

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

ISABELA GONÇALVES BASTIANINI

**ESTRESSE ORGANIZACIONAL NA INDÚSTRIA CALÇADISTA
DE FRANCA/SP**

Orientador: Prof. Alessandro
Gomes Enoque.

ITUIUTABA – MG

2019

ESTRESSE ORGANIZACIONAL NA INDÚSTRIA CALÇADISTA DE FRANCA/SP

ORGANIZATIONAL STRESS IN THE FOOTWEAR INDUSTRY IN FRANCA/SP

Resumo

O objetivo geral do presente trabalho consiste em investigar a natureza do estresse ocupacional na vida de empregados de empresas calçadistas do município de Franca-SP. Para atingir o objetivo desse estudo, de natureza quantitativa, foram aplicados 345 questionários junto a trabalhadores de seis indústrias calçadistas, sendo duas delas de pequeno porte, duas de médio porte e duas de grande porte. Os questionários foram aplicados entre os meses de setembro e novembro de 2018 e a análise de dados realizada através do uso de software estatístico. Pôde-se observar que as grandes empresas parecem demonstrar maiores níveis de estresse entre seus funcionários. Não obstante, em todos os portes de empresa, os empregados disseram ter sentido angústia, preocupação e/ou ansiedade. Os dados possibilitaram observar que entre os pesquisados há a prática de estratégias de escapismo das consequências desse quadro, como o uso de tabaco e álcool em frequência considerável.

Palavras-chave: Estresse; Setor Calçadista; Trabalho.

Abstract

The aim of this study is to investigate the nature of occupational stress in the lives of employees of footwear companies in the municipality of Franca-SP. In order to achieve the purpose of this quantitative study, 345 questionnaires were applied to workers from six footwear industries, classified as two small ones, two medium-sized ones and two large ones. These questionnaires were applied between September and November 2018 and data analysis was performed by means of the use of statistical software. After data analysis, it could be observed that the large companies seem to show higher levels of stress among their employees. Nevertheless, in all the participant footwear industries, the employees said they used to feel anguish, worry and/or anxiety. As a consequence, strategies of escapism can be observed like the use of tobacco and alcohol in considerable frequency

Keywords: Stress; Footwear Sector; Work.

1. Introdução

De acordo com dados do SINDIFRANCA (2019), a indústria calçadista da cidade é responsável, atualmente, por cerca de 6% da produção nacional, ou seja, algo em torno de 29 milhões de produtos por ano. Tal número, por si só considerável, demonstra uma dinâmica laboral extremamente ativa, fazendo com que significativa parcela da população esteja, de alguma forma, ligada à indústria do calçado. É importante destacar, neste ponto, o fato de que 18.209 pessoas encontram-se diretamente ligadas a esta atividade.

Por outro lado, há uma diversidade de estudos que têm o estresse como temática relevante (SELYE, 1926; MARTINS, 2011; AFONSO, 2006; MARRAS, 2012; LIMONGI-FRANÇA, 2005; KARASEK, 1998; COUTO, 2014; LENTINE; SONODA; BIAZIN, 2010; BALLONE, 2001; FIORI, 1997; SOUZA et al, 2002; ROCHA; GLIMA, 2000; MALAGRIS; FIORITO, 2006; ALBRECHT, 1988; RODRIGUES, 1997; COOPER; SLOAN; WILLIAM, 1988; TAWAYO, 2008).

Trabalhos que relacionem a temática do estresse ao polo calçadista de Franca/SP são ainda escassos. O objetivo principal deste trabalho consiste, exatamente, em preencher esta lacuna. Partindo de uma abordagem de natureza quantitativa, na qual foram aplicados 345 questionários entre trabalhadores de empresas de pequeno, médio e grande porte da indústria calçadista de Franca/SP, este estudo teve, como objetivo principal, investigar os impactos do estresse organizacional junto a indivíduos que atuam nesta atividade..

Espera-se, a partir desta investigação, a indicação de potenciais de melhoria nas condições de trabalho e na qualidade de vida dos funcionários, não somente destes estabelecimentos, mas também de outras fábricas do polo de Franca/SP.

2. A indústria de calçados

Segundo Gorini (2000), nos dias atuais há aproximadamente quatro mil empresas voltadas para a fabricação do calçados no mundo, gerando 260 mil empregos,

com um faturamento de aproximadamente oito bilhões de dólares por ano. O Brasil está em terceiro lugar como produtor mundial de calçados, tendo uma participação de 4,7% na produção mundial. Já a China se encontra em primeiro lugar com uma participação de 8,7%.

Ruas (1990) afirma que a produção global de calçados sofreu diversas mudanças diante do fortalecimento da produção de calçados em países asiáticos, fato ocorrido por volta de 1980, dispondo de um montante de opções de baixos custos, alta qualidade e flexibilidade. Em 1990 a China liderou a exportação e a produção de calçados mundialmente. A Abicalçados (2009) afirma que há um maior deslocamento da produção de calçados para países asiáticos devido à mão de obra extremamente barata. Além disso, esses países mantêm sua moeda nacional desvalorizada, aumentando sua exportação de calçados para o mundo.

Segundo a Abicalçados (2008), o processo industrial do calçado brasileiro teve início no Rio Grande do Sul em 1824. Tal estopim deu-se com a chegada dos alemães que se instalaram no Vale do Rio dos Sinos, trazendo suas culturas de artesanato em couro. A produção naquela época era caseira e, com o passar do tempo, ocorreu o aparecimento de curtumes e algumas máquinas para a fabricação. No Vale do Rio dos Sinos, em 1888, surgiu a primeira fábrica de calçados.

O processo de produção de calçados é simples, com características artesanais, uso de mão de obra barata e sem qualificação. Este setor detém um processo produtivo fragmentado, com etapas específicas, possuindo uma baixa tecnologia e fácil aquisição. A fragmentação do setor é dividida na modelação, no corte, na costura, em sua montagem e seu acabamento, sendo que essas etapas podem ser feitas em diferentes locais (ABICALÇADOS, 2009). Carvalho (2010) afirma que o Brasil não apresenta um estilo característico de seus modelos de calçados e que estes, depois de produzidos, seguem as condições de um mercado externo, sendo inspirados em designs de outros países.

Para Navarro (2006), a indústria calçadista é uma área importante para a economia brasileira em função de um rol de fatores, tais como sua capacidade de produção, alta exportação e a grande eficiência na geração de empregos. Em 1990 este ramo acompanhou a economia e trouxe grandes mudanças nas condições de trabalho. Os polos mais importantes de calçados no Brasil se encontram na região do Vale do Rio dos Sinos, no estado do Rio Grande do Sul. Além dessa região, compõem essa lista os estados de Santa Catarina, São Paulo, Minas Gerais, Paraíba, Bahia e Ceará.

A industrialização da cidade de Franca fortificou-se nos anos 1930, substituindo os artesões de couro por máquinas e a produção em fábricas (FARINELI, 2003). Nessa época, outros grupos econômicos lá surgiram, como a fábrica de solas Amazonas e a Calçados Samello. (TOSI, 1998).

No ano de 1921, foi fundada a primeira fábrica de calçados em Franca, a Calçados Jaguar e, em seguida, em 1930, fundou-se a Calçados Samello. Em 1970 foi instaurada a Calçados Sândalo, Agabê e Terra. Atualmente é possível encontrar novas fábricas na cidade, como Carmen Steffens, Mariner, Ferracini e a Opananken, que é a lançadora do calçado antistresse.(SILVA *et al* 2008).

