



FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

CRISTIELLE MOREIRA GOMES  
MÁRCIA DIVINA VIEIRA GOMES  
MAXWEL DOS ANJOS MATTOS

**ESTRESSE NO TRABALHO:** Como o estresse interfere na produtividade dos colaboradores.

ANÁPOLIS/GO

2014

CRISTIELLE MOREIRA GOMES  
MÁRCIA DIVINA VIEIRA GOMES  
MAXWEL DOS ANJOS MATTOS

**ESTRESSE NO TRABALHO:** Como o estresse interfere na produtividade dos  
colaboradores.

Trabalho de Conclusão de Curso (Relatório Científico) apresentado à Faculdade  
Católica de Anápolis, para obtenção do diploma de graduação no Curso de  
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos.

Orientador: Prof.º. Ms. Artur Vandrê Pitanga.

Banca Examinadora

---

Prof.º. (a): Examinador

---

Prof.º. (a): Examinador

---

Prof.º. (a): Examinado

Anápolis, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho em especial aos nossos familiares, aos acadêmicos do Curso de Recursos Humanos, que com certeza serão futuros excelentes profissionais.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos em primeiro lugar a Deus, que é o autor e consumidor de nossas vidas, nos deu força e coragem durante nossa caminhada, agradecemos a nossa família que com carinho e apoio não mediram esforços para chegar até esta etapa de nossas vidas, a todos os professores do curso que foram tão importantes na nossa vida acadêmica e no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso.

Todo ser humano é educador em potencial, pois já nasce um aprendiz.

Se ninguém lhe ensina aprende com as suas próprias experiências.

(Içami Tiba)

## RESUMO

GOMES, Crístielle Moreira; GOMES, Márcia Divina Vieira; MATTOS, Maxwell dos Anjos. **Estresse no Trabalho.** Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do diploma de graduação no curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade Católica de Anápolis. Anápolis-GO, 2014.

Este trabalho foi realizado para apresentar como o estresse no trabalho interfere na produtividade de colaboradores no setor de logística, de uma empresa de transportes de combustíveis. Sendo assim o objetivo desta pesquisa foi detectar as possíveis causas do estresse e como pode influenciar no comportamento e desempenho desses colaboradores. O presente estudo trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, de campo, os dados dessa pesquisa foram coletados em loco, por meio de visita, com caráter quantitativo, com intuito de verificar o estresse organizacional. Participaram da pesquisa indivíduos entre 18 e 50 anos, sendo eles 93% do sexo masculino e 7% do sexo feminino. Os resultados obtidos foram que as causas do estresse do trabalho acontecem pelo fato da organização ter como objetivo a obtenção de lucros, para isto ser alcançado o profissional trabalha de maneira árdua com cobranças e excesso de funções, gerando desgaste. Essa realidade cria profissionais estressados ou no mínimo pouco estressados. Solucionar o estresse é importante para o profissional oferecer toda a sua capacidade em suas funções desempenhadas. São inúmeros os benefícios para a organização como aumento da produtividade, diminuição do índice de absenteísmo; diminuição de rotatividade, redução de custos, melhorando a imagem pessoal dos profissionais e também da organização. Contudo espera-se que através deste trabalho a organização pesquisada possa identificar as causas geradoras de estresse, e em contra partida elaborar estratégias de melhoria no ambiente de trabalho e, portanto aumentar a produtividade.

**Palavras-chave:** Estresse, Trabalho, Produtividade.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>1 REFERÊNCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
1.1 ESTRESSE .....	10
1.2 ESTRESSE RELACIONADO AO TRABALHO .....	11
1.3 FONTES DE ESTRESSE .....	12
1.4 LIDANDO COM ESTRESSE .....	14
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>16</b>
<b>3 RESULTADO E DISCUSSÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>23</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>25</b>

## INTRODUÇÃO

Entende-se o estresse como o estado de desgaste de uma pessoa que o leva ao limite de suas ações. Stress é uma palavra derivada do Latim que com o tempo evoluiu para expressar força, pressão ou esforço.

O estresse no trabalho é um problema crescente nas organizações. Chefes e horários exigentes, insegurança relacionada à instabilidade, a percepção de falta de reconhecimento e insatisfação profissional, entre outros, causam danos naqueles que precisam trabalhar. São várias as causas do estresse no ambiente de trabalho como: Cargas excessivas de jornadas laborais, demissões, reestruturação organizacional e outras mais, como condições econômicas e falta de reconhecimento (BOHLANDER; SNELL e SHERMAN 2009, p.358).

