

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CONSTRUÇÃO CIVIL  
ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE OBRAS

CESAR CERONATO

**ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE E MOTIVAÇÃO DOS  
COLABORADORES EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO –  
ESTUDO DE CASO**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA  
2015

CESAR CERONATO

**ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE E MOTIVAÇÃO DOS  
COLABORADORES EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO –  
ESTUDO DE CASO**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, como requisito parcial para a conclusão de curso. Área de Concentração: Gerenciamento de Obras.

Orientador: Prof. Dr. Egídio José Romanelli

CURITIBA  
2015

**CESAR CERONATO**

**ESTUDO DE CASO - ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE E  
MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA EMPRESA DE  
SANEAMENTO**

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do título de Especialista no Curso de Pós-Graduação em Gerenciamento de Obras, Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, pela comissão formada pelos professores:

Orientador:

---

Prof. Dr. Egídio Jose Romanelli  
Professor do GEOB, UTFPR – Câmpus Curitiba.

Banca:

---

Prof. Dr. Adalberto Matoski  
Departamento Acadêmico de Construção Civil, UTFPR – Câmpus  
Curitiba.

---

Prof. Me. Massayuki Mário Hara  
Departamento Acadêmico de Construção Civil, UTFPR – Câmpus  
Curitiba.

Curitiba

2015

“O termo de aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Curso”

## RESUMO

CERONATO, Cesar. Análise do nível de estresse e motivação dos colaboradores de uma empresa de saneamento – Estudo de caso. 2015. 57p. Monografia de Especialização – Especialização em Gerenciamento de Obras, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba.

O objetivo principal deste trabalho é realizar um estudo de caso para verificar o nível de estresse e o estado motivacional dos colaboradores de um setor em uma empresa de saneamento, por meio de aplicação de pesquisa de campo (questionário). Na busca de embasamento teórico foi recorrido aos conceitos de estresse e motivação respectivamente de Hans Seyle e Paul Hersey para a fundamentação teórica do referido estudo de caso. Com os conceitos de estresse e motivação demonstrados pode-se traçar um paralelo entre a teoria e as respostas obtidas na pesquisa de campo. O estresse é comum no ambiente de trabalho e em especial nas empresas prestadoras de serviços de saneamento, reduzindo a motivação dos seus colaboradores. A presença do estresse contribui de forma negativa sobre o desempenho e eficiência profissional, trazendo prejuízos ao indivíduo e para a empresa, a qual pode buscar formas de motivar seus funcionários para que o desempenho individual e coletivo seja melhorado. Observou-se após esse estudo, através da análise dos questionários respondidos, que todos os colaboradores apresentam sintomas relacionados ao estresse.

**Palavras chave:** Estresse. Pressão. Motivação. Desempenho. Eficiência.

## ABSTRACT

CERONATO, Cesar. Stress level analysis and motivation of contributors in a sanitation company – Estudo de caso. 2015. 57p. Monografia de Especialização – Especialização em Gerenciamento de Obras, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba.

The main objective of this project is to conduct a case study verifying the stress level and motivation among employees within a division of a sanitation company by applying a field survey (questionnaire). The theoretical basis for this case study relied on the concepts of stress and motivation detailed by Hans Seyle and Paul Hersey, respectively. Once the concepts of stress and motivation have been demonstrated, parallels can be drawn between the theory and the responses obtained from the field survey. Stress is common in the workplace, particularly in sanitation companies, reducing employee motivation. The presence of stress negatively impacts performance and professional efficiency, causing losses for the individual and the company; companies can seek ways of motivating their employees so that individual and group performance improves. Observed after this study through, analysis of questionnaires answered, that all contributors have symptoms related to stress.

**Keywords:** Stress. Pressure. Motivation. Performance. Efficiency

## LISTA DE QUADROS

|  |    |
|--|----|
| QUADRO 1 - NÚMERO DE COLABORADORES POR COORDENAÇÃO ..... | 32 |
| QUADRO 2 - NÚMERO DE COLABORADORES POR GÊNERO .....      | 33 |
| QUADRO 3 - ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES .....          | 33 |
| QUADRO 4 - TEMPO DE SERVIÇO DOS COLABORADORES .....      | 34 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| FIGURA 1 - HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS DE MASLOW      | 28 |
| FIGURA 2 - PESQUISAS RESPONDIDAS .....                        | 36 |
| FIGURA 3 - ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES .....               | 37 |
| FIGURA 4 - TEMPO DE SERVIÇO .....                             | 37 |
| FIGURA 5 - MOTIVAÇÃO PARA TRABALHAR .....                     | 38 |
| FIGURA 6 - DESAFIOS PROFISSIONAIS .....                       | 39 |
| FIGURA 7 - DISPOSIÇÃO PARA TREINAR .....                      | 40 |
| FIGURA 8 - COMUNICAÇÃO INTERNA .....                          | 40 |
| FIGURA 9 - QUANTIDADE DE TREINAMENTOS .....                   | 41 |
| FIGURA 10 - CRESCIMENTO PROFISSIONAL .....                    | 42 |
| FIGURA 11 - BENEFÍCIOS OFERECIDOS PELA EMPRESA .....          | 43 |
| FIGURA 12 - QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL X OPORTUNIDADE .....    | 44 |
| FIGURA 13 - ESTABILIDADE NO EMPREGO .....                     | 45 |
| FIGURA 14 - TEMPO: VIDA PROFISSIONAL X VIDA PESSOAL .....     | 46 |
| FIGURA 15 - VONTADE DE FALTAR AO TRABALHO .....               | 47 |
| FIGURA 16 – MINHA IRRITABILIDADE E INTOLERÂNCIA .....         | 48 |
| FIGURA 17 - PROBLEMAS DE SAÚDE .....                          | 48 |
| FIGURA 18 - BAIXO ENTUSIASMO PELA EMPRESA .....               | 49 |
| FIGURA 19 - RECONHECIMENTO DA CHEFIA .....                    | 50 |
| FIGURA 20 - COLABORAÇÃO DOS COLEGAS .....                     | 50 |
| FIGURA 21 - DIMINUIÇÃO DA PRODUTIVIDADE .....                 | 51 |
| FIGURA 22 - SINTO RAIVA TRABALHANDO .....                     | 52 |
| FIGURA 23 - SINTO ANSIEDADE TRABALHANDO .....                 | 52 |
| FIGURA 24 - FELICIDADE EM FICAR DOENTE PARA NÃO TRABALHAR ... | 53 |

## SUMÁRIO

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO</b> .....                        | <b>8</b>  |
| 1.1      | OBJETIVO GERAL .....                           | 8         |
| 1.2      | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                    | 9         |
| 1.3      | JUSTIFICATIVA.....                             | 9         |
| 1.4      | APRESENTAÇÃO DOS CAPÍTULOS .....               | 9         |
| <b>2</b> | <b>ESTRESSE</b> .....                          | <b>11</b> |
| 2.1      | SER HUMANO: UMA ABORDAGEM PSICOSSOMÁTICA ..... | 11        |
| 2.2      | O SIGNIFICADO DO ESTRESSE .....                | 12        |
| 2.3      | FISIOLOGIA DO ESTRESSE .....                   | 13        |
| 2.3.1    | Pressão e Estresse.....                        | 13        |
| 2.3.2    | Reação Fisiológica do Estresse.....            | 14        |
| 2.3.3    | Como as Pessoas se Estressam .....             | 16        |
| 2.4      | FASES DO ESTRESSE.....                         | 17        |
| 2.4.1    | Fase do Alarme.....                            | 18        |
| 2.4.2    | Fase da Resistência .....                      | 18        |
| 2.4.3    | Fase da Exaustão.....                          | 19        |
| 2.5      | SINDROME DE BURNOUT .....                      | 19        |
| 2.6      | COMPORTAMENTO TIPO A.....                      | 21        |
| 2.7      | ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO ..... | 22        |
| 2.7.1    | Eficácia dos Funcionários .....                | 22        |
| 2.7.2    | Estresse e as Organizações .....               | 23        |
| 2.8      | FORMAS DE REDUZIR O ESTRESSE NO TRABALHO ..... | 24        |
| <b>3</b> | <b>MOTIVAÇÃO</b> .....                         | <b>26</b> |
| 3.1      | MOTIVAÇÃO E COMPORTAMENTO.....                 | 26        |
| 3.2      | OBJETIVOS E NECESSIDADES .....                 | 26        |
| 3.3      | TEORIA DA MOTIVAÇÃO HUMANA.....                | 27        |
| 3.4      | TEORIA DA NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO .....      | 29        |
| 3.5      | TEORIA DA MOTIVAÇÃO NO TRABALHO.....           | 29        |
| <b>4</b> | <b>A EMPRESA PESQUISADA E AMOSTRAGEM</b> ..... | <b>32</b> |
| <b>5</b> | <b>METODOLOGIA DE PESQUISA</b> .....           | <b>35</b> |
| <b>6</b> | <b>RESULTADOS</b> .....                        | <b>36</b> |
| <b>7</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....              | <b>54</b> |
|          | <b>ANEXO A</b> .....                           | <b>55</b> |
|          | <b>REFERÊNCIAS</b> .....                       | <b>57</b> |



## 1 INTRODUÇÃO

O termo estresse tem origem na palavra inglesa stress, que significa pressão, tensão ou insistência, atualmente o termo stress está sendo utilizado constantemente de forma parcial e distorcida. Segundo Selye (1965 apud LIMONGI-FRANÇA, 2005, p. 29) o estresse é um conjunto de reações fisiológicas necessárias do organismo para adaptação a novas situações. Essas situações podem causar reações orgânicas e psíquicas promovendo um desequilíbrio no organismo se forem intensas e prolongadas, o que explica o aumento do ritmo cardíaco e do estado de vigília. Às vezes o estresse pode ser benéfico (estresse bom) como, por exemplo, a preparação de uma noiva para seu casamento, mas também pode infelizmente levar a uma situação desfavorável (estresse ruim), que pode desencadear em úlceras ou ainda em diversos problemas psíquicos com, por exemplo, a depressão. Para o ser humano o estresse passa a ser prejudicial quando o organismo é exposto a estressores continuamente, impedindo relaxamento após a tensão. Essas situações de estresse são observadas nos colaboradores envolvidos na área de saneamento que constantemente são submetidos a cobranças corporativas (interna) de produtividade e desempenho e também cobranças sofridas pela população (externa) que anseia pelo atendimento cada vez mais rápido e personalizado.

### 1.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo deste trabalho é verificar o nível de estresse e o estado motivacional dos colaboradores de um setor em uma empresa de saneamento. Este trabalho foi desenvolvido com o tema “Análise da motivação e estresse em uma empresa de saneamento – Estudo de caso”. Descrever de uma forma simples, quais são os principais problemas referentes ao estresse dos colaboradores e o nível de motivação que eles estão submetidos no ambiente de trabalho.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Pesquisar o significado e as características do estresse;
- Caracterizar o nível de estresse dos colaboradores da empresa avaliada;
- Pesquisar o significado e as características da motivação;
- Caracterizar o nível de motivação dos colaboradores da empresa avaliada.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

O foco desta pesquisa foi voltado à questão do estresse em um setor de uma empresa de saneamento, observando a existência de sua presença no ambiente de trabalho e quais são as suas evidências visíveis nos colaboradores. O interesse de se pesquisar esse assunto surgiu diante das condições de trabalho em uma determinada localidade que a empresa atende. Observa-se que essas condições são precárias devido a motivos específicos, como por exemplo, a cobrança pelo uso da água. Essa cobrança gera uma grande insatisfação e resistência na população, devido ao fato de este serviço ser oferecido pelo município sem uma cobrança direta e específica até então. Devido a isso, os colaboradores sentem-se acuados e são constantemente hostilizados durante o desenvolvimento de suas atividades.

Percebe-se que há um baixo nível de satisfação na realização das atividades e pouco estímulo dos colaboradores que trabalham nesse setor. Diante do exposto, este trabalho tem por finalidade pesquisar o grau de estresse e motivação dos colaboradores desta empresa através de uma pesquisa de campo (questionário).

