

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CAMPUS FLORESTAL

**O ESTRESSE NO TRABALHO PRESENCIAL DURANTE A
PANDEMIA**

JÉSSICA CAROLINA DA SILVA

FLORESTAL
MINAS GERAIS – BRASIL
2021

JÉSSICA CAROLINA DA SILVA

**O ESTRESSE NO TRABALHO PRESENCIAL DURANTE A
PANDEMIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal de
Viçosa – *Campus* Florestal, como parte
das exigências de obtenção do grau de
bacharel em Administração.

FLORESTAL
MINAS GERAIS – BRASIL
2021

JÉSSICA CAROLINA DA SILVA

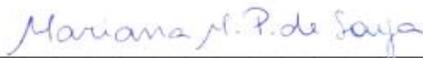
**O ESTRESSE NO TRABALHO PRESENCIAL DURANTE A
PANDEMIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal de
Viçosa – *Campus* Florestal, como parte
das exigências de obtenção do grau de
bacharel em Administração.

APROVADA: 22 de outubro de 2021.



Prof.^a Cintia Loos Pinto



Prof.^a Mariana Mayumi Pereira de Souza



Prof.^a Adriana Ventola Marra
(Orientadora)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha amada família, pelo apoio que sempre me deram durante toda minha vida. A minha mãe, Sirlene, por todo carinho, apoio e compreensão tornando essa caminhada mais tranquila. Ao meu pai, Maurício, que sempre se mostrou disposto a ajudar no que fosse preciso para concluir essa etapa tão importante de minha vida. As minhas irmãs, Nathália e Letícia, por estarem por perto e que com pequenos detalhes contribuíram muito nesta caminhada. Sem vocês nada disso seria possível!

Agradeço ao meu namorado, Cristian, que esteve sempre presente me apoiando, tendo sempre a palavra certa de incentivo e por não me deixar ser vencida pelo cansaço. Sem seu carinho e apoio não teria chegado onde cheguei. Sou grata também a todos meus amigos e colegas de trabalho, que me apoiaram durante todo percurso.

Deixo um agradecimento especial à minha orientadora, professora Adriana Ventola Marra, pelo incentivo, pela dedicação do seu escasso tempo e por compartilhar seu vasto conhecimento me fazendo admirar ainda mais a área de gestão de pessoas. Seu conhecimento fez grande diferença no resultado final deste trabalho!

Agradeço também cada professor, por todo conhecimento compartilhado e pela elevada qualidade de ensino. Por fim, agradeço imensamente à Deus, por ter me dado saúde e força para superar todos os obstáculos.

RESUMO

O momento da pandemia do novo coronavírus ocasionou mudanças significativas no ambiente de trabalho e na vida dos trabalhadores. O medo de ser contaminado e as incertezas decorrentes de tal cenário pode ser considerado como fonte de estresse ocupacional. O nível de estresse que o indivíduo experimenta depende de como e quão bem ele consegue lidar com o fator estressor, ou seja, suas estratégias de *coping*. O objetivo deste trabalho consistiu em descrever e analisar as estratégias de *coping* do estresse ocupacional utilizadas pelos trabalhadores que estão atuando presencialmente em uma indústria metalúrgica durante o período da pandemia. A amostra foi composta por 60 funcionários, que responderam um questionário impresso composto por quatro partes, sendo a primeira a definição do perfil sociodemográfico e ocupacional, a segunda pela Escala de Estresse no Trabalho, a terceira pela Escala de *Coping* Ocupacional e a última por questões abertas. Os dados quantitativos foram analisados por estatística descritiva com o uso de média, desvio padrão, valores mínimo e máximo. Os dados qualitativos, por sua vez, foram analisados através da análise de conteúdo. Os resultados evidenciaram a existência de um nível moderado de estresse com baixa associação ao trabalho presencial durante a pandemia. Com relação as estratégias de *coping*, houve uma predominância no uso da estratégia de manejo de sintomas para situações que foram fonte de estresse durante a pandemia, e também foi identificado uso mais frequente da estratégia de controle para lidar com as situações estressoras no trabalho. Este trabalho contribuiu para o aumento do repertório de estudos de estresse por abranger um tema tão atual quanto a pandemia. Além disso, o diagnóstico feito a certa do nível de estresse e das estratégias de *coping* utilizadas pelos profissionais do setor administrativo possibilitará o desenvolvimento e aplicação de medidas para melhorar a qualidade de vida destes profissionais.

Palavras-chaves: Estresse Ocupacional, Estratégias de *Coping*, Coronavírus, Trabalho Presencial, Pandemia.

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Caracterização dos respondentes por variáveis sociodemográficas e ocupacionais..... | 20 |
| Tabela 2 - Percepção do nível de estresse dos trabalhadores durante o período da pandemia..... | 21 |
| Tabela 3 - Fatores estressores nos trabalhadores durante a pandemia..... | 22 |
| Tabela 4 - Motivos de preocupação no trabalho durante a pandemia..... | 23 |
| Tabela 5 - Trabalho presencial durante a pandemia X nível de estresse..... | 24 |
| Tabela 6 - Estatística descritiva da Escala de Estresse no Trabalho (EET)..... | 25 |
| Tabela 7 - Escala de estresse no trabalho (EET) – Média e desvio-padrão das dimensões do estresse no trabalho..... | 26 |
| Tabela 8 - Média e desvio-padrão das afirmativas de cada dimensão..... | 27 |
| Tabela 9 - Média e desvio-padrão das estratégias de <i>coping</i> ocupacional..... | 29 |
| Tabela 10 - Média e desvio-padrão das afirmativas de cada estratégia de <i>coping</i> | 29 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 1 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO..... | 4 |
| 2.1. Estresse ocupacional..... | 5 |
| 2.2. Fatores estressores | 9 |
| 2.3. Estratégias de <i>coping</i> | 12 |
| 3. METODOLOGIA..... | 17 |
| 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS..... | 19 |
| 4.1. Análise qualitativa do estresse e dos fatores estressores dos trabalhadores na pandemia..... | 21 |
| 4.2. Análise quantitativa do nível de estresse ocupacional e dos fatores estressores..... | 25 |
| 4.3. Estratégias de <i>coping</i> ocupacional..... | 29 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 32 |
| REFERÊNCIAS..... | 35 |
| ANEXO A - Instrumento de coleta de dados..... | 38 |
| APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecimento..... | 44 |

1. INTRODUÇÃO

Com o crescente avanço da pandemia global causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), as rotinas e meios de trabalho sofreram grandes mudanças para garantir a segurança dos trabalhadores. Segundo Barroso *et al.* (2020), o primeiro caso confirmado de infecção no Brasil foi no dia 21 de fevereiro de 2020 que, de forma similar aos primeiros casos da China, foi originado no ambiente de trabalho.

As condições e o tempo de duração da pandemia implicaram em grandes mudanças nos aspectos pessoais e profissionais dos indivíduos. Diversas organizações adotaram o trabalho remoto para uma parcela significativa de seus trabalhadores. Contudo, segundo Jackson Filho e Algranti (2020), o retorno das atividades presenciais no trabalho é um caminho inevitável na busca pela normalidade da vida cotidiana. Como o mundo ainda não se encontra perto de seu normal, a volta ao trabalho presencial deve ser realizada de forma gradativa e cautelosa, com medidas que envolvem a limpeza e descontaminação de superfícies e ambientes, rearranjo do espaço laboral e utilização de equipamentos de proteção adequados (JACKSON FILHO; ALGRANTI, 2020).

Mesmo garantindo uma exposição ocupacional adequada e com o distanciamento correto, várias mudanças permeiam o trabalho presencial. Tais mudanças compreendem, dentre outros fatores, “a quarentena, o contingenciamento de recursos, práticas de distanciamento social, medidas [de] prevenção ao contágio e estado de calamidade pública” (SILVA; SANTOS; OLIVEIRA, 2020, p. 2) que podem agravar as condições de saúde mental dos indivíduos e grupos. Tal agravamento pode surgir do medo do adoecimento e da morte, das significativas transformações impostas e necessárias nos modos de trabalhar das pessoas, ou das rupturas das relações sociais (SILVA; SANTOS; OLIVEIRA, 2020; JACKSON FILHO; ALGRANTI, 2020).

Em suma, não bastando tantas problemáticas a serem discutidas e solucionadas, a preocupação com os riscos e problemas de saúde mental que podem afetar o trabalhador tem aumentado. Como exemplo desses problemas, que podem acometer o trabalhador durante esse período, podemos citar o estresse ocupacional (JACKSON FILHO; ALGRANTI, 2020).

Paschoal e Tamayo (2004, p. 46) conceituam o estresse ocupacional 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”. Complementando essa definição, França e Rodrigues (2007, p. 36) afirmam que o estresse relacionado ao trabalho parte das situações que levam o indivíduo a perceber seu ambiente de trabalho como algo “ameaçador a suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física ou

mental”. Essas ameaças acabam prejudicando a interação do sujeito com o trabalho, à medida que as demandas passam a ser excessivas ou quando o indivíduo não possui recursos adequados para enfrentar as situações causadoras do estresse no ambiente laboral (FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

Segundo Lipp *et al.* (1990), o estresse é causado por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo se depara com a necessidade de enfrentar alguma situação que possa lhe causar irritação, medo, excitação, confusão ou felicidade. Qualquer circunstância que venha ocasionar alguma emoção forte, seja ela positiva ou negativa, que requer alguma mudança, é considerada uma fonte de estresse ou fator estressor. Vale ressaltar que o nível de estresse que o indivíduo experimenta depende de como e quão bem ele consegue lidar com o fator estressor (LATAACK, 1986).

Tendo como foco o fator estressor organizacional, ou seja, a fonte do estresse no trabalho, Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que pode ser de natureza psicossocial ou física. “A exigência de maior produtividade, associada à redução contínua do contingente de trabalhadores, à pressão do tempo e ao aumento da complexidade das tarefas, além de expectativas irrealizáveis e as relações de trabalho tensas e precárias” são exemplos dos fatores psicossociais responsáveis por ocasionar situações de estresse relacionados ao trabalho (BRASIL, 2001, p. 40). Com relação aos fatores de natureza física, Paschoal e Tamayo (2004, p. 46) citam, como exemplos, “barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho”.

Os sinais da presença do estresse no indivíduo aparecem à medida que o organismo não consegue acompanhar as mudanças que ocorrem ao longo do tempo. Essas mudanças acarretam um descontrole fisiológico do corpo, o qual causa vários sintomas físicos e psicológicos como ansiedade, dores musculares e dores de cabeça (FIDELIS; ZILLE; REZENDE, 2020).

As reações dos indivíduos no nível inicial do estresse são semelhantes, o que mostra uma não associação ao fator estressor e sim ao fato de se estar estressado. Dentre as principais reações iniciais temos: mãos suadas, dor de cabeça, taquicardia e respiração ofegante. Persistindo o estresse, pode-se alcançar um nível mais elevado, no qual o agravamento dos diversos sintomas começa a acontecer. Tais sintomas divergem de pessoa para pessoa, pois o ponto vulnerável de cada uma varia e o corpo tende a demonstrar que está em perigo de formas distintas (LIPP *et al.*, 1990).

Tratando-se do contexto de enfrentamento do estresse ocupacional, Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003) defendem que o termo *coping* deve ser mantido em inglês pôr a palavra enfrentamento, usada como tradução, ser capaz de induzir as pessoas a pensarem em formas

ativas de lidar com o estresse, o que ocasiona na exclusão de outras formas, como a de esquiva. Diante dessa defesa, o termo *coping* também será utilizado no presente trabalho.

Latack (1986) afirma que as estratégias de *coping* podem ser categorizadas de três formas distintas. Na primeira categoria, denominada de estratégia de controle, as ações e reavaliações cognitivas são proativas, ou seja, voltadas para a resolução de problemas. A segunda categoria, chamada de estratégia de esquiva, consiste em ações e reavaliações cognitivas que implicam em um modo de escape ou evitação da situação causadora do estresse. O manejo de sintomas, sendo a terceira e última categoria, é voltado para as tentativas de lidar com os sintomas de estresse no trabalho com alternativas mais usuais, como a prática de exercícios físicos e o relaxamento (LATAACK, 1986).

É importante ressaltar que o estresse ocupacional não é proveniente apenas da interpretação do sujeito, pois a reestruturação produtiva e a globalização econômica do mercado têm causado mudanças importantes na organização e na gestão do trabalho que repercutem diretamente na saúde do trabalhador. Entre os principais problemas desencadeados por tais mudanças está o adoecimento mental relacionado ao trabalho, que pode resultar no estresse ocupacional (BRASIL, 2001). Sendo assim, diante do atual cenário pandêmico, o qual é incerto e exige mudanças imprevisíveis e constantes, o estresse torna-se praticamente inevitável.

Diante do exposto, o presente trabalho busca reunir informações para responder a seguinte pergunta: quais são as estratégias de *coping* utilizadas pelos trabalhadores, que estão em trabalho presencial, para enfrentar o estresse ocupacional em tempos de pandemia?

Para responder tal pergunta, o objetivo geral deste estudo foi descrever e analisar as estratégias de *coping* do estresse ocupacional utilizadas pelos trabalhadores que estão atuando presencialmente em uma indústria metalúrgica durante a pandemia.

