



A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NA OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CAFÉ DE MINAS GERAIS

Autor: *Maria Cândida Aguiar Batista*

Orientador: *Lilian Beatriz Ferreira Longo*

Curso: *Administração* **Período:** *8º* **Área de Pesquisa:** *Comportamento Organizacional*

Resumo: Este estudo teve como objetivo identificar e avaliar o nível de estresse, coping e qualidade de vida de profissionais, observado entre os funcionários de uma cooperativa de café de Minas Gerais. O estudo foi realizado através de uma abordagem quantitativa. A amostra foi composta por 16 profissionais da equipe da empresa. Aplicaram-se os seguintes modelos teóricos: *Job Stress Scale*, *Coping with Job Stress* e *WHOQOL-Bref*. Os resultados apontaram que os respondentes têm a pontuação mais concentrada em valores médios de estresse, e em relação ao suporte social apresentou-se um baixo índice de seu uso. Profissionais com presença de estresse utilizaram mais as estratégias de evitação ou controle. Em relação às formas de enfrentamento, a grande maioria das estratégias está positivamente relacionada à qualidade de vida e aos níveis de estresse. O maior ponto de correlação (0,74) pode ser percebido na estratégia de administração do estresse relacionada à qualidade de vida física, demonstrando que quando se administra o estresse tem-se uma melhoria em relação a esse fator da qualidade de vida, porém nota-se que em relação ao controle de estresse há uma ligação negativa em relação à mesma. Conclui-se que os profissionais sob alto nível de estresse têm seu desempenho afetado pelo mesmo, porém a grande parte dos respondentes localiza-se nos níveis médio e baixo. Assim, observa-se que os respondentes possuem controle sobre o estresse, procurando como forma principal de enfrentamento a evitação. Os funcionários de uma forma geral possuem uma qualidade de vida positiva em relação aos níveis de estresse e ao seu enfrentamento.

Palavras-chave: Estresse, estratégia de enfrentamento, *coping*, qualidade de vida.

1. INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho é um dos grandes desafios para a administração nos dias de hoje. Ela afeta diretamente a vida dos colaboradores e todos os processos organizacionais. Entretanto, para se obter um bom ambiente de trabalho, com condições favoráveis e atraentes para os funcionários, a empresa precisa pautar suas políticas de gestão de pessoas para a constante manutenção das práticas organizacionais que promovem o bem estar e satisfação no trabalho. Um dos parâmetros utilizados para a melhoria deste ambiente é a questão do estresse funcional. No Brasil, segundo o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), considerando apenas os trabalhadores formais, os transtornos comportamentais, estão em terceiro lugar entre as causas de concessão a benefícios previdenciários. (BRASIL, 2001). Essa constatação mostra que devem ser realizados estudos mais profundos para as organizações se adaptarem às novas formas de gestão que minimizem tais transtornos.

O indivíduo submetido ao estresse ocupacional pode não responder adequadamente às demandas do trabalho e geralmente está irritável, ansioso e ou deprimido. Nas empresas de forma geral, é notado que houve melhorias desde os primeiros estudos relacionados ao fator humano nas organizações, entretanto, observa-se também retrocessos na forma como é organizado o trabalho. O avanço da tecnologia, ao invés de proporcionar ao indivíduo menos atividades laborais e maior otimização do tempo, tem gerado sobrecarga de informações e acelerado o ritmo do trabalho. Esse excessivo ritmo atual dentro da organização provoca um impacto prejudicial na saúde emocional e física dos funcionários e na saúde financeira da empresa. É dentro este contexto, que este estudo busca analisar a problemática que envolve os funcionários e o estresse encontrado em seu ambiente de trabalho, levantando o seguinte questionamento: qual o nível de estresse observado entre os funcionários de uma cooperativa de café de Minas Gerais?

A importância do tema vem crescendo e ganhando cada vez mais campo, não só pelo interesse dos funcionários, mas também das organizações. Ao se pensar na melhoria da qualidade de vida ou na redução dos agentes causadores do estresse, tanto funcionários como colaboradores tendem a ganhar. O funcionário satisfeito traz melhorias e benefícios tanto para si, como colaborador, como também para todo o grupo e a empresa. Por outro lado, a ausência da qualidade de vida no ambiente organizacional produz aspectos negativos, fazendo assim, com que este fator se torne um elemento importantíssimo para a implementação e o sucesso de uma organização. Assim sendo, cabe ressaltar a importância de se oferecer um ambiente que proporcione uma maior qualidade de vida no trabalho e que reduza as fontes de pressão e a presença de elementos desencadeadores de estresse ocupacional.

Desta forma, o estudo teve como objetivo geral verificar o nível de estresse observado entre os funcionários de uma cooperativa de café de Minas Gerais. Para atingir a proposta inicial, primeiramente, foi necessário conhecer o ambiente de trabalho em que os funcionários atuam e em seguida verificar o nível de estresse apresentado pela maioria dos colaboradores.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. REFERENCIAL TEÓRICO

Os trabalhadores de hoje não só almejam condições adequadas de trabalho, mas, também, esperam que o trabalho seja fonte para o seu desenvolvimento

peçoal e profissional, lhes propiciando satisfação, assim como liberdade de expressão e criatividade (GORENDER, 1997). Essa busca por uma melhor qualidade de vida no trabalho deve estar presente em qualquer atividade desenvolvida, sendo tal escopo uma preocupação essencial para que se desenvolvam, no trabalhador, autoestima e um sentimento de realização, tanto pessoal, quanto profissional (ALMEIDA, 2013).

Neste sentido, Robbins, (2004, p. 21), argumenta que “o ambiente de trabalho é fator importante para a obtenção de conforto pessoal e para a facilitação da realização do bom trabalho” e ressalta que os trabalhadores preferem um ambiente seguro, confortável, limpo e que lhe ofereça o mínimo de distração. Pois funcionários satisfeitos estão mais propensos a executar o trabalho ou até mesmo ultrapassar resultados esperados.

Nos dias atuais, o indivíduo é um recurso importante das organizações, pois, deve garantir a sobrevivência e competitividade. Almeida (2013), afirma que no mundo contemporâneo, existe um enfoque na necessidade das pessoas serem tratadas de uma forma melhor, pois elas possuem criatividade, personalidade, talentos para inovar, podendo contribuir para o sucesso das organizações.

