



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS



FABIANE BERTASSI PILON

O ESTRESSE NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Limeira

2014



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS



FABIANE BERTASSI PILON

O ESTRESSE NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Engenharia de Produção à Faculdade de Ciências Aplicadas da Universidade Estadual de Campinas.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Sandra Francisca Bezerra Gemma

Limeira

2014

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA *PROF. DR. DANIEL JOSEPH HOGAN*
DA FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS

P647e Pilon, Fabiane Bertassi
O estresse no trabalho: um estudo de caso no departamento de compras /
Fabiane Bertassi Pilon. - Limeira, SP: [s.n.], 2014.
29 f.

Orientador: Sandra Francisca Bezerra Gemma.
Monografia (Graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de
Ciências Aplicadas.

1. Estresse. 2. Trabalho. 3. Compras. I. Gemma, Sandra Francisca Bezerra.
II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Aplicadas.
III. Título.

Título em inglês: Stress at work: case study in a purchasing department.

Keywords: - Stress;

- Work;

- Purchasing.

Titulação: Bacharel em Engenharia de Produção.

Banca Examinadora: Profa. Dra. Sandra Francisca Bezerra Gemma.
Profa. Dra. Marta Fuentes Rojas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar aos meus pais, Denair Ap. Bertassi Pilon e Norberto Pilon, por terem sempre acreditado no meu potencial e me incentivado na busca por novos desafios.

Agradeço também ao meu irmão, Fabrício Bertassi Pilon, pelas sábias palavras nos momentos de dificuldade e pelo incentivo dado durante todo o período do curso.

Agradeço à minha orientadora Prof.^a. Dra. Sandra Francisca Bezerra Gemma pela paciência, pela dedicação e pelas contribuições durante o desenvolvimento desse trabalho.

Aos familiares por acreditarem e se alegrarem a cada conquista realizada.

Aos amigos por toda paciência, apoio e credibilidade.

“O sucesso nasce do querer. Sempre que o homem aplicar a determinação e a persistência para um objetivo, ele vencerá os obstáculos, e se não atingir o alvo, pelo menos fará coisas admiráveis.”

José de Alencar

PILON, Fabiane. O Estresse no Trabalho: um estudo de caso no departamento de compras. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Faculdade de Ciências Aplicadas, Universidade Estadual de Campinas, Limeira, 2014.

RESUMO

Conforme o mundo tem se globalizado e a mecanização e a velocidade das informações têm aumentado, as suas influências na vida das pessoas também se modificaram e, conseqüentemente, as relações dos indivíduos com o trabalho também sofreram alterações. É notório que essas mudanças estejam fazendo com que as pessoas sejam mais estressadas e as suas relações com o trabalho deixem de ser saudáveis como teoricamente deveriam ser. Diversos autores destacam a importância de se compreender o estresse para lidar com ele de uma forma mais branda e evitar maiores problemas de saúde. Esse estudo busca justamente fazer com que as pessoas tenham acesso a informações a respeito do estresse e de seus riscos, relacionando a situação atual a um departamento de compras, setor que também tem sofrido alterações e mudanças de foco ao longo dos anos, tendo cada vez mais destaque funcional dentro das organizações. Esse estudo se baseou na aplicação de um teste chamado “Sintomas de stress em empresas”, desenvolvido pelo Instituto de Psicologia e Controle do Stress, em entrevistas realizadas com os funcionários do departamento de compras da empresa analisada na cidade de Jundiaí – SP e na vivência durante o período de estágio.

Palavras-chave: Estresse, trabalho, compras.

ABSTRACT

As the world has become globalized and mechanization and information's speed have increased, their influence in people's lives also changed and consequently the relations of individuals with work also changed. It is well known that these changes are making people more stressed and their relationships with work no longer healthy as they theoretically should be. Several authors emphasize the importance of understanding stress to deal with it in a milder form and prevent further health problems. This study aims to make people have access to information about stress and its risks, relating the stress with the current situation of a purchasing department, a sector that has also undergone changes and changes in focus over the years, each time more prominent functional within organizations. This study was based on the application of a test called "Symptoms of stress in companies", developed by the Institute of Psychology and Stress Control, on interviews with employees of the purchasing department in the analyzed company in Jundiaí - SP and living during the internship.

Key-words: Stress, work, purchasing.

Sumário

1. Introdução.....	10
2. Objetivos.....	11
3. Metodologia	11
4. Revisão de Literatura.....	12
4.1 Estresse	12
4.2 Fontes de Estresse	15
4.3 O Estresse e o Trabalho.....	16
4.4 A Síndrome de Burnout.....	18
5. O Departamento de Compras.....	19
5.1 A Função e a Importância do Departamento de Compras	19
5.2 Estudo de Caso.....	23
6. Considerações Finais	25
7. Referências Bibliográficas	26
Anexo.....	29

1. Introdução

O trabalho, conforme Dejours (apud MENDES, 2007), é fundamental para a construção do indivíduo e de sua saúde, da realização pessoal, da formação da relação entre homens e mulheres, da evolução da convivência e da cultura. É através dele que o ser humano pode se expressar, desenvolver sua criatividade e colocar em prática a sua vontade e o seu poder de transformar a sociedade (SILVA, 2010).

O mundo do trabalho tem sofrido transformações muito rápidas devido à globalização, às inovações tecnológicas, às mudanças no cenário socioeconômico e às novas formas de gestão. Essas mudanças têm significativa influência sobre a saúde mental do trabalhador gerando o estresse ocupacional. Dentre as possíveis razões encontram-se as condições ambientais (luminosidade e presença de ruídos, por exemplo), as tensões e os medos vivenciados pelos funcionários, as formas de organização do trabalho predominantes nas empresas e as políticas de gerenciamento aplicadas (SELIGMANN-SILVA et al., 2010; MARRAS, 2010).