Além disso, as preocupações pessoais dos funcionários podem atrapalhar seu desempenho diário, como as frustrações, as desavenças conjugais, a preocupação com os filhos; interesses e necessidades pessoais e a falta de equilíbrio entre as necessidades do trabalho e as da família, são inevitáveis na vida pessoal e profissional de cada indivíduo.

O desenvolvimento acelerado nas áreas de tecnologia também é responsável por estresse e isto é de grande relevância, pois toda mudança gera diversos conflitos que exigem a adaptação por parte do organismo. Mudar toda uma rotina já estabelecida é estressante.

A pressão do dia-dia pode ser responsável por diversos problemas físicos ou mentais, pois não são raras as pessoas que apresentam sintomas como: nervosismo, irritação, agitação, fadiga.

As organizações devem tratar os interesses e necessidades dos seus colaboradores, não apenas como benefícios ou obrigações, mas de forma que valorize o profissional. O bem estar do funcionário relaciona-se diretamente com seu rendimento dentro da empresa.

No decorrer do trabalho foram levantadas questões, que visam elucidar sobre as causas do estresse no ambiente de trabalho de uma empresa de Transporte de Combustíveis situada na cidade de Anápolis - Go, cujo setor analisado foi o setor de Logística.

Diante do contexto, a pesquisa teve por finalidade responder a seguinte questão: Como o estresse no ambiente de trabalho, interfere na produtividade de colaboradores do setor de logística?

Sendo assim o objetivo desta pesquisa foi detectar as possíveis causas do estresse no setor de logística de uma empresa de transporte de combustíveis, identificando quais são os principais sintomas que influenciam o comportamento e desempenho desses colaboradores.

E especificamente: conhecer quais são os principais sintomas de estresse; identificar as causas geradoras de estresse; verificar as soluções praticadas pela organização para lidar com o estresse dentro do ambiente de trabalho; sugerir propostas para lidar e melhorar o estresse dos colaboradores atuantes no setor avaliado.

Tendo em vista, que atualmente nas organizações o nível de estresse é um dos principais fatores que influenciam o comportamento de um profissional. O trabalho com transporte por ser algo totalmente estressante e não ter uma rotina fixa gera diversos problemas, exigindo assim um comprometimento elevado de intelecto e atenção. A pesquisa foi de grande importância, pois busca esclarecer as fontes e conseqüências do estresse no trabalho referente à logística. Ao identificar essas causas, poderá ser executadas ações por parte das organizações, com o intuito de lidar e melhorar esses fatores negativos, em consequência a sociedade terá uma melhoria por conviver com pessoas menos estressadas. Assim o ambiente de trabalho terá uma mudança favorável, influenciando diretamente na gestão de pessoas da empresa, facilitando o relacionamento interpessoal e o desempenho profissional.

## 1 REFERÊNCIAL TEÓRICO

### 1.1 ESTRESSE

O estresse pode ser definido como uma situação que leva o indivíduo ao limite de suas ações, os fatores principais que influenciam o nível de estresse está relacionado tanto ao esforço físico quanto mental executado no dia-a-dia. (BOHLANDER; SNELL e SHERMAN 2009, p.358).

“Stress é uma palavra derivada do latim, durante o século XVII, ganhou conotação de adversidade ou aflição, no final do século XVIII, seu uso evoluiu para expressar força, pressão ou esforço” (FRANÇA, 2011, p.185)

Para França (2011, p.186), o estresse é um agente neutro podendo se tornar positivo ou negativo. O stress positivo chamado de eustresse e o negativo chamado de distresse. O eustresse motiva a pessoa a lidar com as situações ocorridas, e o distresse acovarda o indivíduo, intimidando-os e fugindo da situação.

Para Bohlander; Snell e Sherman (2009, p.358) estresse é qualquer adaptação causada por fatores físicos, mentais e emocionais que lida com o comportamento.

Conforme Rossi (2010, p.9), “o stress é reconhecido como um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial do indivíduo”.

O estresse está associado aos limites e situações que enfrentamos no nosso cotidiano, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional. Os limites são até onde podemos chegar, e é o que nos impede de não conseguir algo, como não ter recursos financeiros para fazer uma viagem (BARBIERI, 2012, p.85).

### 1.2 ESTRESSE RELACIONADO AO TRABALHO

Nunca se falou tanto em estresse, o mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixaram o indivíduo estressado (MARINS, 2003, p.136).