Dentro deste contexto, é verificado um imenso esforço que as organizações têm em relação à sua sobrevivência no mercado, assim como o desgaste que se tem imposto aos trabalhadores. No entanto, infelizmente, apesar das ferramentas criadas para modernizar e racionalizar os processos de gestão, ainda não se conseguiu um êxito verdadeiramente eficaz em ferramentas que proporcionem melhor condição de trabalho e satisfação na sua execução (VASCONCELOS, 2001),

De acordo com Silva e Martinez (2005), a palavra estresse tem origem latina e vem do verbo “*stringo*”, que significa apertar, cerrar, comprimir, espreitar, restringir diminuir e reduzir. Para França (1996, p. 149), o estresse seria: “o estado de tensão do organismo sob situação de pressão imediata ou situação experienciada, que gera diversos estados de ansiedade”. De acordo com o mesmo, o estresse é, talvez, a melhor forma de medir o bem-estar obtido ou não pelo indivíduo, ou seja, a qualidade de vida no trabalho é individualizada no trabalhador por meio de diferentes manifestações de estresse.

Para Chiavenato (2008, p. 273), o conceito de estresse está relacionado ao “conjunto de reações químicas, físicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente.” Assim, para Stefano, Bonanato e Raifur (2013), o estresse é uma doença que está cada vez mais presente nas organizações. Por conta disso, os esforços de pesquisa de especialistas e de instituições no sentido de propor mecanismos para controlar os aspectos negativos no trabalho e sua prevenção têm aumentado cada vez mais.

2.1. O estresse no ambiente de trabalho

Na tentativa de proporcionar maior conforto ao homem, o trabalho na contemporaneidade faz uso do avanço das tecnologias, tornando-o, assim, do ponto de vista físico, mais leve. No entanto, do ponto de vista psicológico, vem se configurando como algo pesado, árduo e, ainda, como fonte de competição. (STEFANO; BONANATO; RAIFUR, 2013).

O interesse pelo estudo do estresse no trabalho tem aumentado devido principalmente a seu impacto negativo na saúde e no bem estar do funcionário e no funcionamento efetivo das organizações. Esse impacto deve-se ao fato de que trabalhadores estressados diminuem seu desempenho e aumentam os custos das

organizações com problemas de saúde, aumento de absenteísmo, rotatividade e acidentes de trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Segundo Jex¹ (1998), *apud* Paschoal e Tamayo (2004), as definições dividem-se de acordo com três aspectos. O primeiro defende que o estresse ocupacional está relacionado aos estímulos do ambiente de trabalho, chamados de estressores organizacionais, que exigem respostas adaptativas por parte dos funcionários, mas que excedem suas habilidades de enfrentamento; o segundo aspecto entende que o estresse ocupacional se refere às diversas respostas que os indivíduos emitem quando expostos aos estressores; e por último, estresse ocupacional refere-se ao processo geral em que as demandas do trabalho têm impacto nos funcionários. Sendo assim, o estresse ocupacional pode estar relacionado aos estressores organizacionais, às respostas dos indivíduos a esses estressores e às diversas variáveis presentes no processo estressor-resposta.

Moraes, Ferreira e Rocha (2000), afirmam que todos os indivíduos estão sujeitos a situações, aspectos e ambientes que são considerados desencadeadores de estresse, em qualquer grau. Stefano, Bonanato e Raifur (2013), mencionam que, o estresse é uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz. De acordo com Silva e Martinez (2005), não somente as situações consideradas ruins, mas também as boas desencadeiam as reações de estresse.

De acordo com França (1996), os estudos e experiências mostram uma tendência de se identificar indicadores de estresse visando o *Wellness* (bem-estar), para que aja um controle e uma elevação da autoestima e produtividade do grupo pesquisado. Assim o estresse é associado à ética da condição humana e essa ética busca a identificar, controlar e se possível eliminar os riscos ocupacionais observados no ambiente e nas relações de trabalho.

O estresse, no modo de vida atual, é uma importante preocupação e um dos riscos mais sérios para o bem estar do colaborador. Muitos estudos são realizados sobre o estresse, pois o indivíduo com estresse tem o desempenho ruim em suas tarefas e como consequência ele coloca em risco a organização, provocando prejuízos tanto financeiros como sociais à empresa. O estresse no trabalho causa um grande efeito negativo na saúde mental do colaborador. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, o estresse é uma das principais causas de acidente de trabalho no mundo, e 25% dos afastamentos por incapacidade são derivados do estresse (GAVIN, 2013).

Economicamente, o estresse ocupacional acarreta um impacto negativo nas organizações, sendo constatado por meio de: aumento do absenteísmo, doenças e de acidentes, alta rotatividade no quadro de funcionários, atrasos constantes e aumento de erros por desatenção. Segundo Paschoal e Tamayo (2004), o alto grau de controle no trabalho pode acarretar o surgimento de manifestações do estresse ocupacional. Entretanto, uma forma efetiva de solucionar tais manifestações consiste em atribuir estímulos ao indivíduo, para que ele possa realizar as adaptações necessárias relacionadas ao seu próprio posto de trabalho, uma vez que esta atitude irá favorecer maior autonomia do profissional, transformando suas tarefas temidas em prazerosas.

Segundo Zille e Cremonezi (2013), os principais sintomas de estresse que devem ser analisados pela sua ocorrência e intensidade, são nervosismo acentuado,

¹ JEX, S. M. **Stress in job performance**. Londres: Sage; 1998.

ansiedade, raiva, angústia, irritabilidade sem motivos aparentes, depressão, dor de cabeça por tensão, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombros, palpitações, indisposição gástrica, sensação de sufocamento, tontura e vertigem, falta ou excesso de apetite, perda e/ou oscilação do senso de humor, pânico e uso abusivo de fumo, álcool e drogas para aliviar a tensão. As consequências do estresse incidem de maneira importante nas organizações, colocando em risco a motivação, o desempenho, a produtividade, a autoestima e a saúde dos trabalhadores.

