



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

EDISON GARCIA SIMÕES

O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DE UMA EMPRESA DE TI

Palhoça

2019

EDISON GARCIA SIMÕES

O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DE UMA EMPRESA DE TI

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação**, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientadora: Patrícia da Silva Meneghel

Palhoça
2019

EDISON GARCIA SIMÕES

O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DE UMA EMPRESA DE TI

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 17 de Outubro de 2019.

Prof. e orientadora Patrícia da Silva Meneghel
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

A Letielli, filha querida, obrigado. Suas palavras de incentivo, otimismo e orgulho não me deixaram desistir da faculdade, muito menos desse trabalho de conclusão.

A Renata, meu amor, sem o seu apoio e companheirismo, isso seria mais difícil. Obrigado por ser tão atenciosa e por entender minha ausência em diferentes momentos.

A amiga Alice agradeço por toda força, ajuda e apoio incondicional. Esse trabalho também é seu!

Aos amigos, por dedicarem alguns minutos para responder a pesquisa, parte desse trabalho.

Agradeço a professora Patrícia da Silva Meneghel, responsável pela orientação desse trabalho.

Para quem não mencionei, mas de alguma forma teve interferência neste caminho que percorri, eu deixo minha lembrança e agradecimento.

Gostaria de agradecer em especial a minha mãe Gentilina, que fez de tudo para tornar os meus momentos difíceis mais brandos, ela é um exemplo de mulher lutadora, mas com um coração enorme. Também agradeço a minha irmã Sônia, pela dedicação e cuidado da nossa mãe.

Dedico este trabalho a minha mãe.

RESUMO

Este estudo objetiva aprofundar o entendimento sobre o estresse e suas implicações no ambiente de trabalho de uma empresa de TI. A partir da revisão da literatura sobre o assunto e dos conceitos de Chiavenato (2009), Matos e Almeida (2007), entre outros, foi desenvolvida uma pesquisa em uma empresa de TI, situada em Porto Alegre, visando avaliar o nível de estresse de um determinado setor da empresa. Os resultados apontam que os colaboradores sofrem com o estresse. Identificou-se, também, que a empresa dispõe de espaços para descanso e lazer, contudo é pouco utilizada pelos empregados, ou por falta de conhecimento, ou por falta de tempo. Como proposta de melhoria, foi sugerido que a empresa divulgasse, de forma ampla, os espaços de descanso, bem como proporcionar um tempo para que cada colaborador se sinta livre para fazer o que desejar, seja descansando, conferindo suas redes sociais, etc. Conclui-se que o mundo globalizado trouxe muitos benefícios para as empresas e para as pessoas. Contudo, esse avanço trouxe também responsabilidades, que podem tornar o dia a dia no ambiente de trabalho muito estressante. As soluções são variadas, cabe a cada empresa achar a que melhor se enquadra no caso.

Palavras-chave: Trabalho. Estresse. Tecnologia da Informação. Qualidade de Vida no Trabalho.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade dos colaboradores	15
Gráfico 2 – Tempo de Empresa	15
Gráfico 3 – Você já ficou estressado?.....	16
Gráfico 4 – Segunda-feira (...) vontade de não ir	17
Gráfico 5 – Sinto minha produtividade diminuir.....	17
Gráfico 6 – Sinto-me ansioso no trabalho	18
Gráfico 7 – Meu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho.....	18

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	7
3 OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GERAL	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
4.1 CAMPO DE ESTUDO	11
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	11
4.3 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS	13
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	14
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	14
5.2 PERFIL	14
5.3 O ESTRESSE E SUA INFLUÊNCIA NO TRABALHO	16
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	21
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	21
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	22
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	22
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	25
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	27

1 INTRODUÇÃO

A vida agitada que a revolução digital proporcionou a todas as pessoas é um fato. Hoje as crianças, ainda nem alfabetizadas, já conhecem a tecnologia, e acessam o mundo digital com facilidade. No entanto, a tecnologia é uma ferramenta que está cada vez mais presente no mundo das organizações.

Para falar sobre as questões do estresse no ambiente de trabalho, esta pesquisa buscou analisar uma empresa de TI, situada em Porto Alegre/RS, mais precisamente, um setor desta empresa. Utilizou-se como metodologia o estudo de caso e foram entregues questionários para os funcionários do setor. Além disso, a partir da observação participante, pois o pesquisador trabalha na empresa e no mesmo setor da análise, possibilitou uma visão mais detalhada da empresa e do que ela proporciona ao empregado.

O desgaste emocional, nas relações com o trabalho, é um fator importante na determinação dos transtornos, que estão relacionados ao estresse, tais como: depressão, ansiedades patológicas, pânico, fobias, doenças psicossomáticas. Nesse sentido, a pessoa com estresse ocupacional não responde à demanda do trabalho, que lhe é imposta, e geralmente, se encontra irritável e deprimida. Por isso, é preciso diminuir os problemas de saúde do trabalhador com o objetivo de aumentar a sua produtividade na empresa. Com qualidade de vida no trabalho consequentemente haverá maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar.

Este estudo subdivide-se em 7 etapas, sendo a primeira a introdução. Na etapa 2 apresentou-se o tema da pesquisa. Na etapa 3 foram definidos os objetivos. Na etapa 4 apresentou-se os procedimentos metodológicos escolhidos para esta pesquisa. A quinta etapa apresenta os resultados da pesquisa, e na sexta etapa é feita uma proposta de solução para a situação identificada. As considerações finais encerram o estudo.