Segundo a Fundação Seade (2011), a indústria calçadista tem destaque na economia de Franca, cidade cuja produção corresponde à maior parte da produção nacional de sapatos, bem como para o mercado externo. O setor calçadista também movimenta diversas atividades importantes correspondentes a máquinas, insumos e alguns equipamentos para indústrias.

Silva *et al* (2008) relatam que a produção francana de calçados gira em torno de 29 milhões de calçados por ano, número que corresponde a 6% da produção nacional de calçados e a 3% das exportações.

O polo francano é especialista na produção de calçados masculinos e de couro, produzindo também calçados de baixo custo. Além disso, são fabricados calçados clássicos, sociais, além de esportivos de alta qualidade, sendo todos eles voltados para o consumo de classes com maior poder aquisitivo: 84% correspondem à produção de calçados masculinos, 14% de calçados femininos e 2% são destinados aos calçados infantis (SINDI FRANCA, 2011).

Segundo Silva (1998), a cidade de Franca possui uma área destinada às fábricas de calçados denominada Distrito Industrial de Franca, classificado como um dos mais modernos do país para a produção de calçados e que conta com outras indústrias de outros segmentos como couro e produção têxtil.

Diante da alta demanda das indústrias calçadistas em Franca e levando em consideração que a grande maioria dos colaboradores trabalha na linha de produção das empresas, suas funções podem interferir tanto na saúde física como na mental, podendo gerar ansiedade, estresse e outras doenças causadas pelo local de trabalho (SILVA *et al*, 2008).

3. Estresse

Os estudos sobre estresse tiveram início após a Revolução Industrial com o intuito de melhorar as condições de vida e trabalho dos colaboradores. Antes mesmo da Revolução Industrial, Braz (1985), afirmava que antigamente nada se sabia sobre as diversas doenças existentes, sendo que muitas eram causadas pela falta de saneamento básico nas cidades. Diante disso, nada poderia ser feito e também muitos acreditavam que as pessoas estavam doentes por castigos ou punições e, até mesmo, pela existência de espíritos malignos que as dominavam.

Os primeiros relatos envolvendo a saúde ocorreram em 1926. Vale salientar o médico e pesquisador Hans Selye (1926), que percebeu que inúmeras pessoas tinham algumas doenças físicas e reclamavam de sintomas parecidos. Guimarães (2000) afirma que as pesquisas de Selye seriam a base para as primeiras explicações acerca do estresse e que ainda são usadas nos dias de hoje como uma grande contribuição teórica.

De acordo com Selye (1926), o estresse consiste em uma grande quantidade de reações que um organismo recebe para se adaptar. Quando se exige muitos esforços desse organismo, ele acaba desencadeando a falta de equilíbrio psicológico, físico e químico e, com isso, esses esforços são respondidos de maneira uniforme e singular sendo, assim, denominada de síndrome geral de adaptação. Esta síndrome é dividida em três fases. A primeira fase é a Reação de Alarme, quando o corpo está pronto para defender-se do agente causador do estresse, o que seria uma reação saudável. Já a segunda fase é a da Resistência, caracterizada pelo aumento dos estímulos no momento em que o organismo tenta se defender e acaba se adaptando ao agente causador de estresse. E, por fim, a fase de Exaustão que ocorre quando o organismo está com as suas capacidades limitadas, podendo levar à morte.

Segundo Rodrigues (1997), as relações de trabalho às quais estamos submetidos serão avaliadas pelo ser humano com um aviso ou algo que irá exigir dele mais do que poderá ser feito. Sendo assim, o efeito provocado acarreta perigos ao seu bem-estar. O estresse é uma condição emocional delicada que ocorre nos indivíduos quando estão inseguros de sua eficácia para enfrentar desafios importantes impostos pela sociedade.

Santos (2010), afirma que o estresse é um evento psicológico e social que exerce influência na parte biológica do corpo, o que desencadeia sensações de ameaças imaginárias e reais. Esse cenário pode provocar diversos prejuízos tanto na área psicológica, como na área física do ser humano. Diante de tal situação, os mecanismos

cognitivos, sociais e emocionais são mobilizados para enfrentar o estímulo estressor, objetivando restabelecer o bem-estar do indivíduo.

Segundo Marras e Veloso (2012), o estresse é o efeito de nossos caminhos tomados, tanto nas relações sociais e econômicas, como até mesmo no âmbito político, e de como iremos lidar com tudo isso. Quanto ao estresse, sempre haverá um responsável para o seu surgimento e desenvolvimento.

Limongi-França (2005), explica que quando um indivíduo gera esforços, o estresse divide-se em dois momentos: o positivo, denominado *eustress*, e o negativo, denominado de *distress*. O primeiro refere-se ao estresse estável entre desafios, resultados, gerando a sensação de bem-estar e realização pessoal. Já o segundo é o estresse prejudicial, que dá origem à insegurança, ao desânimo, ao desespero ou seja, quando o indivíduo não consegue vencer os desafios impostos, provocando um mal-estar.

Para Couto (2014), existem quatro tipos de estresse: o agudo, o crônico, a sobrecarga e o de monotonia. Começando pelo Agudo, este apresenta uma configuração mais breve, durando em torno de duas semanas, enquanto o Crônico possui uma duração maior, com mais de três semanas, podendo causar danos à saúde. Já o de Sobrecarga ocorre quando as pressões do ambiente são maiores do que as pressões que o ser humano pode aguentar. Por fim, o estresse de Monotonia consiste no posto do estresse de sobrecarga e ocorre quando o ser humano é pouco estimulado em relação ao ambiente.

3.1 Fontes Causadoras Do Estresse

Lipp e Malagris (2006) atestam que as fontes de estresses vêm dos estressores, com eventos que possam confundir, amedrontar ou excitar o indivíduo. Esses eventos podem ter origem externa ou interna. Ainda para o autor os estímulos internos consistem no que faz parte do indivíduo como seu modo de pensar, de ver o mundo, nas crenças, nos valores, nos padrões de comportamento.

“Estressor” é uma palavra aplicada para qualquer tipo de estímulo, sendo este capaz de ocasionar a manifestação de respostas mentais, orgânicas, psicológicas, e comportamentais. Esses estímulos podem variar conforme sua natureza, tendo origem física, emocional e ambiental. No estímulo físico, o estresse atinge o corpo humano com diversos sintomas físicos, enquanto o estímulo emocional atinge os processos de

pensamentos, podendo ser fictícios ou reais e estão ligados aos sentimentos. E, por fim, o ambiental atinge os locais de trabalho e onde as pessoas vivem. (BALLONE, 2001; FIORI, 1997).

Segundo os mesmos autores, esses estímulos ainda podem ser classificados também como internos e externos. Os estímulos internos são aqueles originados por conflitos pessoais, retratando a sensibilidade afetiva dos seres humanos. Por outro lado, os estímulos externos são aqueles que refletem as ameaças concretas rotineiras e esses estímulos proporcionam o aumento do estresse e sua manutenção com ameaças contínuas. Contudo, esse aumento e a manutenção estão ligados à vulnerabilidade pessoal que consiste em uma tendência para reagir mais a esses estímulos.

Para Carvalho e Serafim (2002), os fatores internos são aqueles que estão relacionados ao ser humano no meio em que ele se encontra. Tendo isso em vista, a sua definição engloba a maneira como este irá responder aos desafios, mudanças e limitações encontradas no trabalho. Dessa forma, pode ocorrer grande alteração em seu emocional, no modo de pensar e cumprir com seus desafios, tanto pessoais quanto profissionais, e isso acaba causando um grande desgaste em suas emoções.