Segundo Marins (2003, p.136), “o maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível”. Quando um indivíduo trabalha sobre pressão ele se sente inseguro, preocupado e tende a ser uma pessoa mais ansiosa e essa ansiedade pode ocasionar o estresse, e vários outros problemas organizacionais.

Para Robbins (2007, p.439), o estresse possui vários fatores como ambientais, organizacionais e individuais e se o estresse vai acontecer ou não, dependerá de cada um, de maneira individual.

Segundo Robbins (2007, p.441), as pessoas precisam levar em conta as oportunidades, limitações e demandas umas das outras para que assim possamos avaliar o nível de estresse de cada um.

As pessoas sofrem muitas pressões no seu ambiente, por consequência, “as pessoas desenvolvem vários sintomas, como preocupação, irritabilidade, agressividade, fadiga, ansiedade e angústia que podem prejudicar seu desempenho no trabalho e sua saúde” (CHIAVENATO, 2009, p.146).

Segundo Bohlander; Snell e Sherman (2009, p.357), muitos cargos exigem muito de seus funcionários e com o passar do tempo o estresse pode afetar a saúde dos funcionários como também a produtividade e satisfação.

Trabalhadores com alta demanda psicológica e com baixo poder de controle têm mais probabilidade de desenvolver doenças derivadas do estresse, como problemas cardíacos (MILKOVICH e BOUDREAU, 2006, p.482).

São várias as causas do estresse no ambiente de trabalho como cargas excessivas de trabalho, demissões, reestruturação organizacional e outras mais como condições econômicas e falta de reconhecimento (BOHLANDER; SNELL e SHERMAN 2009, p.358).

Segundo Chiavenato (2004, p.433) o estresse está constantemente presente no trabalho, o autoritarismo do chefe, insatisfação com o ambiente de trabalho, falta de perspectiva de crescimento profissional, relacionamentos interpessoais negativos, podem causar falta de humor e também estresse no trabalho. O estresse é o conjunto de perturbações orgânicas e psíquicas, causadas por agentes agressores como traumas, emoções, fadiga e exposições conflitivas e problemáticas.

O estresse no trabalho traz um efeito negativo para os empregados e para as organizações, por consequência as organizações passam por várias perdas, como enormes somas de dinheiro em perda de produtividade, rotatividade, faltas e custos com assistência médica (BOHLANDER e SNELL 2009, p.472).

A comunicação organizacional e os conflitos interpessoais estão diretamente ligados as manifestações do estresse no indivíduo. “Há numerosas reações comportamentais, fisiológicas e emocionais que foram associados ao stress ocupacional” (ROSSI, 2010, p.9).

Conforme Bohlander e Snell (2009, p.468), o estresse no trabalho coloca os colaboradores em risco de desenvolver doenças cardíacas, depressão e doenças infecciosas.

### 1.3 FONTES DE ESTRESSE

Vários fatores no ambiente de trabalho que criam demandas sobre indivíduo são considerados estressores, como ruídos, violência, sobrecarga de trabalho, falta de controle, tensões pessoais, ambiente físico, isolamento no local de trabalho, nível de responsabilidade, ameaça de violência, assédios e a estrutura organizacional (CHIAVENATO, 2009, p.145).

Existem duas fontes principais de estresse no trabalho: ambiental e pessoal. Primeiro uma variedade de fatores externos e ambientais pode conduzir ao estresse no trabalho. Incluem a programação do trabalho, tranquilidade, segurança, fluxo e o número e natureza dos clientes internos a serem atendidos. (CHIAVENATO, 2004, p.433).

Para Chiavenato (2009, p. 146), “as variáveis envolvidas com os estressores são as diferenças individuais como personalidade e habilidades, variáveis organizacionais como estrutura, cultura e as variáveis extra organizacionais como vida particular envolvendo família”.

Para Bohlander e Snell (2009, p.469), são muitas as causas do estresse no ambiente de trabalho, a seguir estão quatro importantes fatores que podem influenciar:

- Elevado nível de exigência: muitas tarefas e realizar em muito pouco tempo;
- Grande esforço: necessidade de empregar muita energia mental ou física por um período muito longo;
- Pouco controle: ter muito pouca influência sobre o modo como o trabalhador diário é realizado no dia-a-dia;
- Pouca compensação: receber feedback inadequado sobre desempenho e não obter nenhum reconhecimento por um trabalho bem concluído.