Nesse contexto o estresse no ambiente de trabalho, é chamado de estresse ocupacional, relacionando-se a ele mais que aspectos de ergonomia, como o trabalho em si e o caráter distintivo da organização. O estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Silva e Martinez (2005), afirmam que a ocorrência do estresse varia dependendo de quanto o indivíduo foi afetado. Um pouco de estresse desencadeia um movimento do organismo para ação, de modo que haja energia para lidar com as situações. Contudo, quando o estresse atua por um longo período de tempo ou é muito intenso, o organismo tem que utilizar muita energia, provocando um desequilíbrio, podendo assim se tornar vulnerável às doenças.

De acordo com Moraes, Ferreira e Rocha (2000), o aumento do aparecimento de estresse no ambiente organizacional pode ser identificado a partir de dados como o aumento do nível de absenteísmo, de rotatividade de pessoal, de doenças e acidentes de trabalho. Já para Murta e Tróccoli (2004), estressores ocupacionais estão geralmente ligados à organização do trabalho, como pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, falta de treinamento e orientação, abuso de poder dos supervisores, falta de controle sobre a tarefa e ciclos de trabalho e descanso incoerentes com limites físicos. Estas circunstâncias impõem ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada. Se o indivíduo apresentar um repertório deficitário de enfrentamento, será, então, desencadeado o estresse ocupacional. Portanto, quanto maior a demanda e menor o controle, mais provável será a ocorrência de estresse e prejuízos à saúde do trabalhador.

2.2 O *Coping* e o enfrentamento do estresse

De acordo com Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira (1998), o conceito de *coping*, tem sido descrito como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes. Rodrigues e Chaves (2008), afirmam que o *coping* foi definido como um esforço cognitivo e comportamental, realizado para dominar, tolerar ou reduzir tanto as demandas externas como as internas.

Para Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira (1998), o *coping* focalizado no problema é um esforço para atuar na situação que deu origem ao estresse, tentando mudá-la. A função é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que está causando a tensão. A ação de *coping* pode ser direcionada internamente ou externamente. Quando é dirigido para uma fonte externa de estresse, inclui estratégias como negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda prática de outras pessoas. O *coping* focalizado no problema, e dirigido internamente, geralmente inclui, por exemplo, a redefinição do elemento estressor.

A forma com que o indivíduo escolhe suas estratégias de *coping* é determinada por seus recursos internos e externos, os quais incluem saúde,

crenças, responsabilidade, suporte, habilidades sociais e recursos materiais, portanto, não existe *coping* correto ou errado, existe aquele que é efetivo ou não. A escolha de como enfrentar o estresse é muito individual. Enquanto, para algumas pessoas, ter a possibilidade de utilizar técnicas de relaxamento pode ter um ótimo efeito, para outras pode ser altamente estressante. Por isso, respeitar as características individuais é de extrema importância (RODRIGUES; CHAVES, 2008).

Para Kilimnik, Dias e Jamil (2012), por mais que as estratégias de combate sejam escolhidas inconscientemente pelo indivíduo, sempre há uma ligação da sua personalidade com o tipo de pressão que ele percebe nessa escolha. Seguindo esse pensamento, Gavin (2013), afirma que, cada tipo de trabalho afeta os colaboradores de formas diferentes. Algumas profissões são consideradas mais propícias para o aparecimento do estresse, outras menos. Dessa forma, as classificações que expressam as situações específicas de trabalho são: colaboradores com uma combinação de alta demanda e baixo controle, que são considerados mais expostos ao estresse ocupacional; trabalhadores com alta demanda e alto controle ou baixa demanda e pouco controle estão no grupo de estresse intermediário e os trabalhadores com baixa demanda e alto controle, são classificados como não expostos ao estresse.

Antoniazzi Dell'aglio e Bandeira² (1998), apud Folkman e Lazarus (1980), propõem um modelo que divide o coping na categoria de um no problema focalizado na emoção. Os mesmos autores definem, portanto coping como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas internas ou externas, que surgem em situações de stress e são avaliadas como sobre carregando ou excedendo seus recursos pessoais.

De acordo com Stefano, Bonanato e Raifur (2013), o estresse pode ser dividido, em dois tipos: o *eustress* e o *distress*. O *eustress* é caracterizado pela tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, conhecido como estresse positivo. O *distress* caracteriza-se pela tensão, com o rompimento do equilíbrio orgânico dinâmico por excesso ou falta de esforço, incompatível com o tempo, realização e resultados. É o estresse negativo.

Hoje há uma unanimidade na certeza que o fator humano é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de qualquer negócio. Robbins (2004), propõe que existem diferenças individuais com relação à reação das pessoas às situações estressantes, sendo as mesmas caracterizadas por cinco variáveis:

1- Percepção: modera a relação entre uma condição de estresse e a reação da pessoa a ela. Está na interpretação que o indivíduo faz da condição;

2- Experiência: as pessoas que permanecem mais tempo na empresa são as que resistem mais ao estresse ou às características estressantes da organização;

3- Apoio Social: relação cordial com outros colaboradores e chefes pode ser um amenizador do estresse, servindo como paliativo, pois minimiza os efeitos negativos dos trabalhos mais estressantes;

4- *Lócus* de controle: permite ao indivíduo acreditar que possui um controle interno, que o ajuda a controlar a si próprio. As evidências indicam que estes

² ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. O Conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudo de Psicologia Natal*, v.3, n.2, Jul/Dez. 1998. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-294X1998000200006&script=sci_arttext >. Acesso em: 26 set. 2014.

indivíduos percebem seu trabalho como menos estressantes do que aqueles que acreditam que sua vida é controlada por forças externas.

5- Auto-eficácia: a pessoa acredita que é capaz de realizar uma tarefa, fazendo com que reaja menos negativamente do que às demais à pressão gerada pelo trabalho. A confiança na própria capacidade pode reduzir o estresse.

Em seus estudos, Selye³ (1956), *apud* Schmidt (2009), observou que o estresse produzia reações de defesa e adaptação ao agente estressor. A partir das observações, ele descreveu a Síndrome Geral de Adaptação (SAG), que pode ser entendida como “o conjunto de todas as reações gerais do organismo que acompanham a exposição prolongada do estressor”. Tal síndrome apresenta três fases:

1ª- FASE DE ALARME: O organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao estressor, um comportamento de adaptação. Nos casos, reconhece-se uma situação de reação saudável ao estresse, porquanto possibilita o retorno à situação de equilíbrio após a experiência estressante. Essa fase é caracterizada por alguns sintomas: taquicardia, tensão crônica, dor de cabeça, sensação de esgotamento, pressão no peito, extremidades frias, dentre outros.