Sendo assim, têm-se como objetivos específicos os seguintes pontos:

- a) Identificar os níveis de estresse percebidos pelos trabalhadores que se encontram trabalhando presencialmente durante o período de pandemia na empresa pesquisada;
- b) Identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho da empresa pesquisada; e
- c) Identificar as estratégias de *coping* ocupacional mais utilizadas pelos trabalhadores.

O tema proposto foi escolhido devido à pandemia ocasionada pelo novo coronavírus ter causado muita insegurança em trabalhadores diante do retorno de atividades presenciais no trabalho. Como essa insegurança é uma das causas de estresse, o qual pode impactar negativamente no bem estar dos trabalhadores de diferentes maneiras, torna-se imprescindível um estudo referente ao que pode ser feito para amenizar essa situação.

Conforme afirmado por Paschoal e Tamayo (2004, p. 45), a relevância de se estudar o estresse no trabalho é derivada pelo “impacto negativo do estresse ocupacional na saúde e no bem-estar dos empregados e, conseqüentemente, no funcionamento e na efetividade das organizações”. Entender melhor quais são os principais fatores causadores de estresse, os níveis de estresse e as estratégias de *coping* pode ajudar os gestores a garantir um ambiente de trabalho melhor. Partindo dessa premissa, o presente estudo tem grande importância para as organizações.

No que permeia o meio acadêmico, tratando-se de um cenário atípico e recente, ainda existem poucos estudos sobre o tema. Alguns estudos nacionais (MIRANDA; AFONSO, 2021; PEREIRA *et al.*, 2021) têm sido elaborados sobre a preocupação da saúde mental dos trabalhadores na pandemia, sendo a maioria deles voltada para os profissionais de saúde. Contudo, percebem-se lacunas sobre as demais categorias profissionais (SANTOS *et al.*, 2020). Sendo assim, este trabalho pode contribuir para ampliar o repertório da literatura sobre estresse ocupacional durante a pandemia. Quanto ao ambiente social, este estudo auxiliará as pessoas que ainda não encontraram uma estratégia de *coping*, podendo melhorar a qualidade de vida das mesmas.

Este trabalho encontra-se estruturado em cinco seções. A primeira trata-se desta introdução, em que foram explicitados a problemática, os objetivos e a justificativa do trabalho. Na segunda seção está o referencial teórico, que é a base para a pesquisa. Na terceira, encontra-se a metodologia, na qual são apresentados os aspectos metodológicos utilizados na realização deste trabalho. Na quarta sessão encontram-se os resultados obtidos através desta pesquisa e na quinta e última sessão encontram-se as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Cada ser humano, ao longo de sua vida, desenvolve um senso próprio de interpretação do que acontece à sua volta através de suas experiências vividas. A forma que um indivíduo percebe os acontecimentos está diretamente relacionada com a reação dele diante alguma situação. Sendo assim, o que pode ser considerado estressante por alguns, para outros pode ter pouco ou nenhum efeito de cunho estressante (COLETA; COLETA, 2008).

Compreender os fatores estressores e identificar as estratégias de *coping* é algo importante para se alcançar uma boa qualidade de vida. De acordo com essa premissa, este referencial teórico está estruturado a partir dos seguintes pontos: estresse ocupacional, fatores estressores e estratégias de *coping*.

2.1 Estresse ocupacional

De acordo com Perkins¹ (1995; *apud* SOUSA *et al.*, 2009), o estresse ocupacional é fruto da relação entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, onde as exigências superam as habilidades de enfrentamento do indivíduo, o que acaba interferindo em sua produtividade e gerando desgaste excessivo do organismo. Sendo assim, o ambiente é considerado uma ameaça para o trabalhador, o que, por sua vez, causa um impedimento para que o mesmo consiga realizar-se de forma pessoal e profissional.

As pessoas são expostas a alterações rápidas e de grande importância em vários contextos de suas vidas, inclusive no contexto profissional. Diante de tantas mudanças, torna-se necessário que o ser humano mobilize suas energias físicas, mentais e sociais para alcançar o desenvolvimento de sua capacidade adaptativa. Porém, pode acontecer uma incompatibilidade entre essa capacidade e a velocidade em que as transformações acontecem, o que ocasiona uma situação de conflito e desequilíbrio, que, por consequência, gera situações de estresse (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

Diante do exposto, torna-se importante entender o que é estresse e como seu estudo foi evoluindo com o passar dos anos. Guimarães (2013, p. 71) define o estresse como sendo:

Uma reação física e emocional às demandas adversas impostas a um organismo por condições difíceis chamadas estressores, que podem incluir ruídos, relações familiares ruins, procura por emprego, perda de objetivos e excesso ou insatisfação no trabalho.

No que tange a sua evolução histórica, Lipp (2004) esquematiza, através do Quadro 1, o conceito de estresse ao longo do tempo.

Quadro 1 - Evolução histórica dos estudos sobre estresse

| | |
|------|--|
| 1910 | Sir William Osler postula que o excesso de trabalho e de preocupações pode levar a doenças. |
| 1926 | Selye nota a “síndrome de simplesmente estar doente”. |
| 1936 | Selye conduz experimentos com ratos e descobre que a reação de alarme leva a que: a) o córtex das suprarrenais sofra aumentos de tamanho e fique hiperativo; b) o timo, os nódulos linfáticos e o baço diminuam em tamanho; c) úlceras aparecem nas paredes do estômago e dos intestinos. |
| 1936 | Selye publica na revista <i>Nature</i> o primeiro artigo sobre a síndrome do estresse e chama de “alarme” à primeira fase do estresse. |
| 1952 | Selye descobre que o organismo não fica para sempre em estado de alarme: ou ele morre ou ele se adapta. Selye chama esse estágio de “resistência”, descobre também que após um período prolongado em resistência, o organismo não mais consegue resistir. A resistência se quebra e ele cai em exaustão. Selye conceitua o estresse como um processo trifásico: a) estágio de alarme; b) estágio de resistência; c) estágio de exaustão. O estresse é postulado como podendo gerar: alterações no timo (redução), nas suprarrenais (dilatação do córtex) e na área gastrointestinal (aparecimento de úlceras). Selye se referia, então, a uma tríade que representaria “a expressão corporal de uma mobilização total das forças de defesa”. |

¹Perkins, V. (1995). Stress: O ponto de ruptura. São Paulo: Jovens Médicos.

| | |
|------|--|
| 1966 | Lazarus introduz o conceito de interpretação do evento como o verdadeiro estressor. |
| 2000 | No decorrer da padronização do Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> para Adultos, Lipp identifica uma nova fase: a quase-exaustão. Encontra-se entre a fase de resistência e a de exaustão. É caracterizada por um enfraquecimento da pessoa que não mais está conseguindo se adaptar ou resistir ao estressor. Propõe o modelo quadrifásico. |

Fonte: Adaptado de Lipp (2004, p. 18-19)

O estresse foi estudado pela primeira vez na década de 20 pelo médico austríaco Hans Selye, que notou sintomas comuns em pacientes que sofriam de doenças distintas. Selye começou a perceber que alguns dos sintomas identificados não tinham relação com a doença em si, mas sim com a condição de enfermidade. Esse fenômeno ficou denominado como Síndrome Geral da Adaptação (SGA), que atualmente também é conhecida como “síndrome de simplesmente estar doente” ou “síndrome do estresse biológico” (LIPP, 2001). Essa síndrome é composta de sintomas que o indivíduo apresenta quando enfrenta alguma situação que requer uma adaptação importante do organismo para conseguir enfrentá-la. A SGA se divide em três fases subsequentes, sendo elas: alerta, resistência e exaustão (LIPP; NOVAES, 1996).

Lipp e Novaes (1996) explicam com detalhes as três fases da síndrome. A primeira fase, denominada alerta, é desencadeada quando o indivíduo tem contato com sua fonte de estresse, denominada como estressor, e então apresenta alguns sintomas típicos como taquicardia, respiração ofegante e suor excessivo. Nessa fase o organismo perde o equilíbrio interno, pois se prepara para enfrentar a situação que exige adaptação, sendo assim, esses sintomas típicos são necessários para que o organismo possa ter condições de reagir ao estressor.

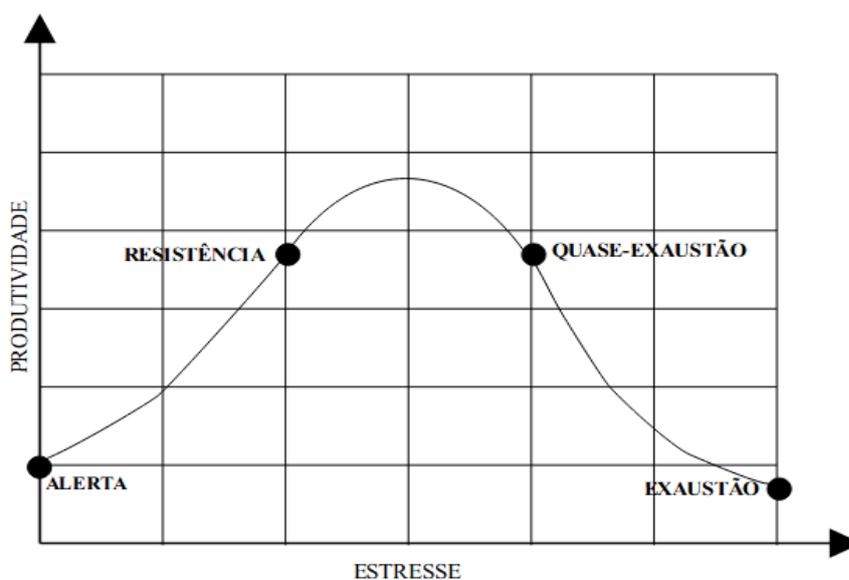
A segunda fase, chamada de resistência, ocorre quando o organismo tenta se recuperar do desequilíbrio decorrido da primeira fase. É observado um alto gasto de energia para que isso ocorra, surgindo assim sinais de desgaste, como o cansaço excessivo, esquecimentos e falta de confiança em si mesmo. O indivíduo consegue recuperar seu equilíbrio quando alcança a adaptação ou quando a fonte de estresse é eliminada. Contudo, caso o reequilíbrio não tenha sido alcançado, o estresse pode dar início à terceira fase, denominada de exaustão. Essa fase representa um alto nível de perigo, pois os sintomas da primeira fase retornam, porém, agravados, o que, por sua vez, pode levar a comprometimentos físicos em forma de doenças (LIPP; NOVAES, 1996).

Lipp (2004) mostra que os indivíduos não entram repentinamente na terceira fase, portanto ela identificou uma quarta fase, a partir de seu Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL), compreendida entre a fase de resistência e de exaustão, a qual foi denominada de quase-exaustão. Essa fase é representada pelas defesas do indivíduo começarem a falhar e ele não conseguir mais suportar as tensões, tampouco restabelecer o equilíbrio interno do

organismo. Nessa fase, oscilações entre momentos de bem-estar e tranquilidade e momentos de desconforto, cansaço e exaustão se tornam características comuns. Além disso, doenças começam a surgir, o que mostra que a resistência do organismo já não é tão eficaz (LIPP, 2004).

O modelo quadrifásico proposto por Lipp permite identificar e distinguir momentos que podem desencadear uma exaustão. Na fase de resistência, a pessoa utiliza suas energias de reserva, por isso, constantemente, alcança o pico de sua produtividade, que é quando se tem o maior desempenho. Na figura 1 notamos que o ponto de maior resistência do organismo (resistência) coincide com o de maior produtividade (quase-exaustão). Apesar desse pico de produtividade parecer promissor, não se pode esquecer que essa fase sucede à completa exaustão do organismo. A permanência na fase de resistência por tempo prolongado é danosa ao organismo, sendo assim, de forma inevitável, o estresse se agrava (LIPP, 2004).

Figura 1 - A relação entre as fases do estresse e os níveis de produtividade



Fonte: Adaptado de Lipp (2004, p. 22)

Na visão de Lipp (2004, p. 23), o ponto ideal de nível de estresse, de acordo com a Figura 1, “é o ponto anterior ao máximo de *stress* e de produtividade de que o ser humano é capaz”. A partir da análise de Lipp (2004), sobre a Figura 1, é possível concluir que é melhor produzir em um nível abaixo por tempo ilimitado, do que alcançar o alto nível de competência colocando a saúde e a produtividade em risco, devido ao excesso de estresse decorrente da evolução da curva.

Complementando a visão de Lipp (2004), Guimarães (2013) pontua que o indivíduo exposto ao estresse pode sim aumentar sua produtividade, mas depois de um determinado nível ou do tempo que perdura, o estresse passará a prejudicar a pessoa, reduzindo, assim, sua produtividade. Guimarães (2013, p. 70) mostra que “o limite a partir do qual o padrão de

resposta ao *stress* varia é único para cada pessoa, conforme suas características e peculiaridades exclusivas”.

Paiva *et al.* (2019) apontam que quando o trabalhador se depara com um fator estressor, que requer muito de sua capacidade adaptativa, o estresse ocupacional ocasionado por ele pode se agravar caso não seja tratado, o que, por sua vez, pode desencadear a Síndrome de *Burnout*.

