

O ESTRESSE E AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO NA PERCEPÇÃO DOS VIGILANTES DE UMA EMPRESA EM BELO HORIZONTE

Charles Luiz da Silva*

RESUMO

O estresse é uma resposta do organismo frente a uma situação, interna ou externa, que provoca-lhe certo desequilíbrio, e que se não for eficaz pode afetar o indivíduo nas diversas esferas de sua vida. Este estudo objetivou identificar os fatores de estresse e as estratégias de enfrentamento utilizadas por profissionais que atuam em um posto de serviço de vigilância terceirizado em Belo Horizonte/MG. Os dados foram coletados por meio de um questionário aplicado a 10 (dez) respondentes e foram tratados à luz da técnica de análise de conteúdo. Metodologicamente, caracterizou-se como estudo de caso descritivo e de abordagem qualitativa. Os resultados apontaram que a maior parte do grupo sabe o que é, e conhecem as causas e consequências do estresse. As causas mais latentes foram a baixa qualidade dos relacionamentos e a crise do COVID-19, seguidas da possibilidade do desemprego e falta de apoio governamental. A consequência mais relatada foi a queda da produtividade profissional. As estratégias de enfrentamento mais adotadas foram o amparo familiar e o fato de gostar da profissão, amparadas na habituação ao estresse. Por fim, observou-se que a maior parte do grupo já esteve ou está exposto ao estresse e precisa de orientação, apoio e acompanhamento profissional.

Palavras-Chave: Estresse; Estresse ocupacional; Estratégias de enfrentamento;

ABSTRACT

Stress is a response of the body to a situation, internal or external, that causes it a certain imbalance, and that if not effective can affect the individual in the various spheres of his life. This study aimed to identify the stress factors and coping strategies used by professionals working in a third-party surveillance service station in Belo Horizonte/MG. Data were collected through a questionnaire applied to 10 (ten) respondents and were treated in the light of the content analysis technique. Methodologically, it was characterized as a descriptive case study with a qualitative approach. The results showed that most of the group knows what it is, and they know the causes and consequences of stress. The most latent causes were the low quality of relationships and the COVID-19 crisis, followed by the possibility of unemployment and lack of government support. The most reported consequence was the drop in professional productivity. The most adopted coping strategies were family support and the fact of liking the profession, supported by stress habituation. Finally, it was observed that most of the group has been or is exposed to stress and needs guidance, support and professional follow-up.

Keywords: Stress; Occupational stress; Coping strategies;

1 INTRODUÇÃO

* Aluno do 8º semestre do Curso de Administração do Centro Universitário Unihorizontes.

Os avanços tecnológicos, as quedas de barreiras geográficas, as constantes crises da economia mundial e as mutações do comportamento do indivíduo em suas relações trouxeram à sociedade a necessidade de adaptação, imediata e constante, às transformações cada vez mais rápidas (VISENTINI et al., 2010; ZILLE; ZILLE, 2010; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005). Transportando-se este contexto para o ambiente das empresas percebe-se que esta realidade influencia o cenário ao qual se inserem (HONÓRIO; BRAGA; MARQUES, 2000).

Autores como Zille e Zille (2010), Andrade, Guimarães e Assis (2010), Leite Júnior, Chamon e Chamon (2010) e Goto, Souza e Lima Júnior (2009) corroboram que adequarem-se às condições sociais e manterem-se competitivas são os desafios impostos às empresas e gestores no mundo moderno, que por sua vez, exigem cada vez mais de seus empregados quanto ao cumprimento de metas e objetivos. Para Almeida (2015) esta situação, marcada por pressão e incerteza, vem ao longo dos últimos anos modificando as relações e condições de trabalho, sendo que o impacto maior recai sobre os trabalhadores.

Na maioria dos casos, os indivíduos são diretamente afetados pelo desequilíbrio entre o seu papel pessoal e o social na organização. Como consequências eles são acometidos por efeitos colaterais indesejados, conforme descreve Honório, Braga e Marques (2000), o que pode conduzi-los a quadro de estresse conforme sugerem Zille e Zille (2010) ao referenciar Goldberg (1986).

Os estudos de Andrade, Guimarães e Assis (2010) e Goto, Souza e Lima Junior (2009) evidenciam que Selye (1956) definiu o estresse como uma pronta resposta a um estímulo qualquer infligido ao corpo humano, exigindo adaptação imediata do organismo a uma determinada situação. Andrade, Guimarães e Assis (2010) apontam que para Selye (1974) o estresse toma forma nas contradições da expectativa do indivíduo com o que é oferecido pela empresa por meio dos termos de trabalho, estilo do gestor, clientes exigentes e tarefas monótonas e fragmentadas.

Em relação ao estresse ocupacional, Limongi-França e Rodrigues (2005) inferem que ele surge quando os problemas de trabalho representam ameaças aos seus anseios pessoais, psicológicos, de saúde e de crescimento profissional. Os autores salientam que esta percepção interfere na relação da pessoa com seu trabalho em função da sensação de incapacidade para enfrentar tais adversidades.

Oliveira (2000) sugere que é em meio a estas complexidades nos aspectos sociais, culturais e econômicos de uma organização, resultando em cobranças excessivas por resultados, que surge o estresse que atinge os funcionários, negativamente, em sua saúde e qualidade de vida.

Para Zanetic (2010) no setor de segurança privada, também, observa-se esta lógica, dinâmica e influências. Barbosa (2011) salienta que o referido setor foi criado como uma opção às lacunas do Estado no atendimento à segurança pública. Para o autor a finalidade principal é garantir a integridade do patrimônio e da vida das pessoas e, ainda, maximizar o lucro das organizações. Zanetic (2010) afirma que o setor vem se desenvolvendo nas últimas décadas em função, principalmente, de três fatores: a) o crescimento da violência e da criminalidade especializada; b) percepção da violência e o aumento da insegurança; e c) mudanças na utilização do espaço urbano e circulação da população nas grandes cidades.

Diante deste quadro faz-se necessário entender o impacto que as variáveis do ambiente interno e externo causam sobre o comportamento do indivíduo, sendo assim, busca-se responder o seguinte questionamento: quais são os fatores causadores do estresse e as estratégias de enfrentamento deste para os vigilantes de um posto de serviço terceirizado?

O objetivo geral consiste em identificar os fatores de estresse e as estratégias de enfrentamento utilizadas por profissionais que atuam em um posto de serviço de vigilância terceirizado em Belo Horizonte/MG. Como objetivos específicos propõem-se identificar as causas e consequências do estresse organizacional e verificar as estratégias de enfrentamento adotadas por estes vigilantes.

Este estudo justifica-se, no campo acadêmico, pela relevância do tema no que tange ao estresse nas diversas esferas da vida social; e em relação ao aspecto organizacional, propiciando à organização e aos trabalhadores uma visão crítica sobre o impacto que o estresse organizacional acarreta-lhes, uma vez que são poucos os estudos acerca deste tema no setor de Segurança Privada no Brasil.

Este artigo está estruturado em seis partes. Além desta introdução em que foi contextualizado o tema pesquisado, o problema de pesquisa, o objetivo geral e os objetivos específicos, apresenta-se na segunda parte o referencial teórico. Na terceira parte delinea-se a metodologia que norteou a elaboração do construto. A apresentação e análise de dados encontram-se na quarta parte, seguida pelas considerações finais na quinta parte e das referências na sexta e última parte.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse

Diferentes estudiosos no Brasil, destacando-se Marques e Borges (2013), Gomes et al., (2013), Andrade, Guimarães e Assis (2010), Zille e Zille (2010) e Limongi-França e Rodrigues (2005), afirmam que o médico e pesquisador Hans Selye foi o precursor quanto aos estudos e conceituação do estresse, e que entre as décadas de 1930 e 1950 tornou as pesquisas acerca deste fenômeno reconhecidos por meio da publicação relacionada à Síndrome de Adaptação Geral em que caracteriza-o, de modo geral, como reações fisiológicas do organismo frente às situações, internas ou externas, que prejudicam seu equilíbrio, ou seja, explicando-o pelo mecanismo de reação, aleatória, do organismo na busca de adaptar-se a uma demanda qualquer a ele infligida e baseando-se neste conceito o estudioso propôs um modelo de três fases: da alerta, da resistência e da exaustão.

Para Leite Junior, Chamon e Chamon (2010), Goto, Souza e Lima Junior (2009) e Chamon, Santos e Chamon (2008), Selye define que a fase de alerta representa a primeira ação do organismo frente uma agressão sendo marcada por reações biológicas e psicológicas visando defender-se. Estes autores, baseando-se nas inferências de Lipp (2004), salientam que esta fase pode ensejar no aumento dos mecanismos de defesa como motivação, entusiasmo e energia, que se ineficazes, o estado estressante muda para a fase seguinte; a fase de resistência é definida pela luta do corpo para adaptar-se e resistir e, depois, restabelecer o seu equilíbrio, podendo gerar a sensação de desgaste. Se a resposta do organismo ao estressor for positiva o indivíduo se adapta, cessando e, sem danos, o processo, porém, se a resposta for negativa, inicia-se a fase de exaustão, que segundo estes pesquisadores surge quando a tensão e sensação de agressão persistem, fazendo com que o organismo fique debilitado e vulnerável à diversas enfermidades, por estafa psicológica como a depressão, e estafa física em forma de doenças diversas.