2 TEMA

A concorrência por melhores cargos, melhores salários, fica evidente em um mundo globalizado, em que, na maioria das vezes, a quantidade de ofertas de emprego não consegue atender a demanda de pessoas que buscam uma colocação no mercado de trabalho. Somam-se a isso os ambientes altamente competitivos, a necessidade de cumprir prazos e metas, além de apresentar um desempenho acima da média para poder se destacar e crescer dentro de uma empresa. Nesse sentido, o estresse é um dos fatores que tem afetado boa parte dos funcionários, pois as exigências são grandes, entre outras cobranças. A partir desse cenário e da minha atuação profissional na área de TI, o tema escolhido para este projeto de pesquisa é: **o estresse no ambiente de trabalho.**

Para delimitar o tema da pesquisa, foi escolhida uma empresa de TI para realizar um estudo de caso, sobre as ações desenvolvidas para combater o estresse no ambiente interno de trabalho da empresa.

O problema de pesquisa do projeto é: **Quais as ações que uma empresa pode fazer para diminuir o estresse diário no ambiente de trabalho?**

O estudo se justifica por apresentar um tema atual e que vem afetando muitos funcionários, que acabam adoecendo e necessitando de afastamento das empresas, por esgotamento físico e mental.

As empresas estão no mercado competitivo e necessitam alcançar metas, superá-las. A concorrência é acirrada e para se manter neste mercado é preciso traçar estratégias que sejam eficazes para se manter líder, ou pelo menos, entre os melhores do setor. Na área de TI não é diferente. A concorrência é acirrada e é preciso ter um produto de ótima qualidade para se manter a frente das demais. A criação de produtos e serviços na área de TI engloba todos os setores, tais como: bancos, indústrias, comércio, entre outros.

Outra justificativa é a oportunidade de trabalhar numa empresa que se preocupa com o seu cliente final, mas que também se preocupa com seu funcionário (colaborador) e que desenvolveu espaços e estratégias que proporcionam o bem-estar dos mesmos. Dessa forma, é oportuno apresentar estas estratégias que melhoram o desempenho dos funcionários.

A partir de pesquisas realizadas com empresas e funcionários é possível constatar que os casos de estresse vêm aumentando, gradativamente. Nesse contexto:

Nove em cada dez brasileiros no mercado de trabalho apresentam sintomas de ansiedade, do grau mais leve ao incapacitante. Metade (47%) sofre de algum nível de depressão, recorrente em 14% dos casos. Os dados são da última pesquisa da Isma-BR, representante local da International Stress Management Association, organização sem fins lucrativos dedicada ao tema. (SENDIN, 2016)

Para avaliar se uma empresa se preocupa com os seus funcionários, uma das ferramentas mais utilizadas é a análise do clima organizacional. Com o propósito de conhecer melhor o real significado de clima organizacional é preciso buscar alguns conceitos, apresentados por estudiosos. Na visão de Chiavenato (2009, p. 89):

O clima organizacional é alto e favorável em situações que proporcionam satisfação às necessidades pessoais e elevação da moral. É baixo e desfavorável em situações que proporcionam a frustração daquelas necessidades. No fundo, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado: é como se houvesse uma retroação recíproca entre o estado motivacional das pessoas e o clima organizacional.

No entender de Chiavenato (2009) diversas características, ou fatores, podem contribuir na geração do clima organizacional, como por exemplo: qualidade de vida no trabalho, recompensas, remuneração, benefícios, entre outros.

Para Matos e Almeida (2007) existem duas vertentes imprescindíveis e fundamentais para garantir que uma empresa alcance o sucesso: o clima organizacional e a cultura organizacional. Nesse sentido, os autores afirmam que:

Clima organizacional é a qualidade do ambiente psicológico de uma organização, em decorrência do estado motivacional das pessoas. O clima organizacional pode ser positivo e favorável, quando é receptivo e agradável, ou negativo e desfavorável, quando é frio e desagradável. (MATOS, ALMEIDA, 2007, p. 267)

Cultura organizacional são o conjunto de hábitos, crenças, valores e tradições, interações e relacionamentos sociais típicos de uma organização. A cultura organizacional representa a maneira tradicional e costumeira de pensar e fazer as coisas, que são compartilhadas por todos os membros da organização. (MATOS, ALMEIDA, 2007, p. 255)

Assim, lidar com o ser humano tanto em seu ambiente pessoal, quanto profissional, não é tarefa fácil. Contudo, conhecer o funcionário, sua saúde, suas necessidades, identificar os momentos causadores de estresse, e como ajudar e melhorar seu desempenho, dentro das empresas, pode garantir que este mesmo funcionário contribua para o sucesso da empresa.

Nesse estudo um dos objetivos é identificar os fatores causadores de estresse. Nesse sentido é compreender, ainda que brevemente, o que desencadeia o processo de estresse. Para Chiavenato (2008) o estresse no trabalho pode provocar sérias consequências, tanto para o empregado, quanto para a empresa. Tais consequências, no que se referem ao empregado, podem incluir: ansiedade, depressão, angústia. Também geram consequências físicas, tais como: distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e, até mesmo, acidentes.

Mas não são apenas os empregados que sofrem as consequências do estresse, as empresas também. O funcionário com estresse interfere na quantidade e qualidade do trabalho, além de gerar atrasos, faltas, reclamações, insatisfação.

Ainda, conforme Chiavenato (2008), algumas pessoas podem trabalhar melhor quando se encontram pressionadas, gerando resultados satisfatórios ao serem cobradas. O estresse pode gerar criatividade quando forem exigidas novas ideias e soluções.

As empresas voltadas para a área de TI, principal foco da pesquisa, são muito cobradas no que se refere aos prazos e metas. Geralmente estas empresas trabalham desenvolvendo produtos para outras empresas que também exigem soluções imediatas.