2ª- FASE DE RESISTÊNCIA: persistência a fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo. Nessa fase, ocorre a manifestação de sintomas como ansiedade, medo, isolamento social, roer unhas, oscilação do apetite, e outros.

3ª- FASE DE EXAUSTÃO: O organismo está cansado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia. Ocorrem, então, doenças orgânicas.

No decorrer de seus estudos, Lipp (1996), identificou outra fase do processo de estresse. A essa nova fase foi dado o nome de quase-exaustão, por se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. Essa fase recém-identificada caracteriza-se por um enfraquecimento da pessoa que não está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor. As doenças começam a surgir, porém ainda não são tão graves como na fase de exaustão.

2.3 O estresse e a Qualidade de Vida no Trabalho

A relação entre a qualidade de vida e o estresse vem sendo estudada a partir do momento que os mesmos passaram a interferir nas mais diversas áreas da vida do indivíduo. Diante disso, Robbins (2002), contextualiza o estresse como uma condição dinâmica, em que a pessoa é confrontada com a oportunidade ou limitação em relação a alguma coisa que ele deseja e o resultado é percebido como importante, mas também como incerto.

A virada de século ensejou grandes mudanças no setor empresarial e introduziu a preocupação dos pesquisadores quanto à análise das condições globais em que se realiza o trabalho, ao que parece, como uma tentativa de resgatar a humanização do ambiente global da empresa (FRANÇA, 1996).

De acordo com Balassiano, Tavares e Pimenta, (2011), a aptidão de criar e manter um ambiente com presença reduzida de estressores organizacionais é uma exigência crescente e todo administrador deve estar capacitado para gerir e reduzir o próprio estresse e para auxiliar na diminuição das tensões de seus subordinados. Além disto, é necessário admitir que haja estressores na natureza da atividade, à cultura organizacional e às interações humanas. Ainda assim, a identificação dos

³ SELYE H. **The stress of life**. New York: Mc Graw Hill; 1956.

estressores é essencial para que se possa adequar o perfil dos cargos à convivência com estes estressores.

No mundo atual, em função do avanço das novas tecnologias e da difusão de conhecimentos, leva a um aumento significativo da competitividade entre as empresas e as obriga buscar processos de gestão que se traduzam em diferenciais consistentes. É preciso alcançar um desenvolvimento sustentável dos pontos de vista econômico, ambiental e humano, compreendendo-se que esse último tem como prioridade a satisfação do trabalhador com as condições de trabalho (MORAES; FERREIRA; ROCHA, 2000).

De acordo com Silva (2005), a motivação intrínseca está relacionada a recompensas psicológicas, tais como a oportunidade de usar a habilidade de alguém, um sentido de desafio e realização, recebimento de um reconhecimento positivo ou apreciação, ser tratado de maneira considerável. A motivação extrínseca é relacionada a ganhos e recompensas tangíveis ou materiais, como por exemplo: salários, remunerações variáveis, benefícios adicionais, promoções, seguros de vida, contratos de trabalho, ambiente e condições adequadas de trabalho.

Segundo Werther e Davis (1983), a qualidade de vida no trabalho é afetada por diversos fatores: supervisão, condição de trabalho, pagamento, benefícios e plano de cargos e salários. O interesse em melhorar a qualidade de vida no trabalho reflete mudanças da sociedade. Assim o ambiente está se tornando mais democrático. Entretanto, se faz necessário muitas mudanças diante dessa nova perspectiva, que pressupõe a implementação de novas práticas gerenciais e a adoção de novas tecnologias, no ambiente de trabalho, com o propósito básico de alcançar um desempenho mais produtivo.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho teve como objeto de estudo uma filial de uma cooperativa de café de Minas Gerais. A empresa atua diretamente em mais de 20 municípios que vivem basicamente da cultura de café, produzindo cerca de 1 milhão de sacas por ano. Hoje, a empresa é uma organização estruturada, que conta com 300 funcionários e tem em seu quadro social aproximadamente 6.500 cooperados; destes, 95% são micro e pequenos produtores, com sobrevivência proveniente da agricultura familiar. A Filial da empresa, que será objeto do estudo, possui em seu quadro de colaboradores, 19 funcionários, distribuídos da seguinte forma: 4 consultores técnicos comerciais, 4 serviços gerais de estoque, 2 balconistas, 2 assistentes de comercialização, 1 faxineira, 1 caixa, 1 analista administrativo, 1 assistente administrativo, 1 analista administrativo do café, 1 supervisor, 1 encarrego do café.

O entendimento de Gil (2002), sobre o significado da pesquisa é que ela tem como objetivo principal descobrir respostas para problemas, diante do emprego de procedimentos científicos. Neste contexto, buscou-se para este estudo, quanto aos fins, uma pesquisa descritiva e explicativa. O tipo de pesquisa descritiva para Martins (1979, p.30), é aquele que “tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relação entre variáveis e fatos”. “Já a pesquisa explicativa, visa esclarecer quais fatores contribuem, de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno” (VERGARA, 2005, p.47). Já quanto aos meios, optou-se pela utilização da pesquisa experimental, que segundo Gil (2002), é quando se escolhe e analisa um objeto de estudo, verificando quais as variáveis que podem

influenciá-lo, definindo como será feito o controle de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.

A coleta de dados é o momento em que se parte em direção das informações necessárias para o estudo por meio dos instrumentos de pesquisa. Diante disso, o presente estudo, utilizou-se de uma abordagem quantitativa, que segundo Oliveira (1997), é empregado no desenvolvimento de pesquisas descritivas de âmbito social e representa uma forma de garantir a precisão dos resultados, evitando distorções.

A pesquisa quantitativa significa:

Interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados (GIL, 2002, p. 50).

Quanto às técnicas de coleta de dados, utilizou-se o questionário, pois segundo Cervo e Bervian (2002), refere-se a um instrumento para obter respostas às questões por um método que o próprio informante consiga preencher e deve ter caráter impessoal para assegurar uniformidade na avaliação da situação pesquisada. Sendo assim, foi elaborado inicialmente um questionário de 76 questões, subdividido em quatro partes: Anexo A, inventário pessoal (4), Anexo B estresse no trabalho (17), Anexo C estratégias de enfrentamento (29) e Anexo D qualidade de vida (26), aplicado a todos os colaboradores da empresa.

