



CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS - SEDE PARQUE ECOLÓGICO

CURSO DE PSICOLOGIA

RENATA KELLY SIQUEIRA PEREIRA

MARA AGUIAR FERREIRA

**ESTRESSE E TRABALHO GERENCIAL: UM ESTUDO DE CASO COM
GESTORES INTERMEDIÁRIOS DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE
ENERGIA SOLAR.**

FORTALEZA

2022

RENATA KELLY SIQUEIRA PEREIRA

**ESTRESSE E TRABALHO GERENCIAL: UM ESTUDO DE CASO COM
GESTORES INTERMEDIÁRIOS DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE
ENERGIA SOLAR.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao curso de Psicologia do
Centro Universitário Christus, como
requisito para obtenção do título de
bacharel em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Mara Aguiar
Ferreira

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Centro Universitário Christus - Unichristus

Gerada automaticamente pelo Sistema de Elaboração de Ficha Catalográfica do Centro Universitário Christus - Unichristus, com dados fornecidos pelo(a) autor(a)

P436e Pereira, Renata Kelly Siqueira.

Estresse e trabalho gerencial: um estudo de caso com gestores intermediários de uma empresa do segmento de energia solar. / Renata Kelly Siqueira Pereira. - 2022.

33 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Christus - Unichristus, Curso de Psicologia, Fortaleza, 2022.

Orientação: Profa. Dra. Mara Aguiar Ferreira.

1. Estresse. 2. Estresse no trabalho. 3. Gestores intermediários. I. Título.

CDD 150

RENATA KELLY SIQUEIRA PEREIRA

**ESTRESSE E TRABALHO GERENCIAL: UM ESTUDO DE CASO COM
GESTORES INTERMEDIÁRIOS DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE
ENERGIA SOLAR.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao curso de Psicologia do
Centro Universitário Christus, como
requisito para obtenção do título de
bacharel em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Mara Aguiar
Ferreira

Aprovado em ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Mara Aguiar Ferreira

Profa. Ms. Elaine Marinho Bastos

Profa. Ms. Karlinne Souza

RESUMO

Os estudos sobre estresse se iniciam por volta do ano de 1936, quando o médico Hans Selye iniciou pesquisas sobre a chamada “síndrome geral de adaptação”. O estresse ocupacional é o resultado da relação entre as imposições de que o trabalho dispõe e do conjunto de habilidades que o trabalhador possui para enfrentar essa situação. Diante do exposto, esta pesquisa objetivou analisar a ocorrência de estresse na vivência laboral de gestores intermediários que trabalham em uma empresa do segmento de energia solar, buscando descrever os principais fatores causadores de estresse e compreender o principal indicador causador deste. Desse modo, foi desenvolvida uma pesquisa com delineamento qualitativo, do tipo estudo de caso descritivo e singular com 8 coordenadores que responderam a EET (Escala de Estresse no Trabalho) no formato online, através do *google forms*. Os dados foram analisados através de estatística descritiva (média). 3 participantes eram do gênero masculino (37,5%) e 5 do gênero feminino (62,5%). No quesito tempo na empresa, 1 coordenador possui menos de 1 ano na empresa (12,5%); 1 coordenador possui entre 1 e 3 anos (12,5%) e 6 coordenadores possuem mais de 3 anos (75%). Já em relação ao tempo no cargo atual, todos os participantes possuem entre 6 meses e 2 anos (100%). De acordo com a análise das médias obtidas a partir da soma dos escores dos itens, demonstrou-se que os principais fatores causadores de estresse foram deficiência na comunicação (6,2), na falta de treinamento para qualificação dos profissionais (6) e grande volume de trabalho (5,6). A partir da pesquisa realizada e dos dados obtidos, percebeu-se que há precedentes para outras pesquisas mais profundas, focando especificamente, por exemplo, no principal indicador de estresse, a deficiência na comunicação. Também é percebido que se pode propor e desenvolver ações que foquem em treinamentos para maior preparação profissional, como por exemplo, uma matriz de treinamentos em que cada novo integrante da organização possa passar por todos os setores e conhecer todos os processos internos.

Palavras-chave: ESTRESSE. ESTRESSE NO TRABALHO. GESTORES INTERMEDIÁRIOS.

ABSTRACT

Studies on stress began around 1936, when physician Hans Selye began research on the so-called "general adaptation syndrome". Occupational stress is the result of the relationship between the impositions that the work has and the set of skills that the worker has to face this situation. In view of the above, this research aimed to analyze the occurrence of stress in the work experience of intermediate managers working in a company in the solar energy segment, seeking to describe the main factors causing stress and understand the main indicator causing it. Thus, a qualitative design was developed, of the descriptive and singular case study with 8 coordinators who answered the EET (Stress At Work Scale) in the online format, through google forms. The data were analyzed using descriptive (mean) statistics. 3 participants were male (37.5%) and 5 female (62.5%). In the case of time in the company, 1 coordinator has less than 1 year in the company (12.5%); 1 coordinator has between 1 and 3 years (12.5%) and 6 coordinators have more than 3 years (75%). In relation to the time in the current position, all participants are between 6 months and 2 years old (100%). According to the analysis of the means obtained from the sum of the scores of the items, it was demonstrated that the main factors causing stress were communication deficiency (6.2), in the lack of training to qualify professionals (6) and large workload (5.6). From the research conducted and the data obtained, it was noticed that there are precedents for other deeper research, focusing specifically, for example, on the main indicator of stress, the deficiency in communication. It is also perceived that one can propose and develop actions that focus on training for greater professional preparation, such as an array of training so that each new member of the organization can go through all sectors and know all internal processes.

Keywords: STRESS. STRESS AT WORK. INTERMEDIARY MANAGERS.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados sócio-ocupacionais.....	16
Tabela 2 – Estatística descritiva dos itens.....	17

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Item 5.....	18
Gráfico 2 – Item 13.....	19
Gráfico 3 - Item 22.....	19
Gráfico 4 - Item 14.....	20
Gráfico 5 – Item 23.....	20
Gráfico 6 - Item 4.....	21
Gráfico 7 - Item 8.....	21
Gráfico 8 – Item 21.....	22

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. OBJETIVOS	8
2.1. Objetivo geral.....	8
2.2. Objetivos específicos.....	8
3. REFERENCIAL TEÓRICO	9
3.1. Estresse: uma visão geral	9
3.2. Estresse ocupacional: contextualização geral	10
3.3. Relação entre estresse e gestores intermediários	12
4. PERCURSO METODOLÓGICO.....	13
4.1. Delineamento.....	13
4.2. Cenário:.....	13
4.3. Participantes.....	14
4.4. Instrumentos de construção de dados.....	14
4.5. Compromisso social e ético da pesquisa	15
4.6. Procedimentos de coleta e análise de dados	15
5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	15
5.1. Dados sócio-ocupacionais dos gestores intermediários	15
5.2. Apresentação dos fatores mais e menos causadores de estresse: 16	
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23

1. INTRODUÇÃO

Os estudos sobre estresse iniciaram por volta do ano de 1936, quando o médico Hans Selye deu início às pesquisas sobre a chamada “síndrome geral de adaptação”, criando um modelo sobre as respostas do corpo em relação ao estresse que correspondem a três estágios: alarme, defesa ou resistência e esgotamento. O primeiro diz respeito a uma inquietação fisiológica ao entrar em contato com um estímulo causador de estresse. O segundo diz respeito a uma estabilização dessas alterações fisiológicas em busca de manter os esforços para adaptar-se. Por fim, o terceiro corresponde ao limite dos recursos que o corpo possui na busca de enfrentar os estressores, levando o organismo ao esgotamento (GLINA, 2010).