O estresse está geralmente associado ao excesso de trabalho, a situações frustrantes e a insatisfações pessoais e profissionais. Independentemente de ser, na maioria das vezes, vinculado a aspectos negativos, torna-se cada vez mais importante compreender o estresse e aprender a controlá-lo, pois ele faz com que o homem se prepare melhor para lidar com as situações complicadas ao longo da vida (LIPP, 1994).

No passado, pouco ou nenhum valor era atribuído às chamadas atividades “suporte” exercidas dentro de uma empresa, que é o caso do departamento de compras. Atualmente, as empresas estão passando por diversas mudanças organizacionais e esse setor tem sido bastante destacado, uma vez que não se resume apenas à aquisição de determinado material. É exigido do comprador que ele tenha conhecimentos técnicos, comerciais e gerenciais (DIAS; COSTA, 2012).

As mudanças de perspectiva tanto do trabalho quanto da função específica exercida pelo comprador são fatores determinantes que podem alterar os estados psicológicos dos indivíduos e, por esse motivo, é importante que sejam estudadas.

2. Objetivos

O trabalho apresentado tem por objetivo realizar uma análise sobre o estresse, assim como sobre os seus fatores causais no ambiente de trabalho e, a partir da experiência como estagiária no departamento de compras e da aplicação do método proposto para o estudo de caso, relacioná-los às responsabilidades e ao cotidiano vivenciado pelos compradores.

3. Metodologia

Para que esse estudo fosse realizado, foram feitas diversas pesquisas bibliográficas em artigos científicos, bases de dados (especialmente a Scielo), livros que fazem parte da bibliografia da ergonomia e da psicodinâmica do trabalho e internet de uma forma geral. Além dessas buscas conceituais, o diálogo e a troca de informações com os demais funcionários do setor também foram fundamentais.

A metodologia do projeto está embasada em duas estratégias fundamentais para execução e análise de dados: a realização de um teste auto-aplicado, desenvolvido pelo Instituto de Psicologia e Controle do Stress denominado “Sintomas de Stress em Empresas”, com abrangência conceitual e prática e duração de 5 minutos, e uma entrevista individual realizada no ambiente de trabalho com duração aproximada de 10 minutos. Tanto o teste quanto a entrevista foram realizados com 10 funcionários específicos do departamento de compras, sendo que 8 deles são responsáveis pela aquisição de bens e serviços e 2 são responsáveis pelo acompanhamento dos produtos a partir do momento em que a compra é efetuada. Os entrevistados estão divididos em 5 pessoas do sexo feminino e 5 do sexo masculino, com idades variando entre 22 e 54 anos. O tempo de empresa para cada indivíduo também varia: alguns realizam suas tarefas nesse departamento há 2 ou 3 anos, enquanto outros exercem suas funções há mais tempo, variando entre 6 e 10 anos.

A entrevista foi escolhida com o objetivo de permitir a troca direta de informações, possibilitando que novas questões sejam levantadas de acordo com o desenvolvimento da conversa.

4. Revisão de Literatura

4.1 Estresse

De acordo com uma pesquisa realizada no ano de 2013 pelo ISMA Brasil (*International Stress Management Association*), estima-se que 70% da população economicamente ativa já tenha sofrido algum tipo de estresse. Dentre os mais diversos motivos, o principal deles é a relação entre o homem e o seu trabalho (ABRANTES, 2014).

A origem da palavra “estresse” é proveniente do latim: “*stingere*”, que significa tensionar. Historicamente, ela foi utilizada pelos ingleses no século XVII com a “conotação de adversidade ou aflição” (MARRAS, 2010, p. 149). Posteriormente, no século XIX, passou a designar a força resultante que um corpo exerce quando é submetido a uma força contrária que tende a deformar esse corpo (JEAMMET, 2000).

No início do século XX, estudiosos da área de Ciências Biológicas e Sociais deram início à investigação sobre os efeitos do estresse na saúde física e mental das pessoas. Considerando-se o tema estresse, Hans Selye (apud MARRAS, 2010, p. 149), austríaco canadense, em 1926 introduziu o conceito de estresse “como uma resposta geral do organismo diante de estímulos ou situações estressantes, sendo um agente neutro capaz de tornar-se positivo ou negativo”.

Atualmente, o estresse pode ser definido como “o resultado do esforço de um organismo diante de pressões externas combinadas com suas características intrínsecas” (FRANÇA, 2008, p. 19).

Considera-se o estresse “intrínseco à condição de viver” (MARRAS, 2010, p. 149), uma vez que as pessoas estão constantemente se adaptando ao meio e às mudanças, o que gera respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais. Ele pode ter caráter positivo quando atua como uma reação de adaptação às circunstâncias e demandas do meio, de forma a impulsionar o indivíduo à ação.

Entretanto, existem situações em que as pessoas não estão capacitadas a responder a um determinado grau de exigência do meio ou não possuem as habilidades necessárias para enfrentá-lo. Nesse caso, fala-se do estresse de caráter negativo ou *distress*, uma vez que se transforma em um risco para a saúde do indivíduo (MARRAS, 2010).

Dentre as diversas contribuições de Hans (apud FILGUEIRAS; HIPPERT, 1999), destaca-se a Síndrome Geral da Adaptação, conclusão à qual se chegou a partir da observação de que o estresse produzia reações tanto de defesa quanto de adaptação mediante o agente estressor. As reações analisadas apresentam três fases: fase de alarme, de resistência e de exaustão (MARRAS, 2010).