Andrade, Guimarães e Assis (2010) e Leite Junior, Chamon e Chamon (2010), ressaltam que Lipp (2003) agregou ao modelo trifásico de Selye uma quarta fase, denominada de fase de quase exaustão: caracterizada pela luta, involuntária, do indivíduo para tentar voltar ao estado de equilíbrio, oscilando entre momentos

positivos e negativos, porém, quando há a ruptura ou baixa da resistência ele entra na fase de exaustão. Os autores pontuam que Lipp (2003) denominou esta nova divisão de Modelo Quadrifásico do Estresse.

A reação de estresse delimita a conduta tomada pelo organismo em relação ao estado de homeostase, ou seja, seria o mecanismo psicológico e fisiológico, utilizado pelo organismo em situação de adversidade (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008). Esta reação é desencadeada pela ação do estressor e, dependendo do impacto deste, pode ser breve ou duradoura e pode ser o somatório das reações diversas dadas à ação de diferentes estressores (GOTO; SOUZA; LIMA JUNIOR, 2009); e segundo Zille e Zille (2010) servindo para subsidiar o corpo com energia extra e prepará-lo para combater, de forma otimizada, o ataque ao qual está sendo exposto. Zille, Braga e Marques (2008) apontam o estresse como a condição imposta ao organismo depois de sua luta para adaptar-se ao agente estressor, que pode resultar em mutações físicas, psicológicas e comportamentais.

Limongi-França e Rodrigues (2005) afirmam que o estresse e a reação estressora são normais e positivos ao indivíduo, mas, diante de algumas condicionantes, tornam-se prejudiciais para ele. Os autores argumentam que a propensão à vulnerabilidade ao estresse e seus efeitos depende da estrutura genética, da compleição física e do comportamento de cada indivíduo.

Baseando-se na capacidade e condição de reação, Zille e Zille (2010) e Limongi-França e Rodrigues (2005) sugerem uma definição tipológica do estresse por duas linhas: sendo o eustresse a condição positiva, satisfatória e saudável, ou seja, apesar da tensão, ocorre equilíbrio entre os agentes estressores e a resposta apresentada (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005). Zille e Zille (2010) complementam que o eustresse envolve elementos que causam a sensação de bem-estar em face da superação de desafios que surgiram na vida do indivíduo; já o distresse ocorre quando a tensão desencadeia o rompimento biopsicosocial por sobrecarga, excesso de esforço, por monotonia, ou falta de esforço (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005), ou quando a ação causa uma impressão desagradável (GOTO; SOUZA; LIMA JUNIOR, 2009), acarretando ao indivíduo a sensação de derrota, negatividade e incapacidade de lutar (ZILLE; ZILLE, 2010).

Chamon, Santos e Chamon (2008) identificam duas linhas de enfoque para análise do estresse: a mecanicista, pautadas no estímulo e resposta, que para Limongi-França e Rodrigues (2005) sugere um mecanismo de avaliação mental, de caráter racional e/ou emocional, que determina por meio da percepção do indivíduo o reconhecimento e tipologia do estresse e a resposta, assertiva, a ser empregada; e a linha de enfoque transacional que segundo Chamon, Santos e Chamon (2008) depende e baseia-se na relação do indivíduo com seu meio interno e externo, e que para Limongi-França e Rodrigues (2005) gera reações de natureza distinta considerando-se critérios como compromissos e crenças intrínsecos, eventos impactantes e aspectos singulares no cotidiano de cada um. Estas correntes de pesquisas apresentam limitações, a mecanicista por não identificar o agente causador do estresse, sendo a síntese de apoio ao estudo do fenômeno de estresse; e a transacional pela subjetividade, variabilidade de respostas e particularidades do sujeito (LEITE JUNIOR; CHAMON; CHAMON, 2010).

No sentido da percepção individual, Chamon, Santos e Chamon (2008) chamam a atenção para os estudos de Lazarus e Folkman (1984) que definiram o estresse como fruto da vivência de um indivíduo com o meio a qual se insere e suas influências, levando-se em conta a avaliação pessoal acerca do que pode ser um fator de desequilíbrio ou não quando este considera a sua capacidade e preparação

para enfrentá-lo. Este processo psicológico individual possui três fases: a avaliação primária, momento em que a pessoa reconhece a demanda como estressora ou não, podendo ser ameaça (análise dos possíveis prejuízos em relação com a incidência da demanda), perda (análise dos prejuízos já ocorridos) e desafio (avaliação das possibilidades e ameaças em relação à sua condição para combatê-las); a secundária relaciona-se ao conhecimento e comportamento disponíveis ao indivíduo para combater o estresse; e a reavaliação, momento em que avalia se sua estratégia de reequilíbrio foi eficaz ou não (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008).

2.2 Estresse ocupacional

Autores como Marques e Borges (2013) e Zille e Zille (2010) indicam que French (1983) delimitou o estresse ocupacional como aquele que ocorre no ambiente laboral do indivíduo. Chamon, Santos e Chamon (2008) definem que as estruturas do trabalho caracterizam-se pela influência de variáveis complexas e de natureza emergencial exigindo dos trabalhadores imediata adaptação e infligindo lhes um estado de tensão permanente. Este estado de alerta, gera no trabalhador a exigência de uma reação, ou seja, combate aos agentes estressores que prejudicam sua capacidade produtiva, o que sugere que o indivíduo não está preparado para enfrentá-lo (ZILLE; ZILLE, 2010), estes estressores podem relacionarem-se à “natureza da tarefa exercida, outros se referem à ambiguidade e conflito na função, relacionamentos difíceis no trabalho, falta de plano de carreira, clima organizacional prejudicado e desequilíbrio entre carreira e família” (LIPP; COSTA; NUNES, 2017, p. 47). Para Pereira-Jorge et. al., (2017, p. 328) ao citar Dolan (2016) o “estresse ocupacional pode ser entendido como o processo de interpretação do sujeito, com relação às características de seu espaço de trabalho e a capacidade que possui de aceitá-lo”. Goto, Souza e Lima Junior (2009, p. 4) citam como indicadores de estresse os sintomas de “irritabilidade, nervosismo ansiedade, insatisfação, desânimo, angústia, depressão, indisposição gástrica, ganho de peso, tremores, aumento de sudorese, falta de ar, dormência, dor de cabeça e diminuição do interesse sexual”.

O estresse no ambiente laboral refere-se à percepção de quatro fontes estressoras na atividade exercida e em contrapartida a sensação de incapacidade para superá-las (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008; PASCHOAL; TAMAYO, 2004). O Quadro 1 apresenta as fontes estressoras e seus enfoques:

Quadro 1 – As fontes de estresse no trabalho

FONTE	ENFOQUE
Intrínseca ao trabalho	Funcionalidade do trabalho: condição, normas, intensidade, pressão, risco físico, mudanças, inovações, tempo e qualidade.
A organização do trabalho	Ambiguidade e conflito de papéis: falta de clareza na definição do escopo da atividade, gerando distorção de expectativas e responsabilidades.
Desenvolvimento de carreira	Falta de segurança no emprego: insuficiência profissional, pressão por eficiência, falta ou excesso de promoções, falta de reconhecimento ou a sensação constante de estar cometendo erros profissionais.
Relacionamentos no trabalho	Qualidade dos relacionamentos: com apoiadores, com pares e com superiores.

Fonte: Adaptado de Paschoal e Tamayo (2004) e Chamon, Santos e Chamon (2008)

2.3 As escolas de abordagens do estresse

Segundo Zille e Zille (2010) há três escolas de abordagens de estudo e conceituação do estresse na academia: a abordagem bioquímica (biológica) está ancorada nos estudos de Hans Selye e concerne na análise da fisiologia do fenômeno e foi alvo de contribuição de estudiosos como o fisiologista Walter Bernard Cannon acerca das inferências sobre a homeostase e de Marilda Emanuel Novaes Lipp que implementou a fase de quase exaustão, ao modelo de Selye, e apresentou à academia o Modelo Quadrifásico de Estresse.

