

Estresse ocupacional e acidentes no trabalho: uma análise sobre causas e consequências em empresas de prestação de serviços médicos situadas em Três Rios/RJ

Occupational stress and accidents at work: an analysis of causes and consequences in medical services companies located in Three Rivers/RJ

DOI:10.34117/bjdv9n2-049

Recebimento dos originais: 02/01/2023

Aceitação para publicação: 08/02/2023

Laura Lima da Silva

Graduanda em Administração pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - Instituto Três Rios (UFRRJ-ITR)

Instituição: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - Instituto Três Rios (UFRRJ-ITR)

Endereço: Av. Prof. Alberto da Silva Lavinias, 1847, Três Rios - RJ, CEP: 25802-100

E-mail: lauralimads9@gmail.com

Lucas Alves de Oliveira Lima

Graduando em Administração pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ-ITR)

Instituição: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - Instituto Três Rios (UFRRJ-ITR)

Endereço: Av. Prof. Alberto da Silva Lavinias, 1847, Três Rios - RJ, CEP: 25802-100

E-mail: luksapp99@gmail.com

Paulo Lourenço Domingues Júnior

Doutorado em Sociologia pela Universidade de São Paulo (USP)

Instituição: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - Instituto Três Rios (UFRRJ-ITR)

Endereço: Av. Prof. Alberto da Silva Lavinias, 1847, Três Rios - RJ, CEP: 25802-100

E-mail: pldominguesjr@uol.com.br

RESUMO

Entre as possíveis consequências dos acidentes de trabalho ressalta-se que, embora os prejuízos físicos sejam mais facilmente percebidos, sintomas e transtornos psiquiátricos têm sido cada vez mais observados. Nesse contexto, além dos incidentes de acidentes no trabalho, o estresse ocupacional têm sido cada vez mais comuns e que, por sua vez, vem causando prejuízos para os trabalhadores e impactando os resultados organizacionais. Diante desse contexto, este artigo buscou apresentar os fatores, consequências e estratégias associados ao estresse ocupacional e acidentes no trabalho em áreas administrativas de empresas prestadoras de serviços médicos situadas em Três Rios/RJ. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa com aplicação de uma entrevista semi-estruturada com uma amostra de 8 colaboradores de 3 organizações distintas da área da saúde. A partir da entrevista, foi possível identificar, mediante a técnica da análise de discurso, que os principais fatores estressores foram associados ao ambiente organizacional e variáveis extra organizacionais. Além disso,

constatou-se que a falta de uma liderança efetiva refletiu de forma negativa nas relações familiares, sociais e, sobretudo, no ambiente de trabalho. Finalmente, foi possível verificar a percepção da importância da discussão sobre o estresse ocupacional no contexto do trabalho suscita para a consideração em torno de diferentes eixos: prevenção, avaliação e tratamento acerca dos prejuízos causados.

Palavras-chave: estresse ocupacional, gestão dos serviços de saúde, saúde do trabalhador, ambiente organizacional.

ABSTRACT

Among the possible consequences of accidents at work, it should be noted that, although the physical damage is more easily perceived, psychiatric symptoms and disorders have been increasingly observed. In this context, besides the incidents of accidents at work, occupational stress has been increasingly common, which, in turn, has been causing losses for workers and impacting the organizational results. In this context, this article sought to present the factors, consequences, and strategies associated with occupational stress and accidents at work in administrative areas of medical service companies located in Três Rios/RJ. To this end, an exploratory research of qualitative approach was carried out with the application of a semi-structured interview with a sample of 8 employees from 3 different organizations in the health area. From the interviews, it was possible to identify, through the discourse analysis technique, that the main stressors were associated with the organizational environment and extra organizational variables. In addition, it was evident that the lack of a well prepared leadership reflected negatively on family and social relationships and, above all, on the work environment. Finally, it was possible to verify the perception of the importance of the discussion about occupational stress in the work context for consideration around different axes: prevention, evaluation and treatment of the damages caused.

Keywords: occupational stress, health services management, occupational health, organizational environment.

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade moderna, o estresse derivado do trabalho tornou-se uma das principais causas de enfermidade laboral, de absenteísmo e da origem de acidentes no trabalho. Por causa disso, a prevenção dos riscos psicossociais no trabalho que podem gerar estresse têm tido um grande destaque nos últimos tempos. Nesse cenário, os profissionais da saúde têm observado que as condições de trabalho não só causam doenças profissionais específicas e afetam a saúde geral, mas podem também ocasionar estresse e acidentes laborais (KALIMO; EL-BATAWI; COOPER, 1998; LIPP, 1984; GIL-MONTE, 2005).