A *reação de alarme* é a primeira fase verificada. Nela ocorre a organização e a identificação do perigo, mecanismos mobilizados para manter a vida, preparando o indivíduo para a posterior reação que pode se disseminar. Essas sensações não são identificadas como estresse, por essa razão, muitas pessoas não chegam a se dar conta de que se encontram nesse estado (MARRAS, 2010).

A fase seguinte, de *resistência*, pode durar anos. Ela é a maneira pela qual o corpo se adapta à nova situação. Essa adaptação é obtida através do desenvolvimento adequado dos canais específicos de defesa, podendo surgir sintomas somáticos não específicos. Essa fase se processa de dois modos básicos: sintóxico – aceitação e catotóxica – não aceitação (MARRAS, 2010).

Finalmente, chega-se a fase de *exaustão*, “caracterizada por reações de sobrecarga dos canais fisiológicos, falhas dos mecanismos adaptativos, presença de estímulos permanentes e excessivos” (FRANÇA, 2008, p. 21). Muitas vezes, o resultado encontrado nessa fase é o adoecimento, podendo-se chegar à morte.

Existe também uma quarta fase, identificada por Lipp e Guevara (1994) que recebeu o nome de *quase exaustão* devido ao fato de se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. Nela, é possível notar um enfraquecimento da pessoa por não conseguir se adaptar ou resistir ao agente estressor. Nesse estado, as doenças não são tão graves, entretanto já começam a mostrar os seus primeiros sinais.

Quando se volta para as respostas psicossomáticas, França (2008) menciona a fadiga como decorrente da diminuição de energias físicas ou psíquicas. Em muitos casos, ela chega até a ser confundida com o estresse. Dentre outras razões, ela pode ter diversas causas como: mentais, responsabilidades, preocupações e até conflitos gerados no cotidiano. Todas essas situações geram um acúmulo de tensões, consumindo energia do indivíduo e não permitindo que ele tenha energia para enfrentar outras dificuldades.

Apesar de sua complexidade, em estágios mais leves a fadiga não é considerada um estado grave, pois atua como um sinal para que a pessoa reflita se deve ou não permanecer realizando determinada atividade.

A fadiga pode gerar a exaustão física e é nesse instante que ela pode se tornar uma ameaça à saúde, tendo como sintomas dores ou até uma debilidade física.

Apresenta-se também o conceito de *somatização*, destacado por França (2008) como “sintomas físicos, visíveis ou não, que vão desde mal-estar ou indisposição passageira até lesões em órgãos ou sistemas, com a presença do fator simbólico na sua emergência”.

Considerando-se essa abordagem, Dejours (1992, p. 127) fornece a seguinte definição para o conceito de somatização:

... processo pelo qual um conflito que não consegue encontrar uma resolução mental, desencadeando, no corpo, desordens endócrino-metabólicas que se transformam em um precursor de uma doença somática, em que se considera a conversão de experiências mentais em sintomas físicos.

Existem três diferentes interpretações que abordam esse conceito, abrangendo os níveis biológico, psicológico e social.

Quando se fala no nível psíquico, a somatização é vista como um mecanismo de defesa, utilizando o órgão como forma de linguagem e de liberação da ansiedade e da depressão existente quando não são encontradas outras formas de expressar determinados sentimentos. Ela representa uma “estratégia de sobrevivência” (FRANÇA, 2008, p.23).

Entrando no nível físico, ela “é um distúrbio neurovegetativo, endócrino-metabólico, imunológico ou funcional com sintomas que variam de mal-estar, comprometimento funcional a lesão de órgãos, com sensações de dor e desconforto” (FRANÇA, 2008, p. 23).

No nível social, caracteriza um processo de desestabilidade em função de experiências particulares, porém com influência dos vínculos com os grupos sociais a que o indivíduo pertence. Sob essa perspectiva, nota-se a relação entre os seres humanos e os aspectos culturais e os ambientais.

Logo, o estresse pode ser visto como um mecanismo de adaptação e de defesa que, quando não recebe o devido cuidado, pode desencadear doenças físicas, psíquicas ou, até mesmo a morte, em casos mais graves (DEJOURS, 2009).

4.2 Fontes de Estresse

Conforme escreveu Lipp (1998, p. 30):

O stress pode se originar de fontes externas ou internas. As externas são aquelas representadas pelo que nos acontece na vida ou pelas pessoas com as quais lidamos, isto é, trabalho em excesso ou desagradável, família em desarmonia, acidentes, etc. as causas internas são aquelas que se referem a como pensamos, às crenças e valores que temos e como interpretamos o mundo ao nosso redor.

Essas fontes externas e internas são conhecidas, de uma forma geral, por agentes estressores. Conforme mencionou Marras (2010, p. 150), eles geram um processo químico natural no organismo, um mecanismo inicialmente de defesa. Através de uma análise mais detalhada, Marras divide os agentes estressores da seguinte forma: “fatores contextuais ou do ambiente, fatores pessoais ou individuais e fatores organizacionais”.

Os fatores contextuais estão relacionados às situações novas, à incerteza de acontecimentos econômicos, à incerteza no âmbito político ou mesmo às inovações tecnológicas. A iminência de um evento e o período de duração de uma experiência estressante são também considerados fatores contextuais (Marras, 2010).

Com relação aos fatores individuais, eles se apresentam em grande quantidade, uma vez que estão relacionados às características pessoais. A partir de estudos realizados por Oliveira, Kilimnik (2007), alguns desses fatores foram selecionados: as expectativas individuais, as características de impaciência e intolerância, inflexibilidade, distúrbios emocionais apresentados pelos indivíduos, autoestima e condições físicas (tópico que inclui desde hábitos alimentares até a prática de exercícios físicos).