Segundo Barbieri (2012, p. 86), os fatores ambientais, organizacionais e individuais são fontes potenciais de estresse. Os ambientais são fatores que causa incerteza como exemplo: a evolução da tecnologia para criar robôs podendo assim gerar desemprego. Os fatores organizacionais ocorrem quando temos uma chefia autoritária, excesso de trabalho, ou até mesmo um péssimo relacionamento interpessoal. Já os fatores Individuais são dificuldades enfrentadas no dia-a-dia com familiares, colegas de trabalho, razões financeiras ou podendo ser da própria personalidade da pessoa.

Conforme Barbieri (2012, p. 86), dentro desses fatores existem vários sintomas como físicos, psicológicos e comportamentais. Os sintomas físicos podem ser causados por mudanças no metabolismo ocasionando aumento de pressão, descontrole no ritmo cardíaco. Já os sintomas psicológicos insatisfação, ansiedade. “Trabalhos que oferecem baixos níveis de

variedade, significância, autonomia, feedback e de valorização da identidade pessoal geram estresse e reduzem o envolvimento e a satisfação do colaborador”.

Para Orr (2000, p. 255), os feitos do estresse são:

O estresse consome fisicamente, assim como emocional, psicológica e espiritualmente. Efeitos de curto alcance como o aumento de batidas do coração e frequência da respiração podem ocorrer efeitos de longo alcance inclui o aniquilamento da resistência a doenças e baixamento drástico dos níveis de energia, depressão, ansiedade, ira, problemas de memória, desordens do sono, diminuição de concentração, abuso de droga farmacêutica, abuso de comida e depressão espiritual.

Para Rossi (2010, p.13), há vários tipos de estressores nas organizações como: incerteza; sobrecarga de trabalho; falta de controle; demandas do trabalho; stress interpessoal; incapacidade de administrar seu tempo; stress tecnológico; recursos inadequados; tarefas rotineiras; lidar com problemas emocionais; assédio moral; falta de feedback; mudança no emprego; mudança no ambiente; falta de participação.

Problemas comportamentais geralmente ocorrem mudança na produtividade como absenteísmo, rotatividade e mudança no hábito alimentar, aumento do consumo de álcool, fumo ou drogas, causando também ansiedade e distúrbios no sono (BARBIERI, 2012, p. 86).

Conforme Lenson (2006, p.175), no dia-a-dia as pessoas se deparam não só com o mau estresse, mas também com o bom estresse, que ajuda a expandir vários tipos de habilidades e no nosso crescimento profissional. Mas além das coisas boas a maioria das rotinas de trabalho provoca o mau estresse como esses fatores: “interrupções constantes; pressão crônica para cumprir a maioria das privacidades diárias; tarefas muito desagradáveis; relacionamentos difíceis com chefes, colegas e pessoas sob nossa supervisão; conflitos entre o trabalho e a vida pessoal”.

#### 1.4 LIDANDO COM O ESTRESSE

Segundo Bohlander e Snell (2009, p.470), muitas empresas vendo a necessidade de lidar com o estresse desenvolveram programas de controle, diante dessa situação consultores recomendam diversas maneiras para resolver o problema de estresse no ambiente de trabalho:

- Construa relacionamentos gratificantes com os colegas;
- Converse francamente com gerentes ou funcionários sobre preocupações pessoais ou profissionais;
- Preparar-se para o futuro mantendo-se informado sobre prováveis mudanças nas exigências de trabalho;

- Não exceda suas habilidades e capacidades, estabeleça prazos realistas;
- Negocie prazos razoáveis com os gerentes;
- Aja agora nos problemas ou preocupações relevantes;
- Reserve períodos de trabalho durante os quais as interrupções sejam evitadas;
- Quando se sentir estressado encontre tempo para desligar-se ou relaxar;
- Não deixe coisas triviais assumirem importância lide com elas rapidamente ou encaminhe para outros;
- Faça pequenos intervalos, afastando-se de sua área de trabalho como forma de mudar o ritmo.

Conforme Chiavenato (2004, p.475), há diversos meios de aliviar o estresse desde uma boa noite de sono a medicamentos, e tratamentos como biofeedback que é um método que permite a pessoa voluntariamente regular suas reações fisiológicas e emocionais.

Para Barbieri (2012, p.85), algumas pessoas que não têm certeza se vão receber ou desmerecer alguma coisa, o estresse é maior, já para as pessoas que têm convicção da perda ou ganho o estresse é menor.

