



**FACULDADE UNIFAMETRO MARACANAÚ**

**ADMINISTRAÇÃO**

**JULIANA RODRIGUES DE MISSIAS**

**GESTÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO**

**MARACANAÚ**

**2020**

JULIANA RODRIGUES DE MISSIAS

GESTÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Artigo TCC apresentado como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú, sob a orientação do Profº Me. Luiz Cláudio Magalhães Florêncio.

MARACANAÚ

2020

JULIANA RODRIGUES DE MISSIAS

GESTÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Artigo TCC apresentada no dia 22 de junho de 2020 como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>o</sup>. Me. Luiz Cláudio Magalhães Florêncio  
Orientador - Faculdade Unifametro Maracanaú

---

Prof<sup>a</sup> Me. Daniele Adelaide Brandão de Oliveira  
Membro - Faculdade Unifametro Maracanaú

---

Prof<sup>o</sup> Dr. Túlio Ítalo da Silva Oliveira  
Membro - Faculdade Unifametro Maracanaú

MARACANAÚ

2020

Ao professor Luiz Cláudio e Kamila Nascimento, que com dedicação e cuidado de mestre, orientaram-me na produção deste trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus pelo dom da vida, pela ajuda e proteção, pela sua força e presença constante, e por me guiar à conclusão de mais uma preciosa etapa de minha vida.

Aos professores que me ensinam e conduzem na melhor direção, que com toda dedicação nos ensinam e nos acolhem.

Aos meus pais que são meus maiores influenciadores. A todos que direta ou indiretamente fizeram parte dessa etapa em minha vida.

“O tempo determina qualidade, competência e capacidade na administração do nosso trabalho, uma vez que é o nosso maior patrimônio”.

(HelgirGirodo)

# GESTÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Juliana Rodrigues de Missias<sup>1</sup>

Luiz Cláudio Magalhães Florêncio<sup>2</sup>

## RESUMO

O trabalho apresenta uma revisão bibliográfica sobre a gestão do estresse, verificando os agentes causadores que levam o colaborador a desenvolvê-lo e as metodologias preventivas propostas pelo ambiente organizacional, com intuito de diminuir os impactos gerados na vida pessoal e profissional do trabalhador. O artigo tem o objetivo de identificar e apresentar a produção científica acerca dos principais malefícios e benefícios na gestão de estresse nas organizações, bem como descrever dados relacionados, como índice de afastamento do trabalho, doenças associadas e o gerenciamento das empresas frente à problemática. A metodologia utilizada para o desenvolvimento foi uma pesquisa bibliográfica, com a apresentação de ideias de alguns autores a serem debatidas e utilizadas como forma de aprimorar a gestão do estresse dentro de uma organização. Verifica-se a relevância do tema para uma melhor qualidade de vida do colaborador e no desempenho de suas atividades do dia a dia.

**Palavras-chave:** Estresse. Organizações. Colaborador, Saúde, Impactos.

---

<sup>1</sup>Graduanda do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

<sup>2</sup>Profº Orientador do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

# GESTÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Juliana Rodrigues de Missias<sup>3</sup>

Luiz Cláudio Magalhães Florêncio<sup>4</sup>

## ABSTRAT

The work presents a bibliographic review on stress management, verifying the causative agents that lead the employee to develop it and the preventive methodologies proposed by the organizational environment, in order to reduce the impacts generated on the worker's personal and professional life. The article aims to identify and present scientific production about the main harms and benefits in stress management in organizations, as well as to describe related data, such as leave from work index, associated diseases and the management of companies in the face of the problem. The methodology used for the development was a bibliographic research, with the presentation of ideas from some authors to be debated and used as a way to improve stress management within an organization. The relevance of the theme is verified for a better quality of life for the employee and in the performance of their day-to-day activities.

Key words: Stress. Organizations. Collaborator. Health. Impacts.