Finalmente, citam-se os fatores organizacionais, os quais estão relacionados à empresa para a qual se trabalha e à efetiva realização do trabalho. Essa abordagem se torna um pouco mais específica, uma vez que para que algo na organização possa

ser considerado um agente estressor, é preciso que o indivíduo o enxergue dessa forma (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Quando se fala a respeito de trabalho, é importante levar em consideração “que o trabalho pode proporcionar um objetivo e dar sentido à vida, assim como é central para a formação da identidade e para a saúde mental (DEJOURS, 2009); o que acontece quando as demandas no trabalho são ideais e não em níveis extremos ou mínimos, pois, quando se atinge o equilíbrio, o trabalho pode ser um dos mais importantes fatores promotores de saúde” (MARRAS, 2010, p. 152).

4.3 O Estresse e o Trabalho

A Revolução Industrial foi um período marcado pela produção crescente, êxodo rural e aumento das populações urbanas, o que evidencia o impacto que essas alterações teriam na sociedade como um todo. Além desses fatores, as condições de vida e de trabalho se viam comprometidas, uma vez que elas eram precárias, haviam crianças trabalhando nas indústrias, os salários eram baixos para garantir a sobrevivência e os acidentes estavam bastante presentes. A expectativa de vida era reduzida e o índice de mortalidade, elevado. Diante desse paradigma, Dejours passou desenvolver seus estudos sobre os sofrimentos do ser humano e as relações desses sofrimentos com o trabalho (DEJOURS, 1992).

A partir do início da década de 1980, uma nova relação foi estabelecida entre o trabalho e a mente. Codo; Sampaio; Hitomi (1994) destacam que o trabalho pode ultrapassar os conceitos de filosofia, de economia e de sociedade e quando isso ocorre, ele recebe uma nova definição: psicopatologia, de forma que o agente que causa essa psicopatologia se origina nas pressões sobre o indivíduo do trabalho, que desestabilizam o psicológico e a saúde mental (DEJOURS, 1992).

Tendo como base os insucessos da psicopatologia do trabalho, Dejours, segundo Molinier (2013), dá início à sua reflexão a respeito da psicodinâmica do trabalho afirmando que não existe psicose no trabalho, entretanto, o medo e o tédio são dois fatores psíquicos que podem ser considerados perigosos. “Estar submetido ao medo é um risco para a saúde mental e somática”, destaca Molinier (2013, p. 66).

Segundo Dejours (2011), o principal problema quando relacionamos o trabalho à saúde do trabalhador se encontra na quebra de expectativas, uma vez que se cria um ideal de felicidade, satisfação pessoal e aquisição material que na maioria das

vezes não corresponde à realidade, na qual o colaborador precisa lidar com frustrações e imprevistos constantes. Além disso, também destaca a importância do reconhecimento do trabalho, pois quando há desvalorização, ela atinge os demais segmentos da vida dos trabalhadores, contaminando também o tempo em que os indivíduos não estão no trabalho. De posse dos mais diversos sentimentos, inicia-se o processo de sofrimento no trabalho conforme esse se torna patogênico e o desenvolvimento criativo do indivíduo cessa (Molinier, 2013).

Molinier (2013, p. 76) ainda destaca que o sofrimento nem sempre é negativo e a diferença se encontra na direção que ele toma. O sofrimento pode ser “criativo” quando o ser humano o transforma “em prazer e em experiência estruturante”, todavia, pode também ser “patogênico” quando gera “doença que rompe quando as defesas deixam de desempenhar sua função protetora”. De posse desse argumento, a autora também afirma que o sofrimento não é causado pelo trabalho em si, uma vez que ele já existia devido à experiência humana. De forma paralela, Dejours (1992) menciona uma linha tênue entre o bem-estar e o que ele chama de “loucura” no trabalho, pois para ele o sofrimento pode ser entendido como a disputa entre esses dois extremos.

Apenas para salientar, o desgaste no trabalho pode ocorrer tanto do ponto de vista ergonômico quanto do ponto de vista psicológico.

Quando se fala em ergonomia, conforme menciona Dejours (1992), a insatisfação do trabalhador pode se dar devido às condições a que ele é submetido no seu ambiente de trabalho, como: físicas (luminosidade, temperatura, ruídos), químicas (fumaça, gases, poeira), biológicas (presença de vírus, bactérias, parasitas), condições de higiene, de segurança, de organização.

Por outro lado, Molinier (2013) inicia uma discussão mais avançada a respeito das contradições existentes entre o trabalho teórico e o trabalho efetivo, o que faz com as condições psicológicas do indivíduo possivelmente se abalem. Sabe-se que o trabalho é repleto de incidentes e de acontecimentos inesperados, o que exige do trabalhador a capacidade de criar soluções práticas para que o controle da situação seja reestabelecido.

4.4 A Síndrome de Burnout

O trabalho é fundamental para a estruturação da identidade do indivíduo, conforme foi observado por Andrade e Cardoso (2012). Todavia, os trabalhadores estão constantemente sujeitos a condições de trabalho que podem ocasionar sofrimento, tensão emocional, insatisfação, irritação, insônia, envelhecimento prematuro, intensificação de doenças cardiovasculares e de outras doenças crônico-degenerativas, além dos sintomas psíquicos, como a Síndrome de Burnout, segundo Franco (apud ANDRADE; CARDOSO (2012).

A partir do momento em que o estresse se torna crônico, segundo Andrade e Cardoso (2012), uma possível resposta é a Síndrome de Burnout. Costa; Lima; Almeida (2003) realizaram um estudo no qual afirmam que a fase de exaustão física, psíquica e emocional caracteriza um sinal inicial da síndrome, entretanto, o seu surgimento se dá de forma gradual e cumulativa, podendo levar décadas até que ela se manifeste, como especificou Castro e Zanelli (2007).