Várias situações podem causar estresse, entre elas: episódios traumáticos, morte, situações urgentes e de emergência, trabalho, entre outras. A partir disso, podem aparecer diversos sintomas: dores de cabeça, dificuldade de concentração, sono desregulado e imunidade baixa. Ao passar por situações consideradas estressantes, o corpo libera hormônios que fazem o organismo ficar em “estado de alerta”. Alguns desses hormônios são a adrenalina e o cortisol (CORTEZ, 1991).

O estresse se relaciona ao trabalho na medida em que há a sobrecarga de demandas laborais; aconselha-se que haja a diminuição destas em busca da redução do estresse no organismo. Embora essa não seja a única alternativa, seria uma das iniciais, visto que, a cada dia, o ritmo das atividades aumenta, assim como a carga de trabalho, o que acarreta consequências negativas ao trabalhador (ZANELLI, CALZARETTA, GARCIA, LIPP, e CHAMBEL, 2010).

Lazarus (1995) diz que o estresse ocupacional é o resultado da relação entre as imposições de que o trabalho dispõe e do conjunto de habilidades que o trabalhador possui para enfrentar essa situação. Com o avanço da globalização e das atribuições laborais, percebe-se que a demanda de trabalho para os gestores de organizações tem-se tornado cada vez mais exigente.

É nesse ponto que o trabalho dos gestores intermediários se destaca como um possível causador de estresse, visto que essa classe se encontra na posição dupla de ser liderada pela alta gerência e de liderar a linha de frente. Os gestores intermediários são aqueles que ocupam cargos de supervisão, coordenação e

gerência de equipes. Eles passam por diversas situações estressoras ao longo da sua vivência laboral.

Este estudo norteou-se a partir da seguinte pergunta: Qual a ocorrência de estresse na vivência ocupacional de gestores intermediários que trabalham em uma empresa do segmento de energia solar? Diante do exposto, esta pesquisa objetivou analisar a ocorrência de estresse na vivência laboral de gestores intermediários que trabalham em uma empresa do segmento de energia solar, visto que esse é um segmento pautado na competitividade e na grande demanda por busca de resultados, buscando descrever os principais fatores causadores de estresse e compreender o principal indicador causador deste.

Os gestores intermediários são tomados por diversas situações causadoras de estresse, uma vez que eles lideram equipes na mesma medida em que são liderados e, assim, são submetidos a demandas, muitas vezes, antagônicas pois precisam equilibrar-se entre as demandas gerenciais e as necessidades da equipe na qual são gestores.

A execução desta pesquisa, em nível pessoal, referiu-se ao interesse da pesquisadora em estudar e entender mais sobre o tema em questão, visando acrescentar um repertório de conhecimento enquanto futura psicóloga organizacional. Além disso, intencionou contribuir com os estudos sobre estresse ocupacional, de modo a auxiliar alunos e gestores em futuras pesquisas acadêmicas e institucionais.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo geral

Analisar a ocorrência de estresse na vivência ocupacional de gestores intermediários que trabalham no segmento de energia solar.

2.2. Objetivos específicos

- Descrever os principais fatores que indicam estresse em gestores intermediários.
- Apresentar a relação entre a incidência de estresse e variáveis laborais e sociodemográficas dos gestores intermediários.

3. REFERENCIAL TÉORICO

3.1. Estresse: uma visão geral

Segundo o dicionário Evanildo Bechara, estresse significa: “exaustão física ou emocional geralmente causada em razão de algum sofrimento, doença, cansaço, pressão, trauma, sendo definida pela incapacidade de desenvolver suas funções ou trabalhos habituais” (BECHARA, 2011).

O estresse, fisiologicamente falando, também está associado a um desajuste hormonal, ligado ao hormônio cortisol, que pode provocar também outros sintomas como perda de massa muscular, perda de apetite, fadiga, entre outros (CORTEZ, 1991).

Porém, o estresse não é necessariamente algo negativo. Ele é um mecanismo usado pelas pessoas para que elas consigam adaptar-se melhor ao ambiente e aos fatores estressores que se debatem (TAMAYO, 2004).

Há três principais abordagens conceituais que estudam o estresse. São elas: abordagens bioquímicas, psicológicas e sociológicas. Na abordagem bioquímica, os estudos sobre estresse foram iniciados por Hans Selye, considerado o pai do estresse, em torno de 1936. Por meio de estudos como endocrinologista, ele foi o primeiro a levar em consideração o estresse como uma síndrome (LIPP, 2003). Hans Selye (apud CALÁCIO, 2018) teve seus estudos influenciados por dois pesquisadores, os fisiologistas Bernard e Cannon. O primeiro aponta que os seres vivos possuem um traço característico que é a capacidade de dar continuidade ao equilíbrio interno, já o segundo denominou o conceito de Bernard como homeostase. Com isso, ele desenvolveu duas fases associadas ao estresse: a resistência e a exaustão. Para ele, a partir de um estado de tensão, o organismo é capaz de desenvolver reações fisiológicas que o preparam para adaptar-se e enfrentar a situação de pressão a qual está sendo sujeitado.

A abordagem psicológica é enfatizada principalmente na compreensão que o indivíduo tem da percepção e do comportamento que é manifestado no desenvolvimento do estresse (COOPER, COOPER E EAKER 1988). Os estudos de Lazarus (1974) também são importantes para essa abordagem, de modo que o aparato psicológico é decisivo neste processo, já que se associa ao possível desencadeamento de estresse.

A abordagem sociológica está relacionada com as variáveis que se constituem no contexto da sociedade. O ser humano interage com este contexto e também estabelece relações, sendo assim, Marras e Veloso (2011) descrevem essa abordagem como uma evolução social e cultural, de modo que o estresse sucedente das relações vai mudando com o tempo, fazendo que haja a necessidade de adaptar os valores conforme essa evolução.