O mercado de TI no Brasil deve crescer 10,5% neste ano, se comparado com 2018. A consultoria estima que haverá aumento de 18% na receita com dispositivos vendidos no País, na comparação ano a ano. Quando somado ao setor de Telecom, que deve ter retração de 0,3%, o mercado de TIC (Tecnologias da informação e comunicação) brasileiro terá avanço de 4,9%. (SOGAYAR, 2019)

A competitividade no setor é bastante acirrada, e este é um dos fatores causadores de estresse. Em artigo publicado pelo Portal IBC, José Roberto Marques (2018) aponta alguns fatores que podem causar o estresse no trabalho e faz um breve detalhamento de cada um deles.

Pressão exacerbada: Existem empresas e gestores que empregam tanta pressão em cima de seus colaboradores, que os mesmos acabam desenvolvendo quadros de estresse crônico. A pressão geralmente acontece quando a organização estabelece metas, muitas vezes inalcançáveis, obrigando os profissionais que nela atuam a atingi-las. Isso faz com que os mesmos, por se frustrarem, acreditando serem os piores profissionais e indivíduos que existem, acabem se estressando de maneira extrema com as situações ao seu redor.

Competitividade exagerada: Outra grande causa do estresse ocupacional está na cultura que muitas empresas tem de estimular a competitividade de forma exagerada entre seus colaboradores. Em certo nível, a competitividade é importante e incentiva o profissional a busca o seu próprio aperfeiçoamento.

Sobrecarga de trabalho: Hoje em dia é comum ver profissionais levando trabalho para casa, trabalhando aos finais de semana, de madrugada, em seus momentos de folga e lazer, esquecendo-se que precisam descansar para produzirem melhor.

A tecnologia como principal inimiga: Seguindo adiante com o assunto estresse no trabalho, acredito ser essencial falar sobre um tema que tem causado bastante estresse nos mais diversos tipos de profissionais ao redor do mundo: a tecnologia e suas ferramentas. (MARQUES, 2018)

Nesse sentido, este estudo busca não apenas identificar os fatores, mas também apresentar alternativas e conhecer quais os espaços e adequações que uma empresa da área de TI utiliza para garantir o bem-estar de seus funcionários. Assim, a seguir apresenta-se a caracterização da pesquisa.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as ações desenvolvidas por uma empresa de TI da cidade de Porto Alegre para melhorar as condições de trabalho e aliviar o estresse dos funcionários.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os fatores causadores do estresse nos funcionários;
- Listar os espaços que a empresa oferece para os funcionários;
- Apresentar alternativas para melhorar o ambiente de trabalho;

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CAMPO DE ESTUDO

A modalidade escolhida para este artigo é o estudo de caso, caracterizada também como descritiva, com abordagem qualitativa. Nesse sentido, afirma Yin (2004, p. 32) que é “uma investigação científica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

O estudo de caso possibilita descrever uma situação no contexto em que está sendo realizada a investigação. Para tanto, foi escolhida como unidade de análise, os funcionários de uma empresa de TI, localizada na cidade de Porto Alegre/RS e que nesse trabalho será referenciada como empresa XYZ.

Na visão de Flick (2013), os participantes da pesquisa são escolhidos propositalmente, pois trabalham com o pesquisador, facilitando o acesso. A abordagem qualitativa é essencial para atender aos objetivos deste estudo, considerando a busca por informações, em relação ao nível de estresse dos empregados da empresa e quais as sugestões para melhorar e diminuir os níveis de estresse. Ainda conforme Flick (2013, p. 23), a pesquisa qualitativa se destina a analisar situações concretas, em suas particularidades locais e temporais, utilizando a visão dos funcionários para compreender tais situações.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O referencial bibliográfico tem a finalidade de verificar se existe evolução dos fatores e das necessidades específicas abordadas, contribuindo para o tema principal do estudo em questão. Para Andrade, (2009, p. 115): “a pesquisa bibliográfica tanto pode ser um trabalho independente como constituir-se no passo inicial de outra pesquisa”.

Além do referencial bibliográfico, utilizou-se um questionário. Conforme Marconi e Lakatos (1996) as vantagens do uso do questionário em relação às entrevistas são: utilizam-se menos pessoas para ser executado e proporciona economia de custo, tempo, viagens, com obtenção de uma amostra maior e não sofre influência do entrevistador. Dentre as desvantagens podem ser citadas: baixo índice de devolução, grande quantidade de perguntas em branco; dificuldade de conferir a confiabilidade das respostas; demora na devolução do ques-

tionário e a impossibilidade de o respondente tirar dúvidas sobre as questões o que pode levar a respostas equivocadas.

A observação participante também é um instrumento de coleta de dados, utilizado neste estudo, levando em consideração que o pesquisador é funcionário desta empresa de TI. Afirma Yin (2004, p.94) que o estudo de caso é capaz de envolver a observação direta de comportamento ou situações ambientais relevantes, a qual auxilia como origem de evidências para a pesquisa.

O estudo de caso pode ser utilizado para desenvolver entrevistas estruturadas ou não, questionário, observação dos fatos, análise documental. O objetivo a ser pesquisado neste tipo de pesquisa pode ser o indivíduo, a empresa, uma atividade, uma organização ou até mesmo uma situação (Yin, 2004, p.63).

Os instrumentos de coleta de dados adotados neste trabalho são descritos no quadro a seguir.

Quadro 1 – Instrumento de coleta de dados

Instrumento de coleta de dados	Universo pesquisado	Finalidade do Instrumento
Questionário	No setor Ágil em que o pesquisador atua, trabalham 70 pessoas, aproximadamente.	A finalidade é perceber o nível de estresse que cada funcionário sente, um dos objetivos específicos da pesquisa, e verificar as ações para melhorar e diminuir o estresse, outro objetivo específico da pesquisa.
Observação Participante	Serão observados no setor Ágil , espaço, mobiliário, estrutura física, etc. Serão observados também, os espaços comuns de todos os funcionários, tais como: sala de descanso, sala de refeições, sala de jogos.	A partir da observação participante é possível descrever os ambientes pesquisados e listar os espaços que a empresa oferece para os funcionários, sendo esse um dos objetivos específicos da pesquisa.