Burnout é uma expressão coloquial inglesa que significa “queima” ou “combustão total”. Ela designa algo que deixou de ser eficiente em decorrência de exaustão de energia, exaurição física, psíquica e emocional, devido à dificuldade de um indivíduo em se adaptar ao trabalho ou à intensa frustração com relação a ele. Primeiramente, esse termo foi utilizado, em 1969, por Brandley e se difundiu a partir dos artigos de Freudenberger no ano de 1974 (MASLACH E JACKSON, 1981).

De acordo com Marras (2010), a Síndrome de Burnout é, em síntese, uma forma avançada de estresse. Ela afeta os mais diversos profissionais e a relação deles com o trabalho e, por essa razão, é associada ao estresse laboral crônico. Quando ela se faz presente, o desinteresse aflora e os sentimentos de realização profissional são reduzidos.

Paralelamente, Freudenberger e Richelson (1987 apud VIEIRA, 2010) definem *burnout* como um ‘incêndio interno’, um ‘esgotamento dos recursos físicos e mentais’ quando se busca o atingimento de uma meta ‘irrealizável’ que pode ter sido imposta tanto pelo próprio indivíduo quanto pela sociedade. Esse esgotamento acontece, em geral, no trabalho por ser a área da vida em que estão focadas as maiores expectativas de sucesso.

Alguns indícios da Síndrome de Burnout são: “ceticismo, insensibilidade, despreocupação, desconforto, ansiedade e até mesmo o sentimento de divisão que

um indivíduo sente entre o que pode fazer e o que efetivamente consegue fazer com outras pessoas” (ANDRADE E CARDOSO, 2012, p. 133). Os principais sintomas apresentados pelas pessoas acometidas pela síndrome variam desde insônia, fadiga, irritabilidade, falta de interesse até tremores e inquietações (CODO, 1999).

Os autores Maslach e Jackson (1981) mencionam que a síndrome pode ser entendida como um conceito que abrange diversas dimensões, envolvendo três componentes principais:

1. Exaustão emocional: momento em que o trabalhador percebe que devido ao contato intenso com problemas há um esgotamento das suas energias e de seus recursos emocionais. É possível reconhecer que a nível afetivo não há mais o que possa ser oferecido;
2. Despersonalização: situação em que se verifica o desenvolvimento de atitudes e sentimentos negativos com relação às outras pessoas no ambiente de trabalho, o colaborador se torna insensível e hostil;
3. Falta de realização pessoal: existe uma constante sensação de incapacidade e fracasso.

Foi criado um instrumento que possibilitasse a avaliação da síndrome – *Maslach Burnout Inventory MBI*, de acordo com Maslach, Jackson e Leiter (1996) (apud VIEIRA, 2010). Ele viabiliza um estudo a respeito da difusão da síndrome e, com isso, permitiu que o conceito se tornasse popular. Além dele, também foi desenvolvido um outro instrumento por Pines e Aronson (apud VIEIRA, 2010), o *Burnout Measure MB*, que apesar de ter sido o segundo mais usado, atualmente está caindo em desuso por causa de limitações metodológicas na sua elaboração.

5. O Departamento de Compras

5.1 A Função e a Importância do Departamento de Compras

Comprar é uma ação que está presente no cotidiano de qualquer indivíduo, uma vez que, nos dias de hoje, é um ato vinculado à sobrevivência, por exemplo quando se menciona a aquisição de alimentos. Para uma empresa, a aquisição de bens e de serviços é uma atividade fundamental, por essa razão é preciso que o conceito dessa atividade seja analisado com um pouco mais de cautela.

Essa função está relacionada à obtenção de materiais e de serviços, seja no mercado interno ou no externo, através da tradução das necessidades internas da empresa. Para que essa obtenção seja realizada da melhor forma, é preciso comprar o material certo, com o preço certo, na hora certa, com a quantidade certa e do fornecedor certo (DIAS; COSTA, 2012).

De acordo com Dias (1993, p. 259), tem-se a seguinte definição:

A função compras é um segmento essencial do Departamento de Materiais ou Suprimentos, que tem por finalidade suprir as necessidades de materiais ou serviços, planejá-las quantitativamente e satisfazê-las no momento certo com as quantidades corretas, verificar se recebeu efetivamente o que foi comprado e providenciar armazenamento. Compras, é portanto, uma operação da área de materiais, muito importante entre as que compõem o processo de suprimentos.

Já os autores Alto, Pinheiro e Alves (2009, p. 23) conceituam compras da seguinte forma:

Compras empresarial é a função do sistema de suprimentos responsável pela aquisição de bens e serviços necessários para a empresa cumprir seus objetivos relacionados com produção, venda, operação, distribuição, manutenção, transporte, administração e prestação de serviços.

A chamada compra empresarial, atualmente, é bastante influenciada por diversos fatores, como: a globalização da economia, da produção, da competição, dos sistemas financeiros e comerciais, a percepção do tempo disponível, a crescente competitividade, a evidência de novas técnicas administrativas, comerciais e de produção, o crescente uso dos recursos de informática, e a importância cada vez maior do papel do cliente consumidor (ALTO; PINHEIRO; ALVES, 2009).

Para Dias (1993), alguns dos objetivos fundamentais do setor de compras são:

- A obtenção de um fluxo contínuo de suprimentos com a finalidade de atender aos programas de produção;
- A coordenação desse fluxo, evitando investimentos excessivos;
- A compra de materiais e de insumos com os menores preços, atendendo aos requisitos de quantidade e de qualidade;

- A negociação justa e honesta, buscado com sabedoria as melhores condições para a empresa.