A importância do resultado também é crítica: se perder ou ganhar não for relevante para a pessoa não haverá estresse. Se mantiver o emprego ou ganhar uma promoção não importam para o indivíduo, também a pessoa não ficará estressada. (BARBIERI, 2012, p.85).

Não é segredo que os exercícios físicos são um remédio para lidar com os problemas gerados pelo estresse. É difícil deixar de deitar em um sofá e ir fazer uma caminhada, porém é de grande importância fazer exercícios regulares. Com moderação e evitando exageros diminui-se o estresse e gera mais energia para lidar com a rotina exaustiva do dia-dia. “Ande, corra, pedale ou se curve” (KUYPER, 2004, p.21).

Segundo os autores acima citados entende-se que o estresse está relacionado tanto ao esforço físico quanto mental e se associa a situações que enfrentamos no nosso dia a dia. O mesmo por sua vez é considerado neutro podendo se tornar positivo ou negativo, variando de indivíduo para indivíduo. O estresse positivo pode motivar as pessoas, encorajando-as para lidar com situações adversas, já o estresse negativo pode acovardar o indivíduo fugindo de situações ocorridas no seu cotidiano. As fontes de estresse podem ser ambientais ou pessoais.

Os fatores podem estar relacionados tanto ao excesso de horas trabalhadas, autoritarismo do chefe quanto a uma simples discussão familiar.

As empresas foram percebendo que o rendimento de seus colaboradores não estava atendendo as expectativas da mesma e desenvolveram programas de controle como

discorrido na pesquisa há várias maneiras para resolver esses problemas no ambiente de trabalho.

## **2 METODOLOGIA**

O presente estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica e de campo, quanto aos meios e quanto aos fins é uma pesquisa descritiva.

O universo da pesquisa foi a área de logística de uma empresa de transporte de combustíveis, situada na cidade de Anápolis-GO.

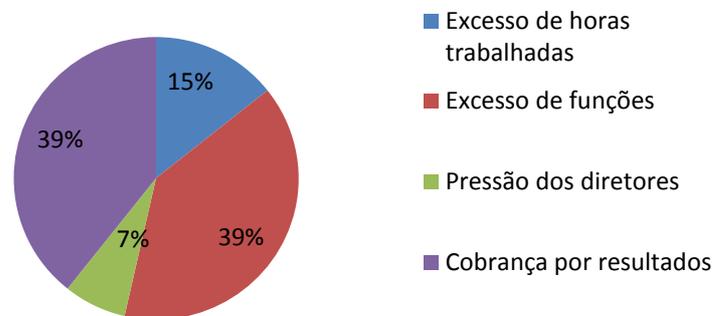
Contou com uma amostra de 28 colaboradores sendo eles 26 do sexo masculino e 2 do sexo feminino.

Foi aplicado um questionário e após essa aplicação foi feita a contagem para obtenção dos resultados, e assim utilizou-se o programa de Excel para a tabulação dos dados.

### 3 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os participantes foram os colaboradores da área de logística com idade entre 18 e 50 anos, sendo 93% do sexo masculino e 7% do sexo feminino, atuando nessa área entre 1 mês a 10 anos. Sendo 55% de pessoas com Ensino Superior Completo, 30% com Ensino Superior Incompleto e 15% somente Ensino Médio Completo.

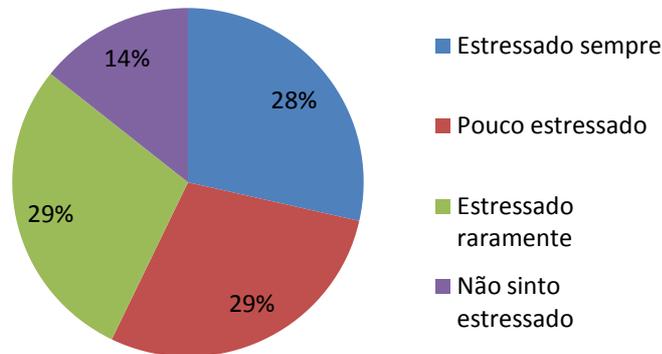
**Figura 1 - Causas do estresse no trabalho**