Lipp (1984) complementa que um dos fatores de saúde no trabalho que tem sido objeto de pesquisa em âmbito global é o estresse, que caracteriza-se por ser uma reação do organismo que detém componentes físicos e/ou psicológicos, a qual é causada pelas

alterações psicofisiológicas que ocorrem quando uma determinada pessoa se confronta com uma situação de irritação, amedontramento, excitação e/ou confusão.

Assim, o estresse na atividade laboral pode ser percebido pelo indivíduo como uma ameaça, com repercussões em sua vida profissional e pessoal, sendo que o trabalhador percebe a relação do ambiente laboral e os acontecimentos. O estado prolongado de preocupação, alerta e ansiedade caracteriza-se em uma intensa carga de estresse, transformando-se num mecanismo patológico sobre os indivíduos (MENDES; DIAS, 1991).

Kalimo, El-Batawi e Cooper (1998) defendem a prerrogativa de que as principais causas de estresse no trabalho são as poucas exigências do cargo em relação à capacidade do trabalhador, os desejos frustrados e a insatisfação com relação a metas positivamente valorizadas, como ascensão de cargo ou promoções, dentre outras. Além desses fatores também existem os problemas com a chefia, hierarquia no trabalho ou desrespeito dos colegas para com o sujeito.

Outras possíveis causas são chefias com controles cerrados, mudanças organizacionais, discussões sobre novas delegações de poder, redução da margem de lucro e concorrências externas ferozes. Nesse cenário, o profissional participa de um cenário constituído por diversos fatores, como a alta competitividade, grande instabilidade, ascensão da mão de obra terceirizada e concorrência acirrada, ocasionando desgastes fisiológicos e cognitivos no corpo humano (FRANÇA ; RODRIGUES, 1997)

Em tempo, fica evidente que estas circunstâncias impõem ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada em vista de ambientes deficitários de enfrentamento ao estresse ocupacional que, por sua vez, aumentam a ocorrência de estresse ocupacional e prejuízos, físicos e mentais, à saúde do trabalhador (CAHIL, 1996).

Concernente aos setor administrativo, o estresse está presente no seu cotidiano, resultante de inúmeros fatores relacionados ao tipo de ambiente, complexidade das relações humanas e de trabalho, autonomia profissional, grau elevado de exigência quanto às competências e habilidades, alta responsabilidade, planejamento adequado de recursos humanos e materiais, o que aponta para a grande importância de realização de estudos direcionados a esse grupo de trabalhadores (PITTA, 1991; ALBRECHT, 1990).

Ao se considerar esses aspectos, o presente artigo teve por objetivo avaliar a presença de estresse ocupacional e ocorrências de acidentes no trabalho entre os profissionais administrativos que atuam em empresas de prestação de serviços médicos do município de Três Rios, e analisar as possíveis associações entre a medida de estresse

ocupacional e o tipo de instituição hospitalar, a categoria profissional, a carga horária semanal e demais responsabilidades fora das instituições de trabalho.

2 EIXO TEÓRICO

2.1 CONCEITO, TIPOLOGIAS E FASES DO ESTRESSE

O estresse é considerado o mal do século 21 pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Nesse contexto, o estresse vem sendo considerado como uma doença relacionada ao trabalho em âmbito mundial, tendo se tornado alvo de pesquisas das áreas sociais e da saúde ao ser causador de efeitos psicológicos e fisiológicos nocivos ao trabalhador (TEIXEIRA et. al, 2015).

A expressão estresse foi originalmente descrita por Selye, em 1936, para apresentar uma força ou um conjunto de forças que, aplicadas a um corpo, tendem a desgastá-lo ou deformá-lo, considerando-se as reações desencadeadas pelo organismo exposto a diferentes situações nocivas à saúde (HELMAN, 1994).

Os resultados, por sua vez, expressam que o estresse é caracterizado por uma síndrome específica de fatos biológicos, apresentando-se como uma resposta inespecífica do corpo diante de exigências às quais está sendo submetido, manifestando-se de forma positiva (eustresse), que motiva e provoca a resposta adequada aos estímulos estressores, ou negativa (distresse), que intimida o indivíduo diante de situação ameaçadora, com predominância de emoções de ansiedade, medo, tristeza e raiva (LIPP, 1984).

Para Rocha e Glima (2002) a manutenção do estado de homeostase é essencial para a vida, sendo constantemente desafiado por forças internas ou externas que atuam no psiquismo do indivíduo, ativando emoções e desencadeando uma reação dos sistemas nervoso e glandular que atinge, principalmente, o nível físico. Assim, com o propósito de minimizar os efeitos danosos do estresse, o organismo ativa os sistemas sensoriais que desencadeiam uma resposta aguda, a fim de induzir uma rápida mobilização de energia aos locais apropriados.

Consoante ao exposto, quando suas causas se prolongam e a medida que meios de enfrentamento se tornam escassos, o estresse pode avançar para fases de maior gravidade, quando o corpo se torna suscetível a doenças diversas. As respostas físicas e psicológicas ao estresse dependerão da herança genética, estilo de vida e estratégias de enfrentamento utilizadas pelo indivíduo, bem como da intensidade e duração do agente estressor (LIPP, 1984).