Comparativamente, para Alto; Pinheiro; Alves (2009), os objetivos estratégicos desse setor são os seguintes:

- A garantia de um fluxo contínuo de materiais, serviços e informações que supram as necessidades gerais da empresa;
- A aquisição econômica de materiais, conforme os padrões de qualidade requeridos e de acordo com a finalidade desejada;
- O incentivo e a colaboração para que os materiais e os equipamentos sejam padronizados e simplificados;
- A consideração das limitações da empresa, por exemplo a capacidade financeira e armazenamento;
- A minimização do custo do processo aquisitivo;
- As buscas constantes por novos fornecedores e opções de fornecimento;
- A manutenção de relações de cooperação, de lealdade e de respeito com os fornecedores;
- A busca frequente por novos produtos, novas tecnologias e novos serviços oferecidos no mercado e a difusão dos resultados obtidos na empresa;
- A máxima integração e cooperação das demais áreas da empresa (técnica, financeira, jurídica, produção, operação, manutenção, logística);
- O desenvolvimento de estudos de análise de custos;
- A aquisição de materiais em quantidades ideais, evitando faltas e excessos;
- A consideração e a avaliação dos reflexos do processo de aquisição na cadeia de suprimentos e no sistema logístico.

De acordo com Chiavenato (2005), para que o departamento de compras opere da melhor maneira possível e todos os objetivos sejam alcançados, é imprescindível a previsão das necessidades de suprimentos. Além disso, informações sobre quantidade, qualidade e prazos também são importantes para que a fábrica possa

operar. São essas informações que movem o comprador para que ele possa desempenhar sua função, entretanto, é preciso que seja desenvolvido um planejamento adequado para que compras disponha do tempo necessário para negociar e efetuar a compra.

Em primeiro lugar, é muito importante que o comprador saiba o que está sendo comprado e sua real necessidade, pois além de trabalhar com o objetivo de adquirir algo do qual a empresa realmente precise, é fundamental se certificar de que todos os requisitos sejam atendidos pelo fornecedor, por exemplo: requisitos de qualidade e testes de performance exigidos na produção de determinados equipamentos. De posse desse conhecimento, o comprador é capaz de realizar uma avaliação técnica das cotações recebidas dos fornecedores, o que além de garantir a qualidade do equipamento solicitado, também pode evitar gastos excessivos e possibilitar o reconhecimento de potenciais economias de custo (DIAS; COSTA, 2012).

A análise dos preços também é uma atividade de extrema relevância que compete ao comprador. Em grandes empresas existem departamentos de suporte ao setor de compras que possuem a finalidade de estimar o valor de cada item a ser adquirido, possibilitando que, ao receber uma cotação, seja realizada uma análise crítica dos preços ofertados. Verifica-se se há coerência ou se há alguma divergência significativa, a qual deve ser questionada ao fornecedor. É preciso saber que nem sempre o menor preço significa o melhor negócio a ser fechado.

Os prazos de entrega também devem ser cuidadosamente examinados. Eles são um ponto crítico em uma linha de produção, principalmente quando se trata de empresas que atuam como montadoras. São considerados fatores fundamentais ao se julgar uma concorrência. Por outro lado, o comprador precisa agir da maneira mais sábia possível, a fim de evitar estoques excessivos ou a falta de determinado componente. É preciso sabedoria para que o material seja adquirido no momento adequado.

Outro tópico importante que compete ao departamento de compras é a seleção de fornecedores. Essa análise não implica em escolher um fornecedor apenas por ele apresentar os melhores custos. Existem casos em que um fornecedor pode apresentar valores mais altos do que os dos concorrentes, entretanto possui um histórico de pontualidade nas entregas, ou mesmo de padrões de qualidade dos seus produtos. A escolha deve ser feita com base na avaliação da importância relativa dos fatores a serem considerados (Slack; Chambers; Johnston, 2009).

A função compras é considerada uma das engrenagens do complexo conjunto denominado empresa. Por ser um setor de grande responsabilidade, precisa ser devidamente considerado no sistema para que não ocorram deficiências, gerando: produção ineficiente, produtos inferiores, atrasos nos prazos de entrega e clientes insatisfeitos. Dentre outras, a função compras compreende as seguintes ações: cadastramento de fornecedores, coleta de preços, definição do transporte do material, análise de propostas, diligenciamento de preço, de prazo e de entrega e recebimento do material (DIAS; COSTA, 2012).

5.2 Estudo de Caso

O estudo de caso foi desenvolvido a partir de uma pesquisa realizada em uma empresa na cidade de Jundiaí, São Paulo. O foco dessa empresa é o fornecimento de equipamentos para mercados industriais selecionados, como a fabricação de bombas para indústrias alimentícias, para extração de petróleo, para geração de energia, dentre outras aplicações. Participaram da pesquisa 10 funcionários especificamente do departamento de compras, de forma que 8 são responsáveis pelas compras e negociações e 2 são responsáveis pelo diligenciamento, ou seja, pelo acompanhamento dos produtos a partir do momento em que um pedido é gerado. A idade dos participantes varia entre 22 e 54 anos e foram consideradas 5 pessoas do sexo feminino e 5 pessoas do sexo masculino.

O teste utilizado para a avaliação é denominado “Sintomas de Stress em Empresas”, ele foi retirado do site do *Instituto de Psicologia e Controle do Stress* e se encontra em anexo. O objetivo do teste é verificar se o estresse está presente na empresa estudada, entretanto, ele não é capaz de fornecer um diagnóstico da intensidade exata na qual ele se apresenta.