## 1.4 APRESENTAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Após essa introdução, serão tratados os seguintes assuntos:

No capítulo 2 será desenvolvido um estudo sobre o estresse, sua origem como termo do campo de conhecimento da física e posteriormente como foi utilizado por Hans Selye no campo da saúde, como ele surge, quais são seus sintomas, causas e doenças que ele desencadeia. Suas síndromes e padrões de comportamentos típicos do indivíduo com estresse, o estresse no trabalho e nas organizações.

O capítulo 3 tratará do estudo da motivação e do comportamento do indivíduo, seus objetivos e necessidades. Mostrará também a teoria da motivação humana com o conceito de Maslow, a teoria da necessidade de realização e a teoria da motivação no trabalho de Herzberg.

No capítulo 4 será apresentada a empresa pesquisada sua área de atividade, o número de colaboradores por área, seu grau de escolaridade e tempo de serviço.

O capítulo 5 tratará sobre a metodologia empregada para a formulação das perguntas da pesquisa, sua aplicação e levantamento de dados.

No capítulo 6 serão apresentados os resultados obtidos através da pesquisa de campo (questionário) respondidos pelos colaboradores.

## 2 ESTRESSE

### 2.1 SER HUMANO: UMA ABORDAGEM PSICOSSOMÁTICA

Quando é estudado o funcionamento do corpo humano, costumeiramente ele é apresentado dividido em três partes, cabeça, tronco e membros. Essa divisão é apenas para facilitar a didática, quando observado através de uma abordagem psicossomática percebemos que, o ser humano reage sempre como um todo complexo, interligado em profundas e complexas relações que, embora pouco compreendidas, são permanentes e fundamentais a vida humana.

As dimensões biológica, psicológica e social são inerentes a cada ser humano, porém, diferenciam-se no seu funcionamento e modo de reação de indivíduo para indivíduo, sendo elas totalmente independentes.

A dimensão biológica é responsável pelas características constitucionais herdadas e congênitas, incluindo os diferentes órgãos e sistemas que promovem o funcionamento do corpo humano, a dimensão psicológica é responsável pelos processos afetivos, emocionais e intelectuais, e a dimensão social é relativa à incorporação e influências dos valores, das crenças e expectativas das pessoas com quem convive, e dos grupos sociais. Pode-se incluir também a influência do ambiente físico e as características ergonômicas dos objetos que os indivíduos fazem uso no dia a dia.

Com essas três dimensões básicas, o corpo humano reage a situações da vida dentro ou fora de empresa. A reação do organismo desencadeada pelos diferentes estímulos a que está submetido, tende a se reequilibrar, porém, os impactos e as tensões que eles provocam deixam marcas e modificam as pessoas. E é no seu corpo que estão evidenciadas às marcas de sua história (seu esforço, de suas perdas e de suas vitórias). Esses impactos externos e internos aparecem simultaneamente em todo o organismo e indicam que as respostas humanas a esses estímulos não são isoladas ou ao acaso. (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

## 2.2 O SIGNIFICADO DO ESTRESSE

Segundo Levi (1996 apud LIMONGI-FRANÇA, 2005, p. 66) a palavra stress possui diferentes origens etimológicas: *stresse* (dureza, desconforto) do inglês antigo; *estresse* (estreiteza) do francês, antigo; *strictia* e *strictus* (apertado, estreito), do latim, e também do princípio de *stringere* (tornar apertado, apertar), sua utilização antecede em séculos seu uso sistemático ou científico.

Do campo de conhecimento da Física o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço é denominado stress. Dessa forma quando é exercida uma pressão com a ponta de um lápis sobre a superfície de uma borracha ela sofrerá alguma depressão, essa deformidade ocorre com a grande maioria dos materiais (conforme a sua dureza e esforço que é submetido) que pode ser de um maior ou menor grau. Esse termo foi utilizado por Hans Selye para exemplificar o conjunto de reações que um organismo desenvolve quando é submetido a situações que necessitam de esforço e adaptação. Atualmente o stress é responsabilizado pelos problemas de saúde da maioria da população, diminuindo a qualidade de vida das pessoas. (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

O estresse tratado como doença está avançando rapidamente e ganhando conseqüências assustadoras, a amplitude dos sintomas é vasta, que vão desde dores de cabeça até os ataques cardíacos, de pequenos incômodos até a morte, ela não é de fato uma doença, mas sim uma condição de descontrole de uma função fisiológica normal do corpo humano, ou seja, estresse. Sabemos hoje que o estresse crônico provoca diversos tipos de doença, complica outras e induz ao incômodo e ao sofrimento os que são por ele afetados.

O estresse nada mais é que um processo químico do corpo resultante da sua adaptação às exigências de seu meio ambiente que pode ser causado por estressantes físicos tais como ferimentos, infecções. O estresse crônico quase sempre é proveniente da ansiedade motivada pelas conseqüências da vida moderna e agitação dos grandes centros urbanos. (ALBRECHT, 1990).

Pode-se pensar que o stress seja algo altamente negativo e que é uma exclusividade dos dias de hoje, porém, quem pensa dessa forma está enganado, é claro que os indivíduos sofrem estressantes características dos dias atuais, mas existem algumas formas de identifica-los e trabalha-los.

Estar estressado é o estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas, e o comportamento mental e afetivo. (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

O estresse pode ser físico, emocional ou misto, o misto é o mais comum e se estabelece quando uma lesão física é acompanhada de comprometimento emocional (psíquico), o estresse físico pode ser um sintoma ou mesmo uma doença como dor nas pernas, tonturas já o estresse emocional resulta de acontecimentos que afetem o indivíduo psíquico ou emocionalmente. (LANCMAN, 2004).

Segundo Limongi (2005) atualmente o fenômeno estresse é compreendido melhor, sabendo-se que ele, não é bom nem ruim, e que é impossível e indesejável eliminá-lo completamente, e que ele pode ser um recurso importante e útil para uma pessoa no seu dia a dia. A resposta ao estresse é ativada pelo organismo no sentido de mobilizar recursos que possibilitem a pessoa enfrentarem situações diversas que exigem os mais variados e diferentes esforços.

## 2.3 FISILOGIA DO ESTRESSE

### 2.3.1 Pressão e Estresse

Um erro bastante comum é de se confundir pressão com estresse, para que isso não ocorra deve-se ter em mente que o termo pressão refere-se às características de uma situação que pode representar algum problema para o indivíduo, e que equivalem a exigências de alguma forma de adaptação. O

estresse refere-se ao conjunto específico de condições bioquímicas do corpo do indivíduo, essa condição é uma tentativa do corpo de fazer o ajuste. Dessa forma fica claro que a pressão diz respeito a uma determinada situação e o estresse faz parte da pessoa. Cada indivíduo pode reagir de forma diferente a uma mesma situação a ele imposta, como por exemplo, ao receber um simples convite para uma rápida apresentação de trabalho um indivíduo poderia se sentir extremamente feliz e outro indivíduo receber o mesmo convite e ficar em estado de pânico. Esses indivíduos estariam até certo ponto em estado de alerta, mas cada um teria um determinado desempenho em lidar com essa situação devido a suas experiências anteriores e o seu grau de maturidade.

Para que o indivíduo tenha uma vida equilibrada e saudável é necessário aprender e saber lidar com a diferença entre um nível razoável de estresse e o excesso, entre um nível razoável de pressão e o seu excesso, com isso fica evidente que é impossível à ausência total de estresse. O indivíduo deve procurar estabelecer níveis aceitáveis de pressão e estresse que venham a contribuir no seu desempenho e nas suas realizações e que também não ameacem seu bem-estar. Quando uma pessoa consegue transformar a pressão em estresse prova a sua capacidade de lidar com a pressão, isso varia muito de uma pessoa para outra e que é, e prova que essa capacidade é desenvolvida e se aprende a ter e até se pode aprender a reagir com menos intensidade a muitas situações, limitando, assim, o nível de estresse sofrido.

Esse padrão de resposta à pressão é chamado de reatividade e está relacionado ao nível de ajustamento pessoal do indivíduo, dessa forma não se deve considerar a pressão e o estresse como ruins e indesejáveis, o estresse nada mais é do que uma parte natural do funcionamento humano, e a pressão um aspecto normal das interações humanas, dessa forma a pressão está na situação e o estresse no indivíduo. (ALBRECHT, 1990).

### 2.3.2 Reação fisiológica do estresse

O estresse provoca efeitos profundos no funcionamento humano, essas reações possuem um padrão de resposta definido, claro e eletroquímico no corpo humano.

Os estudos do Dr. Walter B. Cannon (1932), da Escola de Medicina da Universidade de Harvard e, e de, Hans Selye (1956), da Universidade de Montreal, apontam que existem padrões que formam a base das reações desencadeadas pelo corpo e que muitas mudanças observadas no indivíduo fazem parte dessa síndrome de reações coordenadas pelo corpo.

Foi observada por Selye (1956) que a raiva provoca as mesmas alterações químicas que o medo, dessa forma as mudanças ocorridas no corpo durante os estados de forte emoção são bastante “padronizadas”, isto é, são as mesmas, independentemente do tipo de emoção sentida. (ALBRECHET, 1990)

Da mesma forma Cannon (1932) havia teorizado antes que qualquer condição de desafio (como fome, extremos de calor e frio, barulho, dor, perda de sangue ou forte emoção), faz com que o corpo mobilize seus sistemas eletroquímicos e adote um “passo de guerra”, a qual chamou de síndrome da luta-ou-fuga. (ALBRECHET, 1990)

Mais tarde, Hans Selye (1936, apud ALBRECHET, 1990, p. 56) concluiu com estes conceitos em sua teoria da química hormonal e cunhou o termo reação de estresse, formulando uma teoria ampla dos processos de adaptação do corpo, baseada numa síndrome de adaptação geral de três estágios.

Conforme Albrechet (1990) seu sistema nervoso simpático (um dos dois ramos principais do sistema nervoso autônomo) entra em funcionamento a plena carga e ativa uma química de secreções, a pequena parte de seu cérebro chamada hipotálamo ativa a glândula pituitária, localizada perto da base de seu cérebro, esta glândula libera seu hormônio próprio, o ACTH (hormônio adrenocorticotrófico), injetando-o na corrente sanguínea, quando o ACTH chega às glândulas suprarrenais, localizadas em cima dos rins, provoca nelas uma reação característica. Essas glândulas (suprarrenais) aumentam sua produção de adrenalina em sua corrente sanguínea, junto com uma família de hormônios afins chamados corticoides, (esta família de hormônios) mas em especial a adrenalina e que faz com que seu corpo fique num relevante estado



de alerta. A corrente sanguínea faz com que esses produtos químicos da tensão logo cheguem a todas as células de seu corpo, fazendo a viagem até o ponto mais distante em menos de oito segundos. Ao mesmo tempo, comandos que percorrem seus caminhos nervosos alertam coração, pulmões e músculos para uma ação mais intensa.

### 2.3.3 Como as pessoas se estressam

As causas do estresse são divididas em duas categorias, o estresse de origem física que é proveniente de uma perturbação direta do corpo, que é provocado pelo ambiente que o indivíduo está inserido e o estresse de origem emocional que é causado pelo processo mental do indivíduo, sem que aja qualquer estressante físico em contato direto com o corpo. As bactérias, os vírus, o calor extremo, lesões físicas como cortes, contusões, torções, são exemplos de alguns agentes externos que quando representam um grande desafio ao equilíbrio homeostático do corpo provocará estresse físico, que nada mais é que o estresse somático.

Já o estresse de origem emocional não é causado por um estressante externo e sim por um sinal eletroquímico desencadeado que excita o hipotálamo e dá início a toda a cadeia de eventos químicos, que são originados como, por exemplo, em um quase acidente iminente de carro ou a súbita notícia da morte de uma pessoa querida que, na opinião do indivíduo, trará resultados muito desagradáveis.

O estresse de origem emocional pode classificar em quatro categorias:

1. Estresse do tempo – essa é a reação da ansiedade ao conceito abstrato de tempo, existe um sentimento de que é preciso fazer alguma coisa (ou várias coisas) em um determinado prazo.
2. Estresse da expectativa – ele é comumente conhecido como “preocupação”; uma sensação de ansiedade diante de um acontecimento iminente, com pouca ou nenhuma base específica.

3. Estresse situacional - ansiedade decorrente de se encontrar numa situação ameaçadora; mais comumente, envolve perda de status.