Malagris e Fiorito (2006) atestam que as junções dos estímulos externos e internos irão definir se o indivíduo desenvolverá o estresse negativo ou não. A interpretação errada dos fatos é um forte contribuinte para o estresse negativo. Contudo, determinadas ocorrências são intimamente estressantes como o frio, a fome, o calor e a dor, por exemplo..

Para Robbins (2002) há três fatores externos que causam o tipo de estresse negativo: fatores *organizacionais, individuais e ambientais*. O Organizacional consiste no fator que está ligado às organizações e é a exigência de cumprir os desafios impostos. Enquanto o Individual envolve os problemas financeiros, familiares e de personalidade, ou seja, intrínsecos ao íntimo de cada indivíduo, o Ambiental abarca problemas econômicos, tecnológicos e políticos.

Albrecht (1998) faz alusão às fontes causadoras de estresse no âmbito de trabalho que afetam a vida profissional, a qualidade de vida, as áreas físicas, emocionais e sociais. A temperatura, vibrações, poluidores do ar, barulho, lesões, substâncias tóxicas ou explosivas, fazem parte dos fatores físicos. Já os fatores sociais estão relacionados aos colegas de trabalho, chefes, clientes. E, por fim, os fatores emocionais estão ligados aos prazos, riscos financeiros, medo da perda de status, o fracasso, bem como a desaprovação.

Ladeira (1995) e Molina (1996) atestam que as diversas fontes de estresse e tensões são encontradas nos locais de trabalho, nas ruas e na comunicação com outras pessoas e que os níveis de estresse são medidos de acordo com as diferenças de cada indivíduo, ligadas à sua personalidade e às diversas características biofísicas, tendo com isso diversas escolhas de mecanismos para sua autodefesa de acordo com experiências vividas.

3.2 O Estresse Ocupacional

O estresse ocupacional é um distúrbio de natureza, por meio do qual o indivíduo não consegue lidar com as pressões impostas pelo trabalho. Com isso, alguns problemas em sua saúde física e mental são gerados, culminando em um cenário de insatisfação no trabalho e refletindo na sua produtividade dentro das organizações (COOPER *et al*, 1999).

O estresse ocupacional ocorre quando as atividades delegadas aos trabalhadores estão além das suas capacidades. O estresse na organização, na maioria das vezes, está ligado à natureza da gestão, como cargas de trabalhos elevadas, rápidas mudanças, pouca flexibilidade nas metas impostas e uma desproporcionalidade entre a capacidade mental frente à psíquica do indivíduo. Com isso, esses estressores apresentam um enorme potencial no desequilíbrio psicológico do ser humano, ocasionando o quadro do estresse. (COUTO 2014).

Para Paschoal e Tamayo (2006), o estresse ocupacional tem ênfase nas organizações, relacionando o ambiente de trabalho e sua rotina e fazendo com que as consequências desse estresse possam interferir em diversas áreas como a interpessoal e ambiental.

As grandes tensões nas organizações são provocadas pelo estresse no trabalho, como pressões, insegurança, baixa autoestima e o sentimento de ameaça encarado pelo trabalhador. O estresse tem ocasionado diversos problemas para as organizações, como o uso de drogas, álcool, a insatisfação, baixa produtividade, a ausência de comprometimento e o afastamento do trabalho. (TAMAYO 2008).

Martins (2011) aponta que o estresse ocupacional é o sentimento de desequilíbrio entre o emocional e o trabalho do indivíduo, causado pela sensação de fracassar, a ausência de apoio dos superiores, a exaustão emocional e física, bem como a alta competição nas organizações. Além disso, muitas horas de trabalho fazem com

que isso tudo prejudique a saúde e aumente cada vez mais o desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional do trabalhador .

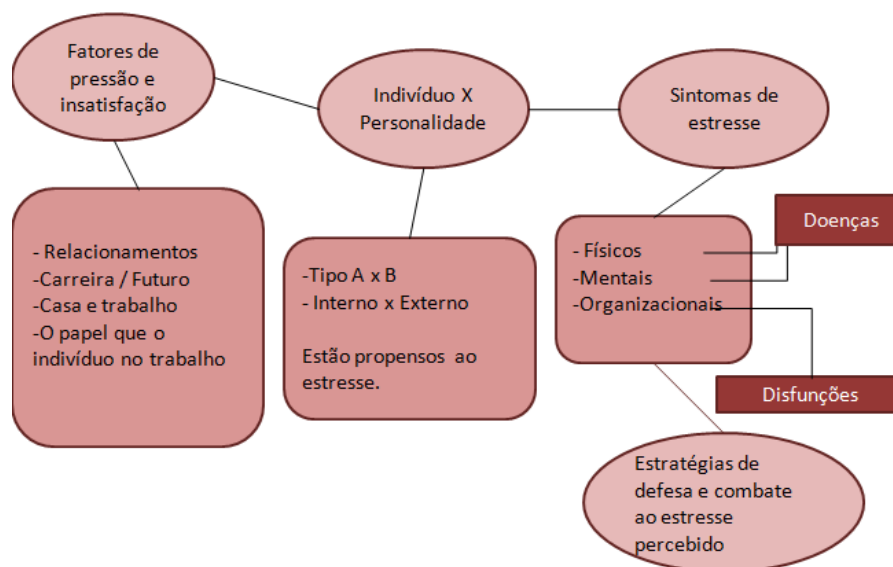
Para Afonso (2006), o estresse ocupacional pode ser combatido, ou até mesmo evitado, por meio de promoções, apoio social na vida dos trabalhadores, a partir da implementação de serviços para prevenção da saúde e programas para a prevenção de riscos no trabalho. Outras formas de combater o estresse ocupacional envolvem aumentar a higiene e segurança no trabalho e melhorar também a parte ergonômica.

O modelo dinâmico de estresse ocupacional é apresentado pelos autores Cooper, Sloan e Willian (1998) e, segundo eles, este modelo mostra como o indivíduo irá reagir para seu combate quando o estresse for percebido, fazendo com que se equilibre novamente. Vale salientar que isso depende de cada tipo de personalidade. Caso essa defesa não ocorra como o esperado, pode haver problemas na saúde. Pode-se observar que os fatores de pressão e insatisfação estão ligados aos fatores intrínsecos ao trabalho, ao papel que o indivíduo possui dentro da organização, assim como em relação ao seu futuro.

Os autores acima dividiram em dois tipos de personalidade: o tipo A e o B. A personalidade do tipo A refere-se a pessoas ansiosas, impacientes e competitivas que têm uma vida muito acelerada, na qual não existe descanso. Sendo assim, essa categoria de personalidade é muito mais propensa ao estresse. Já o tipo B é o de pessoas mais tranquilas, as quais poupam suas energias, sendo pouco propensas ao estresse. Há também a influência do ambiente de controle, sendo esses internos ou externos. Em outras palavras, é onde o ambiente irá interferir no indivíduo. Com isso, as pessoas que possuem o controle interno acreditam terem domínio sobre o ambiente, enquanto aqueles que possuem controle externo não sentem interferência do ambiente. As pessoas pertencentes a esse último grupo acreditam na sorte e, por consequência, tornam os detentores de controle interno menos propensos ao desenvolvimento de estresse, quando comparados aos indivíduos de controle externo.