Paiva *et al.* (2019, p. 274) explicam o que é *Burnout*:

É um termo originado de uma gíria inglesa que representa a ação de morrer de tanto trabalhar, e a exaustão física, mental e emocional levam a uma percepção de falha no trabalho que aparece devido aos fatores organizacionais e às características de personalidade.

Para Quinlan, Mayhew e Bohle² (2001), conforme citado por Paiva *et al.* (2019), a reestruturação do trabalho que ocorreu nas últimas décadas pode ocasionar estresse, pois quando o nível de estresse ultrapassa o tolerável pelo sujeito, doenças físicas e psicossomáticas podem ser desencadeadas. “A falta de qualidade de vida e o aumento da jornada de trabalho, comuns em vários níveis profissionais, são indicadores que têm elevado as preocupações a respeito dos prejuízos causados pela sobrecarga e intensificação do tempo de trabalho” (PAIVA *et al.*, 2019, p. 275).

Após a compreensão do que permeia o estresse ocupacional, torna-se necessário compreender quais são os fatores que o ocasionam. Vários autores, como Lipp e Novaes (1996), Lipp (2004) e Paiva *et al.* (2019), apontam que os estressores podem ser divididos em internos e externos. Os estressores internos encontram-se dentro do organismo, o que dá ao indivíduo controle; eles são representados pelas características pessoais do indivíduo, valores, crenças e pelas formas de interpretar as situações. Os sintomas desses estressores podem aparecer através de dores, alcoolismo, tabagismo, entre outros.

Os estressores externos, por sua vez, encontram-se fora do corpo e da mente do indivíduo, o que denota uma ausência de controle imediato. Esses fatores externos estão relacionados com as situações que acontecem no cotidiano e com as relações que o indivíduo tem com as pessoas à sua volta, podendo desencadear depressão, choro excessivo, irritação e outros transtornos mentais (LIPP; NOVAES, 1996; LIPP, 2004; PAIVA *et al.*, 2019).

No que permeia o âmbito organizacional, vários autores destacam que o estresse pode ser identificado nas organizações por meio do aumento da rotatividade e do absenteísmo, pela queda de produtividade e desgaste no relacionamento entre funcionários (FRANÇA;

²QUINLAN, M.; MAYHEW, C.; BOHLE, P. The global expansion of precarious employment, work disorganization, and consequences for occupational health: A review of recent research. *International Journal of Health Services*, v. 31, n.2, p. 335-413, 2001.

RODRIGUES, 2007; PAIVA *et al.*, 2019). Diante do exposto, é possível concluir que os danos causados pelo estresse não afetam apenas o trabalhador, mas também a organização como um todo. Tendo isso em mente, compreender quais são os fatores estressores ganha uma importância considerável. Sendo assim, o próximo item abordará esse tema para que seja realizada uma análise mais detalhada.

2.2 Fatores estressores

O trabalho é considerado um meio de sobrevivência e é onde o indivíduo passa a maior parte do seu dia. Segundo Murta e Tróccoli (2004), através do trabalho as pessoas conseguem suprir diversas necessidades humanas, como a autorrealização e a criação de vínculos interpessoais. Por outro lado, os trabalhadores podem ficar expostos, a diversos fatores de riscos biológicos, químicos, físicos, psicossociais e ergonômicos em seus ambientes laborais. Sendo assim, esses riscos podem causar acidentes de trabalho e doenças ocupacionais que afetam o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores (DURÃO, 1987).

França e Rodrigues (2007, p. 41) mostram que o ambiente de trabalho é uma fonte importante de diferentes doenças:

Manter a vida, enquanto se luta para ganhar a vida, nem sempre é fácil. O desgaste a que as pessoas são submetidas, nos ambientes e nas relações com o trabalho, é um dos fatores na determinação das doenças dos mais significativos.

Algumas doenças ocupacionais relatadas por França e Rodrigues (2007) são facilmente observadas a partir da Síndrome Geral de Adaptação, no qual, notoriamente há um fator de adaptação e de esforço. Pode-se citar, como exemplo de doenças ocupacionais, a gastrite e úlceras digestivas, crises de hemorroidas, alterações da pressão arterial, alergias e dificuldades emocionais.

Rangel e Godoi (2009) afirmam que o estresse é associado a todos os tipos de trabalhos de diferentes formas, o qual prejudica não só a saúde do trabalhador, mas também seu desempenho. Na visão de Lipp *et al.* (1990), há um mito que permeia o ambiente laboral, pois muitas pessoas acreditam que o fato de se trabalhar muito gera o estresse ocupacional. De fato, o trabalho em excesso pode ser uma fonte importante de estresse, mas não é a única. Em geral, as principais fontes de estresse no ambiente de trabalho são “má chefia, condições físicas ruins, salários inadequados e falta de treinamento do funcionário” (LIPP *et al.*, 1990, p. 16).

Guimarães (2013) mostra que é possível identificar uma série de estressores que podem ser caracterizados como universais devido ao fato de serem fontes de estresse para a grande maioria das pessoas. É possível citar os seguintes exemplos que fazem parte dessa categoria:

falecimento de familiares, separação, doenças crônicas, desemprego e trânsito congestionado. Esses são considerados fatores estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Mesmo essas situações possuem um alto potencial de serem fontes de estresse, elas só se afirmam como um estressor real a partir da reação do organismo.

A pandemia do novo coronavírus pode ser caracterizada como estressor universal ou geral por ser comum na sociedade como um todo. Segundo Santos *et al.* (2020, p. 5), tem sido notado “pânico generalizado e estresse na saúde mental na sociedade” devido ao atual cenário pandêmico. Com relação ao trabalhador que manteve sua rotina presencial, os autores afirmam que há um alto nível de estresse voltado para a preocupação com a exposição e risco de contaminação “durante o trajeto em transporte público, com atrasos no tempo de trabalho e, como consequência, risco de privação de renda” (SANTOS *et al.* 2020, p. 5).

A característica mais importante do estressor é sua qualidade personalizada, pois depende de como o indivíduo em questão se comporta. Sendo assim, um fator estressor para uma pessoa pode não representar motivo de estresse para outra. Vale ressaltar que as diferenças biológicas ou sensibilidades diante de alguma variedade de estressores, que são adquiridas através de aprendizagem desde a infância, reforça essa singularidade dos fatores estressores. Dessa forma, esse aprendizado pode levar o indivíduo a reagir de forma mais negativa diante da mesma fonte de estresse do que outro que já aprendeu a lidar com essa situação (GUIMARÃES, 2013).

Segundo Schmidt (2004) e Guimarães (2013), o fator determinante de como a pessoa reagirá diante do estresse é a forma como se percebe os estímulos e os eventos estressores que podem variar de acordo com o que ela pensa e sente, bem como seus valores, crenças e atitudes. Essa percepção é feita através de dois pontos básicos destacados por Guimarães (2013, p. 72):

1. O reconhecimento de ameaças, perigos potenciais e desafios nesses estímulos.
2. A avaliação das próprias aptidões para lidar com essas variáveis adversas e ameaçadoras.

Diante do exposto, Guimarães (2013) conclui que o significado do acontecimento para um indivíduo, baseando-se na percepção que ele tem da ameaça, de sua vulnerabilidade e habilidade para enfrentar a situação causadora de estresse, possui uma importância maior para se compreender o estresse do que as próprias características do fator estressor. Para Lazarus e Folkman (1984, p. 19), o estresse é “uma relação particular entre a pessoa e o ambiente que é avaliado pela pessoa como desgastante ou superior a seus recursos de enfrentamento e ameaçador a seu bem-estar”.

Tendo como foco os fatores que desencadeiam o estresse ocupacional, Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que podem ser classificados como físicos ou psicossociais. Os fatores físicos podem ser barulho, má ventilação ou até iluminação inadequada no ambiente de trabalho. Já com relação aos fatores psicossociais, Paschoal e Tamayo (2004, p. 46) afirmam que há um enfoque nos “estressores baseados nos papéis, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controle no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira”.

Analisando os estressores com enfoque nos papéis, há dois fatores principais que compõem essa categoria, sendo eles o conflito entre papéis e a ambiguidade do papel. O primeiro fator é ocasionado quando informações vindas de um membro ou de um contexto relacionado ao trabalho entra em conflito com as informações de outro membro ou outro contexto. O segundo fator, por sua vez, é caracterizado pelas informações ligadas ao papel que o indivíduo deve desempenhar não serem claras, tampouco consistentes (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

No que diz respeito aos fatores intrínsecos ao trabalho, os autores apontam que podem se referir a repetição de tarefas, pressão de tempo e sobrecarga, como exemplo. Paschoal e Tamayo (2004) destacam a sobrecarga como fonte de atenção nos estudos e relata que pode ser dividida em dois níveis: quantitativo e qualitativo. Com relação a sobrecarga quantitativa, os autores ressaltam que há um número excessivo de tarefas para serem realizadas, ou seja, a quantidade de tarefas ultrapassa a disponibilidade do trabalhador. A sobrecarga qualitativa diz respeito a dificuldade do trabalho, isto é, as demandas do trabalho ficam além das habilidades ou aptidões do trabalhador.

Na categoria que se refere aos aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, Paschoal e Tamayo (2004) explicam que a maior parte dos empregos envolve interações entre pessoas, seja entre trabalhadores de mesmo nível hierárquico, entre superiores e subordinados ou entre empregados e clientes. Quando o sujeito se depara com algum conflito originado dessas interações, há outra fonte de estresse (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Outra categoria de estressores refere-se ao controle e à autonomia no trabalho. Para Paschoal e Tamayo (2004, p. 47), “o controle tem sido tratado em termos da autonomia do trabalhador em relação às decisões e aos métodos de trabalho”.

Por fim, a última categoria, é voltada para os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira. Nessa categoria, situações como falta de estabilidade no trabalho, poucas perspectivas de promoção e crescimento na carreira e o medo do trabalhador ficar para trás diante de tantas mudanças tecnológicas são responsáveis por desencadear o estresse

ocupacional (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Melo *et al.* (2016) reforçam que as inovações tecnológicas presentes nas organizações oriundas da modernidade têm causado um aumento do estresse ocupacional nos trabalhadores. Após a compreensão dos fatores estressores torna-se necessário entender quais são as estratégias de *coping* que serão abordadas no próximo item.

2.3 Estratégias de *coping*

As estratégias de *coping*, nada mais são do que os meios utilizados pelo indivíduo que reage ao estresse. Latack (1986, p. 377) define *coping* como “uma resposta a situações caracterizadas por incertezas e consequências importantes”. Complementando essa definição, Lazarus e Folkman (1984, p. 141), apontam que *coping* é:

Compreendido como esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente e que são desenvolvidos para responder às demandas específicas externas e/ou internas avaliadas como excessivas para os recursos do indivíduo.

Zanini³ (2003; *apud* SOUSA *et al.*, 2009) considera que o indivíduo deve fazer uma interpretação do problema enfrentado em duas fases. Na primeira, o problema a ser enfrentado faz alusão aos valores, compromissos e crenças sobre si e sobre o mundo; na segunda, por sua vez, o problema está ligado ao processo cognitivo, o que leva o ser humano à reflexão sobre o que existe de estressante entre ele e o ambiente a sua volta.

De acordo com os estudos de Melo *et al.* (2016), as estratégias de *coping* possuem grande importância na evolução do estresse e desenvolvimento de doenças ocupacionais. Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), apontam que diversos autores têm se apoiado no *coping* relativo ao foco do indivíduo quanto às seguintes opções: a solução de problemas ou a regulação da emoção. Como estudo de caso de um desses autores, Melo *et al.* (2016) explicam o modelo proposto por Folkman e Lazarus⁴ (1980), que divide o *coping* em duas categorias, sendo a primeira focada no problema e a segunda focada na emoção.

O *coping* focalizado no problema é caracterizado pelo esforço realizado pelo indivíduo para atuar na situação que desencadeou o estresse, tentando alterá-la. O objetivo dessa estratégia é modificar o problema causador de tensão entre o sujeito e o ambiente (MELO *et al.*, 2016). A segunda categoria, a qual é focada na emoção, constitui-se do esforço despendido pela pessoa para regular o estado emocional que está ligado ao estresse e então reduzir a sensação física desagradável que ocorre. Os esforços “são dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de

³Zanini, D. S. (2003). *Coping: influencia de la personalidad y repercusiones en la salud mental de los adolescentes*. Tese de Doutorado, Universidad de Barcelona, Barcelona.

⁴Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239.

sentimentos” (MELO *et al.*, 2016, p. 127), que ocasionam na alteração do estado emocional do sujeito. Porém, segundo Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), essa distinção tem sido questionada por explicar pouco o que permeia o comportamento do sujeito.

Segundo Latack (1986), o *coping* ocupacional pode ser categorizado de três formas distintas, sendo elas estratégia de controle, estratégia de esquiva e manejo de sintomas. Na primeira categoria, as ações e reavaliações cognitivas são proativas, ou seja, voltadas para a resolução de problemas; a segunda, por sua vez, consiste em ações e reavaliações cognitivas que implicam em um modo de escape ou de evitar a situação causadora do estresse. Já a terceira categoria explicada pela autora é voltada para as tentativas de lidar com os sintomas de estresse no trabalho que são mais aceitas, como a prática de exercícios físicos e o relaxamento.

