

FACULDADE CATÓLICA SALESIANA DO ESPÍRITO SANTO

GABRIELA CORTELETTI TÁPIAS

**O ESTRESSE E SUA RELAÇÃO COM A SAÚDE DO TRABALHADOR E COM OS
ÍNDICES DE ROTATIVIDADE**

VITÓRIA
2015

GABRIELA CORTELETTI TÁPIAS

**O ESTRESSE E SUA RELAÇÃO COM A SAÚDE DO TRABALHADOR E COM OS
ÍNDICES DE ROTATIVIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Orientador: Prof. Margareth Marchesi Reis.

VITÓRIA
2015

GABRIELA CORTELETTI TÁPIAS

O ESTRESSE E SUA RELAÇÃO COM A SAÚDE DO TRABALHADOR E COM OS ÍNDICES DE ROTATIVIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Aprovado em _____ de _____ de _____, por:

Prof. Ms. Margareth Marchesi Reis - Orientadora

Prof. Ms. Andréa Campos Romanholi, FCSES

Prof. Ms. Thaís Caus, FCSES

Em dedicação e gratidão à minha amada família.
Pais, irmão e avós, obrigada por tudo!

AGRADECIMENTOS

Não há como não conceder o primeiro agradecimento à toda minha família. Especialmente aos meus pais, Rosângela e Antônio, agradeço por cada dia vivido e pela oportunidade de concretizar um sonho. Aos meus avós, Idalina e Valdir, minha eterna gratidão pelo exemplo de vida, cuidados e ensinamentos. Ao meu irmão, Gabriel, agradeço por caminhar ao meu lado e tornar a caminhada mais leve.

Agradeço a minha Orientadora, Prof.^a e Ms. Margareth Marchesi Reis pelo acolhimento teórico e pessoal recebido, que dispôs compreensão e materiais literários fundamentais para conclusão deste trabalho e que, junto à Prof.^a e Ms. Andréa Campos Romanholi, potencializaram durante o curso o meu interesse pelas complexas, estigmatizadas e necessárias áreas da Saúde Coletiva e da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Grata pelo conhecimento transmitido e que se fará contínuo.

Ao Coordenador Alexandre Aranzedo agradeço pelo suporte desde o início do curso até aqui, obrigada pela paciência e atenção. Aos demais Mestres, meus agradecimentos por cada saber ensinado. À minha Orientadora de estágio não obrigatório, Daphne, e nossa Diretora, Anna Thereza, agradeço pela paciência e apoio de sempre, principalmente nessa etapa final.

Para a realização deste estudo foi de total importância à disponibilidade outorgada pelo campo de estudo, viabilizando dentro de suas instalações o acesso aos seus funcionários, talvez mais vulneráveis devido à situação de desligamento, para fornecimento de informações. Demonstrando assim, confiança e apoio ao conceder a oportunidade para concretização desta pesquisa. Bem como, os agradecimentos aos 77 sujeitos participantes que voluntariamente se dispuseram a falar de um assunto delicado que estavam vivenciando exatamente no momento da realização da entrevista: a demissão.

Obrigada à todos!

Privatizaram sua vida, seu trabalho, sua hora de amar e seu direito de pensar.
É da empresa privada o seu passo em frente, seu pão e seu salário.
Agora não contente, querem privatizar o conhecimento, a sabedoria, o pensamento,
que só à humanidade pertence.
Bertolt Brecht (1954)

RESUMO

Propõe-se aqui o estudo da complexa tríade de processos sociais: saúde, doença e trabalho. Abordando como tema central a Saúde do Trabalhador a partir da investigação sobre a incidência do fenômeno do estresse em ambiente de trabalho, sob o olhar humanizado da Psicologia e da concepção de integralidade do sujeito, sendo esta a diretriz norteadora do Sistema Único de Saúde, também amplamente presente na discussão. O objetivo consiste na análise do estresse e sua relação com a Saúde do Trabalhador e com os índices de rotatividade, a partir de um estudo de campo no setor operacional de uma empresa alimentícia; com a ênfase voltada para o sujeito, identificando quais os impactos desencadeados na sua saúde psíquica e física pelo processo de trabalho, bem como sua concepção sobre a temática; levantando problemáticas antigas e ainda presentes no mundo do trabalho e da saúde brasileira. Para tanto, o estudo contempla informações provenientes do mês de Maio a Outubro de 2015, com participação total de 77 trabalhadores em situação de desligamento da empresa, buscando identificar os principais motivos ligados ao alto índice de rotatividade semestral, dividindo-os em dois grupos para comparação dos dados das demissões ocorridas por iniciativa própria do funcionário e as que foram designadas pela gerência, fato que remete ao desemprego, também contemplado nas discussões, seguindo o viés teórico da Psicologia da Saúde Coletiva, Psicologia Organizacional do Trabalho e abrangendo as perspectivas conceituais advindas do SUS, para uma concepção que faça jus à integralidade e subjetividade humana.