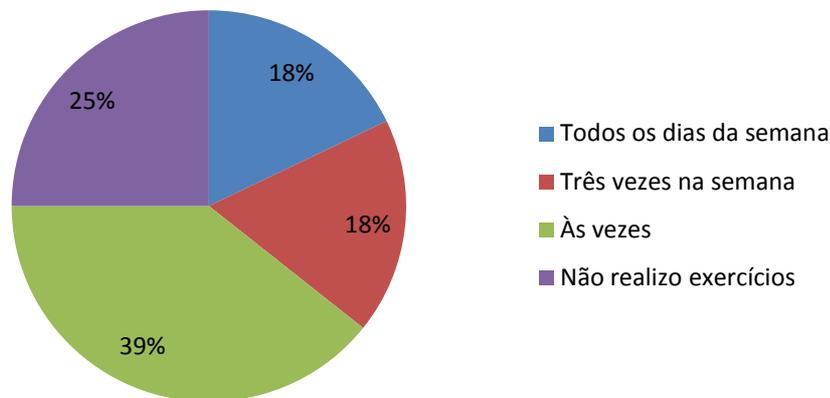
O Estresse pode ser compreendido por um estado de limite emocional e físico de diversos motivos do cotidiano do indivíduo. As causas do estresse do trabalho acontecem pelo fato da organização ter como objetivo a obtenção de lucros, para isto ser alcançado o profissional trabalha de maneira árdua com cobranças e excesso de funções, gerando desgaste. Como confirma os autores Bohlander; Snell e Sherman (2009, p. 358), são várias as causas do estresse no ambiente de trabalho como cargas excessivas de trabalho, demissões, reestruturação organizacional e outras mais como condições econômicas.

A figura 1 demonstra dados sobre quais as principais causas geradoras de estresse. Pelos dados obtidos: 39% afirmam que um dos principais motivos de estresse é a cobrança por resultados, isso se dá por conta de vivermos em uma sociedade altamente competitiva; 39% responderam excesso de funções, realizar diversas tarefas, exercer funções de outros profissionais ocasiona fadiga; 15% apontaram excesso de horas trabalhadas, horas extras geram cansaço e sobrecarga e 7% indicaram a pressão dos diretores, foi a menor parte apontada pelos entrevistados, pois atualmente as empresas possuem diretores que dão liberdade para o profissional trabalhar.

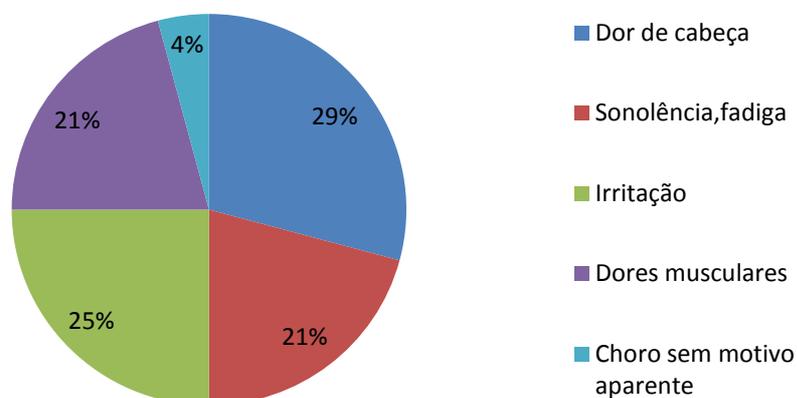
**Figura 2 - Sentimentos em relação ao estresse**



A figura 2 apresenta dados sobre o estresse dos funcionários, e indica se os mesmos estão em uma variação de estressado sempre até não estresse. Uma parcela estressa-se por sofrer diversos estressores durante a execução de seu trabalho, esses vão desde cobrança por resultados a várias funções desempenhadas. O profissional precisa passar de seu limite para atender as expectativas da organização sobre os seus resultados. Essa realidade cria profissionais estressados ou no mínimo pouco estressados. Os demais não estressados ou raramente estressados apresenta-se como a maioria, isto ocorre pela organização ter: Plano de incentivo, diversas atividades recreativas, crescimento interno e uma remuneração acima do mercado. Pode-se observar que 29% dos entrevistados indicam estressados raramente, 29% informaram pouco estresse, 28% responderam estressados sempre. Segundo Robbins (2007, p. 441), o estresse varia de pessoa para pessoa, sendo algo individual, ou seja, alguns podem ou não se estressar sobre a mesma condição. Dando sequência, 14% informaram não sentir estresse.