Souza, Silva e Costa (2018) demonstram em seus estudos que as categorias de estratégias citadas acima compreendem várias estratégias de *coping*. No Quadro 2 encontra-se um resumo das estratégias compreendidas em cada categoria.

Quadro 2 – Principais estratégias de cada categoria de *coping*

| Categorias | Estratégias | Resumo |
|--------------------|--|---|
| Controle | Resolução de problemas | O trabalhador percebe as demandas do ambiente e se mobiliza para tentar modificar a situação estressante como forma de enfrentamento. |
| | Suporte social | O trabalhador busca apoio instrucional, emocional e/ou informacional no ambiente de trabalho, recorrendo às pessoas do seu meio social. |
| | Reavaliação positiva | O trabalhador procura aspectos que aliviem a situação estressante ou se foca nos aspectos positivos para reduzir a carga emotiva da situação, redirecionando o estressor. |
| | <i>Coping</i> ativo | O trabalhador busca resolver a situação estressora, em que se elabora formas de resolução. |
| Esquiva | Fuga/evitamento | O trabalhador evita pensar e falar a respeito, evitando os sentimentos que a situação pode lhe causar, mas sem modificar o estressor. |
| | Reforçar a atenção no trabalho | O trabalhador reconhece seu papel no problema, aceita a realidade da situação e inicia o processo de lidar com a situação estressante por meio do engajamento no cuidado ao paciente, buscando a fuga do sofrimento. |
| | Afastamento temporário do ambiente de trabalho | O trabalhador se afasta da atividade no setor por alguns momentos, como forma de distração e reorganização psicológica frente ao problema causador do estresse. |
| | Racionalizar o problema | O trabalhador racionaliza o problema para reduzir a angústia, o medo e a insegurança em situações referentes ao trabalho. |
| Manejo de sintomas | Autocontrole | O trabalhador faz uma análise da situação para decidir a conduta a ser tomada, para assim abster-se de atitudes impulsivas e desnecessárias que poderiam se tornar motivo de culpa e sofrimento, de forma a preservar-se. |
| | Lazer | O trabalhador recorre ao lazer como forma de relaxamento, pois favorece a saúde mental e contribui para o alívio do estresse e da fadiga provocados pelas situações desgastantes no cotidiano laboral. |

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| | Prática de atividades físicas | O trabalhador pratica atividade física como forma de auxiliar na liberação da tensão, pois assim há uma redução do estresse e da ansiedade em um curto prazo. |
| | Apoio na religião | O trabalhador, ao acreditar em entidades superiores, consegue manejar seu estresse, pois as entidades representam esperança e fé e atuam como ponto de equilíbrio na situação estressante no trabalho. |
| | Extravasar emoções | O trabalhador desabafa sobre os problemas vivenciados no trabalho com familiares como forma de lidar com o estresse. |

Fonte: Souza, Silva e Costa (2018)

Dentro da estratégia de controle temos a estratégia de resolução de problemas, o suporte social, a reavaliação positiva e a estratégia de *coping* ativo. Entre essas estratégias, a mais empregada é a de resolução de problemas (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018). As autoras, apontam que nessa estratégia, o trabalhador nota as demandas do ambiente de trabalho e direciona suas forças para tentar modificar a fonte de estresse como forma de enfrentamento. Essa estratégia é apontada como efetiva para enfrentamento e desencadeia baixos níveis de estresse.

No que permeia o *coping* com foco no problema, Pietrowski, Cardoso e Bernardi (2018) apontam que quanto mais o sujeito reflete sobre os fatores que causam o estresse em seu trabalho, e opta por medidas de adaptação, maiores são as chances de ele ser capaz de tomar decisões que possam solucionar o estresse enfrentado. Essa estratégia é apontada como positiva por auxiliar o profissional a enfrentar os problemas que venham a surgir em seu meio de trabalho. Vale ressaltar que o *coping* com foco no problema é um fator preventivo da exaustão emocional, bem como da despersonalização e da baixa realização profissional (PIETROWSKI; CARDOSO; BERNARDI, 2018).

Outra estratégia bastante utilizada é a busca por suporte social. Souza, Silva e Costa (2018, p. 495) apontam que, seguindo essa estratégia, o trabalhador recorre a pessoas de seu meio social buscando apoio “instrucional, emocional e/ou informacional no ambiente de trabalho”. É evidenciado pelas autoras que o diálogo gera alívio para o trabalhador, o que, por sua vez, resulta em uma diminuição da tensão provocada pelo estresse vivenciado (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

A estratégia de reavaliação positiva, por sua vez, conforme apontado por Souza, Silva e Costa (2018), faz menção às estratégias cognitivas para aceitação da realidade. O trabalhador que usa dessa estratégia busca aspectos que aliviam a situação causadora de estresse, ou então foca em pontos positivos para que a carga emotiva causada pela situação estressora seja amenizada. É ressaltado pelas autoras que o profissional que utiliza essa estratégia consegue

lidar com o estresse de forma eficaz, pois evita que o estresse interfira no desempenho de seu trabalho e em sua vida pessoal (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Por fim, a estratégia de *coping* ativo tem o objetivo de resolver a situação causadora de estresse, em vista de que é elaborado formas de resolução. Souza, Silva e Costa (2018) relatam que a utilização dessa estratégia pode estar diretamente relacionada com a formação acadêmica dos trabalhadores e a existência de um suporte social satisfatório. Com relação às estratégias de esquiva, Souza, Silva e Costa (2018) apontam quatro estratégias importantes que compõem essa categoria, sendo elas estratégia de fuga/evitamento, reforçar a atenção no trabalho, afastamento temporário do ambiente de trabalho e racionalizar o problema.

A primeira estratégia, fuga/evitamento dos problemas, é apontada por Souza, Silva e Costa (2018) como a mais utilizada dentro dessa categoria. Nessa categoria, o profissional evita pensar e falar sobre o fator estressor, o que, conseqüentemente, evita os sentimentos que possam surgir diante da situação. O trabalhador que usa essa estratégia consegue manter o controle e lidar com a situação estressante, pois distancia-se do problema que não possui muitos recursos para enfrentar. Porém, essa estratégia pode ocasionar fadiga, estresse e cansaço (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Pietrowski, Cardoso e Bernardi (2018) mostram que os profissionais com um desgaste psíquico maior e níveis baixos de ânimo fazem uso dessa estratégia de fuga/evitamento. Evitar a situação estressora pode levar o indivíduo a alcançar uma exaustão emocional de forma mais rápida, pois o profissional tenta fugir do problema ao invés de solucioná-lo. Como consequência do uso dessa estratégia, além de possíveis agravamentos do nível de estresse, o trabalhador também tem uma diminuição em seu nível de satisfação para com o trabalho (PIETROWSKI; CARDOSO; BERNARDI, 2018).

A segunda estratégia, denominada de reforçar a atenção no trabalho, também é conhecida por aceitar as responsabilidades. Os trabalhadores que utilizam essa estratégia têm ciência de seu papel no problema, aceitam a realidade da situação e passam por um processo de lidar com a fonte de estresse ao aumentar o engajamento. Profissionais que fazem uso dessa estratégia conseguem lidar com a situação estressante de maneira eficiente, pois a qualidade do trabalho e a vida pessoal não são afetadas. Contudo, essa estratégia nem sempre é eficaz, pois pode ser considerada uma forma de evitar o problema (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Tendo como foco a terceira estratégia, afastamento temporário do ambiente de trabalho, as autoras Souza, Silva e Costa (2018) destacam que o profissional busca se afastar da atividade por alguns instantes, como forma de distração e reorganização psicológica diante do problema causador do estresse. Essa estratégia é eficaz, pois ajuda os profissionais a lidarem com o fator

estressor, impedindo que ele afete o trabalho e a vida pessoal. A quarta e última estratégia, chamada de racionalizar o problema, gera uma redução da angústia, do medo e da insegurança em situações referentes ao trabalho (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Quanto às estratégias de manejo de sintomas, as autoras Souza, Silva e Costa (2018) apontam diversas alternativas. Segundo elas, a estratégia de autocontrole, que se refere à análise da situação para decidir qual conduta deve ser seguida, é a mais utilizada dentro dessa categoria de estratégias. Utilizando esse recurso, o trabalhador se priva de atitudes impulsivas e desnecessárias, que poderiam piorar a situação ao desencadear culpa e sofrimento (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

O lazer é outra estratégia que tem sido usada como alternativa para o relaxamento, pois favorece a saúde mental do trabalhador e contribui para o alívio do estresse e da fadiga oriundos de situações desgastantes do meio laboral. Outra estratégia apontada é a prática de atividades físicas, pois elas ajudam na liberação da tensão para manter o equilíbrio interno. Exercitando-se, o indivíduo consegue reduzir a ansiedade e estresse no curto prazo e, conseqüentemente, melhorar sua qualidade de vida (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Há ainda a busca por apoio na religião como estratégia de manejo do estresse. Crer em entidades superiores ajuda os trabalhadores a lidarem melhor com seu estresse, pois geram esperança e fé, que servem como ponto de equilíbrio na situação causadora de estresse no trabalho. As estratégias de manejo de sintomas citadas atuam como válvulas de escape e são de grande importância, entretanto, caso somente esse tipo de estratégia for utilizado para lidar com a situação causadora de sofrimento, o estresse pode ser intensificado (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Outra estratégia identificada pelas autoras Souza, Silva e Costa (2018) foi a de extravasar emoções, porém essa estratégia requer cautela. Visto que as conexões familiares geram prazer e bem estar e ajudam na saúde psicossocial, desabafar com a família sobre problemas no trabalho pode gerar implicações no convívio.

Por fim, Pietrowski, Cardoso e Bernardi (2018) apresentam a estratégia com foco na emoção, bem como seus efeitos negativos e positivos. O que denota o efeito negativo é o fato de ser uma estratégia que demanda um tempo considerável para ser colocada em prática, o que pode acarretar exaustão emocional devido ao alto consumo de energia psíquica. Com relação aos efeitos positivos, a busca pelo suporte social, ou seja, a compreensão por parte de outras pessoas, aumenta a realização profissional (PIETROWSKI; CARDOSO; BERNARDI, 2018).

3. METODOLOGIA

A abordagem utilizada para a elaboração deste trabalho foi a mista (qualitativa e quantitativa), pois a coleta de dados envolveu a obtenção tanto de dados numéricos quanto de informações em formato de texto. Através da coleta desses dados é possível alcançar um melhor entendimento de que fatores ou variáveis influenciarão o resultado obtido pela pesquisa (CRESWELL, 2007).

Este estudo pode ser classificado como descritivo e explicativo. As pesquisas caracterizadas como descritivas têm como principal objetivo a descrição das características de uma população específica ou de um fenômeno. Já as pesquisas caracterizadas como explicativas têm como objetivo explicar a ocorrência de um determinado fenômeno em prol de facilitar o entendimento (GIL, 2008; VERGARA, 1998).

O método escolhido para a construção desse trabalho foi o de levantamento de campo. Segundo Gil (2008), o levantamento de campo, ou *survey*, tem como ponto principal a interrogação direta das pessoas que se deseja conhecer. Complementando Gil (2008), Prodanov e Freitas (2013) afirmam que esse método faz uso de questionários como forma de coletar informações de um grupo significativo, para então, através da análise quantitativa, obter conclusões sobre o problema estudado.

A empresa onde foi feita a pesquisa, que é denominada de maneira fictícia de Indústria Gusista, localiza-se no estado de Minas Gerais e tem como principal atividade a produção do ferro gusa. O ferro gusa é uma liga de ferro e carbono, obtida em altos fornos pela reação de minério de ferro com carvão e calcário. Esse tipo de ferro é usado como matéria prima na obtenção de outras ligas de ferro e aço, as quais, por sua vez, são empregadas na fabricação de diversos produtos, como veículos, máquinas, ferramentas, pontes e edifícios.

Na época da coleta de dados, a Indústria Gusista contava com 438 funcionários, dos quais 80 eram do setor administrativo, o qual foi objeto de estudo do presente trabalho. Apenas 10 trabalhadores do setor administrativo estavam em trabalho remoto, neste momento, por serem classificados como pertencentes ao grupo de risco, enquanto o restante dos funcionários encontrava-se trabalhando presencialmente desde o início da pandemia. A empresa foi escolhida devido ao fato de muitos trabalhadores continuarem trabalhando em regime presencial e por ter sido notado, por parte da pesquisadora, um certo receio e medo do trabalho presencial diante do atual cenário pandêmico. Outro ponto importante que contribuiu para a escolha foi a acessibilidade e disponibilidade por parte dos trabalhadores em contribuir com este estudo.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 11 e 31 de agosto de 2021. Os questionários foram impressos e entregues presencialmente para todos os funcionários do setor administrativo que encontravam-se trabalhando em regime presencial. Os funcionários foram convidados pela pesquisadora no ato da entrega do questionário, quando foi explicado de forma clara que o anonimato seria mantido e que não seria necessário a identificação dos participantes. Vale ressaltar que os trabalhadores do setor administrativo foram escolhidos devido ao fato de terem a possibilidade de trabalhar remotamente, o que não seria possível nos setores operacionais devido o ramo da empresa estudada ser metalúrgico. Foi obtido um retorno de 60 questionários.