Conforme citado anteriormente, o estresse produz reações de defesa e adaptação

diante do agente estressor, as quais são classificadas em fase de alarme, resistência e exaustão. A fase de alarme inicia-se com os estímulos estressores que provocam resposta rápida do organismo, ou seja, luta e fuga. As alterações observadas no organismo, nessa fase, incluem aumento das frequências cardíaca e respiratória, e da pressão arterial; contração do baço; liberação de glicose pelo fígado, redistribuição sanguínea e dilatação das pupilas (LIPP, 1984).

Já na fase de resistência, o indivíduo tenta se adaptar à nova situação com o propósito de restabelecer o equilíbrio interno, pois o organismo apresenta um desgaste maior, dificuldades de memória e está mais vulnerável a doenças. Os sintomas mais comumente observados são o tremor muscular, fadiga física, desânimo, irritabilidade, dificuldade de concentração e instabilidade emocional (LIPP, 1984).

Por fim, a fase de exaustão consiste em uma extinção da resistência em decorrência de falhas nos mecanismos de adaptação. Sendo assim é considerada a condição mais crítica relacionada ao estresse, pois, após exposições repetidas ao mesmo estressor, o organismo pode desenvolver doenças graves ou, até mesmo, entrar em colapso (CANOVA, 2010). Em complementação, Lipp (1984) identificou outra fase do processo de estresse, denominada de quase-exaustão, caracterizada por um enfraquecimento do indivíduo que não está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor.

2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

O trabalho é uma das fontes de satisfação de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Por outro lado, também pode ser fonte de adoecimento quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador não dispõe de instrumental suficiente para se proteger destes riscos (MURTA, 2004).

De acordo com Genuíno, Gomes e Moraes (2010), o estresse ocupacional refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem resposta. A caracterização de um fenômeno de estresse depende da percepção do indivíduo em avaliar os eventos como estressores, portanto o cognitivo tem papel importante no processo que ocorre entre os estímulos potencialmente estressores e as respostas do indivíduo a eles.

O termo estressor ocupacional designa estímulos que são gerados no trabalho e têm consequências físicas ou psicológicas negativas para um maior número de indivíduos expostos a eles. Cabe destacar que consideram-se agentes estressores os fatores extra

organizacionais e organizacionais, individuais e de grupo (GENUÍNO; GOMES; MORAES, 2010).

Para Cunha et. al (2007), as causas organizacionais são oriundas dos aspectos nocivos do trabalho e envolvem as atribuições dos trabalhadores, as características das atividades, o tipo de liderança, as relações de trabalho, a estrutura física e o clima organizacional da empresa. Por outro lado, as causas interorganizacionais estão atreladas às ocorrências da vida particular de cada indivíduo, afinal, os problemas extra-laborais não ficam de fora da organização, haja vista que as pessoas passam grande parte de suas vidas no trabalho. Portanto, pode-se dizer que as causas do estresse ocupacional apresentam-se de forma variada e possuem um efeito cumulativo.

No que tange a abordagem do estresse ocupacional, são consideradas as vertentes biológica, psicológica e sociológica, que, apesar de distintas, são complementares e estão interligadas. Na biológica, o estresse é caracterizado, essencialmente, pelo grau de desgaste do corpo. Os processos afetivos, emocionais e intelectuais do indivíduo correspondem à abordagem psicológica, ou seja, é a maneira pela qual este se relaciona com as outras pessoas e com o mundo ao seu redor. Para mais, a sociológica refere-se à compreensão das variáveis que se estabelecem no contexto da sociedade. O diagnóstico dos sinais e sintomas do estresse ocupacional é essencialmente clínico, baseado nos rastreamentos individuais e do risco nas situações de trabalho (ROCHA; GLIMA, 2022).

Assim, o conjunto e a divisão de tarefas que compõem a carga de trabalho do profissional estão associados a importantes estressores laborais, os quais podem sofrer agravos significativos em razão de condições precárias de organização do trabalho, que vão desde a baixa valorização e remuneração, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, descompasso entre tarefas prescritas e realizadas, até a escassez severa de recursos e problemas de infraestrutura, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerentes com limites biológicos (LADEIRA, 1996).

Complementarmente, Helman (1994) destaca que outros fatores também podem desencadear no estresse ocupacional, como problemas familiares, acidentes, doenças, mortes, conflitos pessoais, dificuldade financeira, desemprego, aposentadoria, problemas no ambiente de trabalho, guerras e inúmeros outros podem ser experienciados de maneira diversa por indivíduos diferentes, em um mesmo contexto histórico, cultural e social, por exemplo.