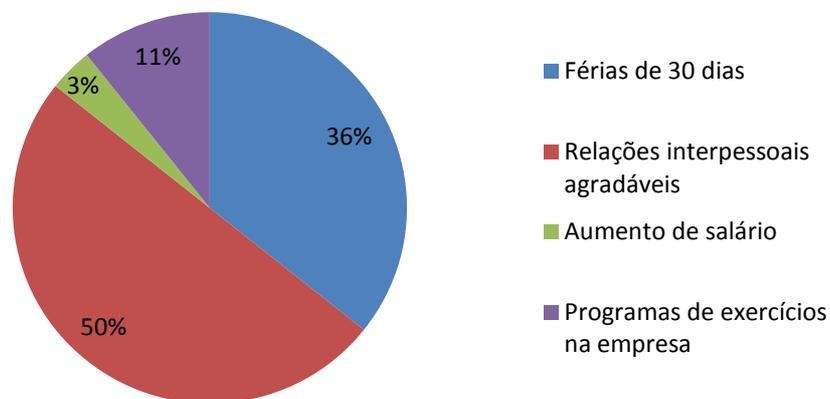
**Figura 3 - Atividades físicas**

A figura 3 apresenta dados sobre a realização de atividades físicas: 39% realizam atividades físicas às vezes; 25% não realizam; 18% três vezes na semana e 18% todos os dias da semana. Levando em conta o resultado obtido pode-se afirmar que a realização de atividades físicas está diretamente ligada ao nível de estresse, pois a menor parcela dos praticantes de atividades físicas também faz parte do menor grupo dos não estressados. Enquanto o sedentarismo está relacionado aos profissionais estressados, não fazer atividades físicas impede a redução do cansaço mental ou físico. Conforme Kuyper (2004, p.21), é difícil deixar de deitar em um sofá e ir fazer uma caminhada, porém é de grande importância fazer exercícios regulares. Com moderação e evitando exageros diminui-se o estresse e gera mais energia para lidar com a rotina exaustiva do dia-dia. “Ande, corra, pedale ou se curve”.

**Figura 4 - Sintomas do estresse no trabalho**

Os sintomas do estresse do trabalho estão presentes nos profissionais, eles enfrentam rotinas exaustivas e impossíveis de serem cumpridas dentro de sua capacidade normal. As organizações cobram resultados, exigem multi-funções de seus empregados, em outras palavras buscam sempre mais do que o profissional pode fazer, isto leva o trabalhador a sentir sintomas em seu ambiente de trabalho ou em sua vida pessoal. Através da figura 4 identificam-se os seguintes dados: 29% sentem dor de cabeça; 25% sentem irritação; 21% sentem sonolência/fadiga; 21% sentem dores musculares e 4% sentem choro sem motivo aparente. É correto afirmar que esses problemas influenciam diretamente no rendimento do profissional, pois alguém com dor de cabeça, ou até mesmo irritação não consegue se concentrar totalmente em seu trabalho, como é confirmado pelo autor Chiavenato (2009, p.146), as pessoas sofrem muitas pressões no seu ambiente de trabalho, por conseqüência, “as pessoas desenvolvem vários sintomas, como preocupação, irritabilidade, agressividade, fadiga, ansiedade e angústia que podem prejudicar seu desempenho no trabalho e sua saúde”.

**Figura 5 - Soluções para diminuição do estresse**



Com o estresse nas organizações, é necessário buscar soluções para eliminar ou diminuir a exaustão. Solucionar o estresse é importante para o profissional oferecer toda a sua capacidade em suas funções desempenhadas. São inúmeros os benefícios para a organização como aumento da produtividade, diminuição do índice de absenteísmo; diminuição de rotatividade, redução de custos médicos, melhora na imagem pessoal dos profissionais e também da organização. Após a análise do gráfico é possível identificar quais são as soluções mais benéficas para lidar com o estresse, onde: 50% afirmaram relação interpessoal, trabalhar em um ambiente de trabalho com relações desagradáveis é cansativo. Conforme Rossi (2010,

p. 9), a comunicação organizacional e os conflitos interpessoais estão diretamente ligados as manifestações do estresse no indivíduo. Já 36% afirmaram que férias de 30 dias pode ser uma solução para diminuição do estresse organizacional, ficar em casa por um período descansa fisicamente e mentalmente; 11% afirmaram programas de exercícios da empresa, programas recreativos aliviam o mal estar durante a rotina de trabalho; 3% afirmaram aumento de salário, a empresa pesquisada paga um bom salário aos seus profissionais, por ter uma remuneração adequada, justifica-se essa parcela ser a menor da pesquisa.