4. Estresse do encontro - ansiedade diante da possibilidade de ter que lidar com uma ou mais pessoas que se ache desagradáveis. (ALBRECHT, 1990).

De acordo com Limongi-França (2005) devem-se ressaltar dois aspectos essenciais: de um lado, tem-se um estímulo estressor ou simplesmente estressor, que através de diversas situações desencadeiam o stress, e de outro lado, a resposta ou o processo de stress que é resposta do indivíduo diante ao estímulo. Quando a resposta é negativa (Distress) ela desencadeia um processo de adaptação inadequado, podendo causar doenças, por outro lado se a resposta é positiva (Eustress) a pessoa reage bem à demanda.

O stress como processo é a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista, já o stress como estado é o resultado positivo (eustress) ou negativo (distress) do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa.

O estresse dispara no organismo (via sistema endócrino, nervoso e imunológico) uma série de reações através da estimulação do hipotálamo. (LIPP, 2004).

Segundo Limongi-França (2005) os estressores advêm tanto do meio externo (frio, calor, condições de insalubridade) quanto do ambiente social (trabalho, do nosso mundo interno, como os pensamentos e as emoções — angústia, medo, alegria, tristeza), todos esses estressores juntos são capazes de iniciar no organismo uma série imensa de reações via sistema nervoso, sistema endócrino e sistema imunológico, (por meio da estimulação do hipotálamo e sistema límbico que são importantes estruturas do sistema nervoso central e estão intimamente relacionadas com o funcionamento dos órgãos e regulação das emoções).

## 2.4 FASES DO ESTRESSE

Existe um conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo, que se desencadeiam diante de situações de stress, que Seyle (1965), deu o nome de Síndrome Geral de Adaptação, que consiste em três fases: Reação de Alarme, Fase de Resistência e Fase de Exaustão, para que aja stress não é necessário que ela se desenvolva até o final, evidentemente, só nas situações mais graves é que se atinge a última fase.

#### 2.4.1 Fase do alarme

A fase de alarme ou reação de alarme assemelha-se à reação de emergência de Cannon, célebre fisiologista americano, em seus estudos fisiológicos ele percebeu que, quando um animal era submetido a estímulos ameaçadores a seu equilíbrio orgânico, ele apresentava uma determinada reação que ele denominou Emergência, em que o animal se preparava para luta ou para fuga.

Segundo Romanelli (2014), essa fase de alarme é um conjunto de reações provocadas pela exposição a um agente desafiador, ao qual o organismo não está adaptado, para desenvolver tal adaptação o organismo é auxiliado pelo hormônio chamado adrenalina. Ele é descarregado na corrente sanguínea e provoca a preparação do organismo para enfrentar o desafio, através das respostas de fuga ou luta. Esse é um mecanismo fisiológico primitivo, que a evolução desenvolveu para garantir a sobrevivência do indivíduo e de sua espécie, comumente presente no homem e nos mamíferos. Essa fase de alarme caracteriza-se por aumento da: frequência cardíaca, pressão arterial, concentração de glóbulos vermelhos, concentração de açúcar no sangue, frequência respiratória, concentração de glóbulos brancos e também a redistribuição do sangue, dilatação dos brônquios, dilatação da pupila, e ansiedade.

#### 2.4.2 Fase da resistência

A fase da resistência é caracterizada caso o agente estressor mantenha sua ação, e é caracterizada pelo aumento do córtex da suprarrenal devido à solicitação continuada de adrenalina, pelas ulcerações no aparelho digestivo, pela irritabilidade, pela insônia, pela mudança no humor, pela diminuição do desejo sexual e pela atrofia de algumas estruturas relacionadas à produção de células do sangue.

O Distress já ocorreu nessa fase, pois as reações não são adaptativas e organismo sofre com esse fracasso. (ROMANELLI, 2014).

#### 2.4.3 Fase da exaustão

A fase da exaustão representa muitas vezes a falha dos mecanismos de adaptação, quando pode haver (em parte) um retorno à fase de Alarme e, posteriormente, se o estímulo estressor continuar potente o organismo pode morrer. (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

Conforme Romanelli (2014) prolongando-se, os agentes estressores, eles provocam danos perturbadores, como: todas as tentativas de adaptação falham, as reservas fisiológicas se esgotam, o corpo não consegue manter as funções essenciais em estado de normalidade, é instalado um estado geral de colapso, distúrbios cada vez mais graves vão aparecendo em diferentes órgãos e sistemas (ulcerações, diabetes, depressão, doenças cardíacas, disfunções digestivas) e pode culminar na morte do organismo.

## 2.5 SINDROME DE BURNOUT

O burnout é uma síndrome psicológica ligada ao trabalho que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos, e suas principais dimensões a estas reações são uma exaustão avassaladora,

sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, uma sensação de ineficiência e falta de realização.

A sobrecarga de trabalho e o conflito pessoal no trabalho são as principais fontes da dimensão da exaustão, essa dimensão representa o componente básico individual do stress no burnout, e refere-se à sensação do indivíduo de estar além dos seus limites e exaurido de recursos físicos e emocionais. (ROSSI, 2007).

Segundo Romanelli (2014) o burnout desencadeia uma espécie de exaustão no indivíduo diante de suas obrigações no trabalho, podendo o indivíduo chegar a um bloqueio diante de qualquer sinal que lembre seu trabalho, como lembrar o endereço de trabalho, dos colegas ou até mesmo do nome da empresa.

A reação negativa, insensível ou excessivamente desligada dos diversos aspectos do trabalho são as principais fontes da dimensão do ceticismo e representa o componente do contexto interpessoal no burnout, quando as pessoas estão trabalhando duramente e fazendo coisas demais, elas começam a se retrair, cortar e reduzir o que estão desenvolvendo, e o risco é de que o desligamento possa resultar na perda de idealismo e na desumanização dos outros. Com o passar tempo, os trabalhadores não estão simplesmente criando um mecanismo de parada e diminuindo a quantidade de trabalho, mas também desenvolvendo o sentido literal do termo inglês Burnout, que significa queimar completamente ou queimar até o fim. Com o desenvolvimento do ceticismo ao passar do tempo, os indivíduos deixam de tentar fazer o melhor, passando a fazer o mínimo necessário de forma que reduzem a quantidade de tempo que passam no escritório ou no local de trabalho e a quantidade de energia que dedicam a ele, não param, mas continuam fazendo apenas o mínimo necessário, de modo que a qualidade de seu desempenho acaba diminuindo.

A sensação de incompetência, a falta de realização e produtividade no trabalho, são as principais fontes de dimensão da ineficácia que representa o componente de auto avaliação no burnout, essa sensação faz com que o indivíduo muitas vezes acredite que escolheu a profissão errada e não gostem do tipo de pessoa que acreditam que se tornaram.

O burnout em síntese tem se colocado no processo de deterioração psicológico e social desta exposição crônica, e não apenas física, ele é uma reação cumulativa a estressores ocupacionais contínuos.

O problema do burnout surgiu inicialmente em ocupações laborativas relacionadas a cuidados pessoais e serviços assistenciais como atendimento à saúde, saúde mental, assistência social, sistema judiciário penal, profissões religiosas, aconselhamento e ensino. O foco destas ocupações tem o objetivo de auxílio e prestação de serviços a indivíduos necessitados, o que caracteriza que desde o início, o burnout era estudado não tanto como uma reação individual ao stress, mas principalmente em termos das transações relacionais de um indivíduo no ambiente de trabalho. Esse trabalho personalizado exige muito do prestador de serviço que se apega demasiadamente aos problemas de outras pessoas, colocando os interesses do próximo em primeiro lugar.

À medida que outras ocupações tornaram-se mais orientadas para um atendimento ao cliente "personalizado", o fenômeno do burnout tornou-se relevante também para estes empregos, embora o burnout tenha sido identificado principalmente como um fenômeno no mundo do trabalho, a importância do contexto social e das relações interpessoais para o burnout sugere que ele pode ser relevante a outras esferas da vida, como de fato, vários autores têm aplicado o conceito de burnout à família, para analisar a relação entre pais e filhos e a relação entre os membros de um casal. (ROSSI, 2007).

## 2.6 COMPORTAMENTO TIPO A

Conforme os estudos de Friedman e Rosenman (1974 apud ALBRECHT, 1979, p. 98) as relações entre os ataques cardíacos e o estilo de vida descrevem um padrão distintivo que, representa o indicador de uma vítima típica de ataque cardíaco, e dão esta definição: O Padrão de Comportamento do Tipo A é um complexo de ação-emoção que pode ser observado em qualquer pessoa que esteja ativamente envolvida numa luta crônica,

incessante, para conseguir cada vez mais em cada vez menos tempo, obrigando-se a agir assim. Esse padrão do Tipo A é um padrão de urgência, realização e competição crônicas manifestadas quando a pessoa do Tipo A enfrenta desafios em seu ambiente.

O aperto firme das mãos, a fala acelerada, a voz alta, o andar rápido, o senso crônico de urgência, a reação quando não se pode executar suas atividades rapidamente são algumas características do padrão Tipo A, conforme Lipp (2004).

Já o comportamento do Tipo B é a alternativa ao padrão intenso e sobrecarregado do Tipo A, ou seja, é exatamente o seu oposto. O indivíduo com padrão de comportamento Tipo B é caracterizado pelo movimento lento das mãos, voz branda e suave, expressão calma e sutil, complexidade nas respostas, meio monótono, geralmente retraído, e não reage se não pode realizar suas tarefas com rapidez.

Conforme Wilians (1998) alguns indivíduos são portadores de características de comportamento do Tipo A e Tipo B e são denominados de Tipo X.

## 2.7 ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

### 2.7.1 Eficácia dos funcionários

O stress ocupacional é um assunto que tem suscitado o interesse devido ao impacto do stress sobre a saúde dos empregados, e em termos financeiros, o stress custa grandes quantias para as organizações todos os anos devido ao aumento de gastos com atendimento médico e afastamentos. A principal consequência do stress no local de trabalho é seu potencial de reduzir a eficácia dos funcionários.

Os pesquisadores e gerentes das organizações têm dado relativamente pouca atenção a entender o impacto do stress no local de trabalho sobre a eficácia dos funcionários.

Em termos práticos é difícil definir e ainda mais difícil medir a eficácia dos funcionários, em um sentido geral, a eficácia representa a soma total das contribuições de um funcionário à organização, porém, a eficácia dos funcionários é um conceito muito mais amplo e mais multidimensional do que simplesmente o seu desempenho.

A eficácia do funcionário está claramente ligada aos comportamentos de desempenho de tarefas dos funcionários, tais comportamentos de desempenho de tarefas são aqueles que "contribuem para o núcleo técnico da organização" e são "formalmente reconhecidos" como parte do cargo de um indivíduo. Sabe-se que o desempenho das tarefas contribui para a eficácia de um funcionário, porém, um funcionário que desenvolve simplesmente o que é necessário não deve ser considerado eficaz, os funcionários mais eficazes são aqueles que vão além das tarefas exigidas por sua atividade, ajudam os outros e promovem os objetivos de sua organização. (ROSSI, 2007).

### 2.7.2 Estresse e as organizações

A organização empresarial é um sistema social formado por seres humanos reais com atitudes, valores, sentimentos e comportamentos concretos, bem como um sistema técnico com capital, materiais e os fatores de produção a eles associados.

Para as organizações empresariais, uma pessoa trabalha produtivamente quando está trabalhando com alta capacidade, em tarefas que vale a pena serem executadas, e com competência aceitável, já observando do ponto de vista da pessoa pode-se dizer que ela está trabalhando produtivamente quando está fazendo as coisas mencionadas acima e recebendo uma remuneração razoável, mantendo-se, ao mesmo tempo, dentro de sua zona de conforto em termos de pressão, estresse e desafio. Para que



ocorra esse equilíbrio entre o indivíduo e a organização, é preciso satisfazer ambas essas condições.

As principais variáveis da satisfação geral no trabalho e, conseqüentemente, do equilíbrio eficaz entre estresse e recompensa para qualquer pessoa, são as seguintes: carga de trabalho, variáveis físicas, status do trabalho, prestação de contas, variedade de tarefas, contato humano, desafio físico, desafio mental.

A carga de trabalho em excesso ou a falta dele geralmente provoca ansiedade, frustração e um sentido de desesperança e perda de recompensa, a falta de trabalho pode causar tanto estresse quanto seu excesso.