Para mais, os sintomas oriundos do estresse ocupacional são apresentados de diferentes maneiras pelos estudiosos do assunto. Segundo Cunha et. al (2007), os

sintomas do estresse podem dividir-se em físico e mental. O primeiro refere-se a dores de cabeça, palpitações, entre outros. O segundo relaciona-se às dificuldades de concentração, agressividade, irritação, passividade, medo, depressão, entre outros.

Robbins (2002) divide os sintomas do estresse ocupacional em três categorias: fisiológica, comportamental e psicológica. A fisiológica está relacionada com as mudanças no metabolismo. À comportamental observa-se nas mudanças relacionadas à produtividade, absenteísmo, aumento do turnover, do tabagismo e do consumo de álcool, assim como da fala rápida. Os sintomas da psicológica são observados na insatisfação no trabalho, na tensão, na ansiedade, instabilidade, tédio e na protelação das atividades.

Diante da complexidade que envolve o fenômeno estresse ocupacional é dado à quantidade de antecedentes, sintomas e consequências para a vida das pessoas, nota-se, portanto, o poder heurístico dessa variável para a compreensão do processo de saúde-doença. Sendo assim, o estresse organizacional passa a ser considerado um dos maiores vilões, quando apresentado de forma crônica, pois pode evoluir para a síndrome de burnout que, na atualidade, vem preocupando muitos empresários e dirigentes de instituições.

No ramo da saúde, o estresse ocupacional é potencializado em virtude alta carga de trabalho, pressão laboral, responsabilidade em lidar com vidas humanas, entre outros elementos. Não obstante, o advento da pandemia de Covid-19 contribuiu para agravar ainda mais o desgaste em tal segmento, haja vista que a jornada de trabalho intensificou-se devido à alta demanda de atendimento aos infectados (ROSA et. al, 2021).

Conforme apontam os autores:

[...] o trabalho desses profissionais aumentou nesse período de pandemia, o que fez aumentar o estresse e a inserção de sentimentos de incapacidade, insegurança e preocupação quanto à situação ao qual se encontram no trabalho. Mesmo após receberem a primeira dose das vacinas e sentirem-se esperançosos ao receber o imunizante, os sentimentos de incapacidade, insegurança e preocupação ainda perduram, devido à nova variante do vírus e por sentirem que a população não está aderindo às medidas de mitigação da doença adotadas pelos governos estaduais e municipais (ROSA et. al, 2021, p. 44313)

Para amenizar o estresse laboral, Nakamura et. al (2020) recomenda que os gestores devem buscar desenvolver estratégias educacionais e terapêuticas em prol de uma melhor qualidade de vida no trabalho. Nesse viés, é de suma importância conhecer os fatores estressores e as percepções que os profissionais possuem acerca dos fatores positivos e negativos da organização, pois assim é possível minimizar e prevenir os

problemas oriundos do trabalho, de modo a transformar o sofrimento em fontes de prazer.

2.3 ESTRESSE E ACIDENTE NO TRABALHO

O estresse pode ser visto como precursor de doenças, contribuindo diretamente para a etiologia e manutenção de um número de desordens, ou pode ser visto como influenciando, indiretamente, a saúde, isto é, a exposição a um ou mais estressores pode ser associada à ocorrência de algum tipo de acidente que afeta o estado de saúde (ROCHA; GLIMA, 2002).

Segundo Filgueiras e Hippert (2002), a busca de um maior entendimento sobre as relações entre estresse e trabalho é consoante não apenas com preocupações sociais, mas também com interesses econômicos e mercadológicos mais amplos, pois um trabalhador saudável e bem integrado ao seu trabalho terá maior chance de desempenhar eficientemente o seu papel junto ao sistema produtivo. Os autores sugerem que a diminuição do nível de estresse dos trabalhadores pode proporcionar a queda do absenteísmo e de licenças médicas ou aposentadorias por acidentes de trabalho.

Assim sendo, altos níveis de estresse no ambiente manifestam-se na insatisfação com o trabalho e redução do bem estar mental, podendo resultar no aumento dos acidentes de trabalho (COOPER; SUTHERLAND, 1987).

Levi (1998) propôs um modelo que aborda a demanda psicológica e o controle do processo de trabalho com dimensões do estresse no trabalho que sofrem influência do apoio social no trabalho e provocam reações individuais por meio de mecanismos patogênicos que podem desencadear doenças psicossomáticas e acidentes de trabalho.

Deve-se considerar que os eventos em si não são estressantes e sim a forma como os interpretamos e a eles reagimos. Ou seja, é a interpretação da demanda psicológica como alta e do controle do processo de trabalho como baixo que caracteriza o estresse no trabalho, podendo ter suas reações agravadas frente a interpretação de um baixo apoio social no trabalho. As reações individuais envolvem diversos mecanismos patogênicos (que podem ser cognitivos, afetivos, de conduta ou fisiológicos) e que, em certas condições de intensidade, frequência ou duração, podem provocar a aparição de precursores de enfermidades, conforme dito anteriormente (LEVI, 1998).