Utilizou-se também, alguns instrumentos para medição de estresse no trabalho, estratégias de enfrentamento e qualidade de vida, sendo os modelos teóricos de *Job Stress Scale (JSS)*, *Coping with Job Stress (CJS)* e *WHOQOL-Bref*, respectivamente. A escolha se deu em função não só da boa aceitação que estes modelos possuem, mas também por sua adaptação já validada para o português do Brasil, uma vez que este pesquisador quis minimizar riscos de interpretações errôneas no seu preenchimento (BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014).

Para a abordagem referente às questões sobre estresse, usou-se a escala *Job Stress Scale*, adaptada e validada para o contexto brasileiro, por Alves, *et al.* (2004). A tabela é composta por 17 questões, as 11 primeiras com valores de 1 a 5, 1 (frequentemente) a 5 (nunca), e as outras 6 com valores de 1 a 4, variando de 1 (frequentemente) a 4 (nunca). Foram levantados 5 itens representando as demandas psicológicas, 6 relativos ao controle e 6 relacionados ao suporte social.

Para a abordagem que trata sobre as estratégias de enfrentamento, utilizou-se a escala de *Coping Ocupacional*, já adaptada e validada para o português do Brasil por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003). A escala é composta por 29 questões, com valores de 1 a 5, 1 (frequentemente) a 5 (nunca). A pontuação de cada item é composta pela soma de seus itens. Foram 11 questões representando fator controle, 9 de como evitar e 9 relativas ao manejo de sintomas.

Finalmente, para medir a percepção da qualidade de vida dos funcionários, usou-se o *World Health Organization Quality of Life*, traduzido e validado para o português por Fleck *et al.* (2000). Esse instrumento consiste de 26 questões com valores variando de 1 a 5, 1 (ótima) a 5 (péssima). As questões estavam divididas da seguinte forma: 11 questões sobre aspectos físicos, 6 questões sobre aspectos psicológicos, 3 questões sobre relações sociais, 6 questões em relação ao ambiente.

4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A classe é majoritariamente composta por pessoas do sexo masculino: 81,25% e o sexo feminino representa apenas 18,75%, cerca de 56,25% encontram-se na faixa etária compreendida entre 25 e 30 anos, 18,75% entre 18 e 25 anos e 25,00% com idade entre 30 e 40. Quanto ao estado civil, há uma predominância dos casados: 62,5% e em seguida estão os solteiros com 37,5%. A prevalência de escolaridade do funcionário do ensino médio e ensino superior incompleto totalizando 62,5%, o ensino superior completo compreende 25,00% da população e o ensino médio 12,50%.

As informações contidas nos 16 questionários recebidos foram organizadas em forma de planilha no programa Microsoft Excel, onde também foram analisados os dados. Inicialmente foram analisados valores mínimos e máximos, percentis 25 e 75 e mediana (percentil 50), média e o desvio padrão. Os escores consolidados das perguntas foram analisados da mesma forma (Tabelas 1, 2, 3).

No bloco de estresse, detectou-se que os respondentes têm a pontuação mais concentrada em valores médios. A demanda psicológica e o controle do estresse tiveram pontuações médias, porém mais elevadas, em relação ao suporte social, onde nenhuma das questões alcançou o ponto 3, e em sua maioria não foi alcançado o ponto 2, apresentando então um baixo suporte social.

TABELA 1- Análise Univariada das Perguntas Relativas ao Estresse

Perguntas	Desvio padrão	Máx.	0,75	Mediana	Média	0,25	Mín.
Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	1,25	5	3	1,5	2,06	1	1
Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	0,83	4	2,25	2	2,06	1,75	1
Seu trabalho exige demais de você?	1,13	5	2,25	1	1,81	1	1
Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	0,86	5	3	2,5	2,56	2	1
O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?	0,92	5	4	3	3,31	3	2
Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	1,26	5	1,5	1	1,69	1	1
Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	0,92	4	2	1	1,69	1	1
Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	0,79	3	1,25	1	1,44	1	1
No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?	1,25	5	2,25	1	1,75	1	1
Você pode escolher como fazer o seu trabalho?	1,03	5	3	3	3,06	3	1
Você pode escolher o que fazer no seu trabalho?	0,95	5	4	4	3,81	3,75	1
Existe um ambiente calmo e agradável	1,18	4	3,25	2	2,19	1	1

onde trabalho.							
No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.	0,90	4	2	1,5	1,75	4	1
Eu posso contar com apoio dos meus colegas de trabalho.	0,86	4	2	1	1,63	1	1
Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.	1,12	4	3,25	2	2,44	1,75	1
No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.	0,87	4	2	1	1,50	1	1
Eu gosto de trabalhar com meus colegas.	0,70	3	2	1	1,44	1	1

Fonte: Elaboração própria

A estratégia de enfrentamento que predominou foi o de evitação, seguida pelo controle, e por último, administração dos sintomas indicando que a maioria dos funcionários adota estratégia de procurar não enfrentar o problema, e não procurando administrá-lo.

TABELA 2 - Análise Univariada das Perguntas Relativas às Estratégias de Enfrentamento

Perguntas	Desvio padrão	Máx.	0,75	Mediana	Média	0,25	Mín.
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	1,15	5	3,00	2,00	2,25	1,00	1
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	0,83	3	3,00	2,00	1,94	1,00	1
Dou atenção extra ao planejamento.	0,83	4	2,25	2,00	2,06	1,75	1
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como esta.	0,93	4	2,25	2,00	1,88	1,00	1
Penso na situação como um desafio.	1,14	5	2,25	2,00	2,06	1,00	1
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	0,83	4	2,00	2,00	1,94	1,00	1
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	0,99	4	3,00	2,00	2,13	1,00	1
Esforço-me para fazer o que eu acho que se espera de mim.	0,93	4	2,00	1,00	1,56	1,00	1
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	1,00	5	3,00	3,00	2,50	2,00	1
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	1,06	5	3,00	2,00	2,44	2,00	1
Envolver-me mais ainda nas minhas tarefas, se acho que	1,16	5	3,00	2,00	2,31	1,75	1