Ainda sobre esse modelo, os sintomas do estresse acarretam doenças tanto físicas quanto mentais, além de proporcionarem disfunções nas organizações. No entanto, é importante ressaltar que também existem algumas estratégias de defesa e combate ao estresse percebido, como a procura de apoio social, gerenciamento de tempo, procura de hobbies e passatempos, a prática de esportes, entre outras atividades. Na figura a seguir podemos observar o modelo proposto pelos autores Cooper, Sloan e Willian em 1998.

Figura 1 – Modelo dinâmico de Cooper, Sloan e Willian em 1998.



Fonte: Adaptado de Cooper, Sloan e William (1988).

Baseado nesse modelo, Cooper, Sloan e Willian (1988), alcançaram bases para gerar um instrumento com a capacidade de diagnosticar, com exatidão, os graus de estresse ocupacional, que consiste no *OSI- Occupational Stress Indicator*. A escala OSI é comparada com o lócus de estilo de vida e controle e essas duas escalas foram recebendo melhorias com o passar dos estudos.

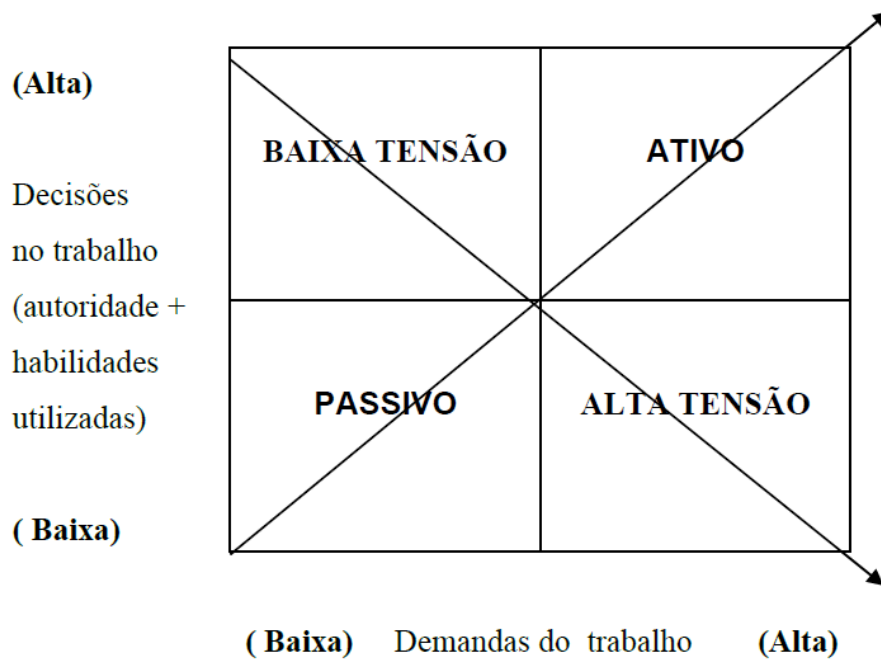
Cooper, Sloan e Willian (1988) atestam que é o *OSI* é uma ferramenta importante para analisar diversas áreas problemáticas e estabelecer algumas estratégias e intervenções para combater o estresse na organização. Os questionários do OSI são utilizados tanto para o desenvolvimento do estresse, como para medir as fontes e os efeitos deste. Neles podemos destacar quatro perguntas importantes. 1) Quais efeitos o estresse causa em um grupo de indivíduos? ; 2) De qual a maneira o comportamento do indivíduo pode aumentar o estresse no dado presente?; 3) Quais os pontos das organizações e representação do trabalho são considerados como estressores?; 4) Quais estratégias são usadas para enfrentar os acontecimentos estressantes e elas estão sendo efetivas?

Cooper (2002) apresentou outro questionário chamado *ASSENT- Stress screening questionnaire*, que consiste em auxiliar as organizações a analisarem os riscos de estresse na sua força de trabalho. Esse questionário mede o potencial do estresse com relação aos seus estressores no ambiente de trabalho e é um instrumento que possui uma maior confiabilidade e monitoramento de diversas áreas de riscos, que também passou a atrair mais a atenção das organizações e demonstram ser úteis. Eles são divididos em quatro etapas, sendo a primeira delas referente a perguntas gerais sobre a empresa e o indivíduo. A segunda etapa refere-se ao trabalho e contém algumas questões sobre pressão tanto familiar, quanto social, ao passo que a terceira etapa é referente à organização em si. Por fim, a quarta e última etapa refere-se às questões de saúde do trabalhador. Todas essas etapas foram desenvolvidas para avaliar a exposição do trabalhador ao estresse no ambiente de trabalho.

Já o modelo teórico de Karasek (1998) – em Exigências e tensões do trabalho – apresenta o estresse que ocorre entre os trabalhadores que lidam com alta carga de trabalho e baixo poder na tomada de decisão, considerados os maiores riscos à saúde mental e física. O modelo ainda realça uma consequência negativa das Organizações, fazendo crítica à linha de montagem e aos seus conceitos *tayloristas*. Esses conceitos enfatizam a redução de suas habilidades, produzindo, sem saber, o resultado final e sem a ajuda de outros trabalhadores. O modelo do autor tem como ênfase mostrar a autonomia do operário e ainda aumentar a democracia e promover melhorias nas condições de trabalho e de vida e, como consequência, reduzir ou até mesmo evitar o estresse ocupacional.

Ainda sobre o modelo teórico de Karasek (1998), podemos observar, na figura 2, que este modelo consiste em uma fusão de altas demandas e baixas tomadas de decisões, podendo gerar consequências negativas à saúde física e mental do trabalhador, como hipertensão e depressão. O quadro apresenta-se diferente quando este possui altas demandas e tem poder para tomar decisões, o que faz com o trabalhador se capacite e melhore suas estratégias para enfrentar o ambiente de trabalho. Na figura a seguir podemos observar o modelo proposto por Karasek (1998).

Figura 2 – Modelo teórico Exigências e tensões do trabalho - Karasek (1998)



Fonte: Adaptada de Karasek (1998).

O modelo é estruturado através da medição de tensão do trabalho e composto por um questionário de satisfação do trabalhador. Desenvolvido por Karasek (1998), possui 42 itens utilizados em dois parâmetros para definir as tensões de trabalho: *as demandas e as decisões*. As decisões são a soma de outros dois parâmetros: *as autoridades de decisões e o juízo*. A autoridade de decisão é analisada pelos princípios que objetivam desenvolver habilidades novas, repetição e variedade de tarefas. O parâmetro juízo é analisado pelos princípios da tomada de decisão, ou seja, a escolha de como trabalhar e essas questões são colocadas em uma escala do tipo *Likert*.

3.3 As Doenças Causadas Pelo Estresse

Os distúrbios de saúde associados ao estresse podem apresentar sinais tanto nos aspectos comportamentais, quanto físicos e emocionais. As manifestações físicas, bem como as dores de cabeça, dores no corpo, taquicardia, problemas intestinais e de gastrite são alguns exemplos palpáveis. Já as manifestações emocionais possuem como principais representantes a ansiedade, depressão, aflição e insônia. Por último, as

manifestações comportamentais envolvem a passividade ou agressividade, problemas alimentares, entre outros. (Pafaro e Martino 2004).

A *síndrome de Burnout* está situada no grupo V, segundo o CID – 10, que é a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Essa síndrome representa distúrbios psicológicos com tendências depressivas, com predominância do esgotamento físico e mental e é um tipo de estresse causado pelas organizações, caracterizado, principalmente, pelo sentimento de exaustão do trabalho executado e pela frustração.