---

<sup>3</sup>Graduanda do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

<sup>4</sup>Profº Orientador do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

## 1. INTRODUÇÃO

Nós últimos anos, o aumento de estresse no ambiente de trabalho vem causando preocupações e gastos financeiros. No mundo corporativo, que é um meio muito competitivo, os colaboradores estão se tornando mais inseguros em relação às suas funções e à sua permanência no emprego. Com a rotina cada vez mais agitada, e o ambiente mais competitivo, os funcionários estão mais sobrecarregados, com poucos estímulos e motivações, gerando estresse e outras consequências. Empresas que não investem em cuidados na saúde mental tendem a gerar mais gastos, por absenteísmo, baixa produtividade e rotatividade de colaboradores na organização.

É percebido que as empresas que não investem em uma gestão de estresse, podem gerar prejuízos a seus funcionários e conseqüentemente a organização de uma forma geral. Investir em um ambiente saudável, priorizando a parte física e mental, é um dos pré-requisitos básicos para que uma empresa venha a obter sucesso. Trabalhar as ações preventivas, conscientizando seus colaboradores e auxiliando os gestores a conduzirem o tema da melhor forma possível, são atitudes a serem tomadas na empresa.

O referido trabalho apresenta como justificativa a investigação do estresse como causador de enfermidades em grande parte do quadro de funcionários no ambiente organizacional. Colaboradores que são expostos a níveis estressores até próximos da sua exaustão, corroboram a processos depressivos, crises de ansiedade e comportamentos agressivos, afetando diretamente em suas vidas pessoais e profissionais, com níveis baixos de autoestima, autocontrole, desempenho.

O artigo apresenta a seguinte questão norteadora: Quais os principais malefícios e benefícios na gestão de estresse nas organizações? Verificando a relevância da pesquisa no tema abordado.

O objetivo geral do trabalho artigo é identificar a produção científica acerca dos principais malefícios e benefícios na gestão de estresse nas organizações. Já os objetivos específicos são:

- Apresentar a produção científica acerca dos principais malefícios e benefícios na gestão de estresse nas organizações no período de 2010 a 2019.
- Descrever dados relacionados à gestão do estresse, como índice de afastamento do trabalho, doenças associadas e o gerenciamento das empresas frente à problemática.

O trabalho está dividido em um referencial teórico, baseado no estresse no ambiente organizacional, identificando possíveis agentes e suas consequências, com a intenção de sugerir ações que diminuam seus impactos na vida pessoal e profissional do trabalhador. Em seguida, o método a ser utilizado na pesquisa, na captação na literatura dos dados para confecção dos resultados e posteriormente, apresentados e analisados através do uso de quadros. Por fim, as considerações finais do artigo e as referências bibliográficas utilizadas na referida pesquisa.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Segundo o neurocientista Tomás Ortiz Alonso, o estresse pode ser entendido por uma resposta física do nosso organismo a um estímulo. No processo, há liberação de uma mistura de hormônios e substâncias químicas como adrenalina, cortisol e norepinefrina, conduzindo o corpo para a ação física. Nem sempre o estresse será negativo, às vezes esse estado pode ter caráter motivacional na melhora de desempenho, mas quando a exposição for constante e sem um devido acompanhamento psicológico, provavelmente se tornará uma grande ameaça.

“O estresse tem sido considerado como um dos problemas que mais freqüentemente agem sobre o ser humano, e interfere na homeostase de seu organismo, devido à grande quantidade de tenses que enfrenta diariamente” (CAMELO; ANGERAMI, 2008, p. 232).

## 2.1 Fatores ambientais que favorecem o surgimento do estresse

Os estudos sobre estresse, verificados na literatura científica, abordam os impactos negativos e as proporções geradas aos colaboradores no local de trabalho, afetando os aspectos físicos, mentais e sociais. Fatores no ambiente organizacional favorecem muito no surgimento do estresse, podendo ser verificado quando o profissional, frente a uma situação ameaçadora, não consegue lidar com o processo, prejudicando seu desempenho, refletindo diretamente na parte física e mental, através de problemas de saúde.

Segundo Nara Sena (2014), Quando no meio organizacional apresenta um grande nível de insatisfação, baixo nível motivacional e pouca valorização da função exercida pelo colaborador podem gerar um aumento na rotatividade, no absenteísmo e na redução do desempenho dentro empresa

“Os principais fatores psicossociais geradores de estresse que podem estar presentes no meio ambiente do trabalho envolvem aspectos de organização, administração, sistema de trabalho e a qualidade das relações humanas” (CAMELO; ANGERAMI, 2008, p. 238).