Para os colaboradores o teste foi entregue impresso com os tópicos que deveriam ser assinalados de acordo com o que eles estivessem vivenciando no trabalho. As respostas obtidas foram transferidas para o teste *online*, o qual apresenta três opções de resultados:

- a empresa não apresenta sinais de estresse excessivo nesse momento;
- o nível de estresse dentro da empresa está dentro dos limites;
- o nível de estresse na empresa está alto demais.

Fazendo-se uma média dos resultados obtidos para os funcionários, pôde-se verificar que apesar de o cotidiano vivenciado em um departamento comercial ser bastante agitado e totalmente imprevisível, os testes não revelaram nível significativo de estresse.

Além do teste, foram realizadas entrevistas individuais com duração aproximada de 10 minutos. Na entrevista, buscou-se abordar as relações existentes entre os funcionários, entre os funcionários e os fornecedores e dos funcionários com o ambiente de trabalho. Foram feitos questionamentos sobre as atividades realizadas diariamente, sobre as relações existentes entre os funcionários e entre os superiores, sobre a satisfação com o espaço físico disponível e também sobre como se dão os processos de resolução de problemas.

Com base nos testes e nas entrevistas, é possível analisar de forma mais cuidadosa os motivos que podem contribuir para que haja ou não alto grau de estresse no departamento. Uma das razões para que não haja grau elevado de estresse está relacionada ao nível de satisfação dos funcionários com relação à empresa e ao trabalho que desenvolvem, isso faz com que os colaboradores lidem de forma mais atenuada com as situações estressantes do dia-a-dia, uma vez que as situações de estresse impreterivelmente estarão presentes no trabalho organizacional. Entretanto, existem circunstâncias que são resolvidas com maior facilidade e existem outras nas quais é necessário o envolvimento dos supervisores ou do gerente, como no caso de um equipamento com entrega em atraso.

Outro fator considerado importante para que o resultado não seja negativo é a cooperação existente entre os funcionários e o desenvolvimento de um trabalho em equipe. O departamento de compras avaliado funciona como uma única célula integrada em que todos os funcionários se ajudam sempre que preciso. Essa sensação de acolhimento faz com que as pessoas se sintam mais à vontade para solicitarem suporte quando necessário e se sintam mais confiantes diante dos desafios apresentados.

Todavia, é preciso analisar que também foram dados indícios, que conforme Falzon (2007), são auxiliares na geração do estresse organizacional. O principal deles diz respeito à incerteza e à insegurança vivenciada no trabalho, o que tem sido bastante relevante dada a situação econômica em que o país se encontra, sendo refletida em grandes cortes de profissionais e mudanças de funções dentro da empresa. Outro tópico significativo está relacionado à interrupção do trabalho, seja

por solicitações de outros colaboradores, seja por requisições tecnológicas, como toques incessantes de telefone. Essas considerações estão sendo destacadas, pois estão fortemente presentes no departamento de compras analisado.

Com base nos testes, nas entrevistas e no que foi exposto, conclui-se que o estresse está presente, pois se deve considerar que, conforme Mollinier (2013), o sofrimento no trabalho também é reflexo do que é o indivíduo e da bagagem que ele apresenta ao longo da vida, inclusive anterior ao trabalho. Embora o teste não tenha apontado elevados níveis de estresse, sabe-se que devido às circunstâncias do meio, mesmo em níveis menos perceptíveis, ele pode estar presente.

Os principais itens que foram marcados no teste foram a “redução da qualidade do trabalho” e o “aumento da incidência de erros”. Esse fato pode ser compreendido quando se leva em consideração a alta demanda do setor e a rapidez com a qual os problemas precisam ser resolvidos.

6. Considerações Finais

Quando se fala em trabalho, é imprescindível mencionar que ele se faz fundamental para a vida e o desenvolvimento do ser humano. Com isso, conclui-se sua importância também para a saúde física e psicológica dos indivíduos. Todavia, o trabalho é um segmento da vida do ser humano que precisa ser avaliado com cautela, pois ele tanto pode ser prazeroso e gerar satisfação para o indivíduo, como pode ser danoso e ocasionar adoecimentos, principalmente nos dias atuais em que as exigências relacionadas ao trabalho são mais elevadas devido à globalização e à rápida troca de informações (DEJOURS, 2011).

O estresse está constantemente presente na vida das pessoas. Ele funciona como um alerta para as situações de perigo, essa é a sua característica fundamental. Entretanto, conforme o seu nível se eleva, o ser humano entra em uma nova fase que precisa ser monitorada, pois, a princípio é uma resistência às situações de risco, mas pode se agravar e gerar a chamada “exaustão”.

A partir desse momento, a saúde do indivíduo pode estar comprometida, tanto a psicológica, quanto a física, através da somatização dos sintomas. Além disso, níveis excessivos de estresse podem provocar a Síndrome de Burnout, caracterizada especialmente pelo esgotamento do trabalhador. Além dos desfechos mencionados,

uma outra possibilidade em casos mais extremos acaba sendo o suicídio (DEJOURS, 2009).

O estudo de caso realizado permite concluir, conforme o que foi estudado, que o bem-estar com relação ao trabalho e a presença ou a ausência de estresse não está unicamente relacionada à função exercida pelo indivíduo, mas faz parte de um contexto que envolve desde as condições ergonômicas (como as condições do ambiente de trabalho, por exemplo) até as relações estabelecidas com os outros funcionários.

O conhecimento sobre o que é o estresse e quais as consequências que o ser humano pode ter em decorrência dele é fundamental para que se desenvolva a percepção sobre o tema, mantendo-se atento para tomar as medidas necessárias e evitar situações de risco à saúde.