Para Zille e Zille (2010) e Andrade, Guimarães e Assis (2010) a abordagem psicológica baseia-se nos estudos da relação percepção e reação do indivíduo no quadro de estresse e possui cinco ramificações: a psicossomática, que busca entender a influência da tensão para a incidência de doenças; a interacionista, que busca compreender o estresse a partir da relação do indivíduo com o meio externo; para estes os autores a behaviorista caracteriza os indivíduos e sua propensão ao comportamento tipo A (agressivos e competitivos) e comportamento tipo B (tranquilos e equilibrados); a psicopatologia do trabalho analisa a subjetividade do sofrimento e prazer laboral na visão do trabalhador; já a psicologia social estuda o poder influenciador de pessoas sobre o comportamento de outrem ou de grupos.

A última abordagem é a sociológica que considera que há uma relação de dependência entre a realidade individual e social do sujeito e sua concepção acerca da existência humana e suas complexidades, prevalecendo a tendência do estresse social, que modifica o sistema biológico do homem causando distúrbios ou disfunções psíquicas e ambientais, ou seja, um desequilíbrio sociocultural (ZILLE; ZILLE, 2010; ANDRADE; GUIMARÃES; ASSIS, 2010).

Para Zille e Zille (2010) o estresse ocupacional aparece com relevante incidência entre os trabalhadores no Brasil sugerindo um futuro preocupante, pois conforme Paiva et al., (2013, p. 4) “os sintomas físicos irão manifestarem-se nas esferas individuais (doenças, vícios e distúrbios) e organizacionais (prejuízos com baixa produtividade e qualidade, absenteísmo, rotatividade, relacionamentos interpessoais fragilizados”. Sugere-se que “[...] é importante saber sobre as estratégias de enfrentamento para lidar com os estressores. Descobrir um melhor manejo das dificuldades percebidas, pode-se impedir que o quadro de estresse avance” (BARROS; WILHELM, 2020, p. 102).

2.4 As estratégias de enfrentamento

A incidência de estresse nos trabalhadores geram consequências prejudiciais para as empresas (AYRES; BRITO; TORQUATO, 2002), modificando “a qualidade de vida da vítima, acarretando uma redução da motivação necessária para o desenvolvimento de atividades laborais, causando sentimento de incompetência e, conseqüente, queda da autoestima” (SCHNEIDER; WERLANG, 2013, p. 102), e se esta sensação de estresse for superior à capacidade do indivíduo de suportá-la, o desempenho deste tende a diminuir, afetando a sua saúde e bem-estar (GOTO; SOUZA; LIMA JUNIOR, 2009), assim os trabalhadores ficam sujeitos à constante pressão social e tendem a reduzir o tempo para si (GOMES et al., 2013).

“A explicação para a forma como o indivíduo supera ou enfrenta as condições adversas que geram estresse encontra-se nos estudos sobre estratégias de enfrentamento” (DIAS et al., 2018, p. 267). De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2005) o enfrentamento é o mecanismo desenvolvido, intrinsecamente,

pelo indivíduo com o objetivo de subsidiar sua luta contra as demandas do ambiente que superam suas possibilidades, e que para Chamon, Santos e Chamon (2008) pode-se com este aporte de estratégias de combate administrar as emoções que elas geram em função de uma resposta assertiva ao agente estressor, podendo para Leite Junior, Chamon e Chamon (2010), evitar que o funcionário sofra no trabalho.

Pereira-Jorge et al., (2017, p. 328) ao analisar os estudos de Pereira-Jorge (2010), Santos e Inocente (2007) e Lipp (2003) afirmam que “a maneira como cada indivíduo reage a essas adaptações depende dos agentes estressores a que está submetido, podendo ser interno ou externo”.

O enfrentamento é uma estratégia do indivíduo, não necessariamente consciente, constituindo-se em um condicionamento extra para reequilibrar o organismo e com isto diminuir a resposta negativa ao estresse (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005), sendo influenciada na visão de Limongi-França (2008, p. 7) “pelas condições de vida dos indivíduos, pela qualidade de suas interações, e pelas características ergonômicas do ambiente físico”.

Para Chamon, Santos e Chamon (2008) a eficácia da estratégia de enfrentamento depende da cognição, maturidade e experiência de cada indivíduo, sendo que esta assume um caráter mediador entre o agente estressor e seu resultado. Dias et al., (2018), salientam que Ramos, Emuno e Paula, (2015) propuseram três linhas de abordagens do enfrentamento, como:

(1) [...] estilos hierárquicos e centrados em mecanismos de defesa e estilos de personalidade, em uma abordagem psicodinâmica; [...] (2) [...] processos de interação indivíduo-ambiente ou perspectiva cognitiva do enfrentamento; [...] e [...] (3) [...] ação regulatória, em uma perspectiva desenvolvimentista [...] na qual a forma como o indivíduo lida com as situações estressantes envolve regulação de comportamentos, emoção, atenção e motivação. [...] é desencadeado, [...], quando uma dada experiência é percebida pelo sujeito como ameaça ou desafio a alguma de suas necessidades psicológicas básicas ou a várias delas (DIAS et al., 2018, p. 267).

Pereira (2019), Barros e Wilhelm (2020) e Carlotto et. al., (2018), Chamon, Santos e Chamon (2008) e Limongi-França e Rodrigues (2005) corroboram que Folkeman e Lazarus (1980) delinearão as estratégias de enfrentamento como uma interação sujeito-ambiente com a finalidade de regular a situação estressora, classificando-as em dois tipos: focadas na emoção ou no problema.

O enfoque na emoção observa-se quando o indivíduo assume uma postura passiva em relação ao estresse, ou seja, busca subsídios paliativos para equilibrar o seu emocional e assim aliviar suas consequências. Cita-se neste sentido ações como: o uso de drogas, o alcoolismo, o tabagismo, o uso de ansiolíticos e fazer uma caminhada. O enfoque no problema pode ser percebido quando o indivíduo assume uma postura ativa ante os estressores, tentando, por ação e interação, modificar ou mesmo eliminar a fonte geradora daquela situação. Cita-se neste enfoque atitudes como: buscar ajuda de especialista, diálogo, negociar saídas, tomadas de decisões assertivas ante o problema (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005; CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008; CARLOTTO et al., 2018; PEREIRA, 2019; BARROS; WILHELM, 2019).

Schneider e Werlang (2013) observam à luz da obra de Elklit (2002) que o indivíduo está propenso a enfrentar o estresse baseando-se em estratégias de enfrentamento diversas: evitativo, quando busca-se esquivar da causa de estresse; o emocional, focado em mitigar o sentimento causado pelo estresse, e o racional,

pautado no uso de diferentes e diversas estratégias para suportar a demanda estressora. As autoras sugerem que eventos estressantes podem acarretar ao sujeito queda brusca nos níveis de satisfação nos quesitos de relações com as pessoas, autoestima e percepção de afeto.

Machado, Traesel e Merlo (2015, p. 242) pontuam que Dejours (2008) observa que em função de estratégias defensivas, que por vezes podem gerar aversão à mudança, à retomada de controle e à libertação da situação, os trabalhadores não percebem suas ações e reações no momento do estresse. Os autores revelam que o fenômeno gera consequências como “medo de acidentes, angústia de não ser capaz, sofrimento pela repetição contínua, aborrecimentos, medo de agressões, receio da dominação e autoridade praticada pela hierarquia, medo de demissão, entre outros”.

Marques e Borges (2013, p. 5) afirmam que “certo grau de estresse tem sido considerado necessário para manter o indivíduo em alerta no local de trabalho e para atingir nível de produtividade adequado”. Porém, os mesmos autores sugerem que níveis elevados de estresse colaboram para o surgimento de agentes estressores. Visentini et al., (2010, p. 190) ao referenciar Tamayo (2007) afirmam que “desajustes entre o ambiente de trabalho e as motivações, interesses e outras características do ambiente e as motivações, interesses e outras características do trabalhador são a principal fonte de estresse”. O estresse na visão de Andrade, Guimarães e Assis (2010, p. 2) “vem sendo estudado enquanto fenômeno presente em diferentes atividades e setores, fato este perceptível em função das diversas profissões evidenciadas nas publicações sobre o tema”. No que refere-se aos profissionais da segurança privada Feijó (2008, p. 26) afirma que “podem ser particularmente vulneráveis a doenças diversas, como alterações do sono, distúrbios gastrintestinais, cardiovasculares e desordens psíquicas”. Podendo segundo a autora impactar, negativamente, os aspectos gerais da vida privada e social deste profissional. Visentini et al., (2010, p. 191) salientam que questões relativas ao estresse ocupacional “indicam que a investigação desse assunto é bastante relevante para o meio empresarial e acadêmico, pois afetam consideravelmente o desempenho profissional e o resultado da organização em geral”.

Martins e Gonçalves (2019, p. 11) ao citar Barros e Mendes (2013) definem que as estratégias de enfrentamento são “mecanismos utilizados pelo indivíduo com o intuito de modificar, transformar e minimizar a percepção da realidade que lhe causa sofrimento e, assim, permitir que mantenha o equilíbrio psíquico”.