O instrumento para coleta de dados utilizado foi um questionário dividido em quatro partes (ANEXO A). A primeira parte abordou o perfil sociodemográfico e ocupacional dos participantes. A segunda parte foi a Escala de Estresse no Trabalho (EET), que foi proposta e validada por Paschoal e Tamayo (2004), a qual é composta por 23 afirmações com uma escala *likert* de cinco alternativas cada, sendo elas: discordo totalmente, discordo, concordo parcialmente, concordo e concordo totalmente. Essas alternativas permitem a mensuração dos níveis de estresse enfrentados pelos indivíduos analisados (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Conforme afirmado por Paschoal e Tamayo (2004, p.51), “esta escala pode ser utilizada como ferramenta no diagnóstico do ambiente de trabalho das organizações, orientando medidas que visem à qualidade de vida dos funcionários”. Além disso, a EET evita a necessidade de realizar duas avaliações separadamente (uma de estressores e outra de reações) e leva em conta a percepção da pessoa, preenchendo assim, algumas lacunas encontradas nos instrumentos de avaliação do estresse ocupacional (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004) a interpretação da EET deve seguir os padrões mostrados no Quadro 3:

Quadro 3 – Classificação do nível de estresse com base na percepção

| Intervalo | Percepção | Nível de estresse percebido |
|-----------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1,0 a 2,0 | Discordo totalmente e discordo | Baixo |
| 2,1 a 3,0 | Concordo parcialmente | Moderado |
| 3,1 a 4,0 | Concordo | Alto |
| 4,1 a 5,0 | Concordo totalmente | Muito Alto |

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

A terceira parte, por sua vez, foi a Escala de *Coping* Ocupacional (ECO) proposta por Latack (1986) que foi traduzida e revalidada por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003). Essa escala é composta por 29 afirmações com uma escala *likert* com cinco alternativas que verificam a frequência das ações e variam de nunca faço isso a sempre faço isso. As afirmações se dividem nas três dimensões das estratégias de *coping*: manejo de sintomas, controle e

esquiva. Quanto maior a média, mais aquela estratégia é utilizada. Por fim, a quarta e última parte do questionário foi composta por cinco questões abertas que abordam as estratégias de *coping* e a percepção do nível de estresse ocupacional, de forma a buscar compreender os reflexos de se trabalhar presencialmente durante o período da pandemia.

As técnicas utilizadas para analisar os dados foram: estatística descritiva, com medidas de tendência central e de dispersão, e análise de conteúdo. A estatística descritiva possibilitou “(a) caracterizar o que é típico no grupo; (b) indicar a variabilidade dos indivíduos no grupo, e (c) verificar como os indivíduos se distribuem em relação a determinadas variáveis” (GIL, 2008, p.161). Para caracterizar o que é típico no grupo foi utilizada a média aritmética e a distribuição de frequência. Essas medidas possibilitam uma descrição precisa do grupo analisado e torna possível confrontar dois ou mais grupos de respostas em termos de representação típica (GIL, 2008).

Segundo Gil (2008), para ser possível indicar o grau de semelhança ou diferença dos indivíduos do grupo com relação a uma determinada característica, é necessário utilizar as medidas de dispersão. Neste trabalho foi utilizado o desvio-padrão. A medida de amplitude é utilizada para identificar os extremos da variação do grupo. Quanto menor o desvio padrão, mais homogêneas foram as respostas dos pesquisados (GIL, 2008).

Tratando-se dos dados qualitativos, foi utilizada a análise de conteúdo, que, para Vergara (1998), diz respeito ao estudo de textos e documentos através de análise de comunicações, podendo ser tanto associada aos significados ou aos significantes da mensagem. Para o presente estudo foi utilizada a análise proposta por Bardin (1977), que se desenvolveu em três fases. A primeira fase, chamada de pré-análise, consistiu no primeiro contato com os documentos, ou seja, foi realizada uma leitura flutuante das respostas das perguntas abertas dos questionários. A segunda fase, a qual foi denominada de exploração do material, tem como objetivo codificar o documento quanto ao seu recorte, enumeração e classificação. Então os questionários foram enumerados de 1 a 60, sendo realizada uma tabulação das respostas, com sua frequência absoluta e relativa, e separados trechos das respostas mais representativas. Na terceira e última fase os dados foram tratados, foram realizadas as inferências e interpretações a partir do referencial teórico estudado.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O total de questionários distribuídos para os trabalhadores do setor administrativo foi de 70, sendo que apenas 10 não foram devolvidos. Na Tabela 1, os participantes da pesquisa são caracterizados quanto às variáveis sociodemográficas e ocupacionais.

Tabela 1 – Caracterização dos respondentes por variáveis sociodemográficas e ocupacionais

| Variáveis | | Frequência absoluta e relativa | |
|------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------|
| Sexo (n=60) | Feminino | 32 | 53,33% |
| | Masculino | 28 | 46,67% |
| Idade (n=60) | Menos de 18 anos | 3 | 5,00% |
| | 18 a 24 anos | 25 | 41,67% |
| | 25 a 34 anos | 14 | 23,33% |
| | 35 a 44 anos | 7 | 11,67% |
| | 45 a 54 anos | 4 | 6,67% |
| | Mais de 54 anos | 7 | 11,67% |
| | Escolaridade (n=60) | Fundamental incompleto | 2 |
| Fundamental completo | | 0 | 0,00% |
| Médio incompleto | | 3 | 5,00% |
| Médio completo | | 15 | 25,00% |
| Superior incompleto | | 16 | 26,67% |
| Superior completo | | 14 | 23,33% |
| Pós graduação | | 10 | 16,67% |
| Estado civil (n=60) | Solteiro | 40 | 66,67% |
| | Casado | 17 | 28,33% |
| | Amasiado | 1 | 1,67% |
| | Divorciado | 2 | 3,33% |
| | Viúvo | 0 | 0,00% |
| Quantidade de filhos (n=60) | Nenhum | 46 | 76,67% |
| | 1 filho | 5 | 8,33% |
| | 2 filhos | 6 | 10,00% |
| | 3 filhos | 2 | 3,33% |
| | 4 filhos | 1 | 1,67% |
| Tempo de atuação na empresa (n=60) | Menos de 1 ano | 14 | 23,33% |
| | 1 a 3 anos | 12 | 20,00% |
| | 4 a 6 anos | 10 | 16,67% |
| | 7 a 9 anos | 6 | 10,00% |
| | Mais de 10 anos | 16 | 26,67% |
| | Não informado | 2 | 3,33% |
| Já teve COVID-19 (n=60) | Sim | 9 | 15,00% |
| | Não | 51 | 85,00% |

Fonte: Elaborado pela autora

A maioria dos participantes é do sexo feminino (53,33%), mas essa diferença se dá por apenas 4 trabalhadores. Quanto à idade, a maioria (41,67%) tem entre 18 e 24 anos e a minoria tem menos de 18 anos (5%). Com relação à escolaridade, 16 (26,67%) participantes possuem ensino superior incompleto, seguido de 15 (25%) com o ensino médio completo e 14 (23,33%) com o ensino superior completo. Somando o superior completo e a pós-graduação, temos que 40% possui formação superior. Nenhum participante marcou a opção de fundamental completo.

Analisando a variável estado civil, a maioria (66,67%) encontra-se solteiro(a), nenhum participante é viúvo e apenas um (1,67%) é amasiado. Com relação à quantidade de filhos, 46 (76,67%) participantes não têm filhos e apenas um participante (1,67%) possui 4 filhos. O tempo de atuação na empresa mais assinalado foi o de mais de 10 anos (26,67%), seguido por menos de 1 ano (23,33%) e por último de 7 a 9 anos (10%). Contudo, somando-se as categorias, temos que 43,33% tem até 3 anos de atuação na empresa pesquisada.

Como pergunta complementar, foi questionado se os participantes já tiveram COVID-19. Como resposta a tal pergunta, obteve-se que 51 participantes (85%) não tiveram a doença e apenas 9 (15%) já testaram positivo. Resumindo o perfil dos respondentes, temos que são em geral mulheres, solteiras, jovens, sem filhos, com curso superior completo, que não tiveram COVID-19 e que trabalham na empresa pesquisada por um tempo de até 3 anos.

4.1 Análise qualitativa do estresse e dos fatores estressores dos trabalhadores na pandemia

Com o intuito de alcançar o primeiro objetivo específico deste estudo (Identificar os níveis de estresse percebidos pelos trabalhadores que se encontram trabalhando presencialmente durante o período de pandemia na empresa pesquisada), foi feita a análise das respostas obtidas na parte IV do questionário “Você se percebe estressado por conta do seu trabalho ultimamente? Se sim, escreva os motivos e se considera seu estresse no nível leve, moderado ou alto”. Os dados obtidos estão relacionados na Tabela 2.

Tabela 2 – Percepção do nível de estresse dos trabalhadores durante o período da pandemia

| Percepção de estresse no trabalho | | |
|--|----|--------|
| Nível leve | 8 | 13,33% |
| Nível moderado | 9 | 15,00% |
| Nível alto | 7 | 11,67% |
| Se percebe estressado, mas não especificou o nível | 10 | 16,67% |
| Não se percebe estressado | 24 | 40,00% |
| Em branco | 2 | 3,33% |

Fonte: Elaborado pela autora

Ao analisar os dados da Tabela 2, notamos que mais da metade dos respondentes (56,67%) percebem-se em algum nível de estresse durante a pandemia, sendo que destes, 11,67% notam que estão num nível alto de estresse. Somando-se os participantes que alegaram não se perceberem estressados com as respostas em branco, temos que 43,33% não apontaram nenhum nível de estresse. Infere-se que tal fato aconteceu por não se considerarem estressados ou por não se sentirem à vontade em verbalizar tais fatores. A partir das respostas dos 34 profissionais que se percebem estressados, foi feita uma análise dos fatores estressores sinalizados por esses trabalhadores, os quais estão relacionados na Tabela 3.

Tabela 3 – Fatores estressores nos trabalhadores durante a pandemia

| Motivos que causaram o estresse | | |
|---|----|--------|
| Tarefas | 10 | 29,41% |
| Pandemia e suas consequências (como uso obrigatório de máscara e isolamento social) | 5 | 14,71% |
| Cobrança / pressão | 5 | 14,71% |
| Horário / prazo | 4 | 11,76% |
| Comunicação | 3 | 8,82% |
| Falta de autonomia | 3 | 8,82% |
| Colegas | 2 | 5,88% |
| Empresa | 2 | 5,88% |
| Solidão | 1 | 2,94% |
| Exaustão | 1 | 2,94% |
| Conciliar vida pessoal e trabalho | 1 | 2,94% |
| Organização | 1 | 2,94% |
| Discriminação | 1 | 2,94% |
| Falta de valorização | 1 | 2,94% |

Fonte: Elaborado pela autora

No que tange aos fatores estressores desses trabalhadores, a maior causa (29,41%) é voltada para as tarefas realizadas. Dos 10 trabalhadores que mencionam as tarefas como fator estressor, dois alegaram que a causa é o acúmulo e dois mencionaram que o volume de tarefas é alto. Ou seja, todos se referem a uma sobrecarga em função da quantidade de tarefas realizadas.

Acumulo de tarefas delegadas a mim com prazos extremamente curtos (Indivíduo 14).

Volume de trabalho em excesso em diversas vezes (Indivíduo 26).

Volume de trabalho alto (Indivíduo 28).

Acumulo de serviço (Indivíduo 55).

Ressalta-se que a maioria dos fatores estressores apontados são de natureza psicossocial, como a própria pandemia e as medidas de segurança adotadas, as cobranças e a pressão, os prazos apertados, a dificuldade de comunicação e a falta de autonomia. Neste sentido, destaca-

se que os fatores estressores já existentes no ambiente de trabalho dos participantes da pesquisa, como a falta de autonomia e as cobranças são somados aos específicos da pandemia. Sendo assim, conforme afirmado por Santos *et al.* (2020), as pessoas que se mantêm em atividade laboral presencial durante a pandemia merecem prioridade na atenção por parte dos governos e das organizações para a proteção da vida.

Neste sentido, ao analisar as respostas obtidas a partir da pergunta 4 da parte IV do questionário (O que mais está te preocupando no trabalho durante a pandemia? Por que?) observamos que a maioria dos participantes (42,22%) está preocupada com a contaminação. Os dados obtidos encontram-se na Tabela 4.

Tabela 4 – Motivos de preocupação no trabalho durante a pandemia

| Preocupação no trabalho durante a pandemia | | |
|--|----|--------|
| Contaminação | 19 | 42,22% |
| Família | 9 | 20,00% |
| Transmissão | 6 | 13,33% |
| Contato com pessoas | 5 | 11,11% |
| Aglomerção | 4 | 8,89% |
| Desemprego | 3 | 6,67% |
| Dinheiro | 3 | 6,67% |
| Empatia | 3 | 6,67% |
| Pandemia | 2 | 4,44% |
| Insegurança | 2 | 4,44% |
| Burocracia | 1 | 2,22% |

Fonte: Elaborado pela autora

O alto nível de preocupação identificado no presente estudo, conforme relatos abaixo, vai de encontro ao estudo de Santos *et al.* (2020). Os autores afirmam que os trabalhadores que mantiveram sua rotina de trabalho presencial apresentam um alto nível de estresse relacionado com a preocupação de estar exposto ao vírus e pelo risco de contaminação ser maior.