As variáveis físicas estão relacionadas à temperatura, a umidade, a exposição ao sol, o tempo, o barulho, a poluição do ar, os produtos ou processos químicos nocivos à saúde, a vibração, e as tarefas ou posições cansativas para se fazer o trabalho.

Algumas profissões têm um status social baixo ou negativo e causam certo incômodo para as pessoas que as exercem, ou ocorre ao contrário como, por exemplo, com as celebridades que possuem um excesso de status. (ROSSI, 2007).

## 2.8 FORMAS DE REDUZIR O ESTRESSE NO TRABALHO

Conforme Romanelli (2014) não existe uma fórmula única prevenir e combater o estresse no trabalho, mais sim algumas medidas que podem ser adotadas para melhora-lo, tais como:

- Enriquecendo as tarefas diárias do colaborador, através de um maior poder de decisões sobre o desenvolvimento das tarefas, para que obtenha um melhor desempenho.
- Redesenhando o posto de trabalho do colaborador, para que ele tenha uma postura mais adequada para o desenvolvimento de sua atividade no que diz respeito às condições ergonômicas.

- Permitindo os contatos sociais, através da integração dos postos de trabalho, tendo o cuidado especial em não isolar os colaboradores.
- Promovendo treinamentos sistematizados para os seus colaboradores, conforme a função de cada colaborador dentro da empresa.
- Possuindo um padrão bem definido para promoções de cargos e salários.
- Disponibilizando tratamentos individuais e coletivos, de práticas de ginásticas e exercícios específicos para relaxamento dos colaboradores. Para casos específicos de problemas de saúde os indivíduos devem ser tratados separadamente através de assistência de médico ou psicólogo conforme o problema.

Essas são algumas medidas que podem ser tomadas como forma de reduzir o estresse no trabalho, porém, essas medidas produzem efeitos diferentes em cada indivíduo. Elas tendem a diminuir o estresse no trabalho não sendo capaz de eliminá-las completamente.

### 3 MOTIVAÇÃO

#### 3.1 MOTIVAÇÃO E COMPORTAMENTO

O comportamento molda-se basicamente para a obtenção de objetivos, o comportamento humano geralmente é motivado pela vontade de alcançar algum objetivo. As pessoas diferem não só pela sua capacidade, mas também por sua vontade de fazer as coisas, isto é, pela motivação. A motivação das pessoas depende da intensidade dos seus próprios motivos, e eles podem ser definidos como necessidades, desejos ou impulsos oriundos do indivíduo e dirigidos para objetivos, que podem ser conscientes ou subconscientes. (HERSEY, 1986).

Segundo Minicucci (1995) o termo motivo vem do elemento “mov” que é igual a mover, é de onde vem à ação de mover, isto é, motivação, e essa motivação leva a pessoa a agir em direção a um objetivo. Ao estudar os motivos humanos, verifica-se que é através do indivíduo, de forma direta ou não, de forma verbal ou não verbal, que se pode entender os motivos do indivíduo, isto é, as condutas que os levam a agir. (MINICUCCI, 1995).

#### 3.2 OBJETIVOS E NECESSIDADES

A motivação é a força impulsionadora do indivíduo para um objetivo, e existem dois tipos de forças: a positiva aquela que levam o indivíduo a aproximar-se do estímulo e a negativa que faz afastar-se dele. A necessidade é uma força à busca de um objetivo ou de alguma coisa que o satisfaça, por exemplo, uma pessoa não pode falar em necessidade de poder, se a pessoa não está (motivada) à procura desse objetivo, a fim de completar um desejo, uma carência, uma pessoa só tem necessidade de pão se ela tem fome e o pão completa sua carência. (MINICUCCI, 1995).

### 3.3 TEORIA DA MOTIVAÇÃO HUMANA

O psicólogo clínico Abraham Maslow trouxe sua experiência para as organizações, ao desenvolver a Teoria da Hierarquia das Necessidades, pela observação de clientes de vários níveis de sanidade mental que Maslow desenvolveu sua teoria. Essa hierarquia das necessidades humanas é constituída pelas necessidades biológicas, psicológicas e sociais. Somente à medida que as necessidades inferiores da hierarquia são satisfeitas pelo menos em parte, é que surgirão as necessidades superiores da hierarquia. As necessidades humanas foram por ele divididas em necessidades fisiológicas, de segurança, de afiliação e de amor, de autoestima, de auto realização e estéticas.

As necessidades fisiológicas são consideradas as necessidades básicas do ser humano e as mais importantes de todas as necessidades, isso significa que, quando a pessoa está carente de tudo na vida, é comum que as necessidades fisiológicas sejam sua motivação principal. Quando um indivíduo está com fome, todas as suas capacidades são empregadas a serviço da satisfação da fome e as capacidades que não são úteis para esse objetivo permanecem inativas e todos os desejos e interesses são esquecidos ou colocados em plano secundário.

A necessidade de segurança surge à medida que o indivíduo tem suas necessidades fisiológicas relativamente satisfeitas, tais necessidades são de: estabilidade, a proteção, a ausência de medos e de ameaças e a ausência de ansiedade. Quando alguma dessas necessidades não é satisfeita, ela domina o indivíduo, cujas capacidades se voltam para sua satisfação, o indivíduo passa a procurar por essa necessidade, colocando-a como o objetivo principal de sua vida.

A necessidade de afiliação e de amor são as necessidades de relacionamento, de pertencer, de intimidade, de amor e de afeição são de grande importância para os seres humanos e podem, em determinado momento, ser tornar a principal, impedindo o surgimento de outras necessidades.

A necessidade de estima é composta por necessidades cuja satisfação está diretamente relacionada à própria pessoa e também por necessidades cuja satisfação exige essencialmente uma ação externa. A satisfação de estima leva a sentimentos de autoconfiança, força, adequação, já a sua ausência gera sentimentos de inferioridade, fraqueza e desencorajamento.

A necessidade de auto atualização somente surge à medida que as demais são relativamente satisfeitas, e se refere ao desejo que a pessoas têm de desenvolver seu potencial, englobando o desejo de compreender, sistematizar, organizar, analisar e de procurar relações e significados, assim como de construir um sistema de valores.

A necessidade estética é a busca do esplêndido, como aquelas que completam a pirâmide das necessidades humanas, Maslow não supõe que as necessidades básicas sejam totalmente satisfeitas de modo a permitir a emergência das necessidades superiores, o que existe é uma relativa satisfação das necessidades básicas, onde as necessidades superiores emergem à medida que as inferiores são satisfeitas. (AGUIAR, 2005).



**Figura 1 - Hierarquia das necessidades Humanas de Maslow.**

**Fonte: Aguiar (2005, p. 357)**

### 3.4 TEORIA DA NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO

Essa teoria tenta relacionar essa necessidade com o desenvolvimento econômico, conforme McClelland (1967, apud AGUIAR, 2005, p. 359), a necessidade de realização foi originada na ética protestante, que enfatiza o esforço do indivíduo e a importância e o compromisso com os resultados de seu próprio trabalho. Dessa forma o indivíduo realiza-se naquilo que faz e não pelas possíveis recompensas ou efeitos decorrentes do trabalho realizado. Essa teoria justifica o individualismo e o egoísmo, e tudo se justifica à medida que o indivíduo se realiza, e essa necessidade de realização faz com que o indivíduo estabeleça para si um padrão de excelência de seu desempenho e tenta alcançá-lo por diferentes meios.

Em seus estudos McClelland e seus colaboradores verificaram que os indivíduos têm necessidade de realização, de poder e de afiliação em diferentes graus, e que a necessidade predominante é a que influencia mais diretamente seu comportamento. Os indivíduos com necessidade de realização buscam as mais variadas formas de melhorar o seu desempenho estabelecendo um padrão de excelência por ele definido e buscado à sua maneira. Os indivíduos que necessitam de um alto grau de poder buscam de maneira persistente, estabelecendo metas e objetivos pessoais para o seu alcance, tendo um padrão de realização no trabalho baixo e sem importância desde que obtenha o status desejado. Quanto ao poder, quando surge como a principal necessidade, com o objetivo de dominação ou de imposição de uma ideologia específica, geralmente se encontra associado com a necessidade de afiliação, que permite o estabelecimento das relações sociais, a integração, a aceitação pelos diferentes grupos e/ou indivíduos, necessárias, até certo ponto, à própria manutenção do poder. (AGUIAR, 2005).

### 3.5 TEORIA DA MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

A Teoria da Motivação no Trabalho, de Herzberg (1959, apud AGUIAR, 2005, p. 361), faz a distinção entre satisfação no trabalho e motivação no

trabalho, os fatores que levam à satisfação no trabalho são chamados de fatores higiênicos, esses fatores estão relacionados com as condições em que o trabalho é realizado. Os fatores motivacionais são aqueles que têm relação direta com a tarefa ou o trabalho e influenciam diretamente a produtividade dos trabalhadores.

Os fatores higiênicos são: a supervisão, as relações interpessoais, as condições físicas no trabalho, o salário, a política organizacional, os processos administrativos, o sistema gerencial e benefícios, e a segurança no trabalho. Os fatores motivacionais são indicados à liberdade, a responsabilidade, a criatividade e a inovação no trabalho.

Somente os fatores higiênicos não são necessários, e nem suficientes para gerar a motivação e a produtividade dos trabalhadores, assim quando quaisquer dos fatores higiênicos estiverem abaixo do nível aceitável pelo trabalhador, surgirá à insatisfação, levando à formação de atitudes negativas no trabalho.

Segundo Herzberg (1959, apud AGUIAR, 2005, p. 362) a auto realização e motivação são os fatores que realmente levam à formação de atitudes positivas no trabalho, e que motivam os indivíduos, esses fatores motivadores do trabalho são aqueles que se referem à tarefa e à sua execução, mostrando uma relação direta e uma dependência entre produtividade e motivação, fatores como a liberdade de criar, de inovar, de procurar formas próprias e únicas de atingir os resultados de uma tarefa constituem basicamente os fatores motivadores na organização e como consequência, a organização, ao criar condições motivadoras, estará basicamente fundamentando-se na capacidade técnico-profissional de seus membros e em sua responsabilidade diante da tarefa e de seus resultados.

Dessa forma o controle do comportamento deixa de ser função do chefe ou da organização e é assumido pelo próprio indivíduo, e o resultado da tarefa, isto é, a produtividade, é a medida avaliativa do membro da organização.

Tanto produtividade quanto a motivação são objeto de interpretações diversas, e muitas vezes confunde-se produtividade com grau de integração dos indivíduos às normas e procedimentos da organização, e motivação com

sua capacidade de integração a essas políticas, normas e procedimentos administrativos, exemplificando, toma-se como fatores motivacionais a aceitação das condições de controle na organização.

A questão dos desajustamentos emocionais nas organizações passou a ser observada à medida que elas começaram a exercer um papel mais importante na vida dos indivíduos, como fator de manutenção financeira, de auto realização e auto expressão. Atualmente o trabalho exerce uma função muito mais ampla na vida das pessoas, à medida que passou a ser uma forma de desenvolvimento do potencial humano, com isso as pessoas passaram à dedicar mais tempo e a despende grande parte de suas vidas nas organizações de trabalho. Porém, as organizações não se modificam de forma a atender às demandas de auto realização e auto expressão de seus membros, mantêm-se, geralmente, dentro de padrões autocráticos, em que o direito de pensar, de criar e de assumir responsabilidades está centralizado na direção superior e nas chefias.

Conforme Herzberg (1959, apud AGUIAR, 2005, p. 362) a maioria dos problemas emocionais tem como causa as condições de trabalho, e os fatores apontados são a limitada liberdade na execução da tarefa, pouca ou restrita discussão de ideias ou apresentação de alternativas, uso de punições, congelamento salarial e demissões. Os problemas de saúde mental (emocional) nas organizações não são resolvidos somente com a melhoria das condições higiênicas, mas deverá incluir a reformulação das empresas no que se refere à maior participação de seus trabalhadores nas decisões e à liberdade na realização de tarefas, possibilitando, assim, a auto realização e a auto expressão. As necessidades humanas devem ser atendidas à medida que favoreçam o aumento da produtividade e os resultados da empresa, motivar os trabalhadores significa criar condições para que os indivíduos trabalhem mais e melhor em benefício da empresa. (AGUIAR, 2005).