As autoras aprofundaram suas pesquisas tendo como base vários autores e estudos como aqueles de Batista e Oliveira (2004), Souza, Batista e Alves (2008), Silva et al., (2010), Rocha et al., (2011), Melo, Barbosa e Souza (2011) e Cordioli (2014), apresentaram relevantes estratégias de combate ao estresse: a habituação, que seria uma resposta natural do organismo para mitigar sensações ruins causadas por um estressor; a atividade física, que por meio de interações pessoais, comunicação, quebra de rotina e diminuição de elementos químicos relacionados ao estresse na corrente sanguínea, podem minimizar os efeitos deste; o suporte familiar, para os indivíduos afetados pelo fenômeno que obtém a presença, o afeto, a empatia, o apoio, o diálogo e a compreensão familiar a superação é facilitada, gerando otimização na relação vida pessoal e profissional, cuja consequência é a autoconfiança, elevação da autoestima e bem-estar do indivíduo; e por fim gostar da atividade profissional, que relaciona-se com o prazer e satisfação subjetivas e objetivas que o trabalho representa para o sujeito, levando-se em conta aspectos

emocionais como prazer em realizar a atividade e satisfação por conseguir por meio dela atingir seus objetivos e conquista pessoais (MARTINS; GONÇALVES, 2019).

3 METODOLOGIA

A metodologia que norteou a elaboração deste estudo possui uma abordagem de pesquisa qualitativa e descritiva quanto à finalidade. Para Michel (2009) a metodologia refere-se ao conjunto de técnicas voltado a obter-se respostas a determinados questionamentos e a pesquisa a ferramenta de obtenção destas respostas. No que tange à abordagem qualitativa a autora sugere que ela busca analisar, compreender e significar as respostas dos sujeitos acerca de determinado fenômeno considerando-se que há uma correlação entre o pesquisador, os sujeitos de pesquisa e o objeto de análise. Em relação ao caráter descritivo Gil (2010) define que ele objetiva identificar e descrever características; apontar correlações entre variáveis; e/ou mesmo demonstrar a opinião e conhecimento do grupo de sujeitos sobre determinado fenômeno no momento e no local da pesquisa.

Em relação à unidade de observação a pesquisa de campo foi realizada em uma empresa de grande porte localizada na cidade de Belo Horizonte – MG e em relação à unidade de análise definiu-se por estudar o estresse e as estratégias de enfrentamento adotadas pelos profissionais de vigilância, prestadores de serviços terceirizados, nesta organização.

Quanto aos sujeitos de pesquisa, foram escolhidos dez vigilantes de um total de vinte e quatro, sendo: dois do sexo feminino e oito do sexo masculino. Observou-se as variáveis de sexo, faixa etária, estado civil, quantidade de filhos, grau de instrução, cargo, tempo no cargo e tempo de trabalho na organização.

O critério de definição da amostra dos sujeitos de pesquisa deu-se por acessibilidade tendo em vista que a organização e seus gestores facilitam o acesso de pesquisadores aos estudos organizacionais e seus fenômenos; e também por intencionalidade, pois, a ideia foi levantar a percepção dos funcionários a respeito do objeto de pesquisa. Prodanov e Freitas (2013) tipificam a amostragem por acessibilidade como aquela em que o pesquisador seleciona os sujeitos a que tem fácil acesso, pressupondo que estes representam o universo a ser pesquisado. Marconi e Lakatos (2002) definem que a amostra intencional visa colher a opinião de parte de um grupo acerca de dado assunto em um contexto específico

Minayo (2017, p. 5) afirma que Glaser e Strauss (1967) conceituaram saturação como “momento no trabalho de campo em que a coleta de novos dados não traria mais esclarecimentos para o objeto estudado”. A autora chama atenção para o fato de não haver um consenso sobre o conceito, finalidade e efetividade do termo, sendo relevante obter dados de qualidade e representativos da amostra em relação ao universo. Analisando-se o estudo de Minayo (2017) optou-se por adotar a quantidade de 10 entrevistados conforme sugerem Atran, Medin e Ross (2005).

Como instrumento de coleta de dados adotou-se o questionário. Marconi e Lakatos (2002, p.98) definem que o questionário é “constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Em relação ao questionário Prodanov e Freitas (2013, p.106) definem que ele “(...) tem como pré-requisito a elaboração de um impresso próprio com questões a serem formuladas na mesma sequência para todos os informantes”.

Os dados coletados foram analisados baseando-se nas técnicas de análise de conteúdo embasada nas pesquisas de Bardin (2011) uma vez que pretendeu-se compreender o pensamento dos sujeitos pesquisados, e interpretar o significado das

mensagens dos entrevistados, pautando-se em parâmetros de análise, ou seja, compreender, organizar e decodificar as falas destes fragmentando e relacionando-as com um roteiro de variáveis a serem observada.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

4.1 Perfil sócio demográfico dos pesquisados

A presente foi pesquisa foi realizada com um grupo de 10 (dez) profissionais da área de Segurança Privada, todos vigilantes, pertencentes ao quadro de funcionários terceirizados de um Posto de Serviço de uma empresa de Grande Porte de Belo Horizonte/MG, conforme descrição do perfil sócio demográfico no quadro 2:

Quadro 2 – Perfil sócio demográfico do grupo pesquisado

Respondentes	Sexo	Faixa etária	Estado civil	Filhos	Escolaridade	Tempo no cargo	Tempo na organização
R1	M	31 a 36	Divorciado	01	Ensino médio completo	4 anos	14 meses
R2	F	31 a 36	Casado	01	Superior completo	7 anos	15 meses
R3	M	49 a 54	Casado	02	Ensino médio completo	18 anos	16 meses
R4	M	43 a 48	Casado	03	Superior incompleto	18 anos	16 meses
R5	F	37 a 42	Solteiro	01	Superior incompleto	9 anos	16 meses
R6	M	43 a 48	Casado	02	Ensino médio completo	20 anos	16 meses
R7	M	37 a 42	Solteiro	01	Ensino médio completo	13 anos	16 meses
R8	M	43 a 48	Casado	02	Ensino médio completo	18 anos	15 meses
R9	M	43 a 48	Casado	02	Superior completo	10 anos	10 meses
R10	M	37 a 42	Casado	03	Superior incompleto	17 anos	16 meses

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresenta-se no Quadro 2, a composição do grupo foi de 02 (dois) vigilantes do sexo feminino e 08 (oito) do sexo masculino; sendo que todos possuem filhos; a maior parte caracteriza-se por ter idade entre 37 e 48 anos e ser casado; todos concluíram o ensino médio, sendo que a metade do pesquisados ingressaram no ensino superior; já atuam há mais de 10 (dez) anos na profissão; são funcionários da atual contratante por mais de 01 (hum) ano.

A pesquisa com o grupo de profissionais ocorreu entre os dias 25 de março de 2020 e 15 de abril de 2020 e deu-se através de aplicação de questionário, conforme APÊNDICE A, enviado por meio de correio eletrônico (e-mail).

4.2 Causas do estresse na percepção dos pesquisados

A dinâmica da vida social, seja local ou global, impacta de forma relevante a vida do indivíduo nos diversos ambientes em que se insere (VISENTINI, et al, 2010; ZILLE; ZILLE, 2010), exigindo-lhe percepção e adequação às novas demandas

(ANDRADE; GUIMARÃES; ASSIS, 2010; LEITE JÚNIOR; CHAMON; CHAMON, 2010), deste modo, esta pressão recai, também, sobre o seu papel profissional (ALMEIDA, 2015), podendo causar-lhe efeitos indesejados e desequilíbrio no exercício de suas funções (HONÓRIO; BRAGA; MARQUES, 2000) e a consequência pode ser o estresse ocupacional (ZILLE; ZILLE, 2010). Percebeu-se na fala dos participantes uma congruência com a literatura, porém tomando-se por base aspectos específicos que lhes incomodam, citando-se o desemprego, as questões governamentais, insegurança e a crise do Covid-19, conforme segue:

(1) Aspecto do desemprego: “Faz perder setor e muitos vigilantes são mandado embora” (R1)

“(...) incerteza de continuar empregado, pois, se por ventura ocorrer corte em postos de trabalho fica difícil a recolocação rápida (...)” (R9)

“Com um índice alto de desempregos no país, a procura é grande principalmente em nossa área profissional (...)” (R2)

(2) Aspecto Governamental: “A falta de apoio do governo” (R7; R8)

“Existem setores públicos (...) que não consideram a segurança privada como uma profissão de valor” (R4)

“(...) se não fosse governos anteriores envolvidos em corrupção o país teria se desenvolvido mais consecutivamente não teríamos uma perda salarial tão expressiva como tivemos na nossa categoria” (R3)

(3) Aspecto da insegurança: “Com o aumento da criminalidade ficamos mais expostos (...)” (R5)

“(...) a empresa pode se tornar um local propício para investidas criminosas” (R6)