## CONCLUSÃO

Entende-se estresse no trabalho como um estado que leva o indivíduo ao seu limite. O estresse é um dos principais problemas enfrentados atualmente dentro das organizações, as empresas precisam identificar as causas e buscar soluções, visando esses fatores, o objetivo geral foi identificar as principais causas do estresse, e como isso influencia no rendimento de suas atividades laborais.

A pesquisa buscou analisar quais são as principais causas e conseqüências do estresse. Compreende-se que o principal estressor é o excesso de exigências. O profissional trabalha de maneira árdua com diversas funções e constantemente é cobrado por resultados, pois as empresas visam lucro e tendem a exigir mais da capacidade normal do colaborador.

O estresse gera sintomas no comportamento do individuo como dor de cabeça, sonolência, fadiga, irritação, e dores musculares e com esses sintomas os profissionais estressados tem seu rendimento influenciado e acabam por não conseguirem ter atenção, concentração ou empenho total em suas funções executadas, e por consequência não terá qualidade no trabalho desempenhado, isto cria prejuízos para a empresa, ter uma equipe em boa condição de saúde é primordial para evitar: erros, custos, rotatividade e absenteísmo.

Com este trabalho foi possível identificar diversas soluções para lidar com o estresse, sendo as mais eficazes, relações interpessoais agradáveis e o gozo de férias anuais para descanso, um mês de descanso pode ser a chave para eliminar a exaustão física ou mental. Para lidar com isso é necessário por parte das empresas investimentos em programas de melhoria de relações interpessoais como incentivo à comunicação e companheirismo dentre os profissionais de logística, tais medidas podem ser: Palestras; viagens corporativas em grupo; metas de trabalho em equipe com premiações pecuniárias. Trabalhar em harmonia é a resposta para lidar com o estresse dentro das organizações.

Espera-se que através deste trabalho que não somente as empresas de transportes, mas todas consigam identificar as causas geradoras de estresse e em contra partida possam elaborar estratégias de melhoria no ambiente de trabalho e, portanto aumentar a sua produtividade.

## REFERÊNCIAS

- BARBIERI, Ugo Franco. *Gestão de Pessoas nas organizações: Práticas atuais sobre o RH estratégico*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- BOHLANDER, George; SNELL, Scott. *Administração de Recursos Humanos*. 14. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN Arthur. *Administração de Recursos Humanos*. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Remuneração, benefícios e relações de trabalho*. 6. ed. São Paulo: Manole, 2009.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. *Práticas de Recursos Humanos: Conceitos, ferramenta e procedimento*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- KUYPER, Vick. *Se eu realmente quisesse vencer o stress*. 1. ed. Belo Horizonte: Atos, 2004.
- LENSON, Barry. *Viva o estresse: Como transformar as pressões do dia-a-dia em uma ferramenta criativa*. São Paulo: Prestígio, 2006.
- MARINS, Luiz. *Livre se dos "Corvos"*. São Paulo: Harbra, 2003.
- MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. *Administração de Recursos Humanos*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ORR, Roberto A. *Liderança que realiza: Como dominar princípios de liderança e técnicas de gerenciamento para um ministério bem sucedido*. 4. ed. Canadá: LTM Leadership Training Ministry, 2000.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L; SAUTER, Steven L. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

**APÊNDICE****QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRESSE NO TRABALHO**

Sexo

( ) Masculino ( ) Feminino

Idade: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_

Profissão: \_\_\_\_\_

Tempo de atuação na empresa: \_\_\_\_\_

1. Em relação ao estresse no trabalho, como você se sente?

- ( ) Estressado sempre
- ( ) Pouco estressado
- ( ) Estressado raramente
- ( ) Não sinto estressado

2. Quais os fatores que mais podem estar ligados as causas de estresse no trabalho?

- ( ) Excesso de horas trabalhadas
- ( ) Excesso de funções
- ( ) Pressão dos diretores
- ( ) Cobrança por resultados

3. O que, em sua opinião, ajuda a diminuir o estresse?

- Férias de 30 dias
- Relações interpessoais agradáveis
- Aumento de salário
- Programas de exercícios na empresa

4. Entre os sintomas listados qual deles você mais tem sentido nos últimos 2 meses? (Marque apenas 1 item)

- Dor de cabeça
- Tontura, fraqueza
- Sonolência, fadiga
- Irritação
- Dores musculares
- Esquecimento
- Choro sem motivo aparente

5. Você costuma praticar exercícios físicos?

- Todos os dias da semana
- Três vezes na semana
- Às vezes ( uma vez por semana ou poucas vezes no mês).
- Não realizo exercícios.