Mesmo com o distanciamento social, ainda há preocupação com o contágio (Indivíduo 33).

O fato de estar com pessoas, apesar de saber que está tudo nos protocolos, a gente tem a nossa família em casa nos esperando e prejudicá-los é a última coisa que quero (Indivíduo 35).

Os riscos de ser contaminado, apesar de que as chances sejam mínimas (Indivíduo 56).

Assim como identificado pelo presente estudo, Enumo *et al.* (2020, p. 3) afirmam que os principais estressores, durante esse período de pandemia, estão relacionados com a:

Duração da quarentena, ao distanciamento social, à frustração e ao tédio, bem como ao acúmulo de tarefas, incluindo a realização de atividades normalmente feitas fora

de casa (*homeschooling* e *homeworking*, por exemplo), à falta de suprimentos, à inadequação das informações e às dificuldades econômicas. Relacionam-se também à COVID-19, o medo de contrair a doença, a preocupação com a saúde própria e dos entes queridos.

Para entender qual o impacto do trabalho presencial no nível de estresse dos trabalhadores diante do atual cenário pandêmico, foi questionado na parte IV “Em que, estar trabalhando presencialmente na pandemia, pode ter influenciado o seu nível de estresse?”. Foi identificado que a grande maioria (53,33%) alegou que não houve impacto, conforme mostra a Tabela 5.

Tabela 5 – Trabalho presencial durante a pandemia X nível de estresse

| Impacto do trabalho presencial durante a pandemia | | |
|---|----|--------|
| Impacto negativo | 22 | 36,67% |
| Impacto positivo | 4 | 6,67% |
| Sem impacto | 32 | 53,33% |
| Em branco | 2 | 3,33% |

Fonte: Elaborado pela autora

Apesar da maioria dos profissionais alegarem que não houve impacto, o impacto negativo (36,37%) é significativo. Assim como afirmado por Guimarães (2013), a principal característica de um fator estressor é sua qualidade personalizada, pois um fator estressor pode ser motivo de estresse para uma pessoa e não apresentar motivo de estresse para outra. Isso pode justificar o fato de apresentar impacto negativo para uns, enquanto que para outros não.

De acordo com as respostas dos trabalhadores nas perguntas feitas através da parte IV do questionário, ficou evidente que o impacto negativo é derivado do medo da contaminação e de transmitir o vírus para os familiares, conforme relatos que se seguem.

Teve influência no nível de preocupação com relação à minha saúde, dos meus familiares e das pessoas que convivo, em função de estar num ambiente com grande fluxo de pessoas (Indivíduo 14).

O medo de levar a contaminação para meu ciclo familiar (Indivíduo 23).

O medo de me contaminar e levar para minha família (Indivíduo 42).

Contaminar pelo vírus e passar para familiares, amigos, colegas de trabalho, etc. (Indivíduo 44).

Conforme defendido por Guimarães (2013) e Paschoal e Tamayo (2004), existem uma série de estressores que podem ser definidos como universais, devido ao fato de serem fonte de estresse para a maior parte das pessoas. Sendo assim, diante da presença majoritária dos fatores contaminação e familiares, que juntos representam 62,22% dos motivos que preocupam estes

profissionais, podemos inferir que estes são considerados fatores estressores gerais na vida desses trabalhadores.

4.2 Análise quantitativa do nível de estresse ocupacional e dos fatores estressores

Ao analisar a Escala de Estresse no Trabalho, seguindo os padrões de interpretação de Paschoal e Tamayo (2004), explicitado na metodologia, percebe-se que, com a média geral de 2,188, os respondentes encontram-se em nível moderado de estresse. As estatísticas descritivas encontradas podem ser conferidas na Tabela 6.

Tabela 6 – Estatística descritiva da Escala de Estresse no Trabalho (EET)

| Variável | Média | Desvio Padrão | Mínimo | Máximo |
|----------------------|-------|---------------|--------|--------|
| Estresse no trabalho | 2,188 | 1,168 | 1,000 | 4,217 |

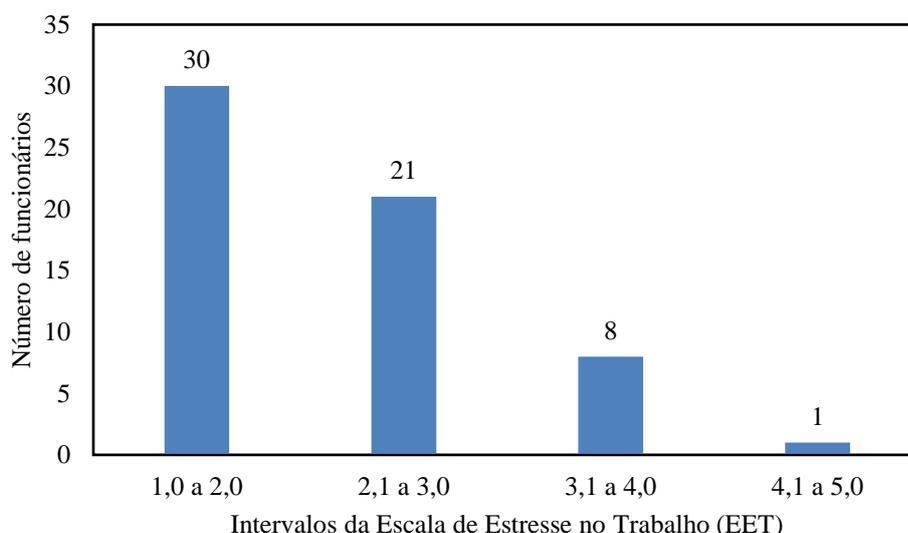
Fonte: Elaborado pela autora

Com o desvio padrão acima de 1,1, percebe-se uma heterogeneidade das respostas, ou seja, o grupo não se apresenta de forma uniforme quanto ao nível de estresse. Analisando os valores mínimo e máximo, é possível perceber que há indivíduos com o nível baixo e indivíduos com o nível bem elevado de estresse no trabalho. Comparando tais resultados com a parte qualitativa do estudo, explicitada no item anterior, em que 40% não se percebem estressados e 13,33% percebem um nível leve de estresse, ao responderem especificadamente sobre as situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho, a percepção do estresse aumentou.

Mesmo que o nível médio de estresse encontrado não seja alarmante, as consequências resultantes dele podem ser identificadas no trabalhador tanto em seu comportamento como em sua saúde, além de refletir em seu nível de produtividade (FRANÇA; RODRIGUES, 2007; PAIVA *et al.*, 2019; LIPP, 2004). Diante do exposto, torna-se necessário entender quais os motivos da presença do estresse encontrado, para assim administrar melhor suas consequências e oferecer auxílio aos trabalhadores, além de realizar mudanças necessárias no ambiente de trabalho.

Para identificar a distribuição dos funcionários com base no nível de estresse percebido por eles, foi feita uma análise levando em consideração as médias encontradas a partir da EET, conforme mostra a Figura 2. A maior parte dos funcionários (85%) estão enquadrados no nível baixo (50%) e moderado (35%) de estresse, enquanto o restante encontram-se no nível alto (13,33%) e muito alto (1,67%) de estresse.

Figura 2 – Distribuição de frequência de funcionários e suas médias



Fonte: Elaborado pela autora

A fim de alcançar o segundo objetivo específico deste estudo, que é de identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho da empresa pesquisada, foi feita a identificação das médias, dos desvios-padrão e a classificação do nível de estresse de cada dimensão de estresse no trabalho, como pode ser observado na Tabela 7.

Tabela 7 – Escala de estresse no trabalho (EET) – Média e desvio-padrão das dimensões do estresse no trabalho

| Dimensões do estresse no trabalho | Média | Desvio-padrão | Nível de estresse |
|-----------------------------------|-------|---------------|-------------------|
| Relacionamento com o chefe | 2,303 | 1,250 | Moderado |
| Crescimento e valorização | 2,296 | 1,193 | Moderado |
| Autonomia / controle | 2,231 | 1,116 | Moderado |
| Papeis e ambiente de trabalho | 2,030 | 1,137 | Baixo |
| Relacionamento interpessoal | 2,028 | 1,111 | Baixo |

Fonte: Elaborado pela autora

Com base na Tabela 7, é possível perceber que as principais dimensões de estresse no trabalho para os participantes é o relacionamento com o chefe ($M=2,303$, $DP=1,250$) e o crescimento e valorização ($M=2,296$, $DP=1,193$). Vale ainda ressaltar que todas as dimensões obtiveram média superior a dois e desvio padrão acima de um, o que mostra uma variação alta no nível de respostas. Sendo assim, é possível concluir que a fonte de estresse dos profissionais estudados difere muito e isso pode ser indício de uma falta de igualdade no ambiente de trabalho. Na Tabela 8 é possível observar as médias e desvios-padrão de cada afirmativa de acordo com a dimensão que pertencem.

Tabela 8 – Média e desvio-padrão das afirmativas de cada dimensão

| Dimensões | Afirmativas | Média | Desvio-padrão |
|-------------------------------|---|-------|---------------|
| Relacionamento com o chefe | 4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho. | 2,050 | 1,048 |
| | 11. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho. | 2,817 | 1,513 |
| | 14. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores. | 2,717 | 1,277 |
| | 19. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias. | 2,000 | 1,025 |
| | 23. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior. | 1,933 | 1,056 |
| Crescimento e valorização | 15. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado. | 2,683 | 1,308 |
| | 16. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade. | 2,267 | 1,233 |
| | 20. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas. | 2,100 | 1,130 |
| | 22. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes. | 2,133 | 1,016 |
| Autonomia / controle | 1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso. | 2,333 | 0,951 |
| | 2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita. | 2,271 | 0,997 |
| | 3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante. | 2,100 | 1,100 |
| | 6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho. | 2,100 | 1,085 |
| | 12. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional. | 2,050 | 1,185 |
| | 21. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso. | 2,533 | 1,308 |
| Papéis e ambiente de trabalho | 5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais. | 2,250 | 1,144 |
| | 8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho. | 1,917 | 1,306 |
| | 9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade. | 1,917 | 0,996 |
| | 10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas. | 1,817 | 1,000 |
| | 18. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação. | 2,250 | 1,174 |
| Relacionamento interpessoal | 7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado. | 2,083 | 1,279 |
| | 13. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização. | 2,067 | 1,148 |
| | 17. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor. | 1,933 | 0,880 |

Fonte: Elaborado pela autora

As afirmativas 11 “Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho” (M=2,817, DP=1,513) e 14 “Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores” possuem as maiores médias (M=2,717, DP=1,277). Além disso, essas afirmativas pertencem à dimensão relacionamento com o chefe e estão categorizadas no nível moderado de estresse.

Assim como identificado no presente estudo, Olivier, Perez e Behr (2011) identificaram que alguns bancários afastados por transtornos mentais e de comportamento se queixavam da falta de perspectiva de crescimento devido ao favoritismo, acarretando, assim, o sentimento de traição e falta de valorização por parte da gerência. Como consequência dessa situação, foi identificado pelos autores a presença de sentimento de tristeza, desvalorização e desmotivação. Conforme apontado por Souza (2016, p. 3), “a empresa que se preocupa com a valorização dos seus empregados e são mais humanizadas, são também mais produtivas e possuem colaboradores felizes, satisfeitos e comprometidos com o seu desenvolvimento pessoal e profissional”. Sendo assim, mesmo que esses fatores não tenham tido médias muito elevadas, eles também requerem atenção.

A afirmativa que apresenta a menor média, por sua vez, é a 10 “Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas” (M=1,817, DP=1,000). Isso mostra que os profissionais do setor administrativo não excedem seu horário de trabalho e que a carga horária não é algo preocupante, apesar da sobrecarga indicada na parte qualitativa da pesquisa em função da pandemia.

Ao comparar as afirmativas 9 “Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade” (M=1,917, DP=0,996) e 16 “Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade” (M=2,267, DP=1,233), nota-se que a presença de tarefas consideradas abaixo do nível de habilidade é mais frequente que as consideradas além da capacidade do funcionário. Ao traçar o perfil profissional dos respondentes, destacou-se que a maioria tem ensino superior completo e, alguns com pós-graduação. O nível de escolaridade elevado pode ser um dos fatores responsáveis pela insatisfação daqueles que pontuaram realizar tarefas abaixo de seu nível de habilidade, sendo também corroborado pelas poucas perspectivas de crescimento na carreira (M=2,683, DP=1,308). Diante do exposto, percebe-se a necessidade de adequação das tarefas com o nível de habilidade de cada funcionário, para que assim, o trabalhador se sinta motivado e perceba a oportunidade de colocar suas habilidades em prática.