(4) Aspecto da crise Covid-19: “(...) com a pandemia do Covid-19, infelizmente muitas empresas (...) estão fechando as portas” (R10)

“Todos sabemos que o atual momento do país tem deixado as empresas mais frágeis” (R6)

Sendo o estresse uma resposta do organismo a um estímulo negativo qualquer que foi-lhe imposto (SALYE, 1956), podendo ser originado nas relações controversas entre o que espera o indivíduo e o que ele, realmente, está obtendo naquele momento (SALYE, 1974), que por sua vez podem interferir no modo como este lida com as demandas e relações no ambiente de trabalho e, desta forma, representando ameaças nos campos da saúde, psicológico e ao desenvolvimento profissional (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005). Em relação ao conceito, origem, manifestação e percepção do estresse nota-se no relato dos participantes conhecimento e definições umas com maior embasamento teórico e outras mais generalistas e diversas, porém com um saber prático relevante, o que pode indicar certo grau de exposição ao estresse:

(1) Conceito e origem do estresse: “(...) é uma reação do organismo que com um sintoma que muda nosso estado de forma indescritível” (R6)

“É uma situação em que suas emoções estão em conflito gerando várias consequências em nosso corpo (...)” (R9)

(2) Origem do estresse: “É um sintoma que altera nosso estado físico e mental causado por vários motivos” (R2)

“Uma resposta no qual seu psique ou seu corpo fisiologicamente responde devido uma pressão, no qual sofremos” (R4)

(3) Manifestação do estresse: “(...) fadiga, nervosismo, sem paciência” (R8); (R7)

“Dores de cabeça, cansaço, dores no corpo” (R9); (R10)

“Rotina, dificuldade financeira, frustração, desmotivação, preocupação, monotonia (...)” (R2)

(4) Percepção do estresse no trabalho: “ (...) receio de precisarmos lidar com uma situação de assalto ou invasão (...) por parte dos bandidos” (R9)

“Nem sempre somos valorizados (...)” (R7)

“A carga horária” (R4); (R8);

“Falta de objetivos, motivação, profissionalismo e união da equipe (...)” (R2)

Na literatura evidenciou-se que o estresse ocupacional é o que ocorre ao indivíduo em seu trabalho (FRENCH, 1983), explicado pelas exigências que ele inflige ao trabalhador que se vê obrigado a estar sempre em estado de alerta para combatê-lo (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008), o que nem sempre ocorre e, assim, o trabalhador fica exposto ao agente estressor prejudicando sua produtividade (ZILLE; ZILLE, 2010). Considerando-se os estudos de Paschoal e Tamayo (2004), constatou-se no grupo pesquisado a influência de agentes estressores, de fontes diversas, em suas atividades, nos seus relacionamentos, no ambiente laboral e na percepção de valor do trabalho, conforme apresenta-se:

(1) Relacionamentos: “É desunião dos próprios colegas” (R5)

“(...) entre subordinados do mesmo nível e alguns superiores costuma ser negativo(...)” (R2)

“Com os supervisores eu acho que eles teriam que entender mais o que é um vigilante, e com os subordinados ainda pior que não sabem de nada e só quer punir achando que esse é o melhor caminho, e com os colegas tem alguns problemas, porém é mais fácil de lidar, mesmo quando eles acham que são chefes” (R8)

Os relatos sugerem que os relacionamentos entre pares e entre subordinados e superiores podem ser uma fonte estressora. Fato relevante foi que os participantes (R1), (R3), (R4), (R6) e (R10) descreveram o bom relacionamento como uma obrigação dos profissionais da classe; e os participantes (R7) e (R9) definiram, sucintamente, como “bom ou satisfatório”; deixando subentender-se uma fuga de uma resposta mais direta ou mesmo não comprometer-se.

(2) A natureza do trabalho: “Boas as condições, porque temos nosso direito respeitado” (R7)

“As condições são satisfatórias. Porque temos o treinamento e acompanhamento (...)” (R9)

“(...) é muito falho ainda quando se trata de tomada de decisão (...), deveríamos ter mais autonomia” (R2)

“Condições não muito boas, porque falta apoio dos nossos superiores, (...) cobrar mais da empresa contratante na questão de incentivo” (R6)

No que tange às fontes estressoras intrínsecas à atividade laboral nota-se no grupo queixas e percepções diversas, uns definem às condições de trabalho boas, baseando-se na estrutura, e outros as consideram negativa, tomando a falta de autonomia e apoio profissional como justificativas para a situação.

(3) A organização do trabalho: “(...) em algum momento sua profissão vai ser reconhecida (...)” (R4)

“Ela é umas das profissões mais importantes pelo fato dos governantes não nos dar a segurança que todos deveriam ter” (R8).

Para a maioria dos respondentes a sua profissão é de suma importância e relevante para a sociedade, porém percebe-se, conforme relatos acima, que há um viés de falta de reconhecimento governamental para a classe, o que pode indicar uma fonte relevante de estresse. A relevância da atividade na percepção dos profissionais é notória, mas, essa mesma percepção pode ser originadora de estresse uma vez que alguns a colocam simplesmente como um escudo ou uma das últimas barreiras à insegurança, gerando pressão e sensação de impotência:

“É preciso para que as empresas não sejam invadidas para gerar prejuízo para a sociedade” (R1)

“(...) manter o bem estar social, a integridade física dos trabalhadores da empresa (...)” (R6)

Na teoria, os estudos de Paschoal e Tamayo (2004) relacionam o desenvolvimento da carreira e seus enfoques como fonte de estresse, sendo que o indivíduo, segundo Lazarus e Folkman (1984), pode ou não estar e se sentir preparado para enfrenta-lo. A maioria dos respondentes dizem-se felizes e satisfeitos com a carreira e a valorização de seu trabalho na empresa e em suas famílias. Contudo, alguns profissionais se sentem desvalorizados:

“(...) apesar das minhas qualificações, com qualificação de assumir cargo acima, (...) nunca tive a valorização que mereço (...)” (R3)

“Pela empresa não” (R1); (R5)

Situação relevante a ser citada foram os relatos das respondentes do sexo feminino e que sugere uma fonte estressora relacionada ao tratamento diferenciado de gênero em um universo profissional predominantemente masculino, evidenciada nos fragmentos abaixo:

“Sou reconhecida e valorizada pela minha família, já pela empresa sou reconhecida, mas não valorizada” (R2)

“(...) na hora que quiser pode te trocar. E quando é mulher o preconceito vem na hora, ainda mais se for baixinha e gordinha” (R5)

O estresse laboral pode afetar, negativamente, as empresas (AYRES; BRITO; TORQUATO, 2002) pois o desempenho do trabalhador e sua saúde ficam prejudicados (GOTO; SOUZA; LIMA JUNIOR, 2009) deixando-o imerso em uma constante pressão social (GOMES et al, 2013). Neste contexto registra-se que as questões sociais, tanto micro quanto macro, exercem sim pressão sobre o profissional podendo, também, ser uma fonte estressora:

“A situação que o país vive hoje, covid-19” (R7)

“Quando passa por um assalto a mão armada, (...) dependendo de que horas foi tem que voltar para o posto. (...) vi um colega de trabalho tinha tirado a vida com a própria arma. (R5)

“Ter que ficar 12 horas ligado (...)” (R8)

Nos achados de pesquisa observou-se que os participantes do grupo detêm conhecimento relevante no que tange à definição e às causas do estresse.

4.3 Consequências do estresse na percepção do grupo pesquisado

Em relação aos sintomas do estresse, de modo amplo, os relatos vão ao encontro do que foi proposto por Goto, Souza e Lima Júnior (2009) na literatura:

“Dor de cabeça, cansaço, dores no corpo” (R1); (R3); (R6); (R8); (R9); (R10)

“Desanimo, isolamento, frustração” (R4)

“Nervosismo, irritabilidade, impaciência, insônia (...) (R2); (R6); (R7); (R8)

Nos relatos constatou-se que 09 (nove) entre os dez respondentes já sentiram pelo menos três dos sintomas propostos pelos autores. Para Paiva et. al., (2013) o estado de estresse pode gerar absenteísmo e rotatividade. No grupo pesquisado não observou-se tal situação, mesmo tendo tido sintomas de estresse os participantes negam terem se ausentado ou afastado do trabalho em função da situação, podendo relacionar tal situação ao aporte do indivíduo para enfrentar o fenômeno, ou seja, nestes casos evidenciou-se o eutresse proposto Limongi-França e Rodrigues (2005) e Zille e Zille (2010) onde houve sucesso na busca da homeostase frente a ameaça (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008).