Por fim, Brito (2007) aponta que existem poucos estudos abordando a ocorrência de acidentes de trabalho em função do estresse no trabalho gerado a partir da demanda psicológica e controle do trabalho, embora existam evidências dessa associação. Assim, de acordo com Murata, Kawakami e Amari (2000), um estudo japonês com 139 operários

(às) constatou que as mulheres com alto desgaste (alta demanda psicológica e baixo controle), principalmente com altas cargas de demanda psicológicas, apresentavam maior ocorrência dos acidentes de trabalho, assim como aquelas com baixo apoio social no trabalho, investigado isoladamente.

No Brasil, em estudo participaram 354 alunos de um turno noturno de escola pública da cidade de São Paulo, entre abril e maio de 2001. Eles responderam a um questionário sobre condições de vida e trabalho e estado de saúde. O referido estudo identificou uma associação significativa entre acidentes de trabalho e demandas psicológicas do trabalho e esforço físico. Os resultados mostraram que as condições de trabalho desfavoráveis (local de trabalho frio, exposição tóxica e local de trabalho perigoso) estão associadas a acidentes de trabalho (FISCHER et. al, 2005).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se como exploratória de abordagem qualitativa, na qual é recomendada para interpretar fenômenos realísticos, vivenciais, históricos, sociais ou grupais, sendo que tal interpretação é dada através da interação entre a observação e a formulação do conceito, entre o desenvolvimento teórico e a pesquisa empírica, e entre a explicação e a percepção (BULMER, 1997; GIBBS, 2008; FLICK, 2009).

A abordagem qualitativa consiste compreender um determinado fenômeno ou comportamento organizacional como um caso em si, sendo uma estratégia de pesquisa que foca na compreensão dos diversos comportamentos existentes nos indivíduos que pertencem e estão inseridos no estudo (EISENHARDT, 1989; YIN, 2010).

No caso desta pesquisa, optou-se em avaliar a presença de estresse ocupacional entre os profissionais administrativos que atuam com prestação de serviços médicos do município de Três Rios/RJ, e analisar as possíveis associações entre a medida de estresse ocupacional e o tipo de instituição hospitalar, a categoria profissional, a carga horária semanal e a atuação em mais de uma instituição de saúde. Os indivíduos foram selecionados perante uma amostra não-probabilística por conveniência, que é uma forma de seleção que leva em consideração a disponibilidade das pessoas em estudo (MALHOTRA, 1993).

Já a coleta de dados, foi mediante um trabalho de campo, onde se fez necessário encontrar os entrevistados, embora não tenha sido no ambiente em que os fenômenos expostos neste artigo ocorrem. Como instrumento de pesquisa, utilizou-se uma entrevista

semi-estruturada, que segue um roteiro previamente estabelecido e as perguntas são pré-determinadas com o objetivo é obter diferentes respostas à mesma pergunta, possibilitado a comparação, não havendo liberdade por parte do entrevistador ou entrevistado (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A entrevista semi-estruturada permite que em sua aplicação, sejam utilizados entrevistadores que dão suporte ao pesquisador, ou gestor do projeto de pesquisa, fazendo a supervisão do desempenho após capacitar as pessoas para que realizem adequadamente a atividade de pesquisa, que caracteriza-se, segundo Triviños (1987), por questionamentos básicos que são apoiados por teorias e hipóteses inerentes à temática da pesquisa. Trata-se, pois, de um tipo de entrevista que detém um roteiro com perguntas pré-definidas, as quais são complementadas por outras questões que vão se desenvolvendo ao decorrer das circunstâncias momentâneas da entrevista.

Nesta pesquisa, o roteiro utilizado para a entrevista semi-estruturada foi dividido em duas partes, com 9 perguntas discursivas, onde o primeiro se destina a identificar o perfil dos respondentes e o segundo as variáveis acerca do estresse ocupacional. Para a análise dos dados, foi utilizada a técnica da análise do discurso, visto que o estudo priorizou as mensagens oriundas dos entrevistados. Por fim, no presente estudo, optou-se por uma análise subjetiva e intersubjetiva, mediante à colocação do observador, que não infere o valor dos assuntos descritos.

4 RESULTADO E ANÁLISE DOS DADOS

Por intermédio desta pesquisa, verificou-se que, mediante a amostra de 8 indivíduos, 6 (80%) dos respondentes eram do sexo feminino, enquanto dois (20%) eram respondentes do sexo masculino, evidenciando uma maior representatividade de indivíduos do sexo feminino. No que diz respeito à faixa etária dos mesmos, o resultado se restringiu entre os 22 aos 43 anos, onde se obtém uma média de, aproximadamente, 27 anos.