3.2. Estresse ocupacional: contextualização geral

O trabalho e o ambiente que o representa são um dos mais importantes para pesquisas relacionadas ao estresse, visto que este constructo tem grande representação na vida das pessoas, além de ser uma forma de interação com o ambiente e com a sociedade. A maioria das pessoas trabalha em diferentes arranjos sociais e nestes existem subordinados, superiores, clientes, entre outros, e o convívio entre eles pode acabar gerando tensões (LIPP, 2010).

O estresse ocupacional tem sido considerado um dos principais desafios para a manutenção da saúde do trabalhador e das organizações (LEKA, GRIFFITHS E COX, 2004). Atualmente temos vivido tempos em que a lógica da produtividade está presente, principalmente no que se refere ao contexto do trabalho. O aumento das atividades, a inovação tecnológica e a sede por resultados têm feito que os trabalhadores tenham atingido altos níveis de estresse. Desse modo, eles têm enfrentado cenários em que são expostos excessivamente a fatores estressores no âmbito laboral, no qual as atividades executadas por eles se desviam do que deve ser produtivo e sadio (QUICK, NELSON E HURREL, 1997).

Segundo Dejours (1987), o estresse ocupacional é desencadeado por meio de associações de perturbações psicológicas que causam sofrimento psíquico com as experiências vividas no ambiente laboral. Nesse sentido, Lazarus (1995) diz que o estresse é resultado da relação entre as imposições de que o trabalho dispõe e o conjunto de habilidades que o trabalhador possui para enfrentar essa situação.

Ainda assim, é preciso que se tenha ciência também de dois fatores importantes. Primeiro: nem todo sentimento de irritabilidade ou exaustão estão necessariamente ligados ao estresse. Segundo: também não se pode explicar o estresse de uma maneira geral, visto que ele é vivenciado pelo indivíduo,

isoladamente, de uma maneira única e em situações diferentes. Isso também está relacionado ao estresse ocupacional, uma vez que este é um fenômeno subjetivo e que deriva da compreensão que cada indivíduo tem sobre as demandas advindas do ambiente do trabalho, a característica de cada uma delas, a resposta emocional e a forma como cada um a enfrentará (TAMAYO, 2004).

Por meio de diversos estudos, foi possível identificar vários estressores laborais. Cartwright e Cooper (1997) concebem que há seis circunstâncias principais para o desencadeamento de estresse: fatores inerentes ao trabalho, como as horas trabalhadas, barulho, o ambiente em si; disfunções nas atividades organizacionais; relações interpessoais; o progresso da carreira; fatores laborais como clima organizacional, autonomia; e, por fim, o relacionamento entre trabalho-família.

A resposta a esses estressores pelos trabalhadores culminou em três categorias: as reações psicológicas, as comportamentais e as fisiológicas (TAMAYO, 2004).

Alguns dos sintomas fisiológicos estão ligados ao cansaço e desconforto que acabam por diminuir o ritmo e o desempenho na execução de tarefas do dia a dia e o desequilíbrio de uma vida saudável, até mesmo sintomas como dores de cabeça, reações alérgicas, taquicardia, perda de memória, entre outros. Com isso, alguns problemas emocionais podem ser desencadeados como ansiedade, isolamento social, entre outros (FERREIRA E ZAVODINI, 2006).

Além disso, o estresse também pode causar baixa da produtividade e diminuição da concentração que trazem malefícios tanto para vida pessoal do indivíduo, como para a profissional (ALMEIDA, 2005; LIPP 2005).

Com isso, é importante salientar que o estresse não se caracteriza como uma doença ou como um distúrbio, mas sim, uma questão que atrai o surgimento de variadas formas de adoecer (TAMAYO, 2004).

Dessa forma, podemos entender que o estresse ocupacional é compreendido como uma ameaça à organização e ao indivíduo, uma vez que traz agravantes tanto para a saúde física e mental do trabalhador, como para o ambiente organizacional. É necessário que se perceba qual o impacto desse elemento na vivência laboral e se

busque formas de intervir nessa demanda, procurando resgatar a saúde do trabalhador e conseqüentemente os resultados da organização.

3.3. Relação entre estresse e gestores intermediários

Os gestores intermediários representam a chamada média gerência, na qual são responsáveis por ocupar uma posição dupla enquanto líder e liderado e manter a aproximação da alta gerência com os trabalhadores da linha de frente, buscando também articular os interesses estratégicos de ambos.

Para Pinsonneault et al (1997), esses gestores executam trabalhos diferentes por meio do modelo de tomada de decisão presente na empresa. Se esse for um modelo centralizado, os diretores terão maior domínio de seus interesses fazendo com que eles sejam prontamente atendidos. Porém, se for um modelo descentralizado, os gestores intermediários terão um trabalho com maior influência, podendo atuar melhor e obtendo melhor atendimento em seus interesses, conseqüentemente de suas respectivas equipes.

É necessário que os gestores intermediários tenham bastante capacidade de amoldar suas habilidades e conhecimentos, visto que as demandas que irão surgir são de diversos contextos. Assim, o gestor precisará amplificar sua consciência em relação a seu papel, buscando aumentar o diálogo com a equipe e proporcionar uma mudança benéfica (Balogun, 2003).

Nesse sentido, o gestor que trabalha em uma gerência intermediária está enfrentando uma nova vivência do contexto laboral. De acordo com Cooper (2005), as pessoas têm trabalhado ainda mais horas a fim de alcançar sucesso. E é nesse ensejo que o estresse ocupacional surge, visto que esses gestores estão inseridos em uma lógica cada vez mais desgastante, em que a rotina tem sido ainda mais tensa devido a pressões que surgem da necessidade de se cumprir as atribuições de sua função e propor mudanças que atendam à alta gerência e suas equipes.

4. PERCURSO METODOLÓGICO

4.1. Delineamento

A presente pesquisa possui delineamento qualitativo, do tipo estudo de caso descritivo e singular. O estudo de caso busca investigar o estresse ocupacional na vivência de gestores intermediários que trabalham em uma empresa do segmento de energia solar.

Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa diz respeito a uma vivência que não pode ser quantificada, pois trabalha com crenças, significados e, dessa forma, não se fundamenta em um critério numérico. É por meio da análise qualitativa de informações que podemos manter uma proximidade entre aquilo que queremos estudar com a realidade.

De acordo com Yin (2005), o estudo de caso é uma estratégia importante para a pesquisa, pois propicia ao pesquisador uma maior especialização acerca do assunto que está sendo estudado; além disso, favorece uma melhor reflexão sobre os acontecimentos averiguados por sua aptidão em investigação bem como pela observação e experiência.