Contudo, em dois casos, percebeu-se que não houve sucesso imediato dos indivíduos na busca de reequilíbrio frente a momentos de estresse específicos, deixando marcas e sensações desagradáveis:

“Eu sabia que estava sentindo algo, (...) que estava num nível perigoso, (...) quando vi estava me afastando de tudo o que eu mais gostava de fazer e de quem eu amava, comecei a surtar, (...) me afetou completamente, (...)” (R4)

“(...) fiquei em estado de choque, (...) coração acelerado, (...) medo, (...) e não tirava a mão da arma. (...) foi noites sem dormir, (...) (R5)

Os relatos corroboram a abordagem sociológica proposta por Zille e Zille (2010) e Andrade, Guimarães e Assis (2010), ou seja, o estresse causou nestes trabalhadores disfunções psíquicas e ambientais.

Outro viés importante das consequências do estresse é que ele pode afetar a vida e a rotina social nos ambientes familiar e profissional. Os relatos sugerem que houveram consequências em ambos os aspectos da vida social.

Para as empresas no que se relaciona com rendimento e resultados:

“(…) pode prejudicar o rendimento da equipe de trabalho e produtividade (…)” (R6); (R1); (R3)

“(…) gera resultados negativos para a empresa e a contratada” (R2)

“(…) ocasionando acidentes incapacitantes, ou até mesmo fatais” (R5); (R6)

“Depressão, suicídio” (R10)

“(…) afastamento do serviço” (R40); (R10)

Lipp, Costa e Nunes (2017) salientam que o estado de estresse pode causar desequilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Observou-se uma similaridade da teoria com a realidade vivida pelo grupo pesquisado:

“Bem mais eles estão sempre preocupados” (R8)

“Com relação a familiares, levamos conhecimento para uma aprendizagem de nossos filhos e parentes” (R4)

“Tranquilo não trago nada que acontece no serviço para casa” (R1); (R3)

Percebe-se que os profissionais, em sua maior parte, tentam evitar que o estresse laboral atinja suas vidas pessoais, protegendo-se e protegendo os mais próximos. Desta forma percebe-se uma fuga da realidade, medo do desemprego ou mesmo uma omissão ou inabilidade no enfrentamento ao agente estressor:

“Pode levar a ter doenças graves e até mesmo levar à demissão” (R9)

“Sempre há necessidade de buscar conhecimento” (R5)

“(…) o profissional é encaminhado para uma avaliação médica, ou pedimos para voltar pra casa e o profissional é substituído” (R4)

“Hoje estamos tendo muitos suicídios, mas não é tão divulgado” (R8); (R1)

Observou-se nos dados levantados que a realidade da vida profissional dos respondentes vai de encontro às proposições dos estudiosos, ou seja, há ocorrências e influências diversas, das consequências do estresse sobre suas vidas nos ambientes familiar e profissional.

4.4 Estratégias adotadas para enfrentamento ao estresse

As estratégias de enfrentamento ao estresse referem-se aos meios, internos ou externos, empregados pelo indivíduo para combater agentes estressores e suas consequências, podendo ser conscientes ou não, e influenciadas por suas experiências de vida e conhecimento de si, gerando assim uma resposta positiva ao fenômeno (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005; CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008; PEREIRA-JORGE et al., 2017; DIAS et al.; 2018). Considerando as

três linhas de abordagem do enfrentamento ao estresse proposto por Ramos, Emuno e Paula, (2015), percebeu-se que, conscientemente ou não, os participantes adotaram-nas como aporte, intrínseco, para o enfrentamento:

(1) Abordagem de estilo hierárquico:

“Como eu já não tenho perspectiva de melhorar de cargo e salário somente espero a chegada da aposentadoria para curtir minha família” (R3)

“Crescer cada vez mais, e melhorar a condição de vida da minha família, melhores estudos para meus filhos (...)” (R6)

Inconscientemente, estes profissionais adotam uma postura passiva e depositam suas expectativas de sucesso de enfrentamento ou mesmo de evita-la na felicidade, realização e conforto de seus familiares.

(2) Abordagem de processo de interação indivíduo-ambiente:

“Poder continuar contribuindo com a segurança da população” (R7)

“Continuar a exercer minhas funções (...), executá-las da melhor maneira possível, (...)” (R4)

“Pretendo seguir realizando um bom trabalho para que possa me manter empregado” (R9)

Para estes trabalhadores o exercício e o sucesso de sua profissão já representariam uma forma de se evitar ou mesmo combater o estresse.

(3) Abordagem de ação regulatória para lidar com situações estressantes:

“Mudar de cargo ser supervisor” (R1)

“Estudar mais e sempre, o conhecimento traz sabedoria que é uma virtude” (R2); o estudo também foi citado pelos (R5); (R8); (R10)

Nos relatos destes respondentes percebe-se a adoção de medida de motivação e emoção de desejar criar algo mais relevante em sua carreira e vida pessoal, criando um comportamento, internalizado, de positividade.

Martins e Gonçalves (2019), baseando-se em diversos estudos, propõem que o trabalhador deve adotar meios de transformar sua realidade e percepção acerca do sofrimento e assim ter êxito na busca do equilíbrio, e apresentam estratégias eficazes de combate ao estresse, que foram adotadas pelo grupo de respondentes:

(1) Estratégias voltadas para a habituação:

“Tento me controlar ao máximo antes de agir (...)” (R7)

“Não levo o que acontece em casa para serviço, e nada acontece no serviço levo para casa” (R1)

“Não tenho essa preocupação (...)” (R6)

Os relatos destes funcionários podem exprimir uma inércia ante aos agentes estressores, ou seja, sua fuga em lutar.

(2) Atividade física como estratégia:

“(...) fazer atividades físicas, (...) acredito ser uma forma de se cuidar, (R9)

“Praticar esporte e lazer” (R8)

“Fazer trilhas, a natureza sempre é bem-vinda, (...) (R2)

Dentre os dez participantes, notou-se que a adoção de atividade física não é comum ao grupo, estando presente somente nestes relatos e de forma secundária.

(3) Suporte familiar como estratégia:

“Temos ótima relação, amizade, apoio, incentivo, companheirismo” (R3)

“Sim, tenho incentivo de crescer no que gosto de fazer” (R5); (R4); (R9)

“(...) bom relacionamento tanto na família, (...), minha esposa e filhos me apoia muito e tenho todo o incentivo deles (...)” (R3)

Observou-se que o amparo, incentivo e bom convívio familiar representa um aporte de enfrentamento relevante para todos os indivíduos do grupo, sendo a mais percebida nos relatos.

(4) Gostar da atividade profissional:

“Sim, claro; me sinto realizado e ainda realizando não só meus sonhos” (R4)

“Sim, pois é uma profissão que admiro e sempre quis atuar na área” (R7)

Em sua maioria, os vigilantes se dizem felizes, realizados e gostarem da profissão e com a estrutura disponibilizada, porém houveram relatos que destoaram, conotando insatisfação com a profissão, o que podem dificultar o enfrentamento:

“Não. Hoje o meu objetivo como profissional é empreender e investir” (R2)

“Não. Porque quero fazer outras coisas o dia que me sentir realizado vou me acomodar e não fazer mais nada” (R7)

“Olha gostaria de ter feito faculdade e trabalhar na profissão que eu queria, mais como eu não consegui (...)” (R3)

Em relação à adoção de estratégias de enfrentamento, percebeu-se a adoção do amparo da espiritualidade religiosa como aporte individual, que pode enquadrar-se no enfoque de emoção de Lazarus e Folkeman (1980):

“A religião (...) quando necessito minha família ora por mim sempre, me incentivo” (R10)

“(...) estar buscando um sincronismo entre corpo, alma e espírito (...) baseio no meu relacionamento com Deus (...) (R4).

Nos achados percebeu-se que os trabalhadores conhecem, possuem e adotam aportes diversos para o enfrentamento aos agentes estressores em suas atividades laborais, destacando-se o apoio familiar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para atender o objetivo de identificar os fatores de estresse e as estratégias de enfrentamento utilizadas por profissionais que atuam em um posto de serviço de vigilância terceirizado em Belo Horizonte/MG, desenvolveu-se uma pesquisa qualitativa e descritiva. O grupo pesquisado foi formado por 10 vigilantes respondentes, sendo 02 do sexo feminino e 08 do sexo masculino. Os dados foram tratados considerando-se as categorias de análise referentes à percepção das causas e consequências do estresse e das estratégias de enfrentamento ao estresse adotadas, que emergiram dos relatos do grupo pesquisado.

Em relação à origem, às causas e às explicações do estresse, constatou-se que os vigilantes possuem conhecimento relevante sobre o tema que pode ser explicado em suas experiências pessoais e profissionais vividas. Nos relatos percebeu-se, não somente, que o grupo sabe o que é, mas, também, a relevância de se conhecer mais sobre o estresse. Notou-se que as causas do estresse na percepção destes profissionais são de origem diversa, como a falta de apoio do governo à profissão, o sentimento de insegurança, a ameaça do desemprego e, evidenciou-se como causa do estresse, a baixa qualidade dos relacionamentos profissionais e a situação de exposição à atual crise do COVID-19, que afetam a homeostase, a produtividade, a saúde e as interações sociais destes indivíduos.