Seguem três fatores potenciais geradores de estresse:

- Fatores ambientais: a incerteza no meio organizacional influencia no nível de estresse dos colaboradores, independente da área de atuação, sendo política, econômica e tecnológica. Um exemplo prático, é quando um país passa por uma crise econômica e os níveis de desemprego aumentam, levando receio para quem está empregado;
- Fatores organizacionais: dentro das organizações podem ser citados vários fatores que levam o colaborador ao estresse como a estrutura organizacional, a liderança, a forma de tratamento dos gestores com os colaboradores, os fatores interpessoais, a demanda de tarefas, o desvio de função, a motivação e até mesmo as mudanças hierárquicas na organização.
- Fatores individuais: parte da característica de cada pessoa, podendo ser problemas financeiros, familiares, conjugais e sociais.

## **2.2 Doenças resultantes de situações estressantes**

Como já mencionado anteriormente, o corpo libera algumas substâncias químicas, como a adrenalina que é liberada na corrente sanguínea, levando a sudorese, taquicardia e dilatação das pupilas, que são reações do corpo para fugir ou lutar. Um exemplo seria as sensações em situações como apresentação em público ou em uma entrevista de emprego.

Já o cortisol é liberado na corrente sanguínea em momentos de emergência, como uma resposta do nosso organismo ao estresse, o problema é os níveis de liberação e o tempo prolongado pode trazer riscos como o aumento da frequência cardíaca e do nível de glicemia, diminuição da produção de insulina e constrição dos vasos sanguíneos. Segundo os médicos essas alterações prolongadas podem causar obesidade, diabetes, hipertensão, infarto, alteração do sono, queda de cabelo, dores musculares e imunossupressão.

Estudos indicam que a noradrenalina está relacionada à depressão, uma condição a sintomas como, humor deprimido, perda de interesse, cansaço, dificuldade para dormir, falta de apetite, dificuldades na concentração e atenção, falta de autoestima, pessimismo e ideias de culpa.

O corpo está preparado para receber pequenas doses de estresse, pois assim libera os hormônios que contribui para equilibrar as funções orgânicas. O problema acontece quando doses altas de estresse são recebidas constantemente, provocando sérios problemas de saúde, como: insônia, depressão, problemas do coração, prisão do ventre, alzheimer, câncer, doenças de pele, síndrome de burnout e lesões cerebrais, segundo Tomás Ortiz Alonso.

## **2.3 Medidas de prevenção do estresse**

Especialistas indicam a importância de ficar atento aos sinais que o corpo apresenta, como: tensão e dores musculares, cansaço e indisposição, alterações no sono, falta de apetite ou compulsão alimentar, mudanças no humor e irritação constante, ansiedade, dificuldade de memorização e concentração, preocupação

excessiva ou desinteresse pelas coisas, consumo compulsivo de álcool, cigarros e drogas.

Sendo o estresse, em nível baixo, um fator essencial para o organismo, é preciso prevenir a dosagem de substâncias liberadas no organismo. Mudanças de hábito como se afastar de pessoas ou ambientes que possam causar sensações ruins, uma boa alimentação, prática de exercícios físicos, mudança na forma de pensar, falar das necessidades e preocupações com pessoas, administrar melhor o tempo, automotivação, ter momentos de diversão e uma boa noite de sono são excelentes exemplos de prevenção.

Entender os sinais do corpo e evitar o acúmulo de sintomas são de extrema importância. Buscar ajuda e se ajudar é o essencial, pois, como já dizia o ditado popular, "só sabe onde o calo aperta quem calça o sapato." É preciso, assim, que se tenha entendimento de que o estresse é uma doença e atinge a todos, de várias formas. Portanto, auto avaliar-se e cuidar de si é a melhor prevenção.

Para Dias e Di Lascio (2003), algumas pessoas percebem que estão com estresse, mas agem como algo natural, e até mesmo julgam seus sinais como fraqueza, por não saber como lidar com a situação. Por isso, muita gente desenvolve outras doenças, por ser ainda considerado o estresse um tabu em nossa sociedade.