4.3 Estratégias de *coping* ocupacional

A fim de alcançar o terceiro e último objetivo específico do estudo, que é de identificar as estratégias de *coping* ocupacional mais utilizadas pelos trabalhadores, foi feita a identificação das médias e dos desvios-padrão de cada estratégia de *coping*, que se encontram apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 – Média e desvio-padrão das estratégias de *coping* ocupacional

| Estratégias de <i>coping</i> ocupacional | Média | Desvio-padrão |
|--|-------|---------------|
| Manejo de sintomas | 2,69 | 1,36 |
| Controle | 4,00 | 1,05 |
| Esquiva | 2,50 | 1,29 |

Fonte: Elaborado pela autora

A partir dos resultados da Tabela 9, verifica-se que a estratégia mais utilizada pelos trabalhadores é a de controle (M=4,00, DP=1,05), apresentando média superior ao ponto médio da escala utilizada (3,00). Já a estratégia de esquiva é a menos utilizada (M=2,50, DP=1,29). Dessa forma, com base no estudo de Latack (1986), os trabalhadores do setor administrativo utilizam com mais frequência a estratégia de controle, cujas ações e reavaliações cognitivas são voltadas para a resolução de problemas. Por outro lado, fazem uso menos frequente da estratégia de esquiva, que corresponde às ações e reavaliações cognitivas, que consistem em uma forma de evitação ou escape da situação que causa o estresse. Na tabela 10 são apresentadas as médias e desvio-padrão de cada estratégia que compõe cada uma das dimensões.

Tabela 10 – Média e desvio-padrão das afirmativas de cada estratégia de *coping*

| Estratégias de <i>Coping</i> | Afirmativas | Média | Desvio-padrão |
|------------------------------|--|-------|---------------|
| Manejo de sintomas | 21. Pratico mais exercícios físicos. | 3,085 | 1,381 |
| | 22. Uso algum tipo de técnica de relaxamento. | 2,317 | 1,501 |
| | 23. Procuro a companhia de outras pessoas. | 3,350 | 1,147 |
| | 24. Mudo os meus hábitos alimentares. | 2,600 | 1,238 |
| | 25. Procuro me envolver em mais atividades de lazer. | 3,167 | 1,237 |
| | 26. Compro alguma coisa. | 2,500 | 1,295 |
| | 27. Tiro alguns dias para descansar. | 2,267 | 1,274 |
| | 28. Faço uma viagem. | 1,933 | 1,056 |
| | 29. Me torno mais sonhador(a). | 3,033 | 1,438 |
| Controle | 1. Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema. | 4,133 | 1,049 |
| | 2. Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades. | 4,283 | 0,739 |
| | 3. Dou atenção extra ao planejamento. | 4,017 | 0,892 |
| | 4. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa. | 3,533 | 0,999 |

| | | | |
|---------|--|-------|-------|
| | 5. Penso na situação como um desafio. | 3,729 | 1,031 |
| | 6. Tento trabalhar mais rápida e eficientemente. | 4,350 | 0,799 |
| | 7. Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas. | 3,600 | 1,417 |
| | 8. Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim. | 4,533 | 0,833 |
| | 9. Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer. | 4,317 | 0,892 |
| | 10. Tento modificar os fatores que causaram a situação. | 3,379 | 1,152 |
| | 11. Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão. | 4,100 | 0,933 |
| | 12. Evito a situação, se possível. | 3,068 | 1,400 |
| | 13. Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza. | 2,350 | 1,338 |
| | 14. Tento manter distância da situação. | 2,383 | 1,277 |
| | 15. Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida. | 2,583 | 1,253 |
| Esquiva | 16. Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior. | 2,814 | 1,432 |
| | 17. Delego minhas tarefas a outras pessoas. | 1,733 | 0,821 |
| | 18. Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação. | 2,650 | 1,246 |
| | 19. Tento não me preocupar com a situação. | 2,017 | 0,892 |
| | 20. Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto. | 2,917 | 1,344 |

Fonte: Elaborado pela autora

É válido destacar que conforme mostrado na Tabela 10, entre os itens que compõem a estratégia de controle, o item que apresentou maior média foi o item 8 ($M=4,53$, $DP=0,833$), “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim”, seguido do item 6 “Tento trabalhar mais rápida e eficientemente” ($M=4,350$, $DP=0,799$). A escolha por essa estratégia denota uma eficácia maior no enfrentamento do estresse, enquanto que a utilização das estratégias de esquiva favorece o aumento do estresse (LATAACK, 1986; SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Mesmo que Latack (1986) afirme que na estratégia de controle as ações e reavaliações cognitivas são proativas, ou seja, voltadas para a resolução de problemas, tal estratégia pode ter um efeito negativo. O fato de as estratégias mais sinalizadas pelos profissionais estarem voltadas para se esforçar mais e aumentar o ritmo de trabalho (trabalhar mais rápido) podem surtir um efeito de aumentar ainda mais o estresse pelo cansaço e a sobrecarga. Ressalta-se também que a afirmativa da estratégia de controle que teve a menor média foi a “Tento modificar os fatores que causaram a situação” ($M = 3,379$, $DP=1,152$). Sabendo-se que conforme afirmado por Lipp *et al.* (1990), o estresse é causado por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo se depara com a necessidade de enfrentar alguma situação que possa lhe causar irritação, medo, excitação ou confusão, por exemplo. Infere-se que somente modificando os fatores que causaram tal situação é que seria possível efetivamente mitigar o estresse, e isto é o que menos acontece.

O item que apresentou menor média foi o 17 (M=1,733, DP=0,821), “Delego minhas tarefas a outras pessoas”, classificado como estratégia de esquivar. Das afirmativas da estratégia de esquivar somente o item 12 “Evito a situação, se possível” (M=3,068, DP=1,400) teve média acima de 3, indicando que a estratégia de esquivar realmente não é muito utilizada pelos respondentes.

No manejo de sintomas, mereceram destaque os itens 23 “Procurar a companhia de outras pessoas” (M=3,350, DP=1,147), 25 “Procurar me envolver em mais atividades de lazer” (M=3,167; DP=1,237) e 21 “Praticar mais exercícios físicos” (M=3,085, DP=1,381). Tais estratégias também tiveram destaque na parte qualitativa da pesquisa quando os respondentes foram perguntados sobre quais estratégias empregam diante de situações estressantes durante a pandemia. A partir das respostas obtidas, foi possível perceber uma predominância de estratégias de manejo de sintomas, que segundo Latack (1986), são as mais aceitas, principalmente a prática de exercícios físicos e formas de relaxamento ao envolver-se em outras formas de lazer. Pelos relatos que se seguem, percebe-se a importância da atividade física e das atividades de lazer, como ouvir música, ver um filme, conversar com amigos e família.

Ouço música, assisto um bom filme e faço caminhada (Indivíduo 07).

Tento manter o controle e tenho recorrido a prática de atividade física, o que tem ajudado bastante (Indivíduo 20).

Pratico exercício físico; tomo chá; música; conversa e saio com amigos que já estão dentro do meu convívio (Indivíduo 22).

Faço atividades físicas, convívio mais com minha família, pratico atividades de respiração e procuro ler livros de espiritualidade (Indivíduo 48).

Eu fico calma, assisto um filme, escuto músicas calmas, durmo mais cedo para descansar mais (Indivíduo 49).

Segundo Souza, Silva e Costa (2018), o lazer tem sido empregado para alcançar o relaxamento, pois favorece a saúde mental e contribui para o alívio do estresse e do cansaço originados de situações causadoras de desgaste. A atividade física também foi apontada pelas autoras como recorrente na escolha dos trabalhadores, pois ela auxilia na liberação da tensão como forma de manter o equilíbrio interno e melhorar a qualidade de vida. Assim, tem-se que para as situações que geraram estresse devido à pandemia, houve uma predominância das estratégias de manejo de sintoma, que segundo Latack (1986) e Souza, Silva e Costa (2018), são formas de lidar com os sintomas do estresse no trabalho.

A escolha pelas estratégias de controle e manejo de sintomas pode estar diretamente relacionada com os níveis não alarmantes de estresse identificados, pois conforme identificado pelas autoras Souza, Silva e Costa (2018), as estratégias de controle desencadeiam baixos níveis

de estresse e as de manejo de sintomas são capazes de reduzir o estresse e a ansiedade em um curto prazo. Reforçando o que foi exposto, os autores Pietrowski, Cardoso e Bernardi (2018) apontam que a estratégia de controle, por ter foco na resolução do problema, possui fatores positivos para os trabalhadores, pois previne a exaustão emocional e o sentimento de baixa realização profissional. Já as estratégias de manejo de sintomas diminuem o desconforto físico causado pelo estresse. Entende-se que a estratégia de controle engloba “ações e as reavaliações de enfrentamento ou confronto com o estressor” (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018, p. 495).

Sendo assim, diante da escolha das duas estratégias para enfrentar o estresse proveniente da pandemia e do trabalho, é possível concluir que o profissional escolhe sua estratégia a partir da situação que ele enfrenta. Isso acontece porque o ambiente ou o contexto que o indivíduo está inserido pode mudar a escolha da estratégia, em vista de que determinada estratégia pode não ser apropriada para o contexto em questão. Vale ainda ressaltar que, segundo Souza, Silva e Costa (2018), as estratégias de manejo de sintomas atuam como uma espécie de válvula de escape e tem grande relevância no controle do estresse, mas se o trabalhador utilizar apenas essa estratégia o estresse pode ser intensificado.

Diante do exposto, pode-se inferir que com o uso das duas estratégias (manejo de sintomas e controle), os respondentes conseguem atingir um resultado melhor no controle do estresse. Contudo, tem-se como alerta que enquanto não tiver uma efetiva mudança na situação causadora do estresse, ou seja, nos fatores estressores, os níveis de estresse ocupacionais tendem a se manter moderados ou atingirem níveis mais altos. Como visto no item anterior, os fatores estressores predominantes estão ligados ao relacionamento com o chefe, com destaque para a discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho e a baixa valorização dos trabalhadores, e tais fatores só são possíveis de serem modificados com uma nova forma de gestão do trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar as estratégias de *coping* utilizadas pelos trabalhadores de uma indústria metalúrgica, que encontram-se trabalhando presencialmente. Pode-se considerar que o objetivo foi alcançado e que se respondeu à questão central da pesquisa “quais são as estratégias de *coping* utilizadas pelos trabalhadores, que estão em trabalho presencial, para enfrentar o estresse ocupacional em tempos de pandemia?”.

A escolha deste cenário deveu-se à observação que o trabalho presencial, diante de uma pandemia, pode causar não só risco a saúde física, mas também aumentar o nível de estresse, em decorrência da maior exposição ao risco de contaminação e transmissão. Entretanto, uma aparente contradição pôde ser observada, pois apesar da exposição maior ao novo coronavírus,

o nível de estresse identificado foi moderado, e os trabalhadores, em sua maioria, não se percebem estressados em decorrência do trabalho presencial no atual cenário pandêmico.

Deve-se destacar que os objetivos específicos também foram alcançados. O primeiro deles foi alcançado através do questionamento direto para entender a percepção dos trabalhadores acerca do nível de estresse proveniente do trabalho presencial durante a pandemia. Foi identificado uma predominância do nível moderado de estresse, que vai de encontro ao identificado através da Escala de Estresse no Trabalho. Já o segundo, foi alcançado ao identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho estudados através da Escala de Estresse no Trabalho. Para isso, foi calculado a média geral e individual de cada item da escala. O terceiro objetivo, por sua vez, foi alcançado através da identificação das estratégias de *coping* ocupacional utilizadas. Para isso, foi empregado a Escala de *Coping* Ocupacional. Foi identificado que a estratégia mais utilizada é a de controle para os fatores estressores no trabalho. Quanto às situações estressantes derivadas da pandemia, houve uma predominância pela utilização da estratégia de manejo de sintomas.

Na amostra deste estudo, foi observada uma predominância de mulheres com o ensino superior completo, o que mostra uma busca maior por qualificação profissional. Além disso, a maioria dos participantes estão há até 3 anos na empresa. Foi identificado que a grande maioria não testou positivo para a COVID-19, sendo assim, esse fator pode estar relacionado ao fato de o nível de estresse da maioria dos trabalhadores não ser afetado pelo trabalho presencial durante a pandemia. Apesar do nível de estresse não ter sido afetado, os trabalhadores se percebem preocupados com a contaminação decorrente do trabalho presencial.

Foi identificado que a maior causa de estresse para os trabalhadores está relacionada com a discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho e com à baixa valorização. Mesmo não possuindo médias altas, esses fatores demandam atenção, pois a falta de reconhecimento leva a desmotivação e ao sentimento de infelicidade, que conseqüentemente, reflete no nível de produtividade. Sendo assim, investir na valorização dos trabalhadores é fundamental para garantir um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

Com relação a estratégia de *coping*, a mais utilizada pelos trabalhadores do setor administrativo para situações relacionadas com o trabalho é a de controle. Sendo assim, eles procuram estratégias adaptativas e proativas para lidar com as dificuldades encontradas no meio de trabalho. Porém, em muitas situações do trabalho, não é possível modificar a situação estressora. Dessa forma, sugere-se a realização de um estudo analisando as estratégias de *coping* e as tomadas de decisões, para entender se o fato de serem engessadas ou não, afetam a escolha da estratégia de *coping*. Sugere-se também um estudo comparativo do nível de estresse

enfrentado pelos trabalhadores, que durante a pandemia, trabalharam em *home office* e dos trabalhadores que continuam desempenhando suas atividades presencialmente. Através desse estudo seria possível identificar quais fatores implicam para o aumento do estresse nessas duas modalidades distintas.