#### 4 A EMPRESA PESQUISADA E AMOSTRAGEM

A empresa onde foi desenvolvido o estudo de caso presta serviço de fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário e coleta seletiva e destinação de resíduos sólidos no sul do Brasil. Devido à quantidade elevada de unidades e colaboradores que a empresa possui a referida pesquisa foi aplicada em um determinado município que possui colaboradores envolvidos nas mais diversas áreas que compõem o processo de abastecimento de água. Nesse município a empresa possui 26 colaboradores distribuídos em diversos setores, conforme quadro 1:

| <b>Coordenações</b> | <b>Nº de colaboradores</b> |
|---------------------|----------------------------|
| Clientes/Comercial  | 5                          |
| Eletromecânica      | 1                          |
| Faturamento         | 3                          |
| Manutenção de redes | 4                          |
| Obras               | 3                          |
| Operação de redes   | 2                          |
| Produção e Adução   | 4                          |
| Serviços Ambientais | 4                          |
| <b>Total</b>        | <b>26</b>                  |

**Quadro 1** Número de colaboradores por coordenação

Fonte: Autoria própria.

Conforme observado no Quadro 1, as coordenações possuem número de colaboradores bem uniformes, com exceção das coordenações de cliente/comercial com o maior número de colaboradores e a coordenação eletromecânica que tem a menor com apenas um colaborador.

| <b>Coordenações</b> | <b>Colaboradores do sexo feminino</b> | <b>Colaboradores do sexo masculino</b> |
|---------------------|---------------------------------------|--|
| Clientes/Comercial  | 0                                     | 5                                      |
| Eletromecânica      | 0                                     | 1                                      |
| Faturamento         | 0                                     | 3                                      |
| Manutenção de redes | 1                                     | 3                                      |
| Obras               | 0                                     | 3                                      |
| Operação de redes   | 0                                     | 2                                      |
| Produção e Adução   | 0                                     | 4                                      |
| Serviços Ambientais | 2                                     | 2                                      |
| <b>Total</b>        | <b>3</b>                              | <b>23</b>                              |

**Quadro 2 Número de colaboradores por gênero**

**Fonte: Autoria própria**

Observa-se no Quadro 2, que apenas duas coordenações possuem colaboradoras do sexo feminino, a de manutenção de redes e de serviços ambientais, as demais coordenações possuem apenas colaboradores do sexo masculino.

| <b>Escolaridade</b>             | <b>Nº de colaboradores</b> |
|---------------------------------|----------------------------|
| Ensino fundamental              | 0                          |
| Ensino Médio                    | 11                         |
| Ensino médio profissionalizante | 2                          |
| Ensino Superior                 | 5                          |
| Pós graduação                   | 8                          |

**Quadro 3 Escolaridade dos colaboradores**

**Fonte: Autoria própria**

Com relação ao grau de escolaridade dos colaboradores observamos que existe um bom nível, todos os colaboradores possuem no mínimo nível médio.

| <b>Tempo de serviço</b> | <b>Nº de colaboradores</b> |
|-------------------------|----------------------------|
| Menos de 1 ano          | 3                          |
| De 1 ano a 5 anos       | 10                         |
| De 5 anos a 10 anos     | 2                          |
| De 10 anos a 15 anos    | 2                          |
| De 15 anos a 20 anos    | 0                          |
| De 20 anos a 25 anos    | 3                          |
| De 25 anos a 30 anos    | 3                          |
| Acima de 30 anos        | 3                          |

**Quadro 4 Tempo de serviço dos colaboradores**

**Fonte: Autoria própria**

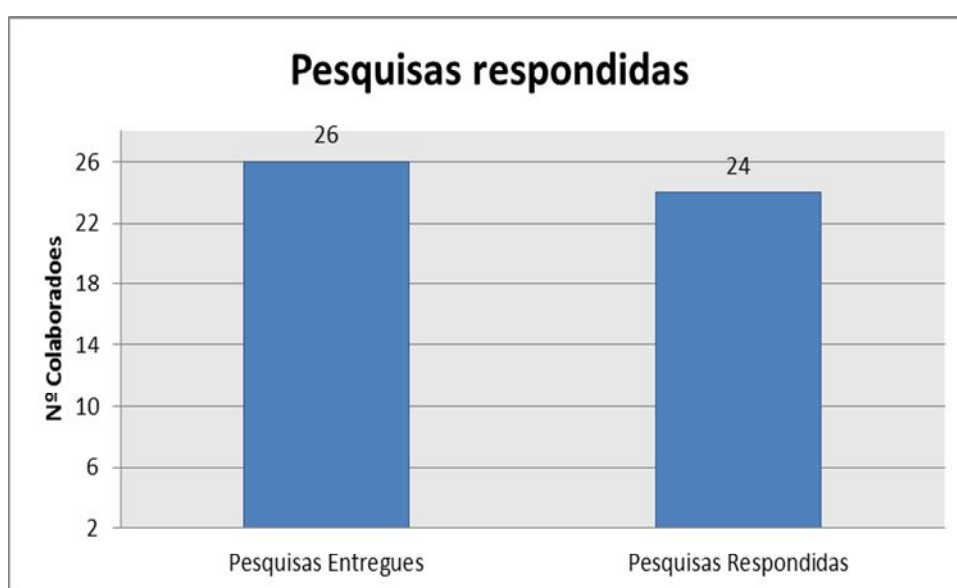
Em relação ao tempo de serviço, pode-se verificar que a empresa é formada por colaboradores que buscam e seguem carreiras dentro dela, visto pelo grande número de colaboradores que estão na empresa com tempo de serviço superior a dez anos, conforme quadro 4.

## 5 METODOLOGIA DE PESQUISA

Com o objetivo de verificar o nível de estresse e o estado motivacional dos colaboradores de um setor em uma empresa de saneamento foi realizada pesquisa entre os dias 09 e 13 de março de 2015, através de aplicação de questionário (anexo A). Para cada um dos 26 colaboradores foi entregue questionário composto de 20 perguntas distribuídas da seguinte forma: As 10 primeiras perguntas elaboradas pelo próprio pesquisador dizem respeito à motivação, e as 10 últimas perguntas são de autoria da professora Doutora Marilda Emmanuel Novaes Lipp, do IPCS (Instituto de Psicologia e Controle do Stress) extraídas no website. As perguntas sobre motivação são compostas por 10 perguntas das quais 8 são fechadas e 2 são abertas. Já as 10 perguntas sobre estresse são fechadas. Além das perguntas, o questionário é composto de uma breve identificação referente ao cargo na empresa, sexo, escolaridade e tempo de serviço, como se vê no anexo. A localidade onde foi feita a pesquisa possui um único escritório, dessa forma todos os colaboradores, inclusive os que desempenham atividades de campo, passam diariamente em algum período do dia pelo escritório para registrar o ponto, almoçar, etc. A todos os colaboradores foi salientado que a pesquisa possui apenas fins acadêmicos não tendo nenhuma finalidade institucional.

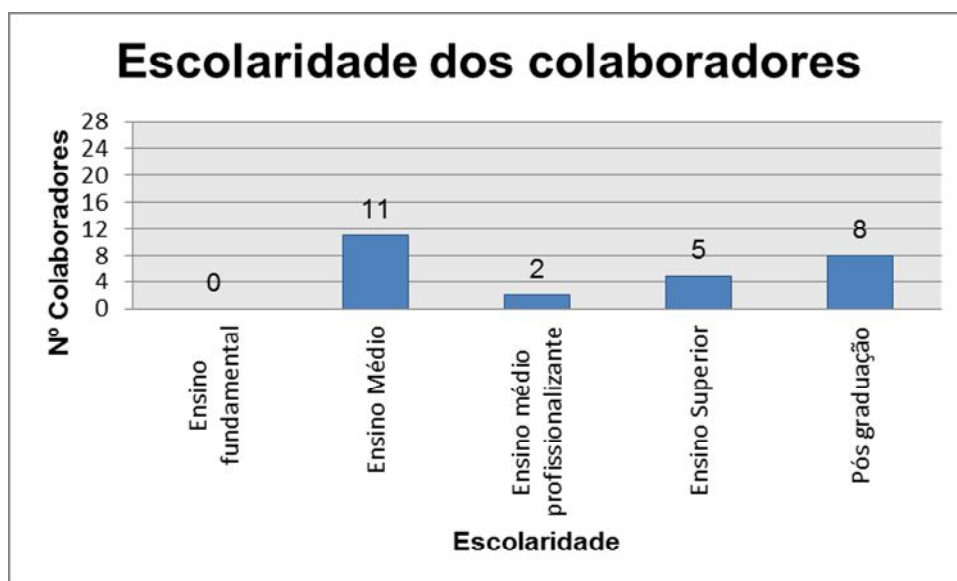
## 6 RESULTADOS

Os questionários foram entregues em mãos aos 26 colaboradores durante o expediente de trabalho e para alguns no horário de almoço. Todos os colaboradores manifestaram a vontade de responder imediatamente ao receberem a pesquisa, apenas 2 colaboradores não responderam por estarem em período de férias, desta forma foram obtidas 24 pesquisas respondidas das 26 possíveis, ou seja um percentual de 92%, conforme figura 2.



**Figura 2 - Pesquisas respondidas**  
Fonte: Próprio autor

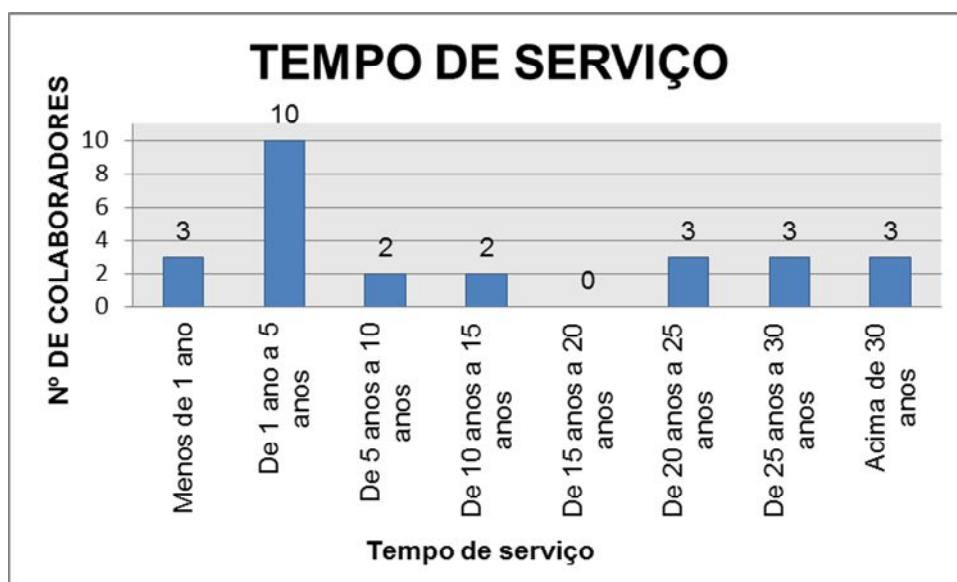
Conforme observa-se na figura 3, todos os colaboradores da empresa possuem no mínimo ensino médio, porém, cabe ressaltar que nem todos os colaboradores de nível médio profissionalizante e superior e de pós-graduação estão contratados conforme sua escolaridade, como exemplo, verifica-se que existem colaboradores com nível superior que estão contratados para desempenhar funções que exigem apenas o nível médio. Os colaboradores que possuem ensino médio representam 42% dos empregados e que 31% dos colaboradores possuem algum título de pós-graduação.



**Figura 3 - Escolaridade dos colaboradores**

Fonte: Próprio autor

A figura 4 mostra o tempo de serviço, onde é possível observar que 50% de todos os colaboradores têm menos de 10 anos de empresa, por outro lado vemos que 35% dos colaboradores têm mais de 20 anos de trabalho o que garante um bom nível de profissionais de experiência.



**Figura 4 - Tempo de serviço**

Fonte: Próprio autor

Nesta introdução vista acima, tem-se uma breve ideia de como é o perfil dos colaboradores pesquisados. Essas respostas da primeira parte da

pesquisa são apenas para colher os dados referentes à sua área de atuação, escolaridade e tempo de serviço.