## **2.4 Administração do estresse no trabalho**

O meio organizacional é um ambiente competitivo e, para evitar-se o estresse, não se deve dar demasiada importância a algumas situações, como a sobreposição do ego, de maneira que, assim, todos cumpram suas obrigações sem enxergar que a sua função é melhor ou pior dentro da organização, tornando o ambiente de trabalho agradável e saudável. É importante, nessa perspectiva, que o colaborador faça alguns exercícios no seu local de trabalho, focando nas atividades e abstraindo o ambiente exterior, de modo a que as preocupações não afetem o desempenho diário.

Ginásticas laborais nas empresas, além de transmitir a preocupação do empregador com a saúde dos colaboradores, oportuniza-lhes um momento de

pausa e de descanso físico e mental. Além disso, não ultrapassar rotineiramente seu expediente, deixando seu trabalho no trabalho e não em casa é extremamente salutar.

O segredo para as empresas reduzirem os níveis de estresse, de forma otimizada, é extrair o melhor do colaborador, motivando-o e orientando-o de forma correta, o que gera ganhos em produtividade e qualidade nas suas entregas.

Empresas que buscam novos meios de incentivo e motivação melhoram o ambiente da organização. Com efeito, investimento na saúde, como plano de saúde, auxílio psicológico, seminários, ginásticas e massagens e parcerias com academias ajudam na forma de extravasar o estresse e ainda e ainda evitam outras lesões, como lesões por esforços repetitivos (LER), DORT, distúrbios osteomusculares e dores nas costas.

Home office e horários flexíveis são outras ações que empresas estão tomando, visto que o trânsito causa muito estresse, atrasos e tensão. São medidas que, bem estudadas, tornam-se soluções eficientes.

Benefícios para dependentes, como plano odontológico, parcerias com instituições de ensino, orientação financeira, etc proporcionam ao colaborador sentido de gratidão. Valorização da equipe, através de bonificações, promoções, realização de eventos internos e externos (como competição de vídeo game, por exemplo) entre os setores, proporcionam diversão na empresa, criando um ambiente harmonioso.

Colaboradores motivados geram empresas de sucesso; ao passo que trabalhadores estressados trazem gastos às instituições. O correto seria colaboradores e empresas buscarem melhorias e ajuda mútua, trabalhando em conjunto, do chão de fábrica aos grandes níveis hierárquicos. Empresas que fomentam melhorias psicológicas no seu ambiente têm maiores níveis de satisfação e de desenvolvimento do colaborador, assim como maior rentabilidade.

### **3. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de estudo**

Para atingir o objetivo proposto, foi realizada uma revisão bibliográfica. A principal vantagem deste tipo de estudo reside no fato de permitira investigação de uma gama de fenômenos, por meio de pesquisa em materiais já elaborados, possibilitando o aprimoramento de ideias e conceitos, sendo constituídos de livros de leitura corrente, artigos científicos, dissertações, periódicos de indexação, e anais de encontros científicos de bases de dados digitais.

A pesquisa bibliográfica pode ser entendida como um processo que envolve as seguintes etapas: escolha do tema, levantamento bibliográfico, formulação do problema, elaboração do plano provisório de assunto, busca de fontes, leitura do material, tomada de apontamentos, confecção de fichas, construção lógica do trabalho e redação do relatório (GIL, 2006).

#### **3.2 Local e período dos estudos**

A pesquisa foi realizada pela Internet na plataforma do Google academic, onde são descritos e indexados: teses, livros, capítulos de livros, anais de congressos ou conferências, relatórios técnico-científicos e artigos de revistas; SCIELO - Scientific Electronic Library Online – uma biblioteca eletrônica que abrange uma coleção de periódicos brasileiros. O período de realização da busca foi entre os meses de março a maio de 2020.

#### **3.3 Coleta de dados**

Para orientar a coleta, foi elaborado um instrumental com tópicos contendo as seguintes informações: ano de publicação, periodicidade, objetivos e resultados encontrados, os quais permitem selecionar, de forma adequada, os artigos que respondem ao objetivo proposto. Após a separação dos artigos em categorias temáticas, foi realizada uma síntese com o objetivo de identificar o problema. Posteriormente, foi realizada uma análise crítica dos estudos incluídos, com a finalidade de realizara comparação com o conhecimento teórico, a identificação das conclusões e as implicações resultantes da revisão bibliográfica.