Esta pesquisa correspondeu a um estudo de caso descritivo, de modo que buscou descrever o fenômeno existente dentro da realidade em questão e é singular, pois visou aprofundar-se apenas na realidade dessa organização (YIN, 2005).

4.2. Cenário:

A Alfa¹ é uma empresa do ramo de geração distribuída que está no mercado desde 2009. Voltada exclusivamente para projetos de energia solar, trabalha em toda a cadeia operacional deste setor, desde o orçamento de um projeto, até a manutenção de um projeto já instalado. Opera com instalações de mini e microgeração de energia para os setores residenciais, comerciais e industriais.

Atualmente conta com duas sedes e cerca de 250 funcionários de distintos setores que vão desde a área administrativa até a área operacional.

Sua missão é democratizar o acesso às energias renováveis, ofertando tecnologia, confiança e suporte de qualidade que produzam soluções em energia.

¹ Nome fictício dado à empresa com o objetivo de resguardar sua identidade.

Sua visão é ser reconhecida como uma empresa expert em desenvolver soluções energéticas.

4.3. Participantes

Os participantes da pesquisa foram selecionados de forma não aleatória, exatamente por exercerem suas atividades laborais dentro da organização escolhida, desse modo, buscando, assim, que as opiniões sejam observadas com maior facilidade (FREITAG, 2017).

Os critérios de inclusão desta pesquisa envolvem coordenadores que ocupam o cargo de gestor intermediário na empresa a, no mínimo, 6 meses, e os critérios de exclusão englobam os colaboradores que não ocupam cargo de gestão e que estão na empresa há menos de 6 meses.

Esses gestores receberam a Escala de Estresse no Trabalho (EET) por meio um formulário online do *google forms* por e-mail.

4.4. Instrumentos de construção de dados

O instrumento utilizado foi a Escala de Estresse no Trabalho (EET), elaborada por Tamayo e Paschoal (2004), que contém itens que visam compor um fator geral, contendo estressores e reações que se associam. Com base nos estressores organizacionais psicossociais (que podem ser sobrecarga de demandas, ambiguidade de função, falta de autonomia, entre outros) os itens foram formulados.

Inicialmente a escala foi criada com 29 itens, mas que, após análise, foi inserido mais dois, e a forma de responder a ela é escolhendo uma das opções: discordo totalmente, discordo, concordo em parte, concordo e concordo totalmente. Todas enumeradas de 1 a 5, respectivamente. Atualmente a escala é aplicada com 23 itens (TAMAYO, PASCHOAL, 2004).

Sendo assim, a EET se configura como uma alternativa que busca investigar as experiências e o trabalho que é executado em uma organização, de modo a conduzir parâmetros que pretendem focar a qualidade de vida e a preservação da saúde mental dos trabalhadores (TAMAYO, PASCHOAL, 2004).

4.5. Compromisso social e ético da pesquisa

Esta pesquisa está em consonância com os aspectos éticos da Resolução nº 466/12 do Ministério da Saúde (MS), mediante a qual os sujeitos foram assegurados do sigilo das informações repassadas, do anonimato e da livre decisão quanto à participação do estudo. A presente pesquisa foi submetida e aprovada pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP (CAAE 63708322.0.0000.5049).

Visando reduzir quaisquer malefícios, a pesquisadora se comprometeu, caso houvesse necessidade, em realizar o encaminhamento dos participantes para o Serviço Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) vinculado à instituição de ensino, Unichristus.

4.6. Procedimentos de coleta e análise de dados

A EET foi convertida para um formato online, o *Google Forms*, cujo link foi repassado aos principais gestores participantes da pesquisa através do e-mail de cada um.

Os dados obtidos a partir da aplicação do instrumento foram analisados e submetidos à análise dos dados, que se deu de forma estatística descritiva baseando-se nas médias dos escores obtidos em cada item da escala. Médias acima de 5,5 indicaram fatores mais causadores de estresse e médias abaixo de 3,5, fatores que menos causam estresse.

5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico foram apresentados os resultados e a discussão dos mesmos da seguinte forma: dados sócio-ocupacionais dos gestores intermediários participantes da pesquisa (sendo 8 coordenadores de um total de 13, que se encaixaram nos critérios de inclusão propostos) e, logo após, a apresentação dos fatores mais e menos causadores de estresse.

5.1. Dados sócio-ocupacionais dos gestores intermediários

A classe de gestores escolhida para participar dessa pesquisa foram os coordenadores que atuam em diversos setores da empresa, sendo eles: administrativo, recursos humanos, logística, comercial e controladoria. O total de participantes foram 8 coordenadores.

No que diz respeito a este tópico, foi questionado sobre gênero, idade, nível de escolaridade, tempo na empresa e tempo no cargo atual.

No que concerne ao gênero, 3 participantes eram do gênero masculino (37,5%) e 5 do gênero feminino (62,5%). No quesito idade, 3 coordenadores possuem idade entre 20 e 30 anos (37,5%); 2 coordenadores possuem entre 31 e 40 anos (25%) e 3 coordenadores possuem idade acima de 40 anos (37,5%).

Seguindo para o nível de escolaridade, 1 coordenador possui ensino médio completo (12,5%); 6 coordenadores possuem ensino superior completo (75%) e 1 coordenador possui ensino superior incompleto (12,5%).

No quesito tempo na empresa, 1 coordenador possui menos de 1 ano na empresa (12,5%); 1 coordenador possui entre 1 e 3 anos (12,5%) e 6 coordenadores possuem mais de 3 anos (75%). Já em relação ao tempo no cargo atual, todos os participantes possuem entre 6 meses e 2 anos (100%).

Na tabela abaixo foi representado, de forma mais sintetizada, os principais resultados obtidos a partir dos dados sócio-ocupacionais:

Tabela 1 – Dados sócio-ocupacionais

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	
Gênero	Feminino	5	62,50%
Idade	20-30/Acima de 40	3 e 3	37,50%
Escolaridade	Superior completo	6	75%
Tempo na empresa	Mais de 3 anos	6	75%
Tempo no cargo	Entre 6 meses e 2 anos	8	100%

Fonte: desenvolvida pela autora com base nos dados obtidos.