Para Limongi-França e Rodrigues (1997), a síndrome de *Burnout* é considerada a maior consequência do estresse ocupacional e tem como definição o desgaste físico e mental, característico daqueles indivíduos que praticam esforços excessivos para cumprir determinadas solicitações.

Segundo Lentine *et al* (2010) a palavra *Burnout* tem a formação de *burn*: queimação e *out*: externo, remetendo ao desgaste a que esse indivíduo está sujeito, tanto emocionalmente como mental e fisicamente. As implicações, mencionadas anteriormente, são comportamentos agressivos e de irritabilidade. A fonte desse cenário insalubre é composta pelo esgotamento, insatisfação profissional e desinteresse, gerados pelo estresse ocupacional.

Os autores acima afirmam que as pessoas que manifestam esse tipo de estresse podem estar inseridas em um de quatro níveis. O nível 01 (um) é caracterizado pelas dores na coluna e no pescoço, falta de ânimo e o desprazer de trabalhar. Já o nível 02 (dois) é caracterizado pelo pensamento de perseguição, ou seja, suposição de que todos estão contra a pessoa que sofre desse tipo de estresse, que começa a afetar seus relacionamentos e é a fase em que o trabalhador não consegue parar em um único emprego. O nível 3 (três) é a fase em que a capacidade de efetuar atividades começa a diminuir, podendo aparecer doenças psicossomáticas como alergias, hipertensão e outras. Nessa fase também entra a automedicação e o excessivo consumo de álcool. Por fim, o nível quatro é a fase do alcoolismo, pensamentos suicidas, uso abusivo de drogas e , ao atingi-lo, o melhor a se fazer é o afastamento do trabalho.

A *Síndrome do Pânico*, de acordo com a Psicóloga Petroff (2016), tem o estresse como o principal responsável pelas crises, as quais podem ocorrer em qualquer momento e lugar em que o indivíduo se encontra e duram apenas alguns minutos. Os principais sintomas são: tonturas, taquicardia, dores no coração, dificuldade de respirar, náuseas, sudorese, medo de morrer e mania de perseguição.

Já a *Fadiga*, de acordo com Limongi-França & Rodrigues (1997), afeta as condições físicas e mentais, sendo ela o resultado de trabalhos repetitivos e prolongados, afetando diversas funções do organismo que guia o desempenho dos trabalhadores. Também causa falta de vontade de trabalhar, gerando diversos distúrbios psíquicos.

Para Chiavenato (1997), a fadiga é vista como um redutor de eficiência, conseguindo atingir diversos intervalos de idade, provocando mal-estar, alterando o estado psicológico e mental dos indivíduos em seu trabalho.

Os principais sintomas da fadiga são o cansaço, tonturas, intensas dores de cabeça, batimentos cardíacos acelerados, fraqueza, esgotamento, dores musculares, problemas com o sono, falta de ar, isolamento, falta de concentração, esquecimento. Todos esses são sintomas arrasadores na vida do ser humano, fazendo com que ele possa entrar em uma depressão profunda. (ROCHA & GLIMA, 2000).

O *Problema do Sono* para Souza *et al* (2002) é o sintoma mais comum apresentado naquelas pessoas que sofrem de estresse excessivo. Esse problema é dividido em alguns estágios como a insônia, muito comum, e aparece e desaparece facilmente. Nos distúrbios do sono excessivo, as causas são geralmente provocadas quando o indivíduo sofre de apneia. Os distúrbios do sono-vigília ocorrem quando a pessoa que tem o costume de dormir 8 horas por noite e ficar acordada durante o dia, troque a noite pelo dia. E, por fim, a parassoni, caracterizada pelo sonambulismo e bruxismo.

Depressão é o estado de incapacidade e falta de esperança do indivíduo, o que compromete suas atividades. Pessoas que se encontram nesse quadro necessitam de tratamento, uma vez que há impacto direto no seu humor. Apresentam alto grau de tristeza e melancolia, não vendo perspectiva em suas vidas. Em decorrência desse quadro, o funcionamento das funções corporais do indivíduo acaba sendo comprometido. (LIMONGI-FRANÇA & RODRIGUES 1997).

Os autores acima relatam ainda que as pessoas que se encontram nessas condições têm suas atividades profissionais comprometidas, não conseguindo desenvolvê-las e, até mesmo não conseguindo trabalhar, por se encontrarem tristes e com um cansaço abundante.

Segundo Kapla (1980), os sintomas estudados são a falta de energia, falta de interesse, incapacidade de efetuar as atividades, especialmente pelas manhãs. Vale

destacar a falta de apetite, ganho de peso, tendências suicidas, insônia, baixa autoestima, crises e angústias.

Limongi-França & Rodrigues (1997), atestam que depressão é uma doença que requer tratamento médico e que os meios para tratá-la consistem em uso de medicação e terapia com profissionais preparados para lidar com esse grave problema.

4. Metodologia

A fim de atingir o objetivo deste trabalho, de natureza essencialmente quantitativa, foram elaborados questionários com o intuito de melhor compreender a natureza do estresse organizacional de trabalhadores da indústria calçadista de Franca/SP. A primeira parte do instrumento teve como foco pesquisar o perfil do trabalhador das empresas tanto na perspectiva pessoal, quanto profissional. Neste sentido, os participantes foram convidados a responder a questões gerais como sexo, faixa etária, estado civil, número de filhos, nível de escolaridade, cargo/função na empresa, tempo de empresa, entre outras. Em uma segunda parte do instrumento, os trabalhadores foram questionados acerca de seus hábitos de vida, especialmente no que diz respeito ao consumo de bebidas alcóolicas e de tabaco. Em um terceiro momento, houve questionamentos acerca de uma série de variáveis relacionadas ao estresse organizacional. Convém destacar que o questionário aplicado foi adaptado a partir do instrumento utilizado na tese de Doutorado de Pereira (2005), francamente inspirado pelo modelo teórico de Cooper; Sloan; Willian (1998).

A partir daí, foram aplicados 345 questionários (330 válidos) entre trabalhadores de seis fábricas de calçados do polo calçadista de Franca/SP, sendo duas de pequeno porte, duas de médio porte e duas de grande porte, no final do ano de 2018. É importante ressaltar que os nomes originais destas empresas foram retirados da pesquisa e substituídos por: grande A, grande B, média A, média B, pequena A e pequena B. Tais questionários foram tabulados com a utilização do software SPSS e os dados obtidos estudados por meio de uma análise estatística descritiva.

5. Análise dos Resultados

Podemos observar, a partir da análise dos dados dos questionários aplicados, que a amostra de indivíduos é composta, em sua maioria, de homens (54,3%), brancos

(45,3%), casados (45,7%) com filhos (66,3%), moradores de Franca (97,1%), com ensino médio completo (44,1%).

No que diz respeito à caracterização profissional dos indivíduos entrevistados, podemos observar alguns aspectos importantes. Inicialmente, convém destacar a divisão dos participantes de acordo com as empresas pesquisadas. Conforme pode ser visto na tabela 01, 58,8% da amostra são constituídos por trabalhadores de duas grandes empresas da cidade de Franca (Grande B – 22,7% / Grande A – 36,1%). Além disto, 34,8% atuam em fábricas de calçados de médio porte da cidade (Média B – 11,2% / Pequena A – 10,5% / Média A – 13,1%). Por fim, apenas 6,4% dos indivíduos entrevistados são da empresa Pequena B.