isso pode ajudar a resolver a questão.							
Evito a situação, se possível.	1,33	5	4,00	3,00	3,19	2,75	1
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas desta natureza.	1,54	5	5,00	4,00	3,38	2,00	1
Tento manter distância da situação.	1,32	5	4,00	4,00	3,44	2,00	1
Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida.	1,36	5	4,00	3,00	2,88	2,00	1
Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.	0,86	5	4,00	4,00	3,56	3,00	2
Delego minhas tarefas a outras pessoas.	0,99	5	5,00	4,00	3,88	3,00	2
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.	1,27	5	4,00	3,00	3,13	2,75	1
Tento não me preocupar com a situação.	1,46	5	5,00	4,00	3,44	2,75	1
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.	1,06	5	4,25	3,00	3,56	3,00	1
Pratico mais exercícios físicos.	1,37	5	4,25	4,00	3,56	3,00	1
Uso algum tipo de técnica de relaxamento.	0,90	5	4,25	4,00	3,75	3,00	2
Procuro a companhia de outras pessoas.	1,16	4	3,00	2,50	2,31	4,00	1
Mudo meus hábitos alimentares.	0,88	5	4,25	4,00	3,81	5,00	2
Procuro me envolver em mais atividades de lazer.	1,22	4	4,00	3,00	2,63	4,00	1
Compro alguma coisa.	0,93	5	5,00	4,00	4,13	5,00	2
Tiro alguns dias para descansar.	0,70	5	5,00	5,00	4,56	4,00	3
Faço uma viagem.	0,97	5	5,00	3,50	3,75	3,00	2
Torno-me mais sonhador (a).	1,48	5	4,00	3,00	2,75	1,00	1

Fonte: Elaboração própria

A análise dos fatores de qualidade de vida (TABELA 3) apresentou pontuações no geral, médias, sendo que na qualidade de vida psicológica, os valores apresentados foram aqueles que apresentaram a melhor pontuação, diferente da qualidade de vida de relacionamento, pois possui a menor pontuação.

TABELA 3 - Análise Univariada das Perguntas Relativas à Qualidade de Vida

Perguntas	Desvio padrão	Máx.	0,75	Mediana	Média	0,25	Mín.
Como você avalia sua qualidade de vida?	0,70	3	3,00	2,50	2,38	2,00	1
Quão satisfeito (a) você está com a sua saúde?	1,17	5	3,25	2,00	2,56	2,00	1

Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que precisa?	1,00	4	3,00	3,00	2,44	1,75	1
O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1,44	5	4,00	2,50	2,75	1,75	1
O quanto você aproveita a vida?	0,70	3	2,00	1,00	1,56	1,00	1
Em que medida você acha que a sua vida faz sentido?	0,71	3	2,00	1,00	1,50	1,00	1
O quanto você consegue se concentrar?	0,90	4	3,00	2,00	2,25	2,00	1
Quão seguro (a) você se sente em sua vida diária?	1,06	5	2,25	2,00	2,00	1,00	1
Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?	0,75	4	3,00	3,00	2,75	2,00	1
Você tem energia suficiente para seu dia a dia?	1,00	5	3,00	2,00	2,44	2,00	1
Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1,11	5	2,25	1,50	1,88	1,00	1
Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?	1,32	5	5,00	3,50	3,44	2,00	1
Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia a dia?	0,92	4	3,00	2,00	2,31	2,00	1
Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?	0,77	4	3,00	2,50	2,69	2,00	2
Quão bem você é capaz de se locomover?	1,11	4	2,00	1,50	1,88	1,00	1
Quão satisfeito (a) você está com o seu sono?	1,22	5	3,25	3,00	2,63	1,75	1
Quão satisfeito (a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia a dia?	0,78	4	2,25	2,00	2,13	2,00	1
Quão satisfeito (a) você está com sua capacidade para o trabalho?	1,09	4	2,25	2,00	2,06	1,00	1
Quão satisfeito (a) você está consigo mesmo?	1,03	5	2,25	2,00	2,06	1,00	1
Quão satisfeito (a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1,15	5	3,00	2,00	2,25	1,00	1
Quão satisfeito (a) você está com sua vida sexual?	1,22	5	2,25	1,00	1,88	1,00	1
Quão satisfeito (a) você está	0,93	4	3,00	2,00	2,13	1,00	1

com o apoio que recebe de seus amigos?							
Quão satisfeito (a) você está com as condições do local onde mora?	1,09	4	2,25	2,00	2,06	1,00	1
Quão satisfeito (a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	1,00	4	3,00	3,00	2,50	1,75	1
Quão satisfeito (a) você está com seu meio de transporte?	0,83	3	3,00	2,00	2,06	1,00	1
Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como: mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	1,01	5	3,25	3,00	2,81	2,00	1

Fonte: Elaboração própria

A análise dos Escores dos Diferentes Blocos de Informação (TABELA 4) reafirma as considerações feitas, uma vez que, analisa os resultados por grupos pré-estabelecidos.

TABELA 4 - Análise dos Escores dos Diferentes Blocos de Informação

Bloco de informação	Escore	Mín.	0,25	Média	Mediana	0,75	Máx.	Desvio padrão
Estresse	Demanda psicológica	6	8,75	11,81	10,0	14,50	24	4,99
	Controle	6	10,75	13,44	11,0	14,0	27	6,19
	Suporte social	6	6,0	10,94	8,50	14,50	23	5,63
Estratégias de Enfrentamento	Administração	11	14,50	23,06	22,0	28,75	48	10,84
	Controle	11	23,75	30,56	31,50	38,50	45	10,83
	Evitação	15	22,75	31,25	33,0	38,75	43	9,61
Qualidade de vida	Física	11	17,50	24,50	22,50	30,75	46	10,53
	Psicológica	7	10,75	15,06	14,5	7,50	26	6,12
	Relação	3	3,0	6,38	6,0	7,50	14	3,26
	Ambiente	6	7,75	13,44	13,0	16,75	25	6,07

Fonte: Elaboração própria

Os níveis gerados na análise do perfil dos respondentes (TABELA 5) foram alta tensão (alta demanda e baixo controle), ativo (alta demanda e alto controle), baixa tensão (baixa demanda e alto controle) e passivo (baixa demanda e baixo controle), sendo que ativo teve a maior concentração com um total de 56,3% dos funcionários, o que faz-se entender que existe uma alta demanda e alto controle do estresse e em seguida, alta tensão com 25% dos respondentes.