### **3.4 Critérios para a seleção dos estudos**

Foram adotados como critérios de inclusão: estar disponível na íntegra e em Língua Portuguesa, ter sido publicado entre os anos de 2010 a 2019, ter tido como o objeto do estudo questões referentes ao estresse no trabalho.

## **4. ANÁLISE DE RESULTADOS**

O estresse está dividido em três fases: alerta, resistência e esgotamento. A ansiedade é um reflexo emocional do estresse. Hoje podemos observar uma grande parte da sociedade com níveis diferentes e estampados de ansiedade. Pessoas com crises e tendo ataques de pânico, na maioria das vezes não entendem como desenvolveram e nem procuram ajuda. Em momentos de pandemia de COVID-19, a qual se está passando, as pessoas ficam mais sobrecarregadas e preocupadas, elevando seus níveis emocionais. As Empresas precisam investir em campanha de saúde mental, assim como o governo e a sociedade. O tema tem que ser abordado sem tabu.

Muitas vezes, mudanças organizacionais levam aos colaboradores a passarem por algum estado de estresse, e nesse momento os níveis sofrem alterações por ansiedade e nervosismo, dependendo de algumas atitudes tomadas pela organização.

O mundo está cada vez mais “estressado”, os níveis de absenteísmo estão elevadíssimos em decorrência de fatores relacionados ao estresse, ratificados por algumas enfermidades a nível psicológico e físico, contribuindo de forma negativa na produtividade e lucratividade da empresa, e principalmente no bem estar do funcionário.

Devido à relevância do tema abordado e na adoção de medidas preventivas que diminuam o impacto gerado aos funcionários e conseqüentemente ao meio organizacional de uma forma geral, os quadros a seguir apresentam de forma didática algumas ideias de autores(as) que o administrador ou gestor de uma empresa possa ter como base para a aplicabilidade da gestão de estresse na organização

**Quadro 1: Ideias de autores(as) sobre gestão de estresse**

<b>Autores(as)</b>	<b>Ideias</b>
<b>Lyovan Neves Maffia e Luciano Zille Pereira (2014)</b>	“A abordagem biológica do estresse está embasada nas reações fisiológicas do organismo diante de uma perturbação à homeostase e na tentativa de promover sua restauração. As reações de adaptação orgânica têm por objetivo realizar a manutenção ou a retomada do equilíbrio interno do organismo. Na concepção psicológica do estresse, a ênfase está no processo de avaliação e interpretação dos estímulos pelas funções cognitivas e estrutura psíquica do indivíduo. Nestes casos, o aparecimento do estresse está condicionado às características do estímulo e ao padrão de interpretação da pessoa; ou seja, como ela avalia e percebe subjetivamente o estímulo. Já a concepção social do estresse está relacionada em parte com os estressores sociais, ou seja, reações de estresse ligadas ao aspecto social e por outra parte com a competência social para seu controle”
<b>Larissa Dalcin e Mary Sandra Carlotto (2018)</b>	“Equilibrar a interação trabalho-família, também, tem sido alvo de estudos, especialmente em mulheres, pois além de desenvolver as atividades da sua vida laboral, elas ainda executam as tarefas familiares, portanto, observa-se que a dupla jornada de trabalho pode ocasionar conflitos (Guimarães & Petean, 2012).”