Em relação à percepção das consequências do estresse para estes profissionais verificou-se serem os mais diversos possíveis, impactando-se, principalmente, a saúde física e mental, bem como no comportamento do indivíduo, causando-lhes desequilíbrios na vida pessoal e profissional, cita-se baixa produtividade, queda da qualidade dos relacionamentos e sentimento de impotência ante o problema. Acrescenta-se que para os respondentes os impactos mais relevantes do estresse recaem sobre a vida e o ambiente profissional, evidenciando-se, principalmente, na possibilidade do desemprego ou momentânea inaptidão para exercício da profissão, preocupação latente nos relatos.

Acerca da adoção de estratégias de enfrentamento percebeu-se que o apoio familiar representa um alicerce, fundamental, de subsídios para evitar-se e combater os sintomas e enfermidades decorrentes da exposição ao estresse, pois, notou-se que o discurso de sucesso, conforto e bem-estar na esfera da vida familiar foi recorrente no grupo. O fato de gostar da profissão percebeu-se ser outro pilar de enfrentamento ao estresse amparado no sentimento de exercer uma profissão importante para a sociedade, que propicia conquistas pessoais e por se sentirem realizados em seu exercício. A habituação ao estresse notou-se ser uma estratégia de amparo às duas anteriores, adotada como um suporte para não causar ou minimizar danos nos aspectos da vida familiar e profissional.

Percebeu-se, por meio dos relatos dos respondentes, que este grupo de vigilantes possui conhecimento no que tange ao tema pesquisado e suas causas e consequências, contudo, notou-se que tal saber advém de suas próprias experiências e vivências com os efeitos, sintomas e prejuízos causados pelo estresse, ou seja, o grupo em sua maioria foi ou está, inconscientemente, expostos a ele, não significando, necessariamente, que suas estratégias de enfrentamento sejam conscientes ou eficazes, uma vez que as consequências deixaram marcas.

As particularidades e complexidades da profissão, como exposição ao risco, rotina longa e desgastante, e exigência de atenção constante, sugerem que levaram e levam os profissionais ao estresse, e desta forma afetando, sistemática e continuamente, o comportamento destes em suas vidas pessoal e profissional.

Nota-se que estes profissionais precisam de orientações e acompanhamento, mais próximo, de seus superiores imediatos e mediatos, das empresas contratantes e terceiras, de seus familiares e, até mesmo, de um profissional especialista da área, com o intuito de minimizar o impacto do estresse para eles e, se possível, evitar que passem por tal situação novamente.

A presente pesquisa apresentou algumas limitações como a aplicação em um grupo de vigilantes de uma empresa, de um ramo da segurança privada e de um setor específico de trabalho. Desta forma indica-se fazer uma análise junto aos funcionários de outras empresas bem como de outros segmentos da segurança privada como o de transporte de valores, escolta armada e segurança pessoal.

Propõe-se, a partir deste estudo, a inclusão de superiores imediatos e mediatos, funcionários de outras empresas e de outros segmentos da área de Segurança Privada.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. M. de. **Satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos Policiais Militares no Estado do Rio Grande do Sul**. 2015, 136f. Dissertação (Mestrado em Administração) na Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria/RS: UFSM, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4741/ALMEIDA%2C%20DAMIANA%20MACHADO%20DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Acesso: 10 fev. 2020.

ANDRADE, C. R. DE; GUIMARÃES, L. DE V. M.; ASSIS, L. B. DE. **Análise crítica das pesquisas em estresse ocupacional da Anpad: Afinal, cadê o sujeito?** – XXXIV Encontro da ANPAD – Rio de Janeiro – 2010. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/53/gpr2380.pdf, Acesso: 10 fev. 2020.

AYRES, K. V.; BRITO, S. M. de O.; TORQUATO, A. R. de S. **Tecno-Stress em Bancários: Fontes, Sintomas e Estratégias Defensivas**. XXVII Encontro da ANPAD – Salvador – 2002. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2002-act-1991.pdf>, Acesso: 12 fev. 2020.

BARBOSA, J. A. M. **Princípios da segurança privada - conceitos para gestores segurança** – São Paulo: Globus, 2011. 142p. (Coleção gestão).

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, M. S. P.; WILHELM, F. A. Estratégias de enfrentamento do estresse utilizadas por jovens universitários no extremo norte do país. **Rev. Bras. De Iniciação Científica (RBIC)**, Itapetininga, v. 7, n. 1, p. 100-117, jan./mar. 2020. Disponível em: <file:///D:/Users/e237683/Downloads/1567-6365-1-PB.pdf>, Acesso: 20 fev. 2020.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G.; DIEHL, L.; ELY, K.; FREITAS, I.; M.; SCHNEIDER G. de A. Estressores ocupacionais e estratégias de enfrentamento. **Revista Subjetividades**. Fortaleza, v.18, n. 1, pag. 92-105, abril. 2018. DOI: 10.5020/23590777.rs.v18i1.6462. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rmes/article/view/6462/pdf>, Acesso: 22 fev. 2020.

CHAMON, E. M.Q. de O.; SANTOS, O. A. da S. G. dos; CHAMON, M. A. **Estresse e estratégias de enfrentamento: Instrumentos de avaliação e aplicações.** XXXII Encontro da ANPAD – Rio de Janeiro – 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-A1015.pdf>; Acesso: 12 fev. 2020

DIAS, T. L.; NEVES, M. S.; SILVEIRA, K. A.; ENUMO, S. R. F.. Estresse e estratégias de enfrentamento de professores: um estudo comparativo. **Revista Triângulo**, Uberaba, MG, v. 11, n. 2, p. 264-279, mai./ago. 2018. Disponível em: <http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/revistatriangulo/article/view/2609/pdf>, Acesso: 22 fev. 2020.

FEIJO, R. P. K. **Estresse entre vigilantes de empresas de segurança privada de Pelotas-RS: ocorrências e características do trabalho.** 2008, 68f. Dissertação (Mestrado em Política Social) na Pontifícia Universidade Católica. Pelotas/RS: PUC, 2008. Disponível em: http://pos.ucpel.edu.br/ppgps/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/ROSANE.FEIJ%C3%93_Estresse.Entre_.Vigilantes.de_.Empresas.de_.Seguran%C3%A7a.Privada.de_.Pelotas-RS-Ocorr%C3%A7%C3%A3o.e.caracter%C3%A1sticas.do_.trabalho.pdf, Acesso: 22 fev. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, T. C.; ESTIVALETE, V. de F. B.; ANDRADE, T. de; STEFANAN, A. A. **Estresse no Trabalho em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado.** IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho – ANPAD – Brasília – 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR166.pdf>, Acesso: 10 fev. 2020.

GOTO, A. K.; SOUZA, M. T. S. de; LIMA JUNIOR, J. H. V. **O estresse na área de Logística: Um estudo na indústria automotiva.** - XXXIII Encontro da ANPAD - São Paulo – 2009. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/45/GOL3050.pdf, Acesso: 10 fev. 20

HONÓRIO, L. C.; BRAGA, J. O; MARQUES, A. L. **Qualidade de vida e estresse no trabalho: o caso de uma instituição religiosa.** – Enanpad - Florianópolis – 2000. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2000-arh-487.pdf>, Acesso: 10 fev. 2020.

LEITE JÚNIOR, J. A. P.; CHAMON, E. M. Q. DE O.; CHAMON, M. A. **Análise comparativa entre quatro pesquisas sobre estresse e estratégias de enfrentamento e comparação com a média da população brasileira.** – XXXIV Encontro da ANPAD – Rio de Janeiro – 2010. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/53/gpr100.pdf, Acesso: 10 fev. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática** – 4. ed. – São Paulo: Atlas, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais** – São Paulo: Saraiva, 2008.

LIPP, M. E. N.; COSTA, K. R. da S. N.; NUNES, V. de O. Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: Sintomas mais frequentes. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*. v.17, n. 1, pag. 46-53. 2017. Doi: 10.17652/rpot/2017.1.12490. Disponível em:

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v17n1/v17n1a06.pdf>, Acesso: 25 fev. 2020.

MACHADO, C. E.; TRAESEL, E. S.; MERLO, A. R. C. Profissionais da Brigada Militar: vivências do cotidiano e subjetividade. *Revista Psicologia Argumento*. v. 33, n. 81, p. 238-257, abr/jun. 2015.

Doi 10.7213/psicol.argum.33.081.AO02 Disponível em: Acesso em:

<https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19689/19017>,

Acesso: 20 fev. 2020.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnica de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. – 5. ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

MARQUES, A. L.; BORGES, R. S. G. e. **Resistência à mudança e suas relações com o estresse no trabalho**. XXXVII Encontro da ANPAD – Rio de Janeiro – 2013. Disponível em:

http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/68/2013_EnANPAD_GPR421.pdf,

Acesso:12 fev. 2020.