Fonte: Elaborador pelo pesquisador

Com intuito de obter todas as informações necessárias para responder o objetivo geral do estudo, aplica-se o questionário, apresentado a seguir, elaborado pelo pesquisador, utilizando o *Google Forms*, como principal ferramenta de coleta de dados. Nesse sentido, aponta Malhorta (2005, p. 227) que “o questionário permite a padronização e comparação dos dados entre os entrevistados, aumenta a velocidade e precisão dos registros e facilita a análise dos dados obtidos.” O questionário se encontra no apêndice A desse estudo de caso.

4.3 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Para este estudo utiliza-se a análise de conteúdo. Conforme Hair Júnior et al. (2005, p. 154):

A análise de conteúdo obtém dados através da observação e análise do conteúdo ou mensagem de texto escrito. Exemplos de textos onde a análise de conteúdo é tipicamente empregada incluem relatórios, contratos, anúncios, cartas, questões abertas em *surveys* e conteúdos semelhantes. Por meio da análise sistemática e da observação, o pesquisador examina a frequência com que palavras e temas principais ocorrem e identifica o conteúdo e as características de informações presentes no texto. O resultado final é muitas vezes usado para quantificar os dados qualitativos.

Conforme Gil (2008), a interpretação dos dados estabelece uma ligação entre os resultados encontrados e os estudos desenvolvidos. A expectativa pela análise dos dados pode ser tanto positiva quanto negativa, e podem confirmar, ou não, as expectativas da proposta investigativa inicial.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Antes de iniciar a análise dos dados coletados, através do questionário, é importante apresentar mais detalhadamente a empresa e o setor, objeto de estudo desta pesquisa.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa XYZ¹ atua no segmento de Tecnologia da Informação. Foi fundada em 2003, possui pouco mais de 15 anos no mercado competitivo e já possui um nome consolidado no seu segmento. Possui, aproximadamente, 1.800 funcionários, em sua totalidade. Em 2017 a XYZ conquistou o ranking Great Place to Work, sendo a 11ª melhor empresa para se trabalhar em TI no Brasil e a 4ª melhor empresa no Rio Grande do Sul.

A XYZ possui escritórios administrativos em São Paulo e Porto Alegre. Está presente em mais de 900 postos de venda credenciados. A XYZ tem como missão: “Estar um passo à frente em soluções e tecnologias, contribuindo para o crescimento dos nossos clientes.”

A XYZ está preocupada com o futuro. Nesse sentido, ela se preocupa com os funcionários e também com a gestão ambiental, pois acredita que cada colaborador precisa ter orgulho da empresa em que trabalha, sabendo que a mesma tem um olhar voltado para a preservação do meio ambiente.

O setor escolhido para o desenvolvimento da pesquisa e para aplicação do questionário é o **Setor Ágil**. Este setor conta com 70 funcionários e atua, basicamente em automação de processos aplicativos. Para iniciar a análise dos questionários foi estabelecido um perfil dos respondentes, apresentado a seguir.

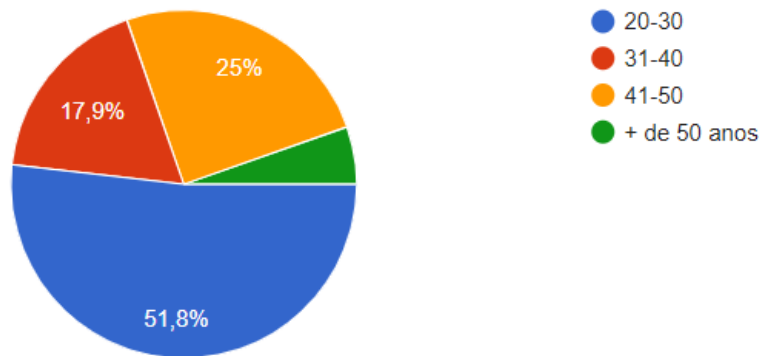
5.2 PERFIL

O Setor Ágil possui 70 funcionários. Foram enviados os questionários para todos os colegas de setor, solicitando que respondessem as perguntas, sendo que ficou liberado para respostas entre o dia 12/08/2019 até o dia 14/08/2019, obtendo 56 respostas.

¹ Optou-se pelo nome fictício *Empresa XYZ* para preservar o anonimato da mesma, bem como de seus colaboradores. Todos os dados foram coletados do site oficial da XYZ.

A primeira questão buscou saber qual a idade dos colaboradores que responderam a pesquisa. O gráfico 1 apresenta o resultado.

Gráfico 1 – Idade dos colaboradores



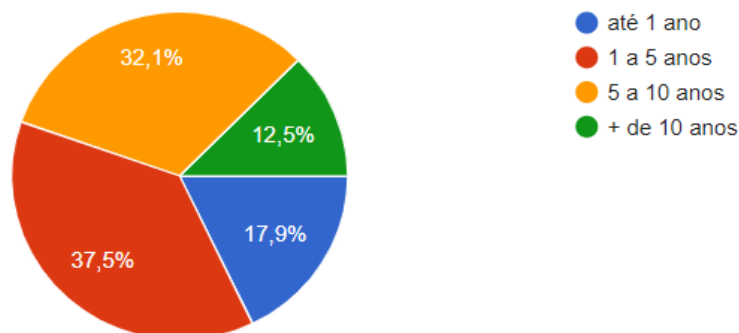
Fonte: Autor (2019)

Observa-se que mais da metade dos colaboradores, deste setor, estão entre 20 e 30 anos. Ou seja, é um perfil de jovens funcionários. Uma faixa de apenas 5,3% possui mais de 50 anos.