A seguir será analisada as resposta da pesquisa (Anexo A) que estão enumeradas de 01 a 20 uma a uma, extraindo as principais informações que retratam o nível de motivação e estresse.

**Pergunta 1** – Com relação a minha motivação para trabalhar, ao saber que serei responsável por uma nova tarefa que surge durante o dia de trabalho, ela:



**Figura 5 - Motivação para trabalhar**  
Fonte: Próprio autor

Verifica-se que 66% dos colaboradores se sentem motivados em trabalhar quando tem a oportunidade de desenvolver tarefas novas, isso estimula o conhecimento e a autoestima do profissional, está diretamente ligado ao enriquecimento da tarefa que é uma forma de aliviar no estresse do trabalho.

**Pergunta 2** – Considero que meu trabalho exige desafios constantes que são importantes para o meu crescimento profissional:



**Figura 6 - Desafios profissionais**

Fonte: Próprio autor

Grande parte dos colaboradores, mais especificamente 75% deles, considera que o seu trabalho exige desafios constantes que são importantes para o seu crescimento profissional e os 25% dos colaboradores restantes passam esporadicamente por algum desafio que consideram importante para o crescimento. Dessa forma observa-se que todos os colaboradores têm enfrentado desafios no desempenho de suas funções, conforme figura 6.

**Pergunta 3** – Ao ser comunicado que terei que treinar um novo colaborador da empresa, em termos de disposição isso faz com que ela:



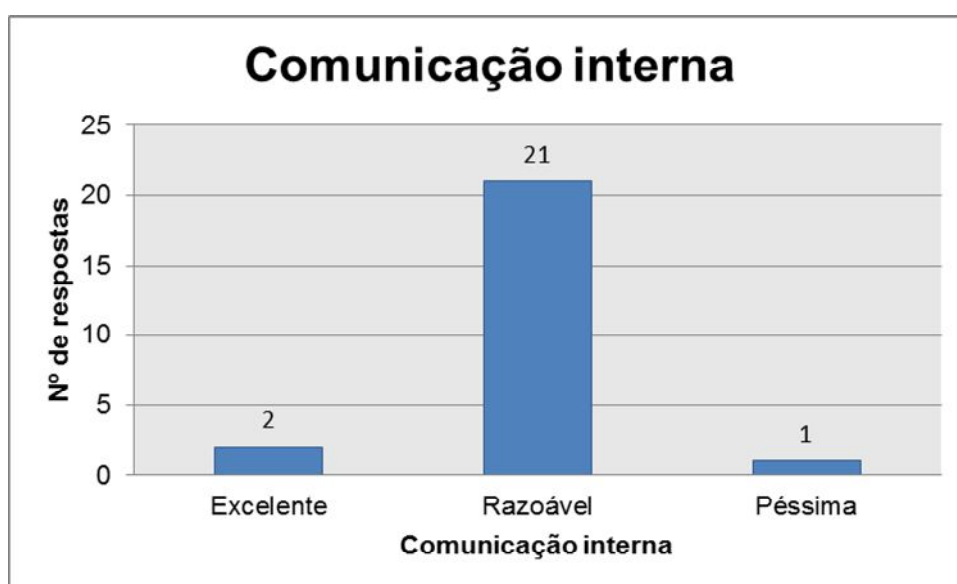


**Figura 7 - Disposição para treinar**

Fonte: Próprio autor

Na figura 7, nota-se que 63% dos colaboradores aceitam bem a ideia de repassar o seu conhecimento para novos colaboradores, esse repasse de conhecimento valoriza e estimula o colaborador que promove o treinamento.

**Pergunta 4** – No ponto de vista como colaborador como eu avalio a comunicação entre as áreas da empresa:

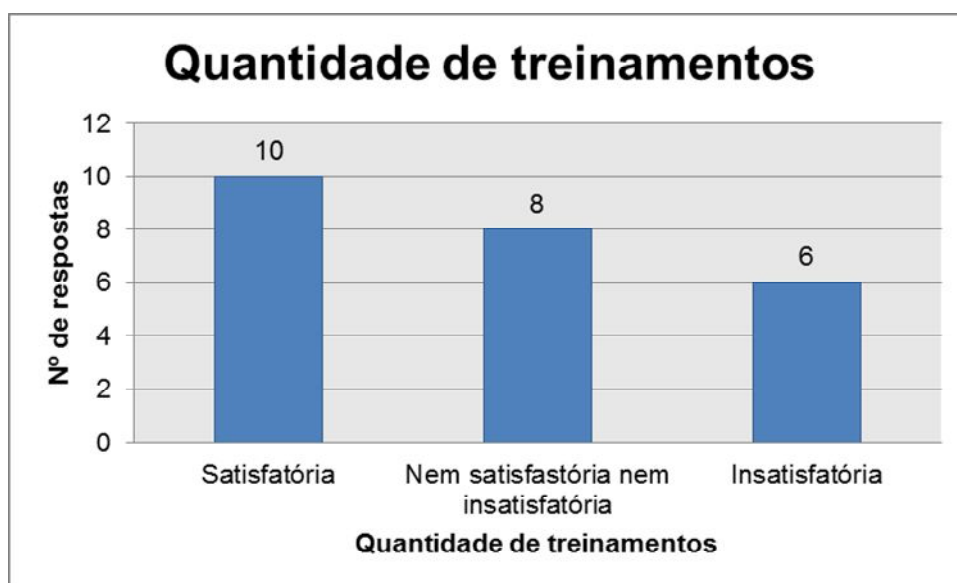


**Figura 8 - Comunicação interna**

Fonte: Próprio autor

Na figura 8, percebe-se que 88% dos colaboradores compreende que a comunicação interna é razoável. Ela é muito importante para manter um bom fluxo de informações e contribuir para um ambiente de trabalho amigável e organizado.

**Pergunta 5** – Com relação à quantidade de treinamentos que a empresa oferece eu considero:



**Figura 9 - Quantidade de treinamentos**  
Fonte: Próprio autor

Na figura 9, nota-se que existe um equilíbrio de opiniões referentes à quantidade de treinamento oferecido pela empresa, 42% se dizem satisfeitos, 33% indiferentes e 25% insatisfeitos. O grau de satisfação entre os colaboradores da empresa é preocupante, ele é um indicador importante da satisfação profissional dos indivíduos, pode-se observar que as opiniões são bem divergentes entre os indivíduos pesquisados. A empresa precisa repensar sua estratégia de treinamentos.

**Pergunta 6** – Eu acredito que através do trabalho poderei progredir profissionalmente dentro da empresa:

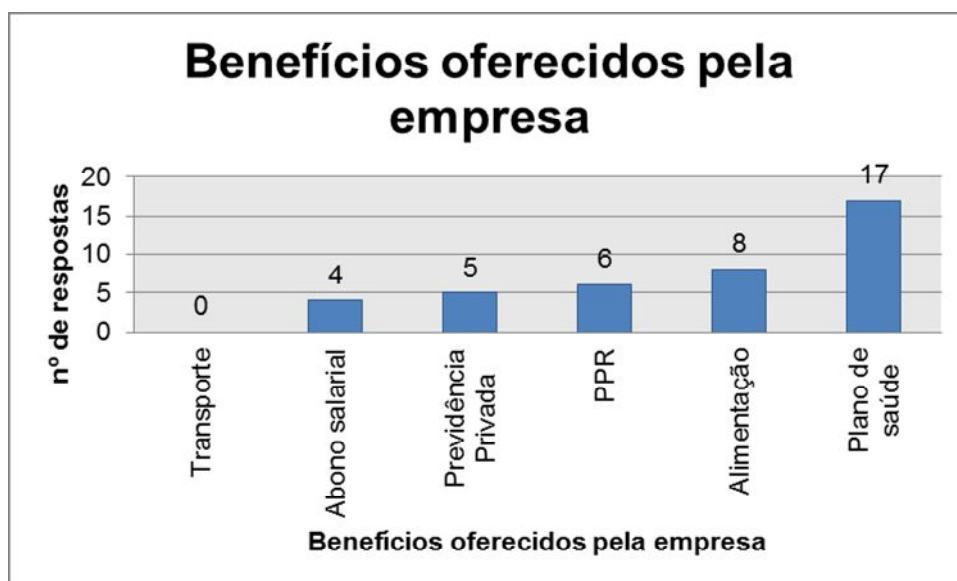


**Figura 10 – Crescimento profissional**

Fonte: Próprio autor

Grande parte dos colaboradores tem dúvidas que conseguiram através do trabalho progredir profissionalmente, eles representam 67% dos colaboradores. A perspectiva de crescimento profissional tem papel fundamental na produtividade e eficácia dos colaboradores, a incerteza do crescimento dentro da empresa poderá causar problemas nos indivíduos e também para ela própria.

**Pergunta 7** – Com relação aos benefícios que a empresa oferece quais eu avalio que sejam mais importantes para me manter motivado (no máximo dois):



**Figura 11 – Benefícios oferecidos pela empresa**

Fonte: Próprio autor

(PPR: Plano de participação nos resultados).

Neste caso, nota-se que o plano de saúde oferecido pela empresa é o que mais motiva os colaboradores da empresa, até mais que o PPR (Plano de Participação nos Resultados) e o abono salarial que representa mais dinheiro incorporado ao salário desses trabalhadores. Pode-se observar que para manter o colaborador motivado não é necessariamente importante que isso se traduza em benefícios financeiros, os colaboradores expõem a sua preocupação com a sua saúde e de seus familiares.

O plano de saúde patrocinado pela empresa cobre os gastos do colaborador e de seus familiares, tanto na área médica quanto odontológica, além de os medicamentos serem subsidiados pela empresa.

**Pergunta 8 –** Com a qualificação profissional que possuo acredito que poderei ser bem aproveitado pela empresa quando surgirem oportunidades de crescimento:

Justifique sua resposta:

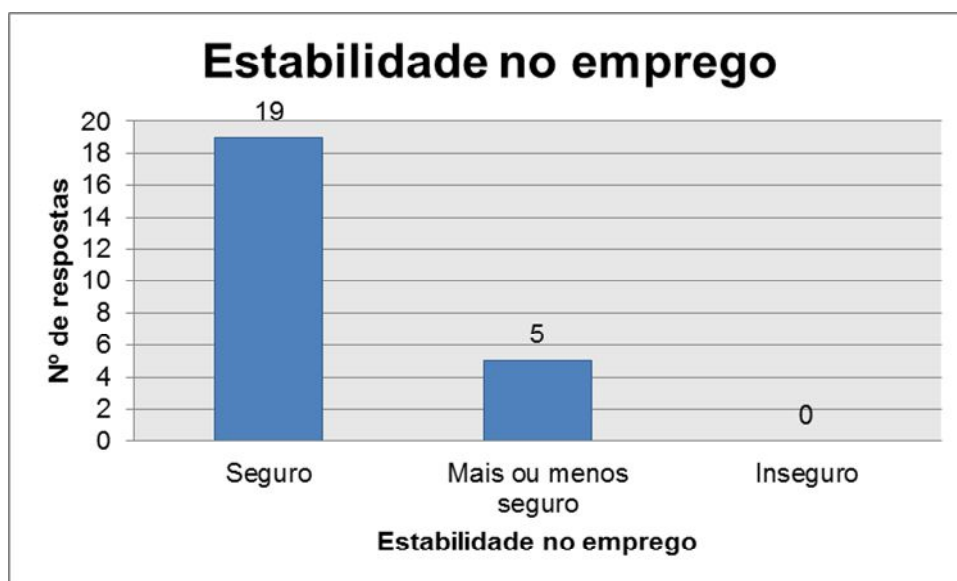


Figura 12 – Qualificação profissional x oportunidade

Fonte: Próprio autor

Pode-se verificar que 58% dos colaboradores acreditam que com a qualificação profissional que possuem poderão ser bem aproveitados pela empresa quando surgirem oportunidades de crescimento. Com relação à parte aberta da pergunta, verifica-se que os colaboradores se sentem bem preparados para desempenhar novas funções desde que dentro da sua área de conhecimento, porém, acreditam que para tal aproveitamento a empresa usa muito da política e não do mérito dos colaboradores.