**Fonte:** Próprio autor

**Quadro 2:** Ideias de autores(as) sobre gestão de estresse

<b>Autores(as)</b>	<b>Ideias</b>
<b>Larissa Dalcin e Mary Sandra Carlotto (2018)</b>	“O trabalho emocional pode ser visto como um processo individual no qual a gestão das emoções pelos trabalhadores pode prever os níveis de burnout (Hochschild, 1983).”
<b>Maiara Luvizon Biancon de Almeida (2012)</b>	“O Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) é caracterizado pela persistente revivência do trauma (recordações aflitivas e intrusivas de imagens, pensamentos ou percepções, sonhos e flashbacks dissociativos) com sofrimento psicológico e reatividade fisiológica; esquiva de estímulos que relembrem o trauma; embotamento da responsividade geral; Estas respostas de perturbação devem ter duração superior a um mês para serem classificadas como TEPT, causando sofrimento significativo ou prejuízo no funcionamento social, ocupacional ou nas áreas importantes do indivíduo (DSM-IV-TR, 2002).”
<b>Luciane Albuquerque Sá Souza, Ana Raquel Rosas Torres, Genário Alves Barbosa, Tiago Jessé Souza de Lima e Luana Elayne Cunha de Souza (2015)</b>	“O burnout é uma reação à tensão emocional crônica causada por se lidar excessivamente com pessoas. Para entendê-lo, as experiências, os afetos e a avaliação da satisfação com o trabalho, são variáveis relevantes.”
<b>Isabella Cristina Moraes Campos, Antonio Paulo Angélico, Marcos Santos de Oliveira e Daniela Carine Ramires de Oliveira (2015)</b>	“Dentro deste contexto, a síndrome de Burnout vem sendo considerada um grave problema de saúde pública, acometendo diversos profissionais de saúde. Essa síndrome resulta da vivência profissional em um contexto com muitos estressores emocionais e relações sociais complexas, sendo, portanto, consequente da relação entre o profissional e o seu ambiente de trabalho (Kitze & Rodrigues, 2008; Lacerda & Hueb, 2005; Ministério da Saúde, 2001).”

**Fonte:** Próprio autor

De acordo com as ideias expostas, verifica-se a importância da aplicação da gestão de estresse nas organizações, considerando que essa necessidade é de forma coletiva no âmbito empresarial, mas que atenda de forma eficiente o colaborador de acordo com suas especificidades. Observa-se a necessidade de mudanças, visto que o processo pode sofrer influência de fatores internos e externos. A organização tem a possibilidade de descobrir os benefícios que a gestão de estresse possa trazer adequando assim suas metas e objetivos de forma a contribuir para uma melhor qualidade de vida do funcionário e como consequência uma melhoria para a organização.

Foram lidos 16 artigos onde os autores expõem circunstâncias causadoras os grandes aumentos de pessoas afetadas e expostas a níveis de estresse. Todos interligam a rotina agitada, pressões e sobrecargas. Indicando eu mesmo com os níveis de pessoas afastadas ou estressadas dentro da organizações as mesma escondem não buscam melhorias.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os objetivos pré-estabelecidos foram alcançados, pois foi possível observar as proporções que o estresse vem causando no meio organizacional e na sociedade, onde o mundo com efeitos da globalização e avanços tecnológicos têm-se cada vez mais dificuldade em visualizar os efeitos na saúde dos trabalhadores, delimitando ações voltadas exclusivamente ao trabalho e levando ao esquecimento da saúde e qualidade de vida do colaborador.

É perceptível que precisamos cada vez mais de empresas que cuidem da saúde mental de seu colaborado, é no trabalho que passamos a maior parte do tempo e nossa dedicação. As empresas estão tendo cada vez mais custos com funcionários em estado de estresse negativo e custos com rotatividade na empresa. Os custos vão para todos, a saúde pública se esgota e mais pessoas são acometidas de enfermidades decorrentes do estresse.

Colaborando com a situação mencionada foi apresentado nesta pesquisa dois quadros que possibilitam, por parte dos gestores, uma melhor tomada de

decisão sobre a gestão de estresse a ser adotada para diminuir os impactos negativos gerados no meio organizacional.

As limitações na realização deste artigo, aparecem a parti das pesquisas realizadas, é um vasto assunto e com muitas informações. Um estudo que precisa ser analisado e visto de uma forma por um especialista para validar as descrições sobre o estresse. Ainda sendo um assunto tabu. Um tema a que pode gera um projeto em uma empresa e analisa com fatos e dados todas as circunstâncias descritas no artigo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maiara Luvizon Biancon. **Prevalência de Estresse Pós-Traumático em Equipes de Resgate: Uma Revisão Sistemática**. 2012. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1645-00862012000200007&lang=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862012000200007&lang=pt)> Acesso em 18 de junho de 2020.