A segunda questão buscou avaliar, dentro do perfil dos respondentes, o sexo. Nesse sentido, conforme o resultado da pesquisa, 57,1% são mulheres e 42,9% são homens. Observa-se que há um equilíbrio entre os colaboradores, em relação ao sexo, o que demonstra que as contratações são feitas mediante a experiência de cada um, sem preconceitos.

A terceira questão procurou saber qual é o tempo que o colaborador atua na empresa. O gráfico 2 apresenta o resultado.

Gráfico 2 – Tempo de Empresa



Fonte: Autor (2019)

Observa-se que boa parte dos funcionários possui bastante tempo de empresa. Nesse sentido, além dos dados coletados, o pesquisador, que já trabalha a mais de 11 anos e atua no mesmo setor em que a pesquisa foi desenvolvida e por isso pode afirmar que a XYZ é uma empresa que retém seus funcionários, buscando oferecer um salário adequado, bom ambiente de trabalho, entre outros.

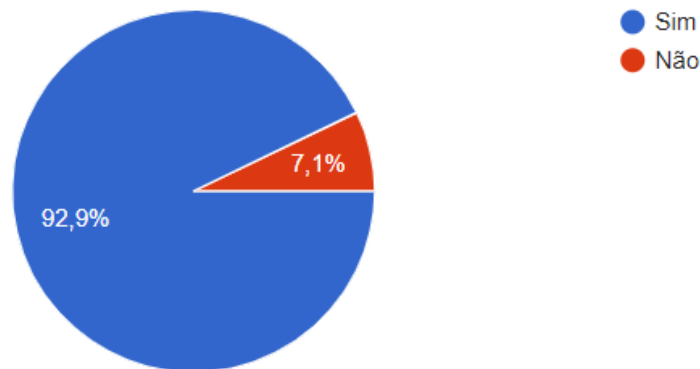
A partir deste perfil dos respondentes, a seguir são apresentados os resultados referentes às perguntas específicas sobre o estresse.

5.3 O ESTRESSE E SUA INFLUÊNCIA NO TRABALHO

Procurando responder à questão da pesquisa, que busca avaliar quais as ações que uma empresa pode fazer para diminuir o estresse diário no ambiente de trabalho, foram feitas oito perguntas. O resultado apresenta-se a seguir.

A primeira questão procurou saber se o colaborador já havia ficado estressado, no decorrer de sua trajetória profissional, independentemente se o estresse tenha ocorrido na XYZ ou em empresas anteriores. O resultado está representado pelo Gráfico 3.

Gráfico 3 – Você já ficou estressado?

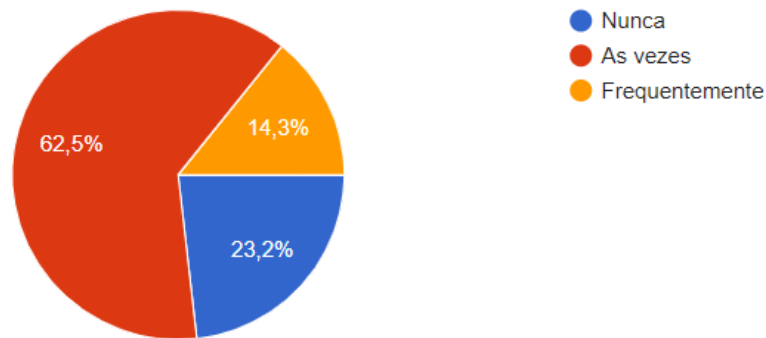


Fonte: Autor (2019)

Observa-se que mais de 92% dos respondentes já se sentiram estressados no decorrer de sua carreira. Este é um dado que necessita uma análise mais profunda, pois como já visto anteriormente, nove em cada dez brasileiros no mercado de trabalho já passaram por uma experiência de estresse (SENDIN, 2016).

A questão número 2, buscou avaliar qual o ânimo dos funcionários, a cada início de semana. O gráfico 4 demonstra o resultado.

Gráfico 4 – Segunda-feira (...) vontade de não ir



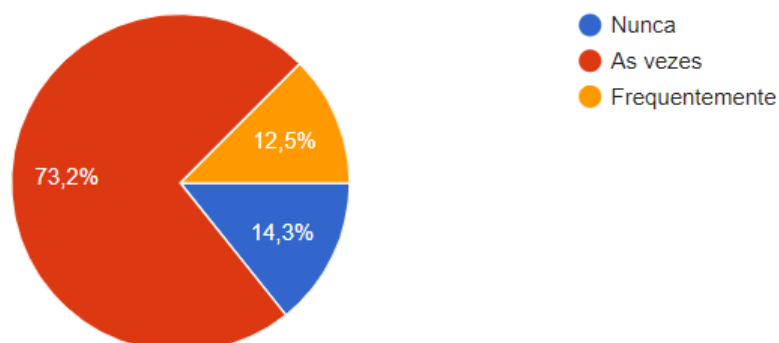
Fonte: Autor (2019)

Observa-se que grande parte dos funcionários, que responderam a pesquisa, já pensaram em não ir trabalhar numa segunda-feira, por causa do desânimo. Nesse contexto, conforme Modesto (2008, s.p.) a indisposição de ir para o trabalho na segunda-feira:

(...) não é afetado exclusivamente pela falta de motivação. Pode acontecer de o profissional ser realmente apaixonado pelo que faz e estar encontrando um período difícil, com muitas pressões e cobranças, por exemplo. Os sintomas podem indicar desde estresse até insatisfação profissional, situações agravadas pelo regresso ao trabalho nas segundas-feiras.