Considerando o nível de especialização dos respondentes, em sua maioria tem ou está cursando graduação (70%), enquanto o restante tem apenas a certificação básica de ensino (30%). Em relação à categoria profissional dos participantes, dois (25%) são auxiliares de compras, um (12,5%) gestor administrativo, 3 (37,5%) auxiliares administrativos e dois (25%) assistente de recursos humanos.

No que tange aos fatores que ocasionam o estresse ocupacional, destacam-se a categoria profissional relacionada às cobranças por parte da liderança e a carga horária

dos indivíduos, sendo esses dois aspectos relacionados a variáveis interpessoais. A carga horária semanal de trabalho dos entrevistados foi maior do que a carga horária mínima exigida, ou seja, 44 horas semanais. Isso porque, mesmo que os profissionais não atuem diretamente nos cuidados médicos destinados aos pacientes, estes profissionais prestam apoio para que a prestação de serviço possa ocorrer, como pode ser evidenciado nas falas transcritas abaixo.

Um ponto que me deixa muito estressado é não ter um horário certo para sair do escritório. Aqui nós chegamos no horário certo, mal conseguimos tirar horário de almoço e termos que ficar, quase sempre, fazendo hora extra. Isso acontece porque só podemos sair quando os médicos finalizam seus atendimentos (E3).

A falta de previsibilidade que temos em relação à hora que vamos sair me deixa bastante estressada. Eu já passo grande parte do meu dia trabalhando e às vezes ter que desmarcar compromissos ou chegar atrasada nas minhas aulas da faculdades não é algo que me deixa feliz, mesmo eu não atuando diretamente com os pacientes, o meu diretor me pede para ficar para ajudar caso aconteça alguma coisa de nível administrativo (E7).

Assim, foi possível verificar que a falta de previsibilidade de horário de saída para os respondentes é um fator estressor para os mesmos. Por se tratar de empresas que prestam serviços médicos, o cuidado ao paciente impacta diretamente, de forma negativa, os funcionários administrativos. Nesse sentido, as questões interpessoais e compromissos extra laborais também são impactados, uma vez que são deixados em segunda instância quando o trabalho passa a ser uma prioridade no momento.

Outro ponto de destaque na pesquisa, em relação aos fatores estressores dos entrevistados, é a frequente mudança de decisões por parte da liderança nas organizações. Um entrevistado do setor de recursos humanos e um auxiliar de compras abordam essas questões, respectivamente:

Um ponto que tem me deixado muito estressado é o fato que a minha liderança está constantemente mudando de decisões e estratégias. Sempre que preciso fazer uma nova contratação, em vista do absenteísmo que estamos tendo, as mudanças de salário, funções e momento da contratação são sempre frequentes. Junto a isso, o meu gestor só quer profissionais que já tenham trabalhado na área da saúde, o que afunila e dificulta o meu trabalho, uma vez que estes profissionais são difíceis de encontrar. Essas questões me deixam muito desgastada porque acho que não tenho conseguido entregar bons resultados e a empresa não para de pedir novas contratações. (E1)

Eu atuo no setor de compras e os preços e o estoque são alterados a todo momento. Quando passo a ordem de compra para o meu gestor sabendo que alguns medicamentos já estão para acabar, por exemplo, e não tenho um retorno tão rápido da forma como preciso, me deixa muito estressado. Além de eu querer comprar com o melhor preço, tenho também a urgência de não deixar

faltar, uma vez que, muitas vezes, são medicamentos difíceis de comprar e que são muito utilizados pelos médicos. (E5)

Neste caso, foi possível perceber a forma com a liderança direta dos entrevistados propicia, sobretudo, impactos negativos aos funcionários e à empresa, haja vista que a execução das atividades e os resultados das mesmas não dependem só dos executores, mas sim de terceiros. Tais circunstâncias fazem com que os auxiliares se sintam culpados e responsabilizados com coisas que, muitas vezes, fogem de seus controles e que podem vir a desfavorecer, de certa forma, não só no cuidado ao paciente, mas como também nos resultados financeiros e operacionais das organizações.

Neste ponto, cabe uma reflexão acerca das questões relacionadas ao mercado e ao processo de trabalho podem explicar em parte esses achados. O trabalho de pessoas em áreas administrativas, em geral, vincula-se mais diretamente à lógica da mão de obra qualificada e produtividade, independentemente se está em inserção recente no mercado de trabalho ou se já tem anos de experiência, como parece ser o caso do grupo aqui estudado. Ou seja, os achados observados oferecem suporte à principal hipótese do modelo de que o trabalho realizado na situação de alta exigência (combinando exposição a alta demanda e a baixo controle) concentra os mais elevados percentuais de efeitos negativos sobre a saúde e a demanda psicológica envolvida na atividade laboral.