**Pergunta 9** – Em termos de estabilidade de emprego atualmente eu me sinto:



**Figura 13 – Estabilidade no emprego**

Fonte: Próprio autor

Neste caso, nota-se que 79% dos colaboradores se sentem seguros quanto à estabilidade no emprego, essa condição é muito importante para manter os colaboradores motivados e produtivos. A sensação de segurança proporciona um ambiente de trabalho tranquilo e agradável tendendo a manter ou até aumentar a produtividade dos colaboradores.

**Pergunta 10** – Atualmente, eu acredito que minha vida profissional está tomando mais tempo que minha vida pessoal:

Justifique sua resposta:



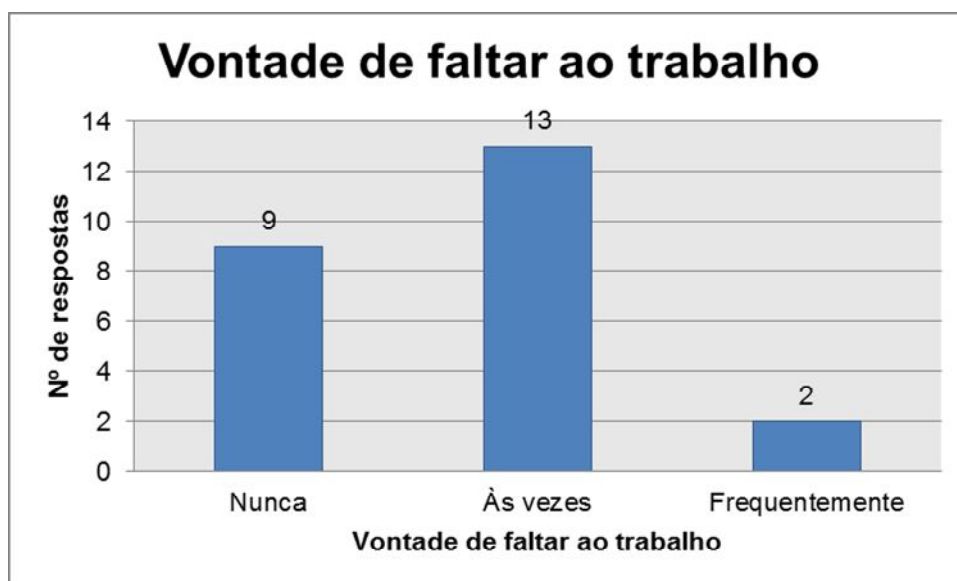
**Figura 14 – Vida profissional x vida pessoal**

Fonte: Próprio autor

Grande parte dos colaboradores, 58% acreditam que sua vida profissional está tomando mais tempo que minha vida pessoal. Percebe-se através da justificativa da maioria das respostas, que algumas áreas (coordenações) são subdimensionadas acarretando em uma quantidade maior de trabalho para esses colaboradores, porém, em outras áreas não são necessários trabalhos em períodos extras para suprir a demanda de serviço.

Na sequência são analisadas as perguntas referentes ao estresse, segundo o questionário de autoria da professora Doutora Marilda Emmanuel Novaes Lipp, do IPCS (Instituto de Psicologia e Controle do Stress).

**Pergunta 11** – Segunda-feira, ao pensar em trabalhar, sinto um grande desânimo e vontade de não ir:



**Figura 15 – Vontade de faltar ao trabalho**

Fonte: Próprio autor

Com relação à vontade de faltar ao trabalho em uma segunda-feira, 63% dos colaboradores sentem vontade às vezes ou frequentemente de faltar. Esse é um indicativo claro de estresse ocupacional o qual nos traz um primeiro alerta. Contudo deve-se destacar que 37% dos colaboradores estão muito motivados.

**Pergunta 12 – Meu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho ultrapassa o dos outros ao meu redor:**



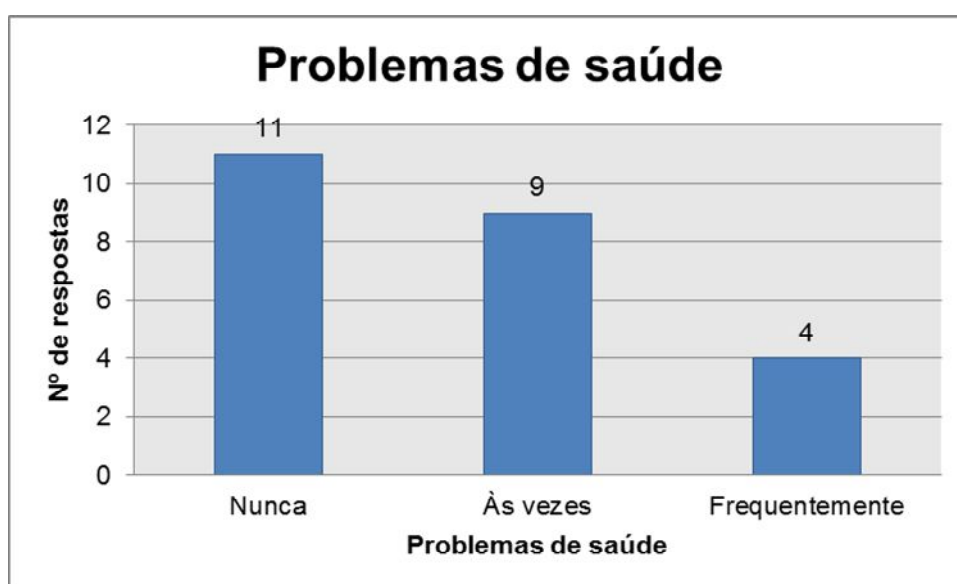


**Figura 16 – Minha irritabilidade e intolerância**

Fonte: Próprio autor

Neste caso, nota-se que 54% dos colaboradores têm às vezes ou com frequência seu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho maior do que aos demais. A irritabilidade e a intolerância levam a uma desagregação do grupo. Mas é bom observar que 46% dos colaboradores não apresentam irritação nem intolerância.

**Pergunta 13 – Tenho tido azia, tensão muscular ou problemas de pele ou ainda alterações de pressão arterial.**

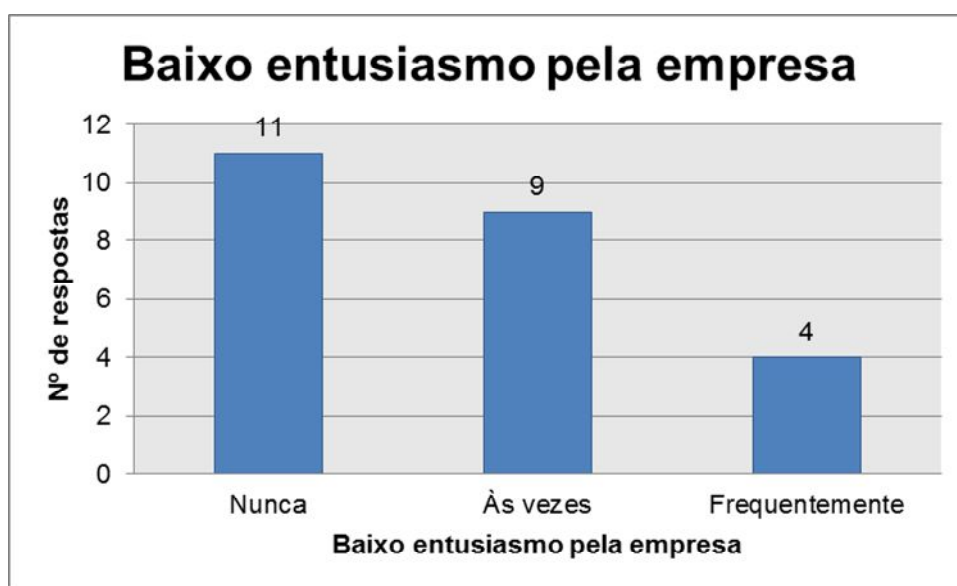


**Figura 17 – Problemas de saúde**

Fonte: Próprio autor

Verifica-se na figura 17, que 54% dos colaboradores têm às vezes ou com frequência azia, tensão muscular, problemas de pele, alterações de pressão arterial. Essa é uma resposta do corpo (organismo) à existência de algum grau de estresse.

**Pergunta 14** – Meu entusiasmo pela minha empresa está baixo.



**Figura 18** – Baixo entusiasmo pela empresa  
Fonte: Próprio autor

Com relação ao entusiasmo do colaborador pela empresa verifica-se que 46% dos colaboradores não perderam o entusiasmo pela empresa. Esse entusiasmo é observado nos colaboradores mais antigos.

**Pergunta 15** – Sinto que meu chefe não reconhece o valor de minha contribuição para a empresa.

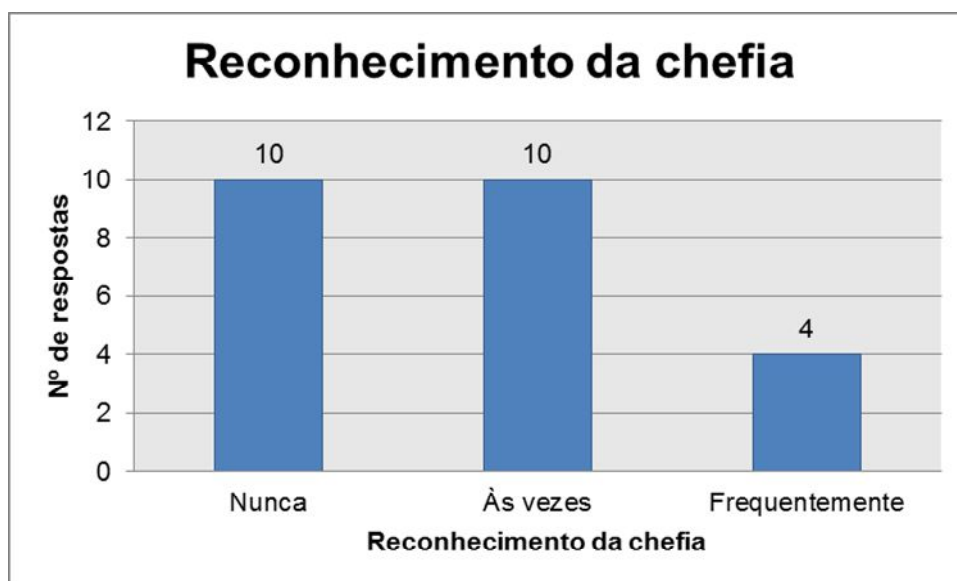


Figura 19 – Reconhecimento da chefia

Fonte: Próprio autor

Neste caso, verifica-se que em relação ao reconhecimento da chefia 42% dos colaboradores creem que são reconhecidos pela sua contribuição para a empresa, bem como os demais 42% que acreditam que às vezes são reconhecidos.

**Pergunta 16** – Meus colegas de trabalho não colaboram comigo.

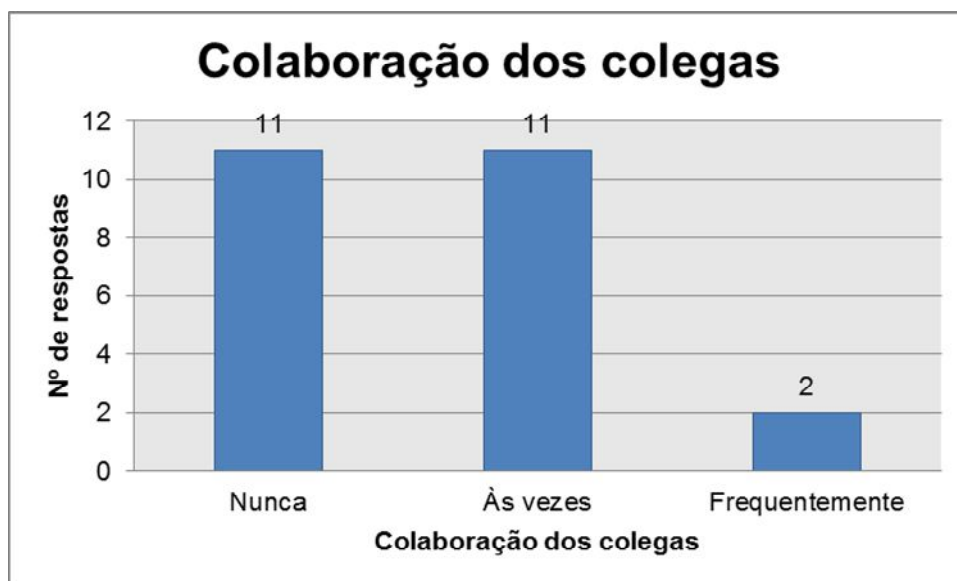


Figura 20 – Colaboração dos colegas

Fonte: Próprio autor

Podem-se verificar na figura 20, a maioria dos colaboradores não percebem a falta de colaboração de seus colegas. Essa colaboração entre os funcionários propicia uma integração e corporativismo entre os membros da empresa.