TABELA 5 - Análise de Perfil dos Respondentes Quanto ao Estresse no Trabalho

Estresse	Frequência	Percentual	Freq. acumulada	Percentual acumulado
Alta tensão	4	25%	4	25%
Ativo	9	56,3%	13	81,3%
Baixa tensão	2	12,5%	15	93,8%
Passivo	1	6,3%	16	100%

Fonte: Elaboração própria

Em relação ao nível de suporte social, foram encontrados valores demonstrando que os funcionários apresentam ter um baixo suporte social, representado por 87,5% destes e apenas 12,5 % afirmam ter um alto suporte social.

TABELA 6- Análise de Perfil dos Respondentes Quanto ao Suporte Social

Suporte Social	Frequência	Percentual	Freq. acumulada	Percentual acumulado
Baixo	14	87,5%	14	87,5%
Alto	2	12,5%	16	100%

Fonte: Elaboração própria

Com relação ao perfil de estratégia de enfrentamento, a maioria dos funcionários se caracteriza pelo uso estratégia de evitação (50%), seguida por controle (43,75%), e administração (6,25%).

TABELA 7- Análise de Perfil em relação às Estratégias de Enfrentamento

Estratégia de enfrentamento	Frequência	Percentual	Freq. acumulada	Percentual acumulado
Administração	1	6,25%	1	6%
Controle	7	43,75%	8	49%
Evitação	8	50%	16	100%

Fonte: Elaboração própria

Utilizou-se o programa Microsoft Excel para a aplicação da correlação de Pearson, que é interpretado como um indicador que descreve a interdependência entre as variáveis para verificar se há correlação estatística significativa entre eles (LIRA, 2004). Os escores analisados foram os de estresse, estratégias de enfrentamento e qualidade de vida.

Em relação ao controle do nível de estresse e a qualidade de vida, nota-se que houve uma ligação positiva, pois quanto maior o nível de controle, maior é a qualidade de vida, com exceção da qualidade de vida física, o que ocorre também na demanda psicológica. Já os níveis de suporte social estão positivos, demonstrando que estão correlacionados positivamente, principalmente quando se trata de controle e evitação do estresse, pois são onde apresentam valores muito altos de correlação, exatamente onde a demanda psicológica apresenta suas menores relações. O suporte social é bastante correlacionado com as estratégias de enfrentamento.

TABELA 8 – Correlação de Pearson entre os escores de estresse e demais escores

	Estratégia de enfrentamento			Qualidade de Vida			
	Controle	Evitação	Adm.	Fís.	Psic.	Relação	Ambiente
Demanda psicológica	-0,05	-0,05	0,25	-0,04	0,08	0,30	0,20
Controle	0,12	0,12	0,08	-0,09	0,11	0,19	0,35
Suporte social	0,63	0,63	0,44	0,22	0,16	0,46	0,28

Fonte: Elaboração própria

A grande maioria das estratégias está positivamente relacionada à qualidade de vida e aos níveis de estresse, sendo que em relação ao ambiente todas as

formas de enfrentamento estão correlacionadas negativamente, apesar de haver uma baixa correlação entre eles. A estratégia de administração do estresse também está positivamente relacionada à qualidade de vida física, demonstrando o maior ponto de correlação entre os escores (0,74). Confirmando a tabela anterior o suporte social está positivamente correlacionado a todas as formas de enfrentamento.

TABELA 9 – Correlação de Pearson entre estratégia de enfrentamento e demais escores

	Estresse			Qualidade de Vida			
	Dem. Psic.	Controle	Suporte social	Fís.	Psic.	Relação	Ambiente
Controle	-0,05	0,12	0,63	0,53	0,21	0,27	-0,02
Evitação	-0,05	0,12	0,63	0,53	0,21	0,27	-0,02
Administração	0,25	0,08	0,44	0,74	0,21	0,11	-0,07

Fonte: Elaboração própria

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo verificar o nível de estresse observado entre os funcionários de uma cooperativa de café de Minas Gerais e as formas de enfrentamento do mesmo. Para isso, foi necessário conhecer o ambiente de trabalho em que os funcionários atuam. O nível de estresse apresentado pela maioria dos pesquisados foi o de nível ativo, assim, na empresa ocorre uma alta demanda em relação aos funcionários ao mesmo tempo em que existe alto controle do estresse, e também, um baixo suporte social.

Em relação às estratégias de enfrentamento, observou-se que a maioria se caracteriza por usar estratégias de evitação, seguida pela estratégia de controle e por fim a administração do estresse. Os fatores de qualidade de vida apresentaram pontuações no geral, médias, sendo que, dos valores apresentados, a qualidade de vida psicológica tem a melhor pontuação, e a qualidade de vida de relacionamento, possui a menor pontuação que em sua maioria está localizada no nível 2 da escala.

Não foram observados altos valores quanto à análise de correlação entre os escores do estresse e de estratégias de enfrentamento com exceção ao suporte social que é bastante correlacionado positivamente com as estratégias de enfrentamento. Em relação ao controle do nível de estresse e a qualidade de vida, nota-se que houve uma pequena relação, pois quanto maior o nível de controle, maior também será a qualidade de vida, a exceção é a qualidade de vida física.

Segundo as análises, as estratégias de enfrentamento influenciam positivamente na qualidade de vida, com exceção ao ambiente, que apesar de haver baixa correlação, está negativamente correlacionada. O maior ponto de correlação entre os escores foi percebido entre estratégia de administração do estresse e a qualidade de vida física (0,74).

Ao mesmo tempo em que os funcionários têm um alto controle sobre o nível de estresse, a maior parte demonstrou também, que procura não enfrentá-lo, evitando ao máximo, situações em que estejam expostos a ele, já outra grande parte dos colaboradores tem a estratégia de controle como forma de enfrentamento. Constatou-se uma correlação entre a estratégia de evitação e as dimensões do estresse, indicando que indivíduos submetidos a níveis extremos de estresse (qualquer que seja sua natureza) tendem a apresentar altos níveis de evitação como estratégia de enfrentamento.