Quanto às variáveis interpessoais, foram mencionadas problemas de relacionamentos, falta de objetivos alinhados e comprometimentos com as atividades por parte da equipe de trabalho. As principais causas de estresse podem ser evidenciadas nas subsequentes falas transcritas abaixo.

Problemas de relacionamentos tem sido cada vez mais frequentes aqui na empresa. Isso tem desgastado não só as pessoas envolvidas, mas também todo o ambiente de trabalho. São pequenas coisas, que se você não souber separar, pode levar esse estresse para fora do ambiente de trabalho, o que pode acabar gerando ainda mais problemas (E1).

Por eu ser uma pessoa nova e cheia de energia para me dedicar ao trabalho, olhar para minha equipe e não sentir a mesma coisa me deixa muita chateada e estressada. No final, tenho que trabalhar por mim e pelas outras pessoas, uma vez que os resultados do meu setor são avaliados pelos indicadores e não por entrega individual (E2).

O que me estressa é a falta dos objetivos aqui na empresa que não são alinhados, o que me faz desanimar às vezes de continuar trabalhando aqui. O estresse surge quando parece que para mim não estou sendo útil e que meu trabalho não tem agregado em nada (E8).

Diante do apresentado, fica evidente que o processo de interação humana, que está presente em todas as organizações e instâncias, geram problemas não só nas relações como também nos demais companheiros de equipe. Os problemas interpessoais incluem conflitos no relacionamento, falta de objetivos alinhados e comprometimentos com as atividades por parte da equipe de trabalho.

Subsequente, após a identificação dos fatores estressores, foram abordados pontos acerca de acidentes no trabalho, sejam eles acidentes físicos ou mentais. Com base nisso, 6 funcionários relataram que já tiveram problemas de saúde. Nessa perspectiva, verificou-se que o estresse ocasionou, sobretudo, consequências de cunho psicológico aos trabalhadores das empresas de estudo, gerando assim problemas como ansiedade, dificuldade para dormir e concentração, como podem ser evidenciados nos relatos abaixo.

Passei a ter, depois que comecei a trabalhar aqui, uma dificuldade muito grande para dormir e quando conseguia era por um curto período de tempo. No início da minha insônia eu não sabia o motivo e achava que era normal, visto que muita gente tem. Com o decorrer do tempo que comecei a me preocupar com isso, percebi que era por conta do trabalho, já que eu acordava de madrugada pensando nas entregas que eu tinha que fazer e que ficaram pendentes (E7).

No dia a dia, por conta do cansaço tenho tido muita dificuldade de concentração. Isso se torna ainda pior porque trabalho em uma área que me exige isso e não tem sido fácil. Tento até arrumar algumas formas de me concentrar, mas os problemas que me têm gerado isso não são tão simples de serem resolvidos (E3).

Desenvolvi ao longo do trabalho, sintomas de ansiedade. Neguei por um tempo, mas procurei ajuda médica e fui diagnosticada (E4).

Desta maneira, fica evidente que o estresse não gerou nenhum tipo de acidente físico, mas por outro lado, resultou em problemas psicológicos, nos quais vem ganhando espaço nas organizações por diversos motivos. No ramo da saúde, os índices de afastamento por acidentes de fatores psicossociais são comuns, onde até a área administrativa acaba sendo afetada pela rotina de trabalho e pelo ambiente de trabalho.

Como resultado, os trabalhadores se veem em uma rotina de trabalho propícia ao desgaste emocional que gera impactos associados diretamente à qualidade de vida, evidenciando assim que não é possível bem-estar sem saúde mental, haja vista que são dois elementos intrinsecamente relacionados. Para mais, foi possível constatar que, além das implicações a nível individual, que acabaram se expandindo em ambiente que não era necessariamente o ambiente laboral e que, em tempo, causam prejuízos no desempenho dos trabalhadores, como também sobre os resultados corporativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estresse ocupacional vem sendo considerado um problema generalizado afetando os trabalhadores, a organização e a sociedade como um todo. Este, por si só, não é capaz de desencadear uma enfermidade orgânica ou provocar uma disfunção significativa na vida do indivíduo.

Mediante a realização desta pesquisa exploratória de abordagem qualitativa, realizada em empresas prestadoras de serviços na área da saúde situada na cidade de Três Rios/RJ, foi possível constatar as principais variáveis que resultam no estresse ocupacional nas empresas estudadas, sendo aspectos organizacionais e interpessoais. Nesse sentido, fatores como falta de objetivos alinhados, comprometimento com os resultados e a grande demanda que não cabe a carga horária exigida foram os que geram estresse sobre os funcionários.