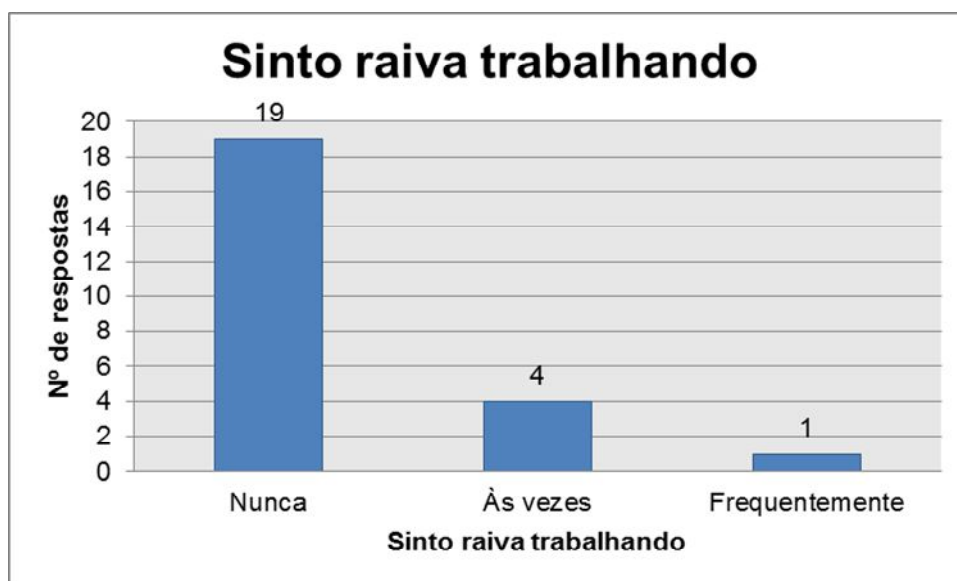
**Pergunta 17** – Sinto que minha produtividade está menor do que era antes.



**Figura 21** – Diminuição da produtividade  
Fonte: Próprio autor

Pode-se verificar na figura 21, que 54% dos colaboradores não sentem que sua produtividade tenha baixado. Se essa produtividade é contínua e sobrecarrega os colaboradores, ela pode levar o trabalho à fase de exaustão do estresse, quando o trabalho se torna insuportável.

**Pergunta 18** – Sinto muita raiva quando estou trabalhando.

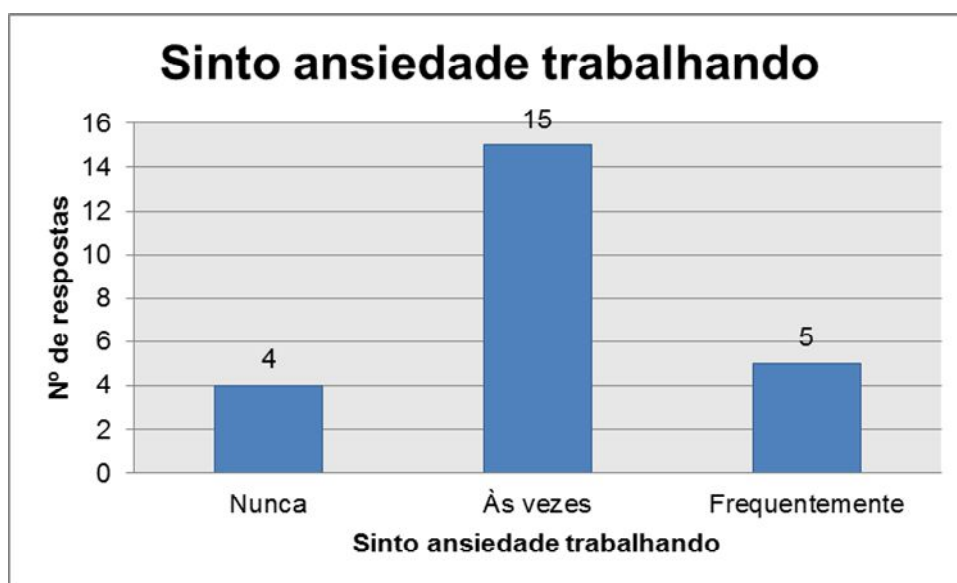


**Figura 22 – Sinto raiva trabalhando**

Fonte: Próprio autor

Neste caso, nota-se que 79% dos colaboradores não sentem raiva durante o desenvolvimento de suas atividades. A raiva pode levar ao desencadeamento de diversas doenças, como as de pele e as coronarianas.

**Pergunta 19 – Sinto-me ansioso no trabalho.**



**Figura 23 – Sinto ansiedade trabalhando**

Fonte: Próprio autor

Neste caso, verifica-se que em relação à ansiedade no trabalho, 63% dos colaboradores sentem-se ansiosos, o que pode contribuir para problemas com falta de atenção, de concentração.

**Pergunta 20 – Fico feliz de ficar doente e não ter que trabalhar.**



**Figura 24 – Felicidade em ficar doente para não trabalhar**  
Fonte: Próprio autor

Pode-se verificar na figura 24, que a uma grande resistência por parte dos colaboradores em faltar ao trabalho. Isso comprova que existe certo comprometimento dos colaboradores com a empresa.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa pesquisada atua na área de saneamento, onde os colaboradores têm as mais variadas atribuições e funções. Vários desses colaboradores sentem-se ameaçados pelos clientes, essa sensação lhes dá vontade de faltar ao trabalho, lhes deixam irritados, intolerantes e também faz sofrerem de algum problema de saúde. Essas evidências são a resposta do organismo à existência de um grau inicial de estresse. Os colaboradores também deixam evidente que sentem a falta de reconhecimento, a falta de colaboração dos colegas, e esse descontentamento em especial com a chefia, faz com que aumente a falta de eficiência dos colaboradores. Outro indicativo de estresse ocupacional diz respeito à ansiedade que o colaborador sofre durante o trabalho, essa ansiedade pode prejudicar o desempenho e a eficiência deixando-o com baixa autoestima.

Analisando individualmente cada questionário respondido constata-se que todos os colaboradores da empresa possuem algum sintoma de estresse, porém, existem dois grupos distintos, os que não apresentam sinais significativos de um quadro de estresse ocupacional (representam aproximadamente 50%) e os que têm sintomas de estresse ocupacional grave (representam aproximadamente os outros 50% dos colaboradores).

Por outro lado tem-se a motivação, que é fundada pela vontade do indivíduo alcançar algum objetivo na vida pessoal e profissional. Dessa forma a motivação pode ser o ponto de equilíbrio entre o estresse proveniente do trabalho e a saúde psíquica e mental do indivíduo. Os colaboradores da empresa apresentam indícios importantes de motivação, esses indícios vêm da vontade de desenvolver tarefas novas e de ser desafiados continuamente no desenvolvimento de suas atividades. A maioria deles acredita que possui qualificação profissional adequada, crendo dessa forma que têm condições de galgar promoções dentro da empresa. Eles também se sentem estáveis no emprego o que é um fator positivo para o desenvolvimento profissional tranquilo e eficaz, garantido a segurança necessária para ele e para a sua família.

## ANEXO A

### Pesquisa de campo

Essa pesquisa de campo (questionário) tem por objetivo avaliar o nível de estresse e motivação dos colaboradores de uma empresa de saneamento, a pesquisa possui apenas finalidades acadêmicas e faz parte da monografia do aluno Cesar Ceronato do curso de Especialização em Gerenciamento de Obras (XX GEOB 2014-2015) da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Agradeço sua colaboração em despendar alguns minutos para o preenchimento desta pesquisa.

#### Questionário

Cargo na empresa:

Sexo:  masculino  feminino

Escolaridade:  Ensino Fundamental  Ensino Médio  Ensino Médio Profissionalizante  Ensino Superior  Pós-graduação  Outros:

Tempo de serviço na empresa:

Menos de um ano

De 1 ano a 5 anos

De 5 anos a 10 anos

De 10 anos a 15 anos

De 15 anos a 20 anos

De 20 anos a 25 anos

De 25 anos a 30 anos

Acima de 30 anos

1) Com relação a minha motivação para trabalhar, ao saber que serei responsável por uma nova tarefa que surge durante o dia de trabalho, ela:

Aumenta

Não aumenta nem diminui

Diminui

2) Considero que meu trabalho exige desafios constantes que são importantes para o meu crescimento profissional:

Nunca

Às vezes

Frequentemente

3) Ao ser comunicado que terei que treinar um novo colaborador da empresa, em termos de disposição isso faz com que ela:

Aumente

Não aumente nem diminua

Acabe

4) No ponto de vista como colaborador como eu avalio a comunicação entre as áreas da empresa:

Excelente

Razoável

Péssima

5) Com relação à quantidade de treinamentos que a empresa oferece eu considero:

Satisfatória

Nem satisfatória nem insatisfatória

Insatisfatória

6) Eu acredito que através do trabalho poderei progredir profissionalmente dentro da empresa:

Nunca

Às vezes

Frequentemente

7) Com relação aos benefícios que a empresa oferece quais eu avalio que sejam mais importantes para me manter motivado (no máximo dois):

Transporte

Alimentação

Plano de saúde

Previdência privada

PPR

Abono Salarial



8) Com a qualificação profissional que possuo acredito que poderei ser bem aproveitado pela empresa quando surgirem oportunidades de crescimento:

- Sim  
 Não

Justifique sua resposta:

9) Em termos de estabilidade de emprego atualmente eu me sinto:

- Seguro  
 Mais ou menos seguro  
 Inseguro

10) Atualmente, eu acredito que minha vida profissional está tomando mais tempo que minha vida pessoal:

- Sim  
 Não

Justifique sua resposta:

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

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

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

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

13) Tenho tido azia, tensão muscular ou problemas de pele ou ainda alterações de pressão arterial.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

14) Meu entusiasmo pela minha empresa está baixo.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

15) Sinto que meu chefe não reconhece o valor de minha contribuição para a empresa.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

16) Meus colegas de trabalho não colaboram comigo.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

17) Sinto que minha produtividade está menor do que era antes.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

18) Sinto muita raiva quando estou trabalhando.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

19) Sinto-me ansioso no trabalho.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

20) Fico feliz de ficar doente e não ter que trabalhar.

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria Aparecida de. **Psicologia aplicada à administração – Uma abordagem interdisciplinar**. 1ª Edição São Paulo: Saraiva, 2005.

ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse: Faça o estresse trabalhar para você**. 2ª edição Editora Jorge Zahar, 1990.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Ken. **Psicologia para administradores**. Editora EPU, São Paulo, 1986.

IPCS, INSTITUTO DE PSCOLOGIA E CONTROLE DO STRESS, Drª Marilda Emmanuele Novaes Lipp. Disponível em <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2013/12/responda-o-questionario-e-descubra-seu-nivel-de-stress-ocupacional.html>. Acesso em 02 de fevereiro de 2015.

LANCMAN, Selma. **Saúde, trabalho e terapia ocupacional**. São Paulo Editora Roca, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**, Editora Atlas 4ª edição, 2005.

LIPP, Marilda Emmanuele Novaes. **O stress está dentro de você**. São Paulo. Contexto, 2004.

MINICUCCI, AGOSTINHO. **Psicologia aplicada à administração**. Editora Atlas, 5ª Edição, 1995.

ROMANELLI, José Egídio. **Motivação na construção civil**. Apostila de Especialização em Gerenciamento de Obras, 2014.

ROSSI, Ana Maria. **Stress e qualidade de vida no trabalho**, São Paulo. Editora Atlas, 2007.

WILLIAMS, Stephen. **Administrando a pressão para obter o desempenho máximo**. Editora Littera Mundi, 1998.