5.2. Apresentação dos fatores mais e menos causadores de estresse:

Com a finalidade de compreender melhor quais fatores podem ser causadores de estresse para gestores intermediários no âmbito organizacional, foi utilizada a EET (escala de estresse no trabalho) (TAMAYO, PASCHOAL, 2004). A partir disso, foi realizada a soma de todos os escores de acordo com a resposta de cada coordenador com a finalidade de obter a média, sendo valores acima de 5,5 (sinalizadas em vermelho) os indicadores de maior incidência de estresse e abaixo de 3,5 (sinalizadas em verde) os de menor incidência, conforme tabela abaixo organizada de forma decrescente:

Tabela 2 – Estatística descritiva dos itens

Itens da EET	ESCORE 1	ESCORE 2	ESCORE 3	ESCORE 4	ESCORE 5	MÉDIA
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	1	0	6	4	20	6,2
13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	0	0	12	8	10	6
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	1	0	9	8	10	5,6
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	1	0	6	20	0	5,4
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	0	0	18	8	0	5,2
12. Fico irritado com a discriminação/ favoritismo no meu ambiente de trabalho.	0	4	12	4	5	5
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	1	0	12	12	0	5
16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.	0	4	9	12	0	5
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	1	4	6	8	5	4,8
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	0	6	9	4	5	4,8
6. Sinto-me incomodado com a falta de informação sobre minhas tarefas no trabalho.	1	0	15	8	0	4,8
10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	2	2	3	12	5	4,8
11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	0	8	9	0	5	4,4
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.	1	6	6	4	5	4,4
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.	1	6	3	12	0	4,4
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade.	2	4	3	12	0	4,2
17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	1	8	3	8	0	4

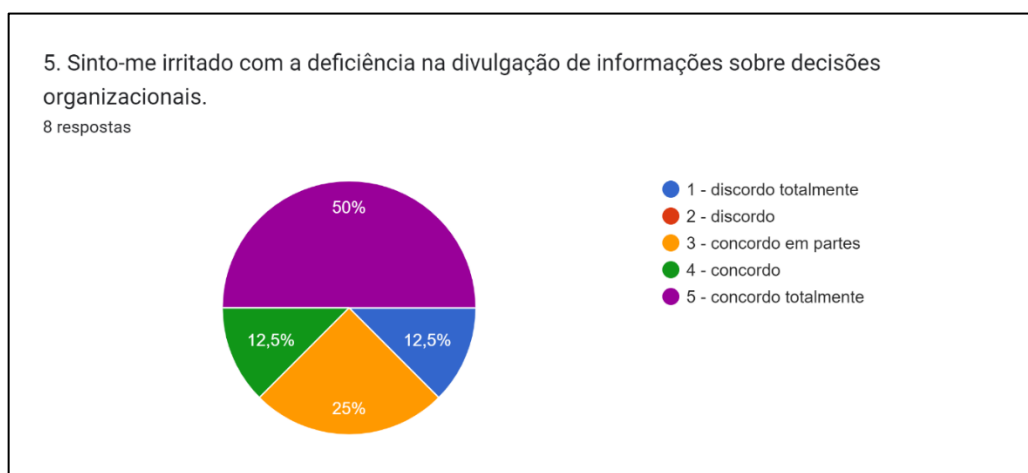
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	1	10	3	4	0	3,6
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	1	10	6	0	0	3,4
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	1	10	6	0	0	3,4
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior.	3	4	9	0	0	3,2
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.	3	4	9	0	0	3,2
21. Sinto-me irritado por meu supervisor encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.	3	6	3	4	0	3,2

Fonte: desenvolvida pela autora com base nos dados obtidos.

A média foi utilizada para mensurar o valor médio dos dados adquiridos e, assim, obter uma proximidade mais eficiente da maioria das respostas (HAIR,2005). A partir disso, os fatores que indicam ser maiores causadores de estresse estão descritos nos itens 5, 13 e 22 da EET (TAMAYO, PASCHOAL, 2004).

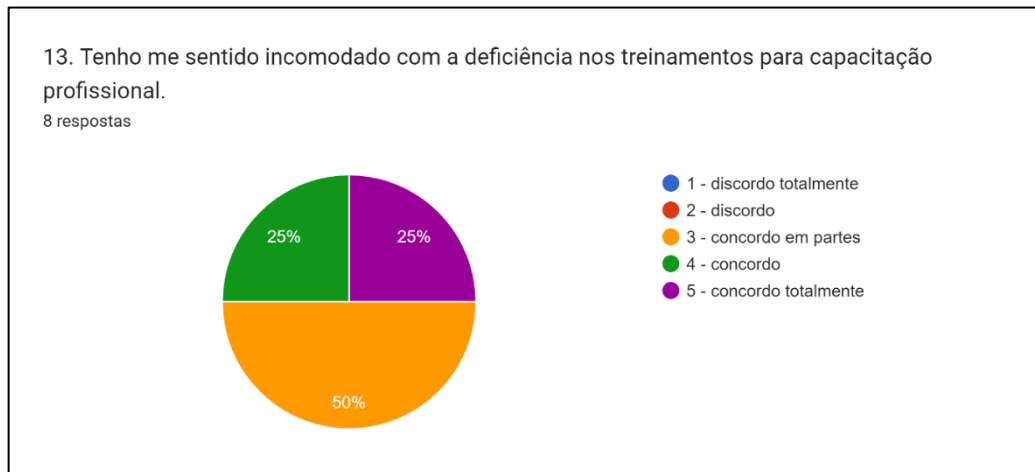
A primeira maior média (6,2) identifica a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais como o principal fator causador de estresse para os gestores intermediários.

A segunda (6) constata a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional como indicador. Já a terceira maior média (5,6), identifica o volume de trabalho.



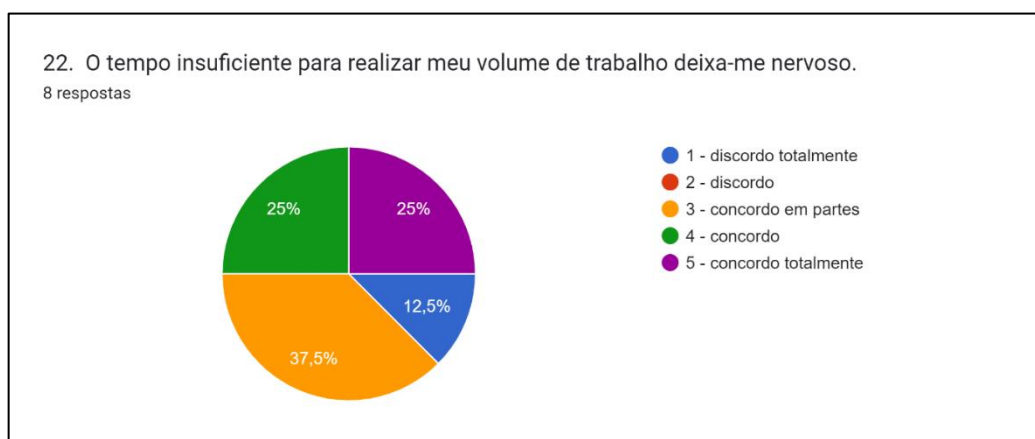
Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No item 5, 50% dos participantes concordaram totalmente que se sentem irritados com a deficiência na divulgação de decisões.



Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No quesito deficiência nos treinamentos para capacitação profissional como um ponto de incômodo, encontrou-se um percentual de 25% dos participantes que concordaram, outros 25% concordaram totalmente e 50% concordaram em partes. A área de treinamento e desenvolvimento é um conjunto de três subsistemas: análise de necessidades, planejamento e execução e avaliação, sendo assim, vale assinalar que treinamento é uma atividade de suma importância para as organizações e que representa, diretamente, as estratégias organizacionais (BENDASOLLI, BORGES-ANDRADE, 2015).



Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

25% dos entrevistados concordaram, outros 25% concordaram totalmente e mais 37,5% concordaram em partes que o volume de trabalho os deixa nervosos,

sendo assim, um fator estressor. O volume de demandas a serem executadas no trabalho pode estar diretamente ligado ao baixo desempenho do colaborador, de modo que, esse excesso pode refletir em *performances* variáveis, desordenando a execução correta das atribuições e a manutenção do perfil profissional, trazendo insatisfação, mal-estar, entre outros (BENDASOLLI, BORGES-ANDRADE, 2015).

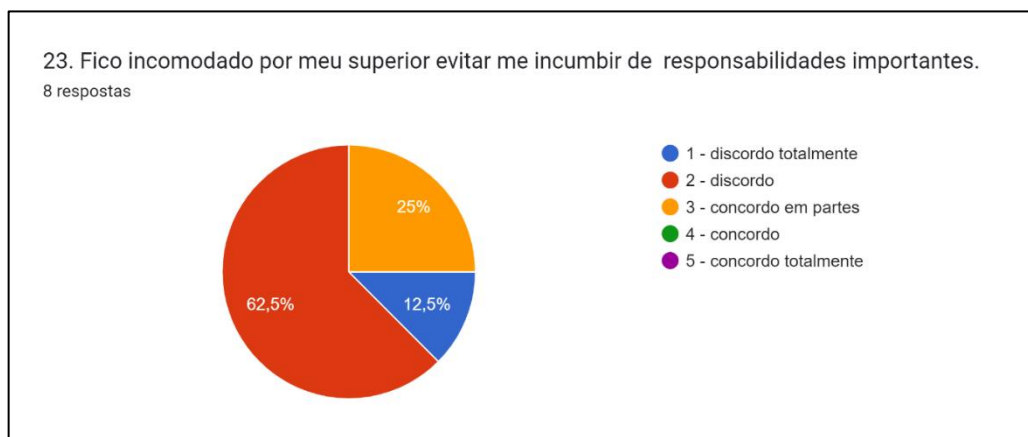
As menores médias, que indicam fatores causadores de menor ocorrência de estresse, estão descritos nos itens 14, 23, 4, 8 e 21 (TAMAYO, PASCHOAL, 2004).

As duas primeiras menores médias (3,4) indicam os fatores sentir-se isolado na organização e o superior evitar de incumbir responsabilidades importantes como menos estressores. A terceira, quarta e quinta menores médias (3,2) indicaram os fatores falta de confiança do supervisor, ser tratado mal pelo supervisor na frente dos colegas e supervisor encobrir o trabalho bem feito diante de outras pessoas.



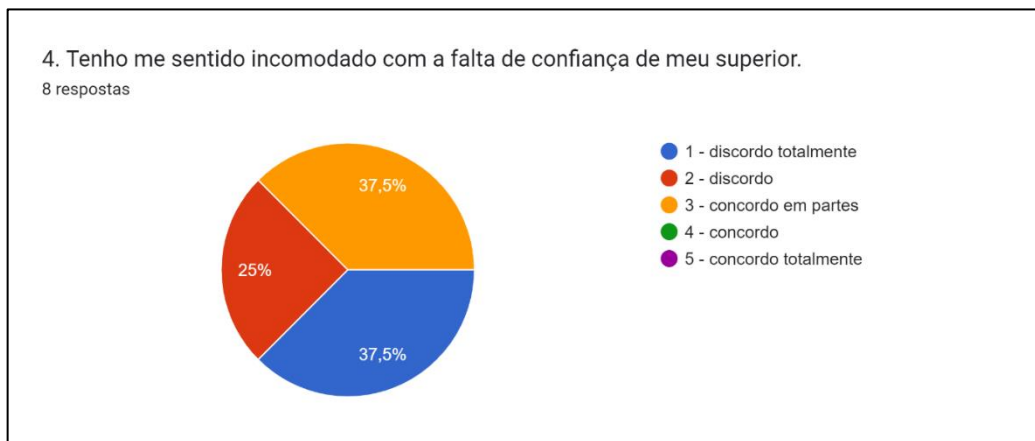
Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No item sobre sentir-se isolado na organização, 62,5% dos entrevistados discordaram que esse aspecto pode causar mau humor.



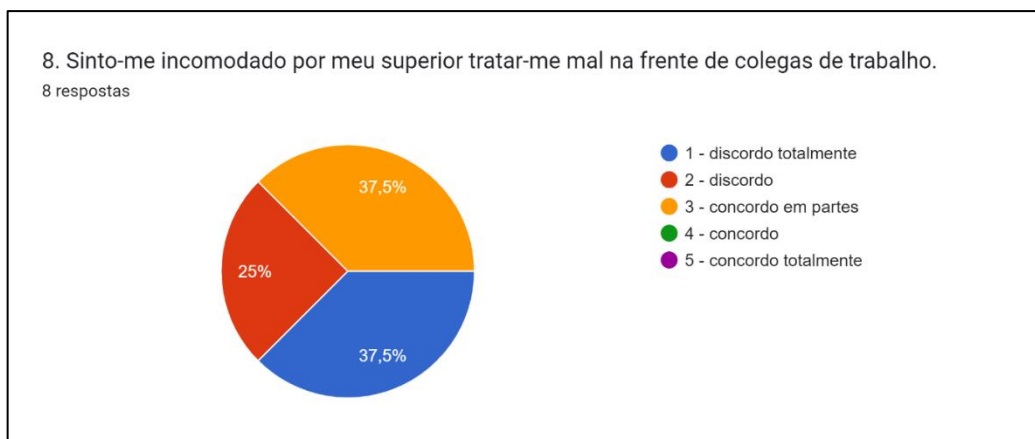
Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No item 23 que fala sobre incômodo causado pelo superior evitar de incumbir responsabilidades importantes, 62,5% dos entrevistados discordaram que este possa ser um fator estressor, 12,5% discordaram totalmente e 25% discordaram em partes. A capacidade de assumir compromissos notáveis está ligada às competências do trabalhador, que se refletem na resolução de problemas, desenvolvimento de carreira, avaliação do desempenho, entre outros (BENDASOLLI, BORGES-ANDRADE, 2015).