Os resultados deste estudo reforçam a importância de estratégias de enfrentamento, como meio de proteção da saúde física e psicológica. Mediante ao exposto, pode-se sugerir para um próximo estudo, o desenvolvimento de programas de manejo do estresse com estes profissionais, para que evitem desenvolver distúrbios relacionados ao estresse e possam seguir com suas atividades laborais da melhor forma.

Aponta-se o número de participantes que compõem a amostra (n=16) como uma limitação do presente estudo. Assim, seria interessante estender a análise já feita a uma amostra mais ampla, buscando confirmar algumas das correlações obtidas e gerando novas informações para o estudo das relações entre estresse, enfrentamento e qualidade de vida, uma vez que a pesquisa foi realizada na filial de uma empresa, devendo assim ser realizada em toda a empresa.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA A. de. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo com servidores técnico-administrativos de uma Instituição de Ensino Federal no estado de Minas Gerais. Dissertação – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2013.

ALVES, M. G. de M.; et al. Versão resumida da "*Job stress Scale*". Adaptação Para o português. **Rev. Saúde Pública**, v.38, n.2, p. 164-171, 2004.

Disponível em: < http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102004000200003 >. Acesso em: 26 set. 2014.

BALASSIANO M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. C. **RAP**. Rio de Janeiro, v. 45, n.3, p.751-74, Mai/jun. 2011.

BARCAUI, A; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estresse, Enfrentamento e Qualidade de Vida: Um Estudo Sobre Gerentes Brasileiros. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 5, p. 670-694, Set./Out. 2014. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac20141865> > . Acesso em: 21 set. 2014.

BRASIL, M. S. **Doenças relacionadas ao trabalho**: Manual de procedimentos para serviços de saúde. Série A. Normas e Manuais Técnicos. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, n.114, 2001. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf >. Acesso em: 16 set. 2014.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Makron Books, 2002.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: edição compacta**. 5. Ed. São Paulo: Atlas. 1998.

FLECK, M. P. A. et al. Aplicação da versão em português do instrumento *WHOQOL-Bref*. **Revista Saúde Pública**, v. 34, p. 178-183, 2000. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102000000200012 > Acessado em 25 de setembro.

FRANÇA, A. L. F. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho:** esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. Tese – Departamento de Administração, Universidade de São Paulo, 1996.

FOLKMAN, S., LAZARUS, R. S. An analysis of coping in a middle-aged community sample. **Journal of Health and Social Behavior**, 1980,v. 21, p. 219-239.

GAVIN, R. S. **Depressão, estresse e ansiedade:** um enfoque sobre a saúde mental do trabalhador. Dissertação – Departamento de Enfermagem Psiquiátrica e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KILIMNIK, Z. M.; DIAS, S. M. O.; JAMIL, G. L. Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 11, n. 2, jul./dez 2012. Disponível em: <10.5329/RESI.2012.1102007>. Acesso em: 21 set. 2014.

LIPP M. E. N. Stress: conceitos básicos. Cap. 2 LIPP M. E. N., Organizadora. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**, Campinas: Papirus, p.17-31, 1996.

LIRA, S. A. **Análise de correlação:** abordagem teórica e de construção dos coeficientes com aplicações. Dissertação – Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2004. Disponível em: < http://www.ipardes.gov.br/biblioteca/docs/dissertacao_sachiko.pdf>. Acessos em 20 nov. 2014.

MARTINS, G de A. Pesquisa sobre administração: abordagens metodológicas. **Revista de Administração/USP**, São Paulo, v. 32, n. 3, p. 5-12, jul./set. 1997. Disponível em: < www.rausp.usp.br/download.asp?file=3203005.pdf> Acessado em 25 de setembro.

MORAES, L. F. R.; FERREIRA S. A. A.; ROCHA, D. Trabalho e Organização: influências na Qualidade de Vida e Estresse na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. **Núcleo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional**, Belo Horizonte, v. 2, nº. 1, 2000. Disponível em: <http://www.ichs.ufop.br/conifex/anais/OGT/ogt0203.htm#_ftn1>. Acesso em: 6 set. 2014

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. **Avaliação de intervenção em estresse ocupacional.** Psic.: Teoria e Pesquisa, Brasília. v.20, n.1, p. 39-47. Jan./Abr. 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n1/a06v20n1.pdf> >. Acesso em: 8 set. 2014.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de Metodologia Científica.** São Paulo: Pioneira, 1997. PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, jan./abr. 2004. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2004000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em 20 set. 2014.

PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. Mensuração de *coping* no ambiente ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 19, n.2, p.153-158, 2003. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722003000200007 >. Acessos em 27 set. 2014.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

RODRIGUES, A. B.; CHAVES, E. C. Fatores estressantes e estratégias de *coping* dos enfermeiros atuantes em Oncologia. **Revista Latino-Americana Enfermagem**, v.16, n.1, jan./fev. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n1/pt_03.pdf>. Acessos em 29 set. 2014.

SCHMIDT, D. R. C. **Qualidade de vida no trabalho e sua associação com o estresse ocupacional, a saúde física mental e o senso de coerência entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico**. Tese – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 2009.

SILVA, R. O. da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

SILVA, E. A. T.; MARTINEZ A. Diferença em nível de *stress* em duas amostras: capital e interior do estado de São Paulo. **Estudos de Psicologia**, Campinas. V 22, n. 1; p. 53-61 Jan/Mar 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v22n1/v22n1a06.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2014.

STEFANO, S. R.; BONANATO, F. M.; RAIFUR, L. Estresse em funcionários de uma instituição de ensino superior: diferenças entre gênero. **Revista Economia e Gestão**, v. 13, n. 31, p. 73-92, 2013. Disponível em: <C:/Users/User/Downloads/Stefano_Bonanato_Raifur_2013_Estresse-em-funcionarios-de-um_10292.pdf> Acesso em: 7 set. 2014.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, nº 1, janeiro/março 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 4 set. 2014.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2005.

WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: EPU, 1987.

ZILLE, L. P.; CREMONEZI, A. M. Estresse no trabalho: um estudo com professores da rede pública estadual de Minas Gerais. **Reúna** v. 18, n. 4, p. 111-128, 2013. Disponível em: < file:///C:/Users/User/Downloads/Zille_Cremonezi_2013_Estresse-no-trabalho--um-estud_21133.pdf>. Acesso em: 7 set. 2014.