BENKE, Mara Regina Pagnussat. CARVALHO, Élcio. **Estresse x Qualidade de Vida nas Organizações: um estudo teórico**. 2008. Disponível em: <<http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/Estresse.pdf>> Acesso em 10 de abril de 2020

CAMPOS, Isabella Cristina Moraes. ANGÉLICO, Antonio Paulo. OLIVEIRA, Marcos Santos de. OLIVEIRA, Daniela Carine Ramires de. **Fatores Sociodemográficos e Ocupacionais Associados à Síndrome de Burnout em Profissionais de Enfermagem**. 2015. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722015000400015&lang=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722015000400015&lang=pt)> Acesso em 18 de junho de 2020.

COUTINHO, D. A.; SANTOS, J. W. **O estresse no mundo do trabalho: Uma abordagem individual e organizacional**. Revista Científica Eletrônica de

Psicologia, Garça/SP, ano VIII, n.14, mai./jun.2010. Disponível em:  
<<http://www.revista.inf.br>>. Acesso em 10 de abril de 2020

Dalcin, Larissa. Carlotto, Mary Sandra. **Avaliação de Efeito de uma Intervenção para a Síndrome de Burnout em Professores**. 2018. Disponível em:  
<[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141385572018000100141&lang=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141385572018000100141&lang=pt)> Acesso em 18 de junho de 2020.

DIAS, R. DI LASCIO, R. **Conhecendo e monitorando o estresse no trabalho. Psicologia P.**, 2003. Disponível em:  
<<http://www.psicologia.com.pt/artigos/textos/A0154.pdf>>. Acesso em 10 de abril de 2020.

EXAME Abril. **Precisamos falar sobre estresse**. Disponível em:<<https://exame.abril.com.br/negocios/precisamos-falar-sobre-estresse/>>  
Acesso em: 30 de março de 2020.

GLOBO. **Carreira recursos humanos**, 2019. Disponível em:<<https://valor-globo-com.cdn.ampproject.org/v/s/valor.globo.com/google/amp/carreira/recursos-humanos/noticia/2019/04/01>>. Acesso em: 27 de maio de 2020.

GRUPO Imediata RH. **Como diminuir o estresse no trabalho 5 dicas infalíveis**, 2019. Disponível em:<<http://www.imediattarh.com.br/2019/09/20/como-diminuir-o-estresse-no-trabalho-5-dicas-infaliveis/>>. Acesso em: 27 de maio de 2020.

MAFFIA, Lyovan Neves. PEREIRA, Luciano Zille. **Estresse no Trabalho: Estudo com Gestores Públicos do Estado de Minas Gerais**. 2018. Disponível em:  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-23112014000300658&lang=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112014000300658&lang=pt)>Acesso em 18 de junho de 2020.

MUNDO do Marketing. **Funcionário motivado um bem imensurável**, 2019. Disponível em:<<https://www.mundodomarketing.com.br/blogs/david-portes/34260/funcionario-motivado-um-bem-imensuravel.html>>. Acesso em: 28 de abril de 2020.

SÉPE, Ana Carla Horst. **ESTRESSE X TRABALHO: Qualidade de vida nas organizações**. 2011. 46 f. Curso de Especialização em RH - Gestão de Pessoas e Competências, Centro Universitário Filadélfia (UNIFIL) , Londrina, 2011.

SILVA, Karina Ramos da. **O estresse no ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções**. 2013. 46 f. Trabalho de conclusão de curso (TCC) Curso de Administração, Fundação Educacional do Município de Assis (FEMA), Assis, 2013.

SOUZA, Luciane Albuquerque Sá. TORRES, Ana Raquel Rosas. BARBOSA, Genário Alves. LIMA, Tiago Jessé Souza de. SOUZA, Luana Elayne Cunha de. Bem-Estar Subjetivo e Burnout em Cadetes Militares: **O Papel Mediador da Autoeficácia**. 2015. Disponível em:  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722015000400013&lang=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722015000400013&lang=pt) Acesso em 18 de junho de 2020.

SOUZA *et al.* **O estresse e qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de call center**. Abril de 2015, 23 f. Disponível em:  
<<https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0865.pdf>> Acesso em: 10 de abril de 2020.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2006. Pág. 429-445.