

CLIMA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE EM UM HOSPITAL DO INTERIOR PAULISTA: UMA AVALIAÇÃO EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Caio GIACOMETTI*

Denise Rossi FORESTO-DEL COL**

RESUMO

O clima organizacional é um conceito importante para a compreensão do modo como os colaboradores percebem aspectos da organização. Conhecer o grau de satisfação dos colaboradores é de grande valia, pois pode dar subsídio para tomadas de ações, preventivas e corretivas, do ponto de vista organizacional. O objetivo do presente estudo foi identificar os indicadores de estresse e clima organizacional de uma instituição hospitalar de médio porte. Trata-se de um estudo de campo descritivo com abordagem quantitativa. Foram aplicados três instrumentos: Questionário Sociodemográfico; Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL); Escala de Clima Organizacional (ECO). A amostra foi composta por 15 participantes, sendo que 60% (9) são mulheres e 40% (6) são homens, e concentra-se na faixa etária dos 16 aos 51 anos, apresentou cinco domínios referentes ao clima organizacional, encontra-se com pouco nível de discrepância entre os domínios considerados, com médias indicando uma percepção mediana do clima organizacional. Ainda assim, podemos apontar o domínio “coesão entre colegas” como o melhor avaliado pelos sujeitos (Média = 4,00) e, em contrapartida, o domínio “recompensa” apresentou uma avaliação com (Média = 3,3). Os resultados obtidos no Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos é de que 73% (11) dos colaboradores apresentam estresse e 27% (4) não apresentam estresse. Será necessário que haja estratégias de clima organizacional para promover a saúde e a diminuição de estresse, com o intuito de haver melhorias no clima e adotar medidas voltadas ao trabalho na prevenção do estresse e aumento do nível do clima, em especial, no fator “controle/pressão”.

Descritores: Eficiência Organizacional. Estresse Ocupacional. Psicologia Industrial.

1 INTRODUÇÃO

O clima organizacional é o indicador de satisfação dos colaboradores de uma empresa em relação a diferentes aspectos, como cultura, políticas, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização pessoal, entre outros. Como o relacionamento interpessoal pode influenciar o clima, é possível resultar ou não um clima favorável. O clima organizacional favorável concede a possibilidade de satisfazer as necessidades desses membros, tais como: motivação, satisfação, animação e reconhecimento. No entanto, quando é desfavorável, essas necessidades não são atendidas.

* Graduado em Psicologia pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul - SP, UNIFUNEC, Psicólogo da Santa Casa de Santa Fé do Sul, caio1@hotmail.com

** Professora e coordenadora pedagógica do Curso de Psicologia do Centro Universitário de Santa Fé do Sul - SP, FUNEC, deforest@hotmai.com

Conforme Ferreira (2017), o clima organizacional pode influenciar a satisfação no trabalho e o rendimento, tal como o nível de absenteísmo e rotatividade. O clima reflete a percepção dos colaboradores em relação ao rendimento organizacional. Desta forma, é uma ferramenta de extrema relevância para o desenvolvimento organizacional.

Contudo, afirma-se que o clima organizacional é algo sério e deve ser visto com mais atenção pelas organizações, pois acarreta grandes prejuízos à vida das pessoas e à empresa, uma vez que influencia na motivação e no comportamento dos colaboradores.

O estresse ocupacional é proveniente do trabalho, logo, ele é o resultado de uma gama de acontecimentos que ocorrem no corpo do profissional que o impede de realizar suas obrigações do trabalho. Além disso, pode desencadear problemas mais graves e colocar em risco a saúde dos membros da organização, pode acarretar desempenho ruim, baixo moral, alta rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho (ROSSI, 2005).

Quando as exigências estão acima das capacidades, dos recursos ou das necessidades do sujeito, pode haver reações físicas e emocionais nele (INOCENTE, 2007).

O mundo globalizado exige que as empresas tenham metas e planos definidos. Dessa forma, um levantamento de indicadores do clima organizacional e fatores estressores possibilitam identificar os aspectos motivadores para os colaboradores e, assim, é possível reconhecer, de forma orientada, as possibilidades de melhoria, a fim de promover ações estratégicas que visam ao desenvolvimento da organização e à melhor qualidade de trabalho e de vida para seus colaboradores. O presente estudo teve como objetivo identificar os indicadores de estresse e clima organizacional de uma instituição hospitalar de médio porte.