MARTINS, D. G.; GONÇALVES, J - Estresse Ocupacional em Profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) – *Revista Psicologia e Saúde* - v. 11, n. 3, Set./Dez. 2019, p. 3-17 Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v0i0.618>, Acesso: 10 mar. 2020.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO, M. C. de S. - Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa, Consensos e controvérsias. *Revista Pesquisa Qualitativa*. São Paulo (SP), v. 5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017. Disponível em:

<https://editora.sepq.org.br/index.php/rpq/article/view/82/59>, Acesso: 08 mar. 2020.

OLIVEIRA, M. DE. **Energia Emocional**. São Paulo: Makron Books, 2000.

PAIVA, K. C. M. de; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F., A. L.; SANTOS, A. de O. **Estresse ocupacional e burnout de jovens trabalhadores**. XXXVII Encontro da ANPAD – Rio de Janeiro – 2013. Disponível em:

http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/68/2013_EnANPAD_GPR63.pdf,

Acesso em 12 fev. 2020

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, Universidade de Brasília, v. 9, n. 10, p. 45-52, 2004. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>, Acesso: 01 mar. 2020.

PEREIRA, J. G.; **O estresse ocupacional no ensino superior**: estudo com professores de uma universidade federal localizada no interior de Minas Gerais. 2019. 131f. Dissertação (Mestrado em Administração) no Centro Universitário Unihorizontes, Belo Horizonte/MG: Unihorizontes, 2019. Disponível em: <https://mestrado.unihorizontes.br/wp-content/uploads/2019/05/JOS%C3%89-GERALDO-PEREIRA.pdf>, Acesso: 22 fev. 2020.

PEREIRA-JORGE, I. M.; ESPINDOLA, T. K. de; VARELLA, P. B.; RAYMUNDO, T. M.; BERNARDO, L. D. Identificação do estresse em trabalhadores do período noturno. **Revista da Faculdade de Medicina**. v. 66, n. 3, p. 327-333. 2017. Disponível em: Acesso em: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v66n3/0120-0011-rfmun-66-03-327.pdf>, Acesso: 22 fev. 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SCHNEIDER, A. M. de A.; WERLANG, B. S. G. Assalto no local de trabalho, personalidade e coping: uma revisão da literatura. **Revista Psicologia Argumento**. v. 31, n. 72, p. 101-111, jan./jun. 2013. Disponível em: Acesso em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/20253/19533>, Acesso: 22 fev. 2020.

VISENTINI, M. S.; REIS, E. dos; SIQUEIRA, N. A.; VIEIRA, K. M.; RODRIGUES, C. M. C. Empresa Doente, Funcionário Estressado: analisando a saúde organizacional como influenciadora do *stress* no trabalho. **Revista de Ciências da Administração**. v. 12, n. 26, p. 189-220, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2010v12n26p189>, Acesso: 20 fev. 2020.

ZANETIC, A. A Segurança Privada no Brasil: alguns aspectos relativos às motivações, regulação e implicações sociais do setor - **Rev. Bras. Adolescência e Conflitualidade**. n. 3, p. 51-70. 2010. Disponível em: <https://docplayer.com.br/17501329-A-seguranca-privada-no-brasil-alguns-aspectos-relativos-as-motivacoes-regulacao-e-implicacoes-sociais-do-setor.html>, Acesso: 10 fev. 2020.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**. V. 10, n. 21, p. 175-196 mai./ago. 2008. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/255622143_Estresse_no_trabalho_estudo_de_caso_com_gerentes_que_atuam_em_uma_instituicao_financeira_nacional_de_grande_porte, Acesso: 15 fev. 2020.

ZILLE, L. P.; ZILLE, G. P. O Estresse no trabalho: Uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. **Revista GES – Gestão e Sociedade** - v. 4, n. 7, p. 414-434, 4 out. 2010. Disponível em: <https://www.gestoesociedade.org/gestoesociedade/article/view/923>, Acesso: 10 fev. 2020.

APENDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Sexo: () Feminino () Masculino

Faixa etária: () 25 a 30 anos () 31 a 36 anos () 32 a 37 anos
() 38 a 43 anos () 44 a 49 anos () 50 a 55 anos

Estado civil: () Solteiro () Casado () Divorciado () Viúvo

Quantidade de filhos: () Nenhum () 01 () 02 () 03 () 04 ()

Grau de instrução: () Ensino Fundamental () Completo () Incompleto
() Ensino Médio () Completo () Incompleto
() Ensino Superior () Completo () Incompleto

Cargo exercido: _____

Tempo de atividade no cargo: _____

Tempo em que presta serviço na organização: _____

Título: O estresse e as estratégias de enfrentamento na percepção dos vigilantes de uma empresa em Belo Horizonte.

Problema: Quais são os fatores causadores do estresse e as estratégias de enfrentamento deste para os vigilantes de um posto de serviço terceirizado?

Objetivo geral: O objetivo geral é analisar o estresse e as estratégias de enfrentamento utilizadas por profissionais que atuam em um posto de serviço de vigilância terceirizado em Belo Horizonte/MG.

Objetivos específicos	Perguntas	Autores
01 – Identificar as causas de ocorrência do estresse	<p>1 – De que forma a atual conjuntura do país impacta negativamente na sua atividade profissional?</p> <p>2 - Para você, o que é estresse?</p> <p>3 - De que forma ele se manifesta?</p> <p>4 – O que você considera mais estressante no exercício da sua profissão? Por quê?</p> <p>5 – Como é o relacionamento interpessoal entre superior e subordinados? E entre os pares?</p> <p>6 - Como você avalia as condições de trabalho a qual é submetido? Por quê?</p> <p>7 – Na sua percepção, qual a importância da sua profissão para a sociedade?</p> <p>8 – Você se sente reconhecido e valorizado pela empresa? E pela sua família? Comente!</p> <p>9 - O que você considera como um evento estressante no desempenho de suas atividades profissionais?</p>	<p>Lipp, Costa e Nunes (2017); Zille e Zille (2010); Andrade, Guimarães e Assis (2010); Limongi-França e Rodrigues (2005); Chamon, Santos e Chamon (2008); Tamayo e Paschoal (2004); Lipp (2004);</p>

Objetivos específicos	Perguntas	Autores
02 – Identificar as consequências de ocorrência do estresse	<p>1 – Em relação ao estresse, quais sintomas você descreveria como consequência desse estado?</p> <p>2 - Você já sentiu algum desses sintomas? Em caso positivo, quais?</p> <p>3 – Você já se ausentou do trabalho (por atestado ou afastamento INSS) por causa de sintomas ou doença relacionada ao estresse?</p> <p>4 – Como você se sente em relação ao salário, benefício, cargo atual e plano de carreira?</p> <p>5 – Na sua opinião, quais as consequências que o estresse traz para as organizações? E para os funcionários?</p> <p>6 – Como sua atividade profissional influencia sua relação com as pessoas, com seus amigos, com seus familiares (pai, mãe, filhos, esposa, parentes)?</p> <p>7 – Quais as consequências do estresse no desenvolvimento das suas atividades profissionais?</p> <p>8 – Na sua opinião quais os riscos que o estresse pode acarretar à sua saúde e a sua atividade profissional?</p> <p>9 – Como você se sente em relação ao seu trabalho?</p> <p>10 – Quais são suas perspectivas futuras?</p>	Chamon, Santos e Chamon (2008); Marques e Braga (2010); Paiva et al (2013); Goto, Souza e Lima Junior (2009);
03 – Verificar as estratégias de enfrentamento do estresse adotadas pelos sujeitos de pesquisa	<p>1 – Você se considera uma pessoa preocupada e que investe em sua saúde, bem estar e qualidade de vida? Por quê?</p> <p>2 – Quais as estratégias de enfrentamento do estresse são adotadas por você?</p> <p>3 – Considerando aspectos da sua vida pessoal, quais atividades, eventos, programas, interações sociais você adota e define como importantes e relevantes no seu cotidiano?</p>	Martins e Gonçalves (2019); Pereira-Jorge et al (2017); Machado, Traesel e Merlo (2015); Schneider e Werlang (2013); Visentini et al (2010); Limongi-França e Rodrigues (2005);

	<p>4 – Considerando seu grupo familiar, como você classifica, define e descreve sua relação com os mesmos no que se refere ao apoio, diálogo, incentivo e suporte para o sucesso profissional?</p> <p>5 – Você se sente realizado profissionalmente? Por quê?</p> <p>6 – De que forma você consegue conciliar a vida pessoal e profissional?</p> <p>7 – O que você considera como ambiente ideal de trabalho?</p> <p>8 - O que você mudaria no seu ambiente de trabalho? Porquê?</p>	
--	--	--