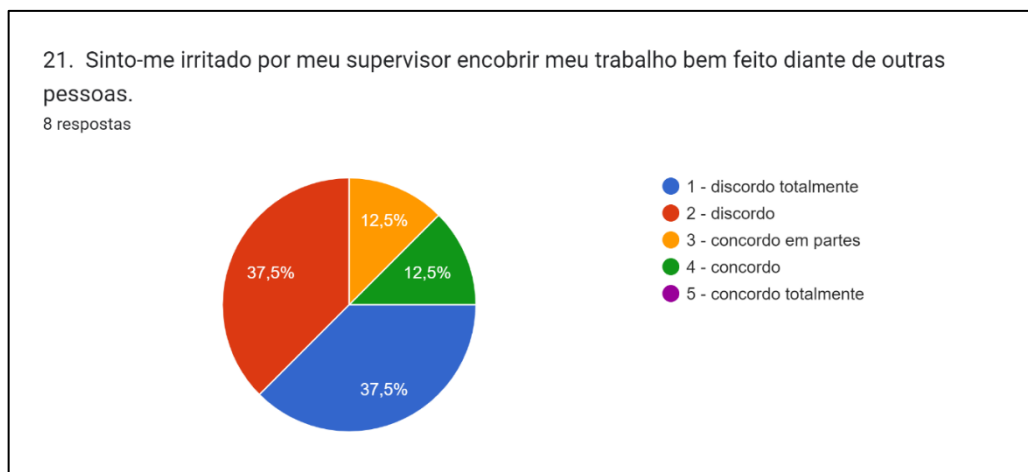
Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No quesito falta de confiança do superior, 25% discordaram e 37,5% discordaram totalmente que possam se sentir incomodados por isto.



Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No item 8, 37,5 % dos entrevistados discordaram totalmente e mais 25% discordaram que se sentem incomodados por serem tratados mal pelo superior.



Fonte: EET convertida para formato online e respondida pelos gestores (*google forms*).

No quesito sentir-se irritado devido ao supervisor encobrir o trabalho bem feito, 37,5% discordaram e mais 37,5% discordaram totalmente.

Segundo o que Martinez (2006, p. 2) expõe, “os estressores podem ser decorrentes da carga física e mental de trabalho, do ambiente e das ferramentas do trabalho”. Dessa forma e, de acordo com os resultados apresentados, fica visível que a falta de instrumentos que contribuam para a capacitação profissional dos colaboradores, assim como o grande volume de demandas no dia a dia pode fazer com que o estresse surja.

A comunicação organizacional deve ser compreendida como uma condição essencial para que os processos sigam o fluxo correto e para a melhoria da interação interna, viabilizando assim um melhor engajamento (MARCHIORI, 2006). Sendo assim, é percebido que a comunicação interna na organização em questão deve ser mais bem trabalhada, visto que se caracteriza como o principal ponto causador de estresse, visando uma maior interação relacional, não só entre os colaboradores entre si, mas principalmente dentro de cada equipe e de cada gestor com seus superiores, de modo que as decisões essenciais cheguem e sejam entendidas por todos.

A partir desse pressuposto, a constatação dos fatores indicados pode proporcionar à organização a busca por realizar ações e treinamentos, por exemplo, que visem reduzir esses fatores.

Foi visualizado que fatores como, por exemplo, ser tratado mal pelo superior na frente dos colegas e falta de confiança do superior tiveram uma concordância menor por serem ações que acontecem com baixa frequência na organização em questão demonstrando respeito e boas relações entre os colaboradores. Também foi

visualizado que as respostas, muitas vezes, mudavam muito de coordenadores que estavam há mais tempo na empresa, para os que estavam a menos tempo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou analisar a ocorrência de estresse na vivência ocupacional de gestores intermediários que trabalham no segmento de energia solar, descrevendo os principais fatores indicadores de estresse.

Um achado essencial advindo da pesquisa realizada está descrito no item que fala sobre sentir-se incomodado por ser tratado mal pelo superior na frente de outros colegas, o qual obteve baixa concordância, e que demonstra que esta é uma organização que preza pelo respeito entre os colaboradores, tem preferência por boas relações e, assim, mantendo a boa conduta interna.

Diante do exposto, a pergunta de partida foi respondida e o objetivo também foi alcançado de modo que foi verificado a ocorrência de estresse no cotidiano laboral de gestores intermediários, mais precisamente, coordenadores, a partir dos principais fatores que foram apontados, como deficiência na comunicação e na execução de treinamentos para capacitação profissional e no volume de demandas de trabalho.

Uma das principais dificuldades na execução dessa pesquisa foi a menor celeridade no preenchimento do formulário por parte de alguns participantes, no entanto, a principal facilidade foi a aderência de 100% dos participantes convidados, que se propuseram a auxiliar em outras pesquisas que viessem a ser feitas posteriormente.

A partir da pesquisa realizada e dos dados obtidos, percebeu-se que há precedentes para outras pesquisas mais profundas, focando especificamente, por exemplo, no principal indicador de estresse, a deficiência na comunicação. Também é percebido que se pode propor e desenvolver ações que foquem em treinamentos para maior preparação profissional, como por exemplo, uma matriz de treinamentos em que cada novo integrante da organização possa passar por todos os setores e conhecer todos os processos internos. Também é interessante a implementação de uma política que melhore a comunicação interna, visando uma melhor interação entre gestores, setores e colaboradores entre si.

A exploração desse campo e desse assunto foi bastante proveitosa, pois acrescentou mais conhecimento, conteúdo e possibilidade de estudos sobre o tema para acadêmicos e futuros psicólogos, assim como a perspectiva de realização de ações em empresas que tenham os mesmos déficits que a organização pesquisada e, também, a busca pela verificação de possíveis fatores estresses em prol de diminuí-los e preservar a saúde mental dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- BALOGUN, J. **Blaming the Middle to Harnessing its Potential: Creating Change Intermediareis**, British Journal of Management, v. 14, 1, p69-83, mar 2003.
- BECHARA, E. **Dicionário da Língua Portuguesa**. 2011.
- BENDASSOLLI, P.F. & BORGES-ANDRADE, J. E. **Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015.
- CALÁCIO, V. F., **Estresse e hábitos de vida: um estudo com uma população de nove mil bancários**. Belo Horizonte, 2018.
- COOPER, C. L. **A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados**. São Paulo: Atlas, 2005.
- COOPER, C. L., COOPER, R. D., & EAKER, L. H. (1988). **Living with stress** (1a ed.). London: Penguin Books.
- CORTEZ CM. **O Estresse e suas implicações fisiológicas**. A Folha Médica 1991; 103:175-181.
- FREITAG, Raquel Meister Ko. **Documentação Sociolinguística, coleta de dados e ética em pesquisa**. São Cristóvão: EdUFS, 2017.
- GLINA, D.M.R. **Modelos Teóricos de Estresse e Estresse no Trabalho e Repercussões na Saúde do Trabalhador**. In: GLINA, D.M.R.; ROCHA, L.E. Saúde Mental no Trabalho da Teoria à Prática. São Paulo: Roca, 2010.
- HAIR, J. F. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Joseph F. Hair JR, Barry Babin, Arthur H. Money e Phillip Samuel; tradução Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- LAZARUS, R. S. (1995). **Psychological stress in the workplace**. In: Crandall R., Perrewé P. L. (Orgs.) Occupational Stress: A Handbook, 1, pp.3–14. London: Taylor and Francis Ltd.
- LEKA, S., GRIFFITHS, A., & COX, T. (2004). **Work Organization & Stress**. Protecting Workers' Health Series. Geneva: World Health Organization.