Consequentemente, o estresse ocasionou em implicações comportamentais e psicológicas, sendo necessário até ajuda psicológica. O ponto de destaque é que tais resultados além da esfera individual, impactam também a organização como um todo. Assim, fica evidente a necessidade de uma gestão voltada para formação de melhores lideranças, processos e controle de demanda e, sobretudo, para a amenização dos fatores estressores que atingem os profissionais das empresas de estudo. As estratégias para o tratamento devem ser iniciadas quando se reconhece que as pressões na vida individual atingiram um ponto tal que estão causando problemas físicos, psicológicos e de comportamento.

Portanto, para preservar a saúde mental e física, bem como a qualidade de vida, é necessário que o profissional esteja inserido não só no universo de seu trabalho mas também no mundo exterior que o beneficia interiormente, visto que este conjunto complementam-se para que o indivíduo permaneça em equilíbrio e obtenha a satisfação no seu cotidiano laboral e extra-organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990.
- BULMER, M. **Sociological research methods**. London: Macmillan, 1977.
- BRITO, A. S. **Estresse e acidentes no trabalho**. Estudo Pró-Saúde. 2007
- CAHIL, J. Psychosocial aspects of interventions in occupational safety and health. **American Journal of Industrial Medicine**, 29, 308-313, 1996.
- CANOVA, K. R.; Porto J. B. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **Rev Admin Mackenzie**. 2010;11(5):4-31.
- COOPER, C. L.; SUTHERLAND, V. J. Job stress, mental health, and accidents among offshore workers in the oil and gas extraction industries. **Journal of Occupational Medicine**, v. 29 (2) p. 119-125, 1987.
- CUNHA, M. *et. al.* **Manual de comportamento organizacional e gestão**. 6.^a Edição, Lisboa: Editora RH, 2007.
- EISENHARDT, K. M. Building Theories from Case Study Research. **Academy of Management Review**, vol. 14, no. 4, p.532-550, 1989.
- FISCHER, F. M. et al. Job control, job demands, social support at work and health among adolescent workers. **Rev Saúde Pública**, v.39 (2), p. 245 -253, 2005.
- FLICK, U. **Métodos de Pesquisa: introdução à pesquisa qualitativa**. 3^a Ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. **Estresse: possibilidades e limites**. In: Jaques, M. G. e Codo, W. Saúde mental e trabalho: leituras (p. 112-129). Petrópolis, RJ: Vozes.
- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES,, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.
- GIL-MONTE, P. R. Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. **Revista Saúde Pública**, 39(1), 23- 35, 2005.
- GENUÍNO, S. L. V.; GOMES, M. S; MORAES, E. M. O estresse ocupacional e a Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa. **Rev Anagrama**, 2:1-9, 2010.
- GIBBS, G. **Análise de Dados Qualitativos**. 1. Ed. Porto Alegre, Artmed, 2008.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

HELMAN, C. G. **Cultura, saúde e doença**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

KALIMO, R.; EL-BATAWI, M. A.; COOPER, C. L. **Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud**. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 1988. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 22 de abril de 2022.

LADEIRA, M. B. O processo de stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**, 31(1), 64-74, 1996.

LEVI, L. **Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo**. In R. Kalimo, M. El-Batawi & C. L. Cooper, Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud (pp. 9-14). Genebra: OMS, 1998.

LIPP, M. E. N. Stress e suas implicações. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.1, n.3 e 4, p. 5-19, ago/dez, 1984.

MALHOTRA, N. K. **Marketing research: an applied orientation**. New Jersey: Prentice-Hall, 1993.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Revista de Saúde Pública**, 25, 341-349, 1991.

MURATA, K.; KAWAKAMI, N; AMARI, N. Does Job Stress Affect Injury Due To Labor Accidente In Japanese Male An Female Blue-Collar Workers?. **Industrial Health**, V. 38, P. 246-251, 2000.

MURTA, S. G. Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. **Estudos de Psicologia**, 17(2), maio-agosto/2012, 329-336, 2004.

NAKAMURA, L. et. al. Correlação entre produtividade, depressão, ansiedade, estresse e qualidade de vida em residentes multiprofissionais em saúde. **Brazilian Journal of Development**., Curitiba, v. 6, n.12, p. 96892-96905 dec. 2020.

PITTA, A. **Hospital: dor e morte como ofício**. São Paulo, Hucitec, 1991.

ROCHA, E. L.; GLIMA, D.M.R. **Distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho**. In: Ferreira Júnior M. Saúde no trabalho. Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo: Editora Roca; p.320-48, 2002.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

ROSA T. J. L. et. al. Análise sobre a Saúde Mental dos Profissionais de Enfermagem no enfrentamento da COVID-19: Uma Análise num Hospital Regional. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.7, n.5, p.44293-44317may., 2021

SELYE, H. **The stress of life**. New York: MacGraw - Hill, 1956.

TEIXEIRA, C. A. B. et al. Occupational stress among nursing technicians and assistants: coping focused on the problem. **Invest Educ Enferm.**, 33(1): 28-34, 2015.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.