É possível identificar como limitação da pesquisa o método utilizado para a aplicação dos questionários. Devido ao fato de terem sido preenchidos no ambiente de trabalho, isso pode ter influenciado em algumas questões, pelo receio dos funcionários na divulgação ou vazamento de suas respostas, levando em consideração o tema desta pesquisa e o conteúdo das perguntas do questionário. Outra limitação encontrada foi a escassez de estudos que ligam o estresse e as estratégias de *coping* à pandemia, o que pode ser explicada por ser um cenário muito recente.

Apesar dessas limitações apresentadas, o presente estudo favoreceu o conhecimento da realidade estudada no cenário organizacional, para que assim seja possível tornar o ambiente de trabalho mais adequado para o funcionário. Os resultados obtidos a partir deste estudo podem colaborar para o progresso de pesquisas voltadas para o estresse ocupacional, uma vez que contempla o atual cenário pandêmico e seus efeitos no trabalho presencial, o qual ainda é um assunto recente e com poucos estudos.

Acredita-se que a contribuição prática desse estudo deu-se através do fornecimento de um diagnóstico acerca dos níveis de estresse percebidos pelos trabalhadores do setor administrativo da indústria estudada. Além disso, foi identificado os principais fatores com maior potencial de desencadear o estresse para os trabalhadores, bem como as estratégias de *coping* utilizadas por eles. Tendo isso em mente, a utilização dos dados obtidos através desta pesquisa poderá contribuir para o desenvolvimento e aplicação de medidas que tenham como objetivo reduzir o nível de estresse e seus efeitos negativos, para assim melhorar a qualidade de vida destes profissionais.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BARROSO, B. I. L. *et al.* A saúde do trabalhador em tempos de COVID-19: reflexões sobre saúde, segurança e terapia ocupacional. **Cad. Bras. Ter. Ocup.**, São Carlos, v. 28, n. 3, p. 1093-1102, set. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2526-89102020000301093>.

BRASIL. Ministério da Saúde; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (Brasil). **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde; OPAS, 2001. Disponível em: <<http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/download/doencas-relacionadas-ao-trabalho-manual-de-procedimentos-para-os-servicos-de-saude-2001/>>.

COLETA, A. S. M. D.; COLETA, M. F. D. Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. **Psico-USF (Impr.)**, Itatiba, v. 13, n. 1, p. 59-68, jun. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141382712008000100008&lng=en&nrm=iso>.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. Porto Alegre. Artmed, 2.ed., 2007.

DURÃO, A. La educacion de los trabajadores y su participacion en los programas de salud ocupacional. **Educ. Med. Salud**, 21, 117-133, 1987.

ENUNO, S. R. F. *et al.* Enfrentando o estresse em tempos de pandemia: proposição de uma Cartilha. **Estudos de Psicologia**, Campinas, 37, e200065, 2020, Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/estpsi/a/mwXhYmkmwJ5pgnDJjsJwFjk/?lang=pt>>.

FIDELIS, J. F.; ZILLE, L. P.; REZENDE, F. V. Estresse e Trabalho: O Drama dos Gestores de Pessoas nas Organizações Contemporâneas. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 10, n. 3, p. 466-485, 2020. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/49552/32793>>.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: Uma abordagem psicossomática. São Paulo. Atlas, 4. ed., 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo. Atlas, 6. ed., 2008.

GOULART JUNIOR, E.; LIPP, M. E. N. Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 13, n. 4, p. 847-857, dez. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722008000400023&lng=en&nrm=iso>.

GUIMARÃES, S. S. **Valores e princípios: aprendi assim...** Em: LIPP, M. E. N. (Org.), *O stress está dentro de você* (p. 69-85). São Paulo: Contexto, 8. ed., 2013.

JACKSON FILHO, J. M.; ALGRANTI, E. Desafios e paradoxos do retorno ao trabalho no contexto da pandemia de COVID-19. **Rev. bras. saúde ocup.** São Paulo, v. 45, e23, 2020.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-7657202000100101&lng=en&nrm=iso>.

LATAACK, J. C. Coping with job stress: measures and future directions for scale development. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 377-385, 1986.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer, 1984.

LIPP, M. E. N. *et al.* **Como enfrentar o stress**. São Paulo. Ícone, 3. ed., 1990.

LIPP, M. E. N.; NOVAES, L. E. **Mitos & verdades sobre o stress**. São Paulo. Contexto, 1996.

LIPP, M. E. N. **Stress: conceitos básicos**. Em: LIPP, M. E. N. (Org.), Pesquisas sobre stress no Brasil - saúde, ocupações e grupos de risco (p.17-31). São Paulo: Papyrus. 2. ed., 2001.

LIPP, M. E. N. **Stress emocional: esboço da teoria de "Temas de Vida"**. Em: LIPP, M. E. N. (Org.), O stress no Brasil: pesquisas avançadas (p. 17-30). São Paulo: Papyrus, 2004.

MELO, L. P. *et al.* Estratégias de enfrentamento (coping) em trabalhadores: revisão sistemática da literatura nacional. **Arq. bras. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 68, n. 3, p. 125-144, dez. 2016. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672016000300010&lng=pt&nrm=iso.

MIRANDA, A. R. O.; AFONSO, M. L. M. Estresse ocupacional de enfermeiros: uma visão crítica em tempos de pandemia. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 4, p. 34979-35000, 2021.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 39-47, abr. 2004. Disponível em: < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722004000100006&script=sci_abstract&tlng=pt >.

OLIVIER, M.; PEREZ, C. S.; BEHR, S. C. F. Trabalhadores afastados por transtornos mentais e de comportamento: o retorno ao ambiente de trabalho e suas consequências na vida laboral e pessoal de alguns bancários. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 15, n. 6, p. 993-1015, nov./dez. 2011. Disponível em: < <https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/895>>.

PAIVA, K. C. M.; *et al.* Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout: Estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais. **Revista FSA**, v. 16, n. 2, mar./abr. 2019. Disponível em: < <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/1716>>.

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: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2004000100006&lng=pt&tlng=pt>.

PEREIRA, A. C. C. *et al.* O agravamento dos transtornos de ansiedade em profissionais de saúde no contexto da pandemia da COVID-19. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 4, n. 2, p. 4094-4110, 2021. Disponível em: <<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/25537>>.

PIETROWSKI, D. L.; CARDOSO, N. O.; BERNARDI, C. C. N. Estratégias de coping frente à síndrome de burnout entre os professores: uma revisão integrativa da literatura nacional. **Contextos Clínicos**, vol. 11, n. 3, set./dez. 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822018000300011>.

PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. Mensuração de coping no ambiente ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 19, n. 2, p. 153-158, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722003000200007&script=sci_abstract&tlng=pt>.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale. 2. ed., 2013.

RANGEL, F. B.; GODOI, C. K. Sintomas Psicossomáticos e a Organização do Trabalho. **Rev. bras. gest. neg.**, São Paulo, v. 11, n. 33, p. 404-422, out. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1806-48922009000400404&script=sci_abstract&tlng=pt>.

SANTOS, K. O. B. *et al.* Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, p. e00178320, 2020. Disponível em: <<http://cadernos.eensp.fiocruz.br/csp/artigo/1260/trabalho-saude-e-vulnerabilidade-na-pandemia-de-covid-19>>.

SCHMIDT, M. **Stress e religiosidade cristã**. Em: LIPP, M. E. N. (Org.), **O stress no Brasil: pesquisas avançadas** (p. 177-186). São Paulo: Papyrus, 2004.

SILVA, H. G. N.; SANTOS, L. E. S.; OLIVEIRA, A. K. S. Efeitos da pandemia do novo Coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades. **Journal of Nursing and Health**, v. 10, n. 4, p. 1-22, 2020. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1097482>>.

SOUSA, I. F. *et al.* Estresse Ocupacional, Coping e Burnout. **Revista EVS - Revista de Ciências Ambientais e Saúde**, Goiânia, v. 36, n. 1/2, p. 57-74, jan./fev. 2009. Disponível em: <<http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/viewArticle/1018>>.

SOUZA, H. P. R. T. A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, set./2016. Disponível em: <<https://www.inovarse.org/node/4755>>.

SOUZA, R. C.; SILVA, S. M.; COSTA, M. L. A. S. Estresse ocupacional no ambiente hospitalar: revisão das estratégias de enfrentamento dos trabalhadores de Enfermagem. **Revista Brasileira de Medicina de Trabalho**, ano 13, v. 16, n. 4, p. 493-502, nov. 2018. Disponível em: <<http://www.rbmt.org.br/details/389/pt-BR/estresse-ocupacional-no-ambiente-hospitalar-revisao-das-estrategias-de-enfrentamento-dos-trabalhadores-de-enfermagem>>.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo. Atlas, 2. ed., 1998.

4. Estado civil:

- () Solteiro (a) () Amasiado (a) () Viúvo (a)
() Casado (a) () Divorciado (a)

5. Você possui filhos?

- () Não () Sim Quantos? _____

6. Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- () menos de 1 ano () de 4 a 6 anos () mais de 10 anos
() de 1 a 3 anos () de 7 a 9 anos

7. Você já testou positivo para a COVID-19?

- () Sim () Não

PARTE II - Escala de Estresse no Trabalho (EET):

Abaixo estão listadas 23 (vinte e três) situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|----------|-------------------|----------|---------------------|
| Discordo totalmente | Discordo | Concordo em parte | Concordo | Concordo totalmente |

Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

- Observe que quanto menor o número, mais você discorda da afirmativa e quanto maior o número, mais você concorda com a afirmativa.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

PARTE III – Escala de *Coping* Ocupacional (ECO)

Abaixo estão listadas 29 (vinte e nove) afirmativas relacionadas a diferentes maneiras de lidar com o estresse no trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para indicar com que frequência você utiliza cada uma delas.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---------------------|--------------------|--------------------------|------------------|
| Nunca faço isso | Raramente faço isso | As vezes faço isso | Frequentemente faço isso | Sempre faço isso |

Quando tenho um problema, eu...

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Dou atenção extra ao planejamento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Penso na situação como um desafio. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Tento trabalhar mais rápida e eficientemente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Tento modificar os fatores que causaram a situação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Evito a situação, se possível. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Tento manter distância da situação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 17. Delego minhas tarefas a outras pessoas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Tento não me preocupar com a situação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Pratico mais exercícios físicos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Uso algum tipo de técnica de relaxamento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Procuo a companhia de outras pessoas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Mudo os meus hábitos alimentares. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Procuo me envolver em mais atividades de lazer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Compro alguma coisa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Tiro alguns dias para descansar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Faço uma viagem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Me torno mais sonhador(a). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fonte: Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003)

PARTE IV - Questões abertas:

01. Você se percebe estressado por conta do seu trabalho ultimamente? Se sim, escreva os motivos e se considera seu estresse no nível leve, moderado ou alto.

02. O que você faz para lidar com situações que percebe que te deixam estressado agora na pandemia?

03. Em que, estar trabalhando presencialmente na pandemia, pode ter influenciado o seu nível de estresse?

04. O que mais está te preocupando no trabalho durante a pandemia? Por que?

05. Você gostaria de acrescentar algo que eu não te perguntei?

Obrigada pela participação!

APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecimento

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CAMPUS DE FLORESTAL
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa **O estresse no trabalho presencial durante a pandemia**. Neste estudo pretendemos descrever e analisar as estratégias de enfrentamento do estresse ocupacional utilizadas pelos trabalhadores que estão atuando presencialmente numa indústria metalúrgica. O motivo que nos leva a estudar é pressupor que este estudo auxiliará as pessoas que ainda não encontraram uma estratégia de enfrentamento do estresse, podendo assim melhorar a qualidade de vida das mesmas.

Para esta pesquisa será feito um questionário, com perguntas abertas e fechadas com duração aproximada de 10 minutos. Os questionários serão entregues presencialmente. Os riscos envolvidos na pesquisa consistem em se você se sentir constrangido (a) em algum momento ou com alguma pergunta feita pode se recusar a responder.

Para participar deste estudo, o Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O seu nome será mantido em sigilo, a fim de se evitar qualquer retaliação decorrente da sua participação. O Sr.(a) tem garantida plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr.(a) é atendido(a) pelo pesquisador. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. O(A) Sr.(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão. Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, na Universidade Federal de Viçosa/*Campus* de Florestal e a outra será fornecida ao Sr.(a).

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa, e depois desse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, à Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins

acadêmicos e científicos.

Eu _____, contato () _____, fui informado(a) dos objetivos da pesquisa o estresse no trabalho presencial durante a pandemia de maneira clara e detalhada, e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar. Declaro que concordo em participar. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer minhas dúvidas.

Florestal, _____ de _____ de 2021.

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador

Nome do Pesquisador Responsável: Jéssica Carolina da Silva

Endereço: Rodovia LMG 818, Km 06. Universidade Federal de Viçosa- *Campus* Florestal.

CEP: 35690-000 Telefone: (37) 9. 9966-6196

E-mail: jessica.carolina@ufv.br

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Adriana Ventola Marra – aventola@ufv.br