A questão de número 3 buscou identificar se o colaborador sente que sua produtividade está diminuindo em determinados momentos. O gráfico 5 apresenta o resultado.

Gráfico 5 – Sinto minha produtividade diminuir



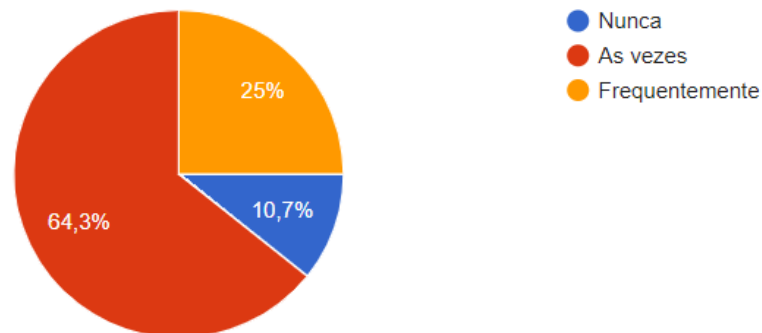
Fonte: Autor (2019)

Relembrando os ensinamentos de Chiavenato (2008) o estresse no trabalho pode provocar sérias consequências, inclusive diminuir a produtividade dos colaboradores. Nesse

sentido, as perdas de produtividade podem gerar prejuízos não apenas para o empregado, mas também para a empresa.

A quarta questão tinha como objetivo saber se o funcionário se sente ansioso no trabalho. O gráfico 6 representa o resultado.

Gráfico 6 – Sinto-me ansioso no trabalho

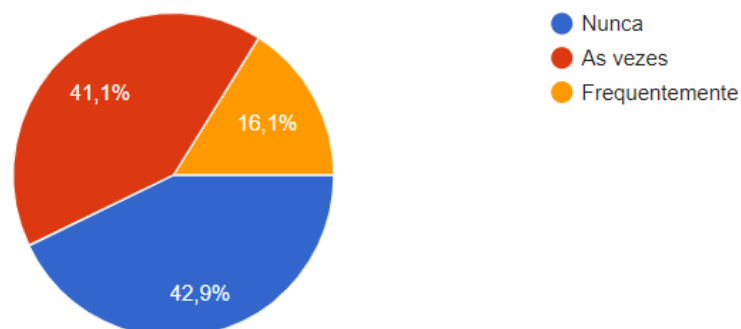


Fonte: Autor (2019)

Muitas vezes, a ansiedade pode ser provocada pela exagerada pressão pelos resultados e o medo de não conseguir um bom desempenho. Além disso, conforme Lacombe (2005) existe, também, a falta de controle sobre algumas variáveis importantes para alcançar os resultados, que geram situações de ansiedade e estresse.

A quinta questão tinha o propósito de descobrir o nível de irritabilidade e intolerância dos colaboradores em relação aos seus colegas de trabalho. Nesse sentido, o gráfico 7 demonstra o resultado.

Gráfico 7 – Meu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho



Fonte: Autor (2019)

Ao observar o gráfico, apesar da análise das questões anteriores, em relação aos colegas, 42,9% dos colaboradores responderam que nunca se sente irritados em relação aos colegas e 41,1% informaram que as vezes se irritam. Esta pode ser uma análise em relação ao clima organizacional, já mencionado anteriormente. Matos e Almeida (2007) afirmam que a qualidade no ambiente de trabalho pode ser positiva e favorável e esse reflexo, em relação à quinta pergunta, aponta para um bom clima organizacional na empresa XYZ.

As questões 6, 7 e 8 foram feitas para que os respondentes pudessem expressar sua opinião, com questões abertas. A pergunta 6 buscou saber se o colaborador tem ou teve algum problema de saúde recentemente. O resultado apontou que 20% não tem nenhum problema de saúde. 80% afirmaram que já tiveram ou tem algum problema de saúde. As respostas foram variadas, e algumas estão destacadas a seguir:

- Sim. Pressão alta. Problemas na coluna. (Colaborador 1)
- Transtorno de ansiedade. (Colaborador 2)
- Sim. Dores musculares e dor de cabeça. (Colaborador 3)
- Cansaço e dores musculares. (Colaborador 4)

A maioria das respostas contemplam as mesmas queixas destacadas. Conforme Chiavenato (2008) o estresse no ambiente de trabalho gera consequências físicas, tais como: distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e, até mesmo, acidentes.

A sétima questão procurou saber o que o colaborador faz nos finais de semana, longe do ambiente de trabalho. Novamente, esta era uma questão aberta e os funcionários puderam expressar suas opiniões livremente. Apenas 10% respondeu que não fazem atividades variadas nos finais de semana. 90% dos funcionários informaram que fazem atividades nos finais de semana, que vão desde exercícios físicos, atividades de lazer, tais como cinema, leitura e passeios turísticos. A seguir algumas respostas dos colaboradores:

- Sim. Passeios. Caminhadas. (Colaborador 5)
- Sim. Leitura em desenvolvimento pessoal. (Colaborador 6)
- Passeios e ficar com a família. (Colaborador 7)
- Relaxar, passear, comer comidas diferentes (Colaborador 8)
- Caminhar, ir a praia, cinema, etc (Colaborador 9)
- Passeio de bicicleta, visita a amigos e familiares. (Colaborador 10)
- Estudar e assistir filmes ou séries. (Colaborador 11)
- Sim, viagens para relaxar e desligar a cabeça do trabalho. (Colaborador 12)

Conforme Paschoal e Tamayo (2004) muitas pesquisas têm sido realizadas com o propósito de avaliar o quanto o estresse ocupacional impacta negativamente no desempenho dos funcionários. Desta forma, disponibilizar espaços que proporcionem momentos de relaxamento é importante para melhorar o clima organizacional. Nesse contexto, a última questão

buscou compreender se os colaboradores conhecem e utilizam os espaços diferenciados, e em quais momentos utilizam esses locais.