LIPP, M. E. N. (2003). **O modelo quadrifásico do stress**, 4, pp.16–21. São Paulo: Casapsi Livraria e Editora Ltda.

LIPP, M. E. N. (2010). **Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress**. São Paulo: Casapsi Livraria e Editora Ltda.

MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, pp.167-190.

MARRAS, J. P., & VELOSO, H. M. (2011). **Estresse Ocupacional** (1ª ed.). Rio de Janeiro: Editora Elsevier.

MARTINEZ, M. C. **Estudo dos fatores associados à capacidade para o trabalho em trabalhadores do setor elétrico**. Tese (Doutorado em Saúde Pública). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

PINSONNEAULT, A. & KRAEMER, K. L. **Middle Management Downsizing: an Empirical Investigation of the Impact of Information Technology**, *Management Science*, v. 43, issue 5, p659, may 1997

TAMAYO, A. et cols. **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004

TAMAYO, A. & PASCHOAL, T. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Brasília, 2004.

YIN R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.

ZANELLI, J.C.; CALZARETTA, A.V.; GARCIA, A.J. LIPP, M.E.N.; CHAMBEL, M.J. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenções baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artrmed, 2010.

ANEXO 1:

DADOS SÓCIO-OCUPACIONAIS:

1. Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Não-binária
- Prefiro não informar

2. Idade:

- Entre 20 a 30 anos
- Entre 31 a 40 anos
- Acima de 40 anos

3. Nível de escolaridade:

- Ensino médio completo
- Ensino superior completo
- Ensino superior incompleto

4. Tempo de empresa:

- Quase 1 ano
- Entre 1 e 3 anos
- Acima de 3 anos

5. Há quanto tempo você ocupa seu cargo atual?

- Entre 6 meses e 2 anos
- Mais de 2 anos

ANEXO 2:

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO:

1	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.
2	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.
3	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.
4	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior.
5	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.
6	Sinto-me incomodado com a falta de informação sobre minhas tarefas no Trabalho.
7	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me Irritado.
8	Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.
9	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade
10	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.
11	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu Superior.
12	Fico irritado com a discriminação/ favoritismo no meu ambiente de Trabalho.
13	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.
14	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.
15	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.
16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado Angustiado.
17	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.

18	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.
19	A Falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.
20	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.
21	Sinto-me irritado por meu supervisor encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.
22	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me Nervoso.
23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.

ANEXO 3:

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO:

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) Sr(a) está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa “Estresse e trabalho gerencial: um estudo de caso com gestores intermediários de uma empresa do segmento de geração distribuída”, cujo pesquisador responsável é a aluna Renata Kelly Siqueira Pereira, orientada pela Profª Dra. Mara Aguiar Ferreira, vinculado a (ao) Centro Universitário Christus (UNICHRISTUS) que se localiza no endereço Rua João Adolfo Gurgel, 133, bairro Cocó. O objetivo do projeto é analisar a ocorrência de estresse na vivência ocupacional de gestores intermediários do segmento de geração distribuída. O(A) Sr(a) está sendo convidado por que se enquadra no grupo de participantes delimitado para esta pesquisa, assim como tem uma vivência sólida enquanto gestor.

Caso aceite participar sua participação consiste em responder a Escala de Estresse no Trabalho (EET), que será convertida para o formato online, através do google forms, e enviada por email.

Toda pesquisa com seres humanos envolve riscos aos participantes. Nesta pesquisa os riscos para o(a) Sr.(a) são identificar níveis de estresse em seu trabalho, no entanto, a pesquisadora se compromete em, se for o caso, encaminhá-lo ao Serviço Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) da instituição de ensino, Unichristus.

Também são esperados os seguintes benefícios com esta pesquisa: colaborar para estudos sobre estresse na área em que atua, assim como, auxiliar no processo de formação de uma futura psicóloga organizacional, acrescentando o repertório de conhecimento sobre o assunto e favorecendo material de estudo para futuros acadêmicos e organizações.

A sua participação é voluntária, não sendo lhe cobrado nada, nem conferindo a você nenhum valor financeiro. Também lhe sendo facultada a desistência a qualquer momento da pesquisa.

Garantimos ao(à) Sr(a) a manutenção do sigilo e da privacidade de sua participação e de seus dados durante todas as fases da pesquisa e posteriormente na divulgação científica

O(A) Sr(a). pode entrar em contato com o pesquisador responsável Renata Kelly Siqueira Pereira a qualquer tempo para informação adicional no endereço Rua João Adolfo Gurgel, 133, bairro Cocó, telefone (88) 9 9863 5707, e-mail renatakellysppb@hotmail.com.

Este documento (TCLE) será elaborado em duas VIAS, que serão rubricadas em todas as suas páginas, exceto a com as assinaturas, e assinadas ao seu término pelo(a) Sr(a)., ou por seu representante legal, e pelo pesquisador responsável, ficando uma via com cada um.

CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Li e concordo em participar da pesquisa.

Fortaleza, ____/____/____.

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador Responsável

ANEXO 4:

TERMO DE ANUÊNCIA:

TERMO DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins que estamos de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado "Estresse e trabalho gerencial: um estudo de caso com gestores intermediários de uma empresa do segmento de geração distribuída", sob a coordenação e a responsabilidade do(a) pesquisador(a) Renata Kelly Siqueira Pereira, sob orientação da Prof^a Dra. Mara Aguiar Ferreira, e assumimos o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa a ser realizada nessa instituição, no período de 01/09/2022 a 30/09/2022 após a devida aprovação no Sistema CEP/CONEP.

Fortaleza, _____ de _____ de _____.

Nome – cargo/função
(carimbo)