 () Indiferente
 () Concordo Parcialmente
 () Concordo Totalmente

2 – Você tem-se envolvido em discussões frequentes com as pessoas próximas a você?

- () Discordo
 () Discordo Parcialmente
 () Indiferente
 () Concordo Parcialmente
 () Concordo Totalmente

3 – Sua vida social é muito insatisfatória?

- () Discordo
 () Discordo Parcialmente
 () Indiferente
 () Concordo Parcialmente
 () Concordo Totalmente

4 – Os resultados alcançados são, de alguma forma, reconhecidos pelo seu chefe?

- () Discordo

- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

5 – Muitas pessoas o aborrecem ou irritam?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

6 – Se sente exausto ao final do expediente?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

7 – Qual seria o seu nível de satisfação com o trabalho?

- Muito Insatisfeito
- Pouco Insatisfeito
- Indiferente
- Pouco Satisfeito
- Muito Satisfeito

8 – Tem dificuldade de se concentrar em seu trabalho?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

9 – Você constantemente pressiona os dentes?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

10 – Tem autonomia para resolver conflitos pertinentes ao seu processo de trabalho?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente

- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

11 – Esquece frequentemente de coisas importantes, como reuniões ou tarefas?

- Nunca
- Raramente
- Indiferente
- Quase Sempre
- Sempre

12 – As pessoas têm comentado, ultimamente, que você não parece bem (ou bom)?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

13 – Se sente pressionado para cumprir altas demandas de trabalho?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

14 – Está-se tornando viciado em refrigerantes ou café?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

15 – Sente entusiasmo ao sair para trabalhar?

- Discordo
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

16 – Está sempre com muita pressa?

- Nunca
- Raramente
- Indiferente
- Quase Sempre
- Sempre

17 – Existem muitas coisas o aborrecendo?

-) Discordo
-) Discordo Parcialmente
-) Indiferente
-) Concordo Parcialmente
-) Concordo Totalmente

18 – Tem dificuldades de se recuperar de resfriados ou outras infecções?

-) Discordo
-) Discordo Parcialmente
-) Indiferente
-) Concordo Parcialmente
-) Concordo Totalmente