É importante destacar que 25% dos respondentes informaram que não utilizam esses espaços e alguns até disseram que desconhecem os ambientes diferenciados. Dos 75% restantes, que responderam que conhecem e utilizam os espaços, a maioria informou que usa nos momentos de intervalos de almoço. A seguir algumas respostas.

Sim. As vezes. Quando sobre tempo. No horário do almoço, preferencialmente. (Colaborador 13)

Poucos espaços que utilizo, quando não estão ocupados, no meu momento de planejamento. (Colaborador 14)

A empresa oferece, porém não utilizo por falta de tempo e excesso de trabalho. (Colaborador 15)

Oferece mas pouco utilizo, geralmente em que momentos em que preciso descansar a cabeça para resolver algum problema. (Colaborador 16)

A partir destas respostas, a seguir apresentam-se propostas para a situação problema da pesquisa com base na análise do questionário.

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Para elaborar uma proposta de solução é preciso retomar a questão problema da pesquisa, **“Quais as ações que uma empresa pode fazer para diminuir o estresse diário no ambiente de trabalho?”**

A seguir, apresentam-se as propostas para a melhoria da realidade da empresa e do setor, objeto de estudo da pesquisa.

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

Ao analisar os resultados da pesquisa ficou evidente que, apesar de muitos colaboradores já atuarem há bastante tempo na empresa, muitos deles desconhecem os espaços diferenciados, que servem de áreas para descanso de para “desestressar”. Como resposta a última questão, alguns colaboradores disseram que não tem tempo para descansar e quando conseguem é no horário do almoço, ou seja, na própria folga. Vale ressaltar o que aponta Chiavenato (2008, p. 376):

(...) os riscos de saúde como riscos físicos e biológicos, tóxicos e químicos, assim como condições estressantes, podem provocar danos às pessoas no trabalho. O ambiente de trabalho em si também pode provocar doenças. Uma definição mais ampla de saúde é um estado físico, mental e social de bem-estar. Esta definição enfatiza as relações entre corpo, mente e padrões sociais.

A proposta de melhoria é fazer uma divulgação maior dos espaços diferenciados e incentivar o colaborador a utilizá-los. Desta forma, optou-se por reunir os colaboradores em grupo, por setor, para realizar palestras com informações pertinentes ao estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho, além de expor os espaços diferenciados.

Também, a partir dos dados da pesquisa, observou-se que os colaboradores realizam atividades fora do horário da empresa, que são destinadas ao lazer. Proporcionar espaços para trocas de informações, criar grupos de atividades fora da empresa, também pode ser uma forma de proporcionar ao colaborador, meios para que ele consiga descansar, quando não está trabalhando, desligando-se das rotineiras questões como: receber e-mails sobre trabalho nos finais de semana, estar conectado 24 horas por dia no ambiente de trabalho.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

O resultado esperado com a divulgação dos espaços palestra sobre o estresse no trabalho, e programa de atividades externas, é de proporcionar qualidade de vida para o colaborador. Desta forma, aumenta a satisfação do mesmo, melhora sua disposição e, consequentemente, melhora seu desempenho na empresa, aumentando sua produtividade.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

A proposta pode ser considerada viável, pois requer a implantação de pequenas mudanças, mas que podem gerar resultados significativos para todos os envolvidos. As condições de trabalho de muitas pessoas são estressantes. Contudo, existem atitudes, ou medidas, que podem ser tomadas pela gestão da organização, para que haja uma melhoria dessas condições. Entre elas, destacam Braga, et al. (2001, p. 12):

- Humanizar o trabalho adaptando-o às pessoas;
- Direito a livre organização;
- Direito a informação;
- Direito de recusa ao trabalho perigoso;
- Conhecer e dominar o ciclo de vida do produto;
- Participação do trabalhador e da comunidade nas mudanças tecnológicas;
- Impedir transferência dos riscos;
- Recusar a compra e venda da saúde;
- Associar saúde do trabalhador e preservação do meio ambiente;
- Estabelecer o controle social em saúde e meio ambiente;
- Compromisso do Estado em facilitar a democracia.

O quadro a seguir mostra o plano de mudanças a ser implementado.

Quadro 2 – Proposta de Melhoria

ATIVIDADE	OBJETIVOS
Palestras	Divulgar as consequências do estresse e o impacto na qualidade de vida pessoal/profissional
Espaços Diferenciados	Divulgar os espaços, disponibilizados pela empresa, para que o colaborador possa ter um momento de descanso, relaxamento.
Atividades Externas	Formar grupos de pessoas para realizar atividade externa, tais como: caminhadas, trilhas, entre outros.

Fonte: Autor (2019)

Com as atividades propostas espera-se que o tempo de divulgação e implantação seja relativamente rápido. O quadro a seguir demonstra a viabilidade sob os pontos de vista de Recursos Humanos, Financeiros e de TI.

Quadro 3 – Viabilidade das Melhorias

ATIVIDADE	RECURSOS HUMANOS	FINANCEIRO	TI
Palestras	Organizar, recrutar palestrante	Valor cobrado pelo profissional palestrante	Disponibilizar recursos para palestra
Espaços Diferenciados	Já existem, falta divulgar melhor	Não há custos	Usar e-mails e mídia para divulgação
Atividades Externas	Preparar planos de atividades	Verificar se a empresa participa ou não com investimentos	Divulgar as atividades

Fonte: Autor (2019)

Com essa proposta de melhoria, acredita-se que é possível proporcionar mais qualidade de vida ao trabalhador, reduzindo o estresse e aumentando a produtividade do mesmo. As empresas que se preocupam com seus funcionários alcançarão o sucesso.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar a pesquisa é preciso retomar os objetivos propostos no início deste estudo. O objetivo geral foi analisar as ações desenvolvidas por uma empresa de TI para melhorar as condições de trabalho e aliviar o estresse dos funcionários. Os objetivos específicos foram: Identificar os fatores causadores do estresse nos funcionários; listar os espaços que a empresa oferece para os funcionários; Apresentar alternativas para melhorar o ambiente de trabalho.