Tabela 1 - Empresa onde trabalham

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Grande B	71	22,7	22,7	22,7
Pequena A	33	10,5	10,5	33,2
Média A	41	13,1	13,1	46,3
Média B	35	11,2	11,2	57,5
Pequena B	20	6,4	6,4	63,9
Grande A	113	36,1	36,1	100,0
Total	313	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação às áreas das empresas nas quais os entrevistados laboram, pode-se observar que 23,3% atuam na atividade de acabamento, seguidos de 15% que atuam no corte e 12,8% na preparação.

Em relação aos hábitos de vida dos entrevistados, pode-se afirmar que 22% deles fumam. Ao aprofundarmos a análise, cruzando as variáveis “sexo” e “fumante”, observa-se que dentre aqueles que fumam, 60,3% são homens. Observa-se, também, que ao cruzarmos as variáveis “fumantes” e “empresas”, nota-se que 52,9% correspondem às duas maiores empresas da pesquisa (Grande B – 39,9% / Grande A – 13,2%). Tal realidade pode potencialmente apontar uma forte relação entre o hábito de fumar e

atuação profissional em grandes empresas de calçados de Franca. Pode-se ressaltar, ainda, que 13,8% dos entrevistados fumam um maço por dia.

Em relação ao hábito de consumo de bebidas alcoólicas, observou-se que 40,6 % dos entrevistados afirmam o uso de tais substâncias. Destaca-se, também, que a bebida mais consumida é a cerveja (32,6%). Realizando um cruzamento entre as variáveis “sexo” e “consumo de bebidas alcoólicas”, destacamos que 57,9% daqueles que bebem são do sexo masculino. Destaca-se, também, que no cruzamento das variáveis “Escolaridade” e “consumo de bebidas alcoólicas”, daqueles que bebem, 23,8% têm ensino fundamental completo. Convém notar uma realidade interessante ao observarmos que o percentual daqueles que não bebem têm o mesmo nível de escolaridade (8,7%). Podemos inferir que aqueles que possuem baixa escolaridade tendem a consumir mais bebidas alcoólicas, no comparativo com aqueles que possuem maior nível de escolaridade.

Pode-se observar que a pressão alta (5,4%) e diabetes (3,8%) são os principais problemas de saúde apontados. A partir do cruzamento das variáveis “Problemas de saúde” e “Empresa onde trabalha”, pode-se dizer que 53,1% dos entrevistados afirmam ter problemas de saúde, e estes participantes estão relacionados às duas maiores empresas da pesquisa (Grande B – 34,0% / Grande A – 19,1%).

Sobressai-se que a maioria dos entrevistados não pratica atividades físicas (60,7%). Mas dentre aqueles que as praticam, podem ser elencadas as seguintes: Academia (7,7%), caminhada (8,6%) e futebol (12,8%). Ao realizar o cruzamento entre as variáveis “Prática de atividades físicas” e “Sexo do entrevistado”, aponta-se que a maioria é de homens (65,9%). Ao verificar o cruzamento entre as variáveis “Prática de exercícios” e “aqueles que possuem filhos”, ressaltamos que 54,1% praticam atividades físicas, podendo potencializar que em sua maioria são homens e que as mulheres acabam se privando de diversas coisas para se dedicarem ao cuidado com os filhos.

Verifica-se que a minoria dos entrevistados nunca participa socialmente com os colegas de trabalho (9%). Ao executar o cruzamento entre as variáveis “participa socialmente com seus colegas de trabalho” e “sexo do entrevistado” destaca-se que 54,1% são homens e nunca participam socialmente com os colegas de trabalho.

Identifica-se que 69,8% dos entrevistados encontram tempo para relaxar ou descansar. Mas ao realizar o cruzamento entre as variáveis “sexo do entrevistado” e “encontra tempo para relaxar/descansar”, pode-se observar que a sua maioria é do sexo masculino (55,5%). Novamente realizando o cruzamento entre as variáveis “encontra

tempo para relaxar/descansar” e “aqueles que possuem filhos” , os dados revelam que 64,2% possuem filhos. Com isso, pode-se reforçar a ideia de que as mulheres ficam encarregadas dos cuidados com os filhos, usufruindo, assim, de menos tempo para relaxar ou descansar.

No que diz respeito à caracterização das variáveis do estresse dos indivíduos entrevistados, podemos ressaltar alguns aspectos importantes. Inicialmente vale destacar o nervosismo dos entrevistados, pois apenas 41,8% não se encontraram nervosos no mês anterior. Ao cruzar as variáveis “nervosismo” e “sexo do entrevistado”, constata-se que 52,3 % são mulheres. Ao realizar novamente o cruzamento entre “nervosismo” e “aqueles que possuem filhos” constata-se, também, que a maioria possui filhos (66,7%), potencializando o fato de que as mulheres que possuem filhos dispõem de menos tempo para suas vidas fora de casa, tornando-se cada vez mais cansadas e nervosas. Cruzando as variáveis entre “nervosismo” e “empresa onde trabalha”, observa-se que 44,6% dos entrevistados são da empresa Grande A, uma das maiores da pesquisa.

Identifica-se que 48,6% dos entrevistados sentiram-se ansiosos. O cruzamento entre as variáveis “sentimento de ansiedade” e “sexo do entrevistado” aponta a maioria de mulheres (59,2%) e, realizando novamente o cruzamento com as variáveis “sentimento de ansiedade” e “filhos”, 68,9% possuem filhos. E, por fim, o cruzamento entre “sentimento de ansiedade” e “empresas que trabalham” demonstrou que 63,8% dos entrevistados que afirmam estarem ansiosos estão relacionados às duas maiores empresas da pesquisa (Grande B – 20,4% / Grande A – 43,4%). Pode-se, assim, deduzir que os entrevistados mais afetados são as mulheres que possuem filhos e aqueles que trabalham nas maiores empresas.

Ressaltamos que uma amostra de 42,8% dos entrevistados sentia-se cansada ou fatigada. Ao elaborar o cruzamento entre as variáveis “cansados/fatigados” e “filhos”, observa-se que a maioria dos indivíduos entrevistados tem filhos (66,9%) e, realizando novamente o cruzamento entre as novas variáveis, “cansados/fatigados” e “empresas que trabalham”, podemos destacar que 68% dos entrevistados dizem se sentir cansados ou fatigados e esses estão relacionados às duas maiores empresas da pesquisa (Grande B – 29,1% / Grande A – 38,8%).

Destaca-se que a maioria dos entrevistados não se encontra deprimida (74,4%). Porém, dentre aqueles que se consideram deprimidos, sua maioria é de mulheres (57,5%), dado obtido através do cruzamento entre as variáveis “sentimento de depressão” e “sexo do entrevistado”. Realizando outro cruzamento, agora com a

variável “tem filhos”, um aspecto notável foi revelado: 68,4% disseram se sentir deprimidos e terem prole e esse cruzamento de dados revela que a parentalidade é desgastante diante da sobrecarga de trabalho formal e do cuidado com os filhos.

Quanto ao nível de escolaridade, a maioria dos que se sentiram deprimidos consubstancia-se em 45% dos entrevistados que disseram ter Ensino médio completo. Dos que se sentiram deprimidos, 12,5% são da Grande B, 3,8% da Pequena A, 23,8% da Média A, 15% da Média B, 8,8% da Pequena B e 36,2% da Pequena A.