Palavras-chave: Psicologia. Saúde do Trabalhador. Saúde Coletiva. Processo de Trabalho. Estresse.

ABSTRACT

This study proposes the analysis of complex triad of social processes: health, sickness and work. Having at its center theme the Workers Health based on the analysis about the incidence of the phenomenon stress in the workplace, with the humanised vision of Psychology and the conception about all the human totality, what to defines the basis of the policy in the National Health System, also discussed here. The objective is to understand the stress connected with the Worker Health and the turnover rates, by a study on the operational sector of a food company, with the emphasis focused on the employee to identify the impacts on his psychic and organic health by the labor process, and his point of view about the subject, citing problematics old and still current on the world of work and health. For this, the study includes information from May to October at 2015, with total participation equal to 77 employees in the company's dismissal situation, trying to identify the main reasons connected to the semester high turnover rate, separating them into two groups to compare the informations on layoffs by employee's own initiative and by management, what to refers to unemployment, also contemplated in the discussions, using the theory of Psychology and Collective Health, covering the conceptual perspectives coming from SUS, to be possible a conception that affirms the integrity and subjectivity human.

Keywords: Psychology. Worker Health. Collective Health. Work Process. Stress.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Número total de desligamentos de Maio à Outubro de 2015.....	92
Gráfico 02 - Opinião sobre o treinamento fornecido pelo RH no 1º dia e mensalmente nas lojas	95
Gráfico 03 - Opinião referente ao treinamento prático e técnico fornecido pelos supervisores e gerentes	98
Gráfico 04 - Relacionamento Interpessoal com a gerência.....	100
Gráfico 05 - Relacionamento Interpessoal com os supervisores.....	101
Gráfico 06 - Relacionamento Interpessoal entre os próprios funcionários	101
Gráfico 07 - Opinião sobre o salário.....	105
Gráfico 08 - Opinião sobre os benefícios fornecidos pela empresa	106
Gráfico 09 - Condições de Trabalho.....	106
Gráfico 10 - Oportunidade de Crescimento Profissional	112
Gráfico 11 - Como classifica a sua experiência como funcionário da empresa	114
Gráfico 12 - Trabalharia novamente na empresa ou não	114

LISTA DE SIGLAS

CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CEREST – Centros de Referência em Saúde do Trabalhador

CID – Classificação Internacional de Doenças

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

NR – Normas Regulamentadoras

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

RENAST – Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador

SUS – Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO -	25
2 REVISÃO DE LITERATURA -	33
2.1 SUS E SAÚDE COLETIVA -	33
2.1.1 Saúde do trabalhador - quem é o trabalhador -	40
2.2 TRABALHO E SUBJETIVIDADE HUMANA -	44
2.3 PROCESSO DE SAÚDE, DOENÇA E TRABALHO -	48
2.4 ESTRESSE E SUA INTERFACE COM O TRABALHO -	53
2.5 A ORGANIZAÇÃO E SUA FORMA DE LIDAR COM O ADOECIMENTO-	58
2.6 A PSICOLOGIA NA ORGANIZAÇÃO E NA SAÚDE DO TRABALHADOR -	66
2.7 A RELAÇÃO ENTRE ESTRESSE, SATISFAÇÃO E SAÚDE NO TRABALHO -	71
3 METODOLOGIA -	79
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA -	79
3.2 CAMPO DE ESTUDO -	81
3.3 SUJEITOS PARTICIPANTES -	82
3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS -	83
3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS -	85
3.6 QUESTÕES ÉTICAS -	86
3.7 ANÁLISE DOS DADOS -	88
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES DA PESQUISA -	91
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS -	117
REFERÊNCIAS -	122
APÊNDICE A -	128
APÊNCIDE B -	129

APÊNDICE C-.....	130
------------------	-----