Considerando os objetivos da pesquisa é possível afirmar que todos foram alcançados. A partir da identificação dos fatores que causam o estresse nos funcionários e as consequências que ele pode trazer para o mesmo, entende-se que uma empresa, que pensa no seu colaborador, deve estar atenta aos sinais de estresse. O baixo rendimento profissional pode ser um desses fatores que comprometem o sucesso da organização.

Os espaços diferenciados que a empresa possui são utilizados de forma parcial, como visto na análise do questionário. Muitos informaram que desconhecem esses espaços e outros afirmaram que conhecem, mas não tem tempo para usufruir. Nesse contexto a proposta de melhoria busca divulgar os ambientes e também proporcionar que os colaboradores tenham “mais tempo” para aproveitá-los.

O terceiro objetivo específico era apresentar alternativas para melhorar o ambiente de trabalho. Nesse contexto, a proposta de melhoria visa identificar e demonstrar aos colaboradores que eles estão à disposição dos funcionários.

O trabalho ocupa um espaço fundamental na vida das pessoas, e boa parte da vida é passada dentro de uma organização. Nesse sentido, os programas de qualidade de vida podem implementar várias ações, com o objetivo de promover a saúde físico-mental do cidadão. É possível concluir que as pessoas são o principal ativo de uma organização. A forma como as pessoas são tratadas pela empresa é extremamente importante, pois a garantia de sucesso de qualquer empresa está na satisfação de seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, R.M. **Desenvolvimento e aplicação de um método para o mapeamento de competências em inteligência competitiva**. 2006. 209 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2006.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BRAGA, Viven O. S.; BATTISTIN, Claudilene; CABIANCA, Aline Maria R.; BERTOLAMI, Adriana; PLIVEIRA, Flávia de. **A problemática da saúde do trabalhador**. 2001.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2013.
- GIL, Antonio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas**. Enfoque nos Papéis Profissionais. 1.ed. São Paulo, Atlas, 2007.
- HAIR JÚNIOR, Joseph F. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MALHOTRA, Naresh K. et al. **Introdução a Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MARQUES, José Roberto. Como lidar com o estresse no trabalho. Portal IBC, 04 jan. 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/como-lidar-estresse-vida-profissional/>> Acesso em 25 abr. 2019.
- MATOS, José Gilvomar R.; MATOS, Rosa Maria B.; ALMEIDA, Josimar Ribeiro de. **Análise do ambiente corporativo: Do caos organizado ao planejamento**. São Paulo: E-papers Serviços Editoriais LTDA, 2007.
- MELLO, Carlos (Org.). **Métodos quantitativos: pesquisa, levantamento ou survey**. Disponível em: <<http://www.carlosmello.unifei.edu.br/Disciplinas/Mestrado/PCM->

10/Slides-Mestrado/Metodologia_Pesquisa_2012-Slide_Aula_9_Mestrado.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2019.

MODESTO, Naísa. **Você sofre com a síndrome da segunda-feira?** 11 jul. 2008. Disponível em: < <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/sem-categoria/voce-sofre-com-a-sindrome-da-segunda-feira/>> Acesso em 03 set. 2019.

PASCHOAL, Tatiane. TAMAYO, Álvaro. Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família – Trabalho no Estresse Ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa** Mai-Ago 2005, Vol. 21 n. 2, pp. 173-180. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v21n2/a07v21n2>> Acesso em 03 set. 2019.

ROESCH, S. **O estudo de caso como estratégia de pesquisa.** Material de apoio de curso. Porto Alegre: PPGA/UFRGS, Mimeo, 1999.

SENDIN, Tatiana. Precisamos falar sobre estresse. **Revista Exame.** 13 maio 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/precisamos-falar-sobre-estresse/>> Acesso em 10 abr. 2019.

SOGAYAR, Thais. **Mercado de TI deve crescer 10% em 2019 no Brasil, segundo IDC Brasil.** Mundo Digital 06 fev. 2019. Disponível em: <<http://www.mundodigital.net.br/index.php/destaque/11115-mercado-de-ti-deve-crescer-10-em-2019-no-brasil-segundo-idc-brasil>> Acesso em 25 abr. 2019.

YIN, Robert. **Estudo de Caso.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

PERFIL

Idade

- 20-30
- 30-40
- 40-50
- + de 50 anos

Sexo

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não responder

Tempo de empresa

- Até 1 ano
- 1 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- + de 10 anos

PERGUNTAS

1) Em algum momento, na trajetória profissional, você já ficou estressado?

- SIM
- NÃO

2) Segunda-feira, ao pensar em trabalhar, sinto um grande desânimo e vontade de não ir:

- Nunca
- Às vezes
- Frequentemente

3) Sinto que minha produtividade está menor do que era antes

- Nunca
- Às vezes
- Frequentemente

4) Sinto-me ansioso no trabalho.

- Nunca
- Às vezes
- Frequentemente

5) Meu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho ultrapassa o dos outros ao meu redor.

- Nunca
- Às vezes
- Frequentemente

6) Tenho algum problema de saúde recentemente? Alteração de pressão, dores musculares, entre outros? Quais?

7) Nos finais de semana procuro realizar atividades diferenciadas? () SIM () NÃO. Quais?

8) A empresa oferece espaços diferenciados para os funcionários. Você utiliza? Em quais momentos?