O estresse, ansiedade e angústia são capazes de produzir sintomas físicos e, no caso desses empregados, segundo o estudo, ao serem questionados, os trabalhadores se sentiam dores de cabeça por tensão, 29,4% responderam que sim e a maioria é de mulheres, como aponta o percentual de 57,6%. A transversalidade desses dados aponta que 64,8% dos que sentiram dores de cabeça por tensão, 64,8% têm filhos. Ainda nesse quesito, a Grande A é a que concentra a superioridade numérica de 38% contra 9,8% da Pequena B, 13% da Média B, 16,3% da Média A, 6,5% da Pequena A e 16,3% da Grande B.

Além disso, dos que reconheceram ter sofrido de insônia no mês anterior, 52,8% são mulheres e 62,9% têm filhos. Das empresas tabuladas, a Grande A tem a maioria dos insones com 30,3%. Aferimos que a agitação do dia a dia, aliada à presença da responsabilidade no cuidado de filhos e ao labor em uma empresa de grande porte, pode causar um adoecimento na psique humana, principalmente pela sobrecarga mental da rotina e tarefas, culminando em pessoas insones.

Quanto ao questionamento “No último mês você sentiu dores discretas no peito?”, a maioria (78,9%) respondeu negativamente. Ao cruzar as variáveis “dores no peito” e “sexo”, tem-se que dos que sentem dores no peito, a maioria é composta por homens: 54,5%. Do total que sentiu dores no peito, 40,9% têm como nível de escolaridade o ensino médio completo e 30,3% são da empresa Grande A.

Outro sintoma investigado foi relativo às dores estomacais. Ao serem perguntados se tinham sentido essa sensação física no mês anterior, 21,4% responderam que não. Acrescendo-se “No último mês você sentiu dor no estômago que se acentuou diante de exigências emocionais?”, a maioria que respondeu que sente é de mulheres (61,2%), contra os homens que em sua maioria negaram sentir estas dores (58,5%). Desses os que mais sentem dores estomacais, que se agravam durante situações difíceis do cotidiano, são os que têm filhos: 65,7%, sendo que os que mais sentem esse

desconforto são os que têm ensino médio completo (37,3%) e são da Empresa Grande A (25,4%).

Sabemos que a rotina estressante pode também causar aquela sensação de engasgamento emocional, conhecida como “nó na garganta”. Ao serem perguntados se no mês anterior tinham tido esse sentimento, a maioria respondeu que não (79,9%). Ao avaliar o sexo do entrevistado, notou-se que dos que sentiram esse atravessamento emocional, 54% são de mulheres e que a maioria dos que experimentaram a situação, têm filhos (68,3%). A empresa com menos pessoas que responderam sentir essa angústia são da Pequena A (6,3%).

Quando indagados se tinham sentido no mês anterior tontura ou vertigem, 78,1% respondeu que não e desses a maioria é composta por homens (55,6%) e não tem filhos (67,5%), sendo que a empresa Grande A figura como a que engloba o maior número dos entrevistados participantes: 38,3%.

Uma quantidade considerável (24,3%) disse que seu apetite variou, se alterou, seja pela falta ou pelo excesso diante das adversidades e dos desafios do mês anterior. Houve um empate entre os gêneros, pois homens e mulheres representaram, cada um, 50% dos que sentiram muita ou pouca fome e a empresa Grande A é a que tem a maioria desses: 36,8%.

Não só a disposição para se alimentar foi catalogada nas entrevistas, como também o humor. 37,1% disseram ter sentido perda e/ou mudança no senso de humor no mês anterior. Cruzando-se os dados dos que sentiram transtornos no humor, a maioria é de mulheres (54,3%), são casados (40,5%) e alocados na empresa Grande A (29,3%).

É comum que as pessoas utilizem meios para fugir da realidade ou amenizá-la com vícios. Sendo o cigarro um desses, 15,7% dos entrevistados disseram fumar cigarros para aliviar a sensação de tensão, com a maioria composta por homens fumantes: 57,1%. Quanto ao estado civil, a maioria dos que buscam essa forma de mitigar o estresse é de pessoas casadas (40,8%) e que têm filhos (77,1%). Outra realidade desponta nesse cenário: a empresa Grande B é a que tem a maioria dos que fumaram como abrandamento de angústia (40,8%).

Não obstante, o fumo não é a única forma que as pessoas geralmente buscam para acalmar seus sentimentos controversos. A bebida alcoólica também se destaca e os fatos apontam para um percentual maior que o do uso do cigarro. Apenas 17,3% responderam que se valem do álcool como escapismo e isso pode ser justificado pela

moralidade envolvida no tema, pois a nossa sociedade passou a considerar o uso do tabaco como imoral ao longo das últimas décadas, o que pode contribuir para a diminuição do vício, mas que não demonstra ser suficiente, enquanto o uso de bebidas alcoólicas é incentivado pelos amigos, familiares e, principalmente, pela mídia.

Dos que bebem álcool para suavizar a tensão, a maioria é de mulheres (57,4%), são casados (40,7%), com formação acadêmica de nível médio completo e pertence à empresa Grande A (40,7%).

As pessoas tomadas por um pavor repentino, com medos súbitos sem razões aparentes que provocam reações desequilibradas, representam um percentual apavorante de 23,6% dos entrevistados, que responderam terem se sentido em pânico no mês anterior. Consideramos situações em que os empregados se perceberam com a sensação de estar fora de si e/ou do mundo, com medo de perder o controle das situações.

Quanto ao gênero dos empregados, os homens se sobrepuseram na maioria dos que sentiram pânico: 55,4%. As empresas Média A e Grande A apontaram o mesmo percentual (27%) e figuram como os locais de trabalho em que os funcionários se sentiram mais em pânico no mês anterior.

Ao serem indagados se no mês anterior tinham tido uma vida muito corrida, a maioria afirmou que sim (57,2%). Desses 53,6% são mulheres, variável que mais uma vez aponta para a jornada sobrecarregada e expectativas depositadas nas mulheres, as quais são socialmente tidas como responsáveis pelos cuidados dos filhos, pelas tarefas domésticas e ainda atuação no mercado de trabalho.

Essa asseveração tem fundamento ao se cruzar as variantes dos que responderam que “sim” e dos que “têm filhos”, pois 61,8% sentem que têm uma vida corrida e talvez não se dediquem tanto aos seus afazeres, seja pelo labor estressante, ou pela falta de tempo com sua prole. A maioria dos que têm uma vida muito corrida é de trabalhadores da empresa Grande A (44,7%), que representa quase metade dos que responderam que sentem ter uma rotina muito agitada.

Cerca de um terço dos empregados entrevistados apontaram que tinham tido, no mês anterior, a sensação de dificuldade em se lembrar dos fatos recentes relacionados ao trabalho. É o que demonstra o percentual de 28,1% que disseram ter lapsos de memória. Dentre eles, a maioria é de homens (55,7%) e da empresa Média A (27,3%).

No que diz respeito ao questionamento “No último mês, você sentiu que fugiu das responsabilidades de trabalho antes assumidas de forma natural?”, apenas 23,1%

responderam que sim e desses houve empate entre os gêneros (50%) e a maioria corresponde à empresa Média A (27,8%).

Quanto ao anseio de mudar de emprego, 52,6% dos participantes que demonstraram ter esse anseio são de homens e 47,4% mulheres. Mais uma vez, a empresa Média A tem o maior número dos desejam mudar de emprego (27,2%), seguida da Grande B (25,4%), Grande A (18,4%), Pequena B (9,6%) e Pequena A (6,1%).