7. Referências Bibliográficas

ABRANTES, T. Os sinais de que você está se “sacrificando” pelo trabalho. **Exame**. São Paulo, fev. 2014. Seção Carreira. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/os-sinais-de-que-voce-esta-se-sacrificando-pelo-trabalho>>. Acesso em: 15 mar. 2014.

ALTO, C. F. M.; PINHEIRO, A. M.; ALVES, P. C. **Técnica de compras**. São Paulo, FGV, 2009.

ANDRADE, P. S. de; CARDOSO, T. A. de O. Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout. **Revista Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 129-140, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902012000100013&lng=pt&nrm=iso&tlng=en>. Acesso em: 10 maio 2014.

CASTRO, F. G. de; ZANELLI, J. C. Síndrome de *burnout* e projeto de ser. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 17-33. 2007. Disponível em: <www.revistas.usp.br/cpst/article/download/25798/27531>. Acesso em: 10 maio 2014.

CHIAVENATO, I. **Administração de materiais**: uma abordagem introdutória. São Paulo: Campus, 2005.

CODO, W; SAMPAIO, J; HITOMI, A. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**: uma abordagem interdisciplinar. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1994. Disponível em: <http://psicologia139.dominiotemporario.com/doc/1_LIVRO_INDIVIDUO_TRABALHO_E_SOFRIMENTO.pdf>. Acesso em: 10 maio 2014.

COSTA, J. R. A. da; LIMA, J. V. de; ALMEIDA, P. C. de. Stress no trabalho do enfermeiro. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**. São Paulo, v. 37, n. 3, p. 63-71, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v37n3/08.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2014.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução de A. I. Paraguay e L. L. Ferreira. São Paulo: Oboré, 1992.

DEJOURS, C. IN: LANCMAN, S. & SZNELWAR, L. I. **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Tradução de Frack Soudant. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2011.

_____. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho? **Revista Cult**, São Paulo, n. 139, p. 49-53, 2009. Disponível em: <<file:///C:/Users/Fabiane/Downloads/Revista+Cult+-+Dejours+Entre+o+desespero+e+a+esperan%C3%A7a.pdf>>. Acesso em: 19 jun 2014.

DIAS, A. M. P. **Administração de Materiais**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1993.

DIAS, M; COSTA, R. F. **Manual do comprador**: conceitos, técnicas e práticas indispensáveis em um departamento de compras. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 248 p.

FALZON, Pierre. **Ergonomia**. São Paulo. Edgard Blucher. 2007.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicol. cienc. prof.**, vol.19, n.3, pp. 40-51, 1999. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931999000300005>>. Acesso em: 18 jun 2014.

FRANÇA, A.C.L. **Psicologia do Trabalho**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2008.

JEAMMET, P; REYNAUD, M; CONSOLI, S. **Psicologia Médica**. Rio de Janeiro: Medsi, 2000.

LIPP, M.E.N; GUEVARA, A.J.H. **Validação Empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS)**. Estudos Psicologia, v.11, n.3, p.43-49, 1994.

LIPP, M. N. et al. **Como enfrentar o stress**. 4 ed. São Paulo: Ícone; Campinas, Unicamp. 1998.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E.; The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, England, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/pdf>>. Acesso em: 11 maio 2014.

MARRAS, J.P. **Gestão Estratégica de Pessoas**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2010.

MENDES, A. M. (Org.). **Trabalho: teoria, métodos e pesquisas**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 357 p. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=TPDu2MICz0MC&oi=fnd&pg=PA4&dq=Cultura+Organizacional+e+Prazer+sofrimento+no+Trabalho:+uma+abordagem++psicodin%C3%A2mica&ots=ydAYo0nPGS&sig=AVcHv0X1za_8GtI67CXss0Xiiuc#v=onepage&q=Cultura%20Organizacional%20e%20Prazer+sofrimento%20no%20Trabalho%3A%20uma%20abordagem%20%20psicodin%C3%A2mica&f=false>. Acesso em: 18 maio 2014.

MOLINIER, P. **O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho**. Tradução de Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15, 2013. 343 p. Título original: Les enjeux psychiques du travail. Introduction à la psychodynamique du travail.

OLIVERIA, F. A. de; KILIMNIK, Z. M. Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultrasonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. **Revista de Administração da FEAD**, Minas Gerais, v. 4, n. 1, p. 105-124, 2007. Disponível em: <<file:///C:/Users/Fabiane/Downloads/160-481-1-PB.pdf>>. Acesso em: 18 jun 2014.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estud. Psicol.**, Natal, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2004000100006>>. Acesso em: 17 jun 2014.

SELIGMANN-SILVA, E. S. et al. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 187-191, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572010000200002&script=sci_arttext>. Acesso em: 15 maio 2014.

SILVA, Juliana Fernandes da Costa. **Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências**. Rio de Janeiro, 2010. Monografia apresentada ao Instituto a Vez do Mestre da UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf>. Acesso em 18 maio 2014.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, I.; Conceito(s) de burnout: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n.122, p. 269-276, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572010000200009&script=sci_arttext>. Acesso em: 10 maio 2014.

ANEXO – Sintomas de Stress em Empresas

Marque com um “x” as alternativas que refletem os aspectos presentes no seu trabalho ou no departamento de uma forma geral:

- Redução na produtividade
- Redução na qualidade do trabalho
- Absenteísmo (falta ao trabalho)
- Aumento do número de acidentes ou erros
- Sinais de indecisão por parte dos chefes de departamentos
- Discussões ou demonstração de irritabilidade
- Comentários maliciosos sobre os outros funcionários
- Desconfiança manifesta
- Alcoolismo
- Atrasos constantes

Fonte: Instituto de Psicologia e Controle do Stress