Diante desse contexto, foi importante indagar: “No último mês, você sentiu desmotivação com o seu trabalho?” e a resposta foi contraditória, pois cerca de um terço respondeu que sim, correspondendo ao percentual de 29,2% das pessoas entrevistadas, talvez pelo medo de admitir em voz alta, e para si mesmos, que se sentiam desmotivados quanto às suas carreiras. Os mais desmotivados são os homens (52,7%) e a empresa com maior índice de desmotivação quanto ao trabalho foi a Grande A (29,7%).

Por fim, 25,9% se declararam com dificuldade de concentração no trabalho e as empresas empatadas com o maior número de respostas afirmativas, com trabalhadores enfatizando se encontrarem desconcentrados no trabalho”, foram a Grande B, a Média A e Grande A, cada uma delas com 22,2%.

6. Considerações Finais

O objetivo deste presente trabalho consistiu em investigar os impactos do estresse organizacional junto a trabalhadores de empresas do setor calçadista da cidade de Franca-SP.

Pode-se perceber, neste sentido, que o estresse é ocasionado por diversos fatores que podem ocasionar, como impactos principais, o consumo de drogas, bebidas alcóolicas e até mesmo cigarros. Nota-se, ainda, que as mulheres parecem ser as mais afetadas por tal realidade, uma vez que conjugam a atividade laboral com os afazeres domésticos em uma dura dupla jornada.

Dentre as limitações deste estudo, apontamos a especificidade da pesquisa realizada em um pólo calçadista importante do Estado de São Paulo. Neste sentido, as análises aqui empreendidas não podem, de nenhuma maneira, serem ampliadas nem para outros pólos econômicos nem para outras localidades e atividades empresariais.

Como sugestão de estudos futuros, recomendamos a pesquisa de estresse organizacional junto a outros pólos produtivos (calçados, confecção, etc.) do país.

7. Referências

- AFONSO, H. **Prevenir e combater o stress**. Jornal do Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local. 2006.
- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**. Rio de Janeiro. 1998
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INDÚSTRIAS DE CALÇADOS (ABICALÇADOS). **Crise mundial coloca setor em alerta**. 2008.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INDÚSTRIAS DE CALÇADOS (ABICALÇADOS). **Os Pólos Produtores**. 2009.
- BALLONE, G.J. **Estresse: em geral e no trabalho**. n0 4. Curso de Psicopatologia. 2001.
- BRAZ, A. C. A. R. **As implicações das atividades docentes na saúde física e mental do professor**. Revista Terra e Cultura. Londrina. 1985.
- CARVALHO. C. M. B. **Desafios do emprego no setor calçadista de Franca: Um breve relato de suas condições**. Franca: Uni-Facef, 2010.
- CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos**. Vol. II. São Paulo. 2002.
- CHIAVENATO. I. **Introdução á Teoria Geral da Administração**. 5ª. Ed. São Paulo. 1997
- CID-10 Classificação Estatística de Doenças e Problemas relacionados. OMS. 5.ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo. 2001.
- COOPER, C. L., SLOAN, S., WILLIAM, S. **Occupational Stress Indicator - management guide**. London. 1988.
- COOPER, G.; COOPER, R.; EAKER, L. **Living With Stress**. Londres. 1999.
- COUTO, H. A. **Ergonomiando corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e a aplicação prática**. Belo Horizonte. 2014.
- FARINELLI, M. R. **A relação entre trabalho e educação nas indústrias de calçados de Franca-SP**. 2003.
- RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho: Uma abordagem psicossomática**. 2.ed. São Paulo. 1997.
- FIORI, A M. **Stress Ocupacional**. Revista CIPA. São Paulo, 1997.
- GORINI, A. **A indústria calçadista de Franca**. Relatos Setoriais, BNDES. 2000.

- GUIMARÃES, L. M. **Série Saúde Mental e Trabalho**. 2ed. São Paulo. 2000.
- KAPLAN, H.I **Comprehensive textbook of psychiatry**. Londres.1980
- KARASEK, R. **Psychosocial factors: review of the empirical data among men**.Philadelphia: Hanley &Belfus, Inc. *Occupational Medicine*.1998.
- LADEIRA, M.B. **O que é Stress Ocupacional?** Estudos Avançados em Administração. João Pessoa, 1995.
- LENTINE, E. C; SONODA, T. K.; BIAZIN, D. T. Estresse de profissionais de saúde das unidades básicas do Município de Londrina. **Terra e Cultura**. 2010.
- LIPP, M.E.N.; MALAGRIS, L.N. **Psicoterapias Cognitivo comportamentais**. Campinas.2006.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Stress e Trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4 ed. São Paulo. 2005.
- LIMONGI FRANÇA, A. C; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo.1997.
- MALAGRIS, L.E.N.; FIORITO, A.C.C. **Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde**. Campinas.2006.
- MARRAS,J.P; VELOSO,H.M . **Estresse ocupacional**. – Rio de Janeiro.2012.
- MARTINS, L. F. **Estresse ocupacional e esgotamento profissional entre profissionais da atenção primária à saúde**. Dissertação (Mestrado em Psicologia)— Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2011.
- MOLINA, O.F. **Estresse no cotidiano**. Editora Comércio e Representações. 1996.
- NAVARRO, V. L. **Trabalho e trabalhadores do calçado, indústria calçadista de Franca**: das origens artesanais à reestruturação produtiva. São Paulo: Expressão Popular, 2006.
- PAFARO, R. C.; DE MARTINO, M. M. F. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas.São Paulo.2004.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Ergonomia, Estresse e Trabalho: validação da escala de estresse no trabalho. **Revista de Estudos em Psicologia**, Brasília. 2006.
- PETROFF. T. A Síndrome do Pânico.2016. Disponível em<<https://www.vyaestelar.com.br/var/www/html/vyaestelar.com.br/web/index.php?post/8395/estresse-e-um-dos-principais-causadores-de-sindrome-do-panico>>
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro.2002.

ROCHA, E.L & GLIMA, D.M.R. **Distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho**. São Paulo. 2000

RUAS, R. **Difusão de novos paradigmas da produção industrial**: convergência e especificidades em dois segmentos industriais. Ensaio FEE – Fundação de Economia e Estatística. Porto Alegre.1990.

SANTOS, A. F.. **Determinantes psicossociais da capacidade adaptativa: Um modelo teórico para o estresse**.São Paulo.(2010).

SELYE, H. **A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents**. Artigo – The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences.1926

SILVA, D. C. C; PEREIRA, J. A; ALVES, K. S. **A qualidade de vida no trabalho com vistas à promoção da saúde física e emocional do trabalhador no setor calçadista de Franca**.Franca: Uni-Facef, 2008.

SILVA, A.M.V.M. da. Indústria calçadista e globalização: O caso de Franca-SP. 1998.

SINDIFRANCA – Sindicato das Indústrias de Calçados de Franca– **Mapeamento da Cadeia Produtiva Coureiro Calçadista de Franca e região**. 2011.

SOUZA, A.D. de., CAMPOS, C. S., SILVA, E.C.S., SOUZA, J.O.de. **Estresse e o trabalho**. Campo Grande.2002.

TAWAYO, A. **Clima organizacional e estresse no trabalho**. Porto Alegre. 2008.

TOSI, P. G. **Capitais no interior**: Franca e a história da indústria coureiro-calçadista (1860-1945) 1998.