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de campo descritivo com abordagem quantitativa, tomando como dimensão o Clima Organizacional no ambiente corporativo de uma empresa, porém não pressupondo relação de causalidade.

Segundo Gil (2010), a Pesquisa Descritiva tem como objetivo descrever as características de uma população, fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis, esta se caracteriza pela utilização de técnicas de coletas de dados padronizadas, como questionário e a observação sistemática.

De acordo com Polit (2004), a pesquisa quantitativa é baseada em uma teoria prévia ou fundamentada em evidências, o pesquisador expõe em números as opiniões e informações, a incidência, o tamanho e os atributos mensuráveis de um fenômeno.

O critério de inclusão foi por conveniência e composto por todos os colaboradores do setor administrativo de uma instituição hospitalar do interior paulista, que concordaram em participar da pesquisa. E como critério de exclusão foi utilizado os colaboradores que estavam de férias no período de coleta de dados. A amostra foi composta por 15 participantes de ambos os sexos e maiores de 16 anos de idade.

Após o parecer favorável do Comitê de Ética sob o número 1219628 da Plataforma Brasil, foi solicitado ao responsável pela instituição a autorização para iniciar a coleta de dados.

Os dados foram coletados por meio de três instrumentos:

1. Questionário Sociodemográfico: elaborado pelos pesquisadores, com o objetivo de coletar dados sociodemográficos e investigar as características demográficas dos colaboradores, como: idade, tempo de emprego, sexo, estado civil, escolaridade e renda familiar.
2. Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL), LIPP (2005): o caderno contém 23 itens relativos a sintomas de stress e o examinando deve avaliar a presença dos sintomas em si. Instrumento útil na identificação de quadros característicos do stress, uma vez que possibilita diagnosticar o stress em adultos e também a fase em que a pessoa se encontra (alerta, resistência, quase exaustão e exaustão). O instrumento é formado por três quadros referentes às fases do estresse. O primeiro quadro é composto de quinze itens e se refere aos sintomas físicos ou psicológicos que a pessoa tenha experimentado nas últimas vinte e quatro horas. O segundo, composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados na última semana. E o terceiro quadro, composto de doze sintomas físicos e onze psicológicos, refere-se a sintomas experimentados no último mês.
3. Escala de Clima Organizacional (ECO) (SIQUEIRA, 2008): escala do tipo Likert composta por 63 itens, cujos resultados indicam a percepção do clima organizacional pelo sujeito em cinco domínios (apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle/pressão; coesão entre colegas). Após ciência da Carta de Informação ao Participante da Pesquisa e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, seguindo os procedimentos éticos estabelecidos pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

A aplicação destes instrumentos ocorreu na própria instituição, no mês de Setembro de 2015, sendo pré-agendada com os participantes para se sentirem mais à vontade e sem pressa para responder. A abordagem foi realizada de forma individual e durou em média 20 minutos.

A análise dos dados ocorreu em três etapas. Inicialmente, foi realizada uma análise do questionário sociodemográfico para calcular a média do estado civil, tempo de emprego, sexo, idade, renda familiar e escolaridade. Na segunda etapa, foi feita uma análise geral do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL), que forneceu uma medida objetiva da sintomatologia do estresse nos colaboradores acima de 16 anos e adultos. A utilização desse instrumento possibilitou identificar objetivamente os sintomas que os funcionários apresentavam, porque avaliou se existiam sintomas de stress, se tais sintomas eram físicos ou psicológicos e a fase em que se encontravam. Por fim, realizou-se uma análise do clima por meio da Escala de Clima Organizacional (ECO), composta por 63 itens, cujos resultados indicam a percepção do clima organizacional pelo sujeito em cinco domínios: apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle/pressão; coesão entre colegas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 15 participantes, sendo 9 (60%) mulheres e 6 (40%) homens, a faixa etária dos 16 aos 51 anos contempla 15 (100%) da amostra. Houve uma igualdade em relação ao estado civil, sendo que casados e solteiros correspondem a 6 (40%) cada; seguindo de união estável que apresenta 2 (13,3%) e divorciados, 1 (6,6%).

Em relação ao tempo de trabalho, observou-se que os participantes possuem mais de 5 anos de trabalho, correspondendo a 6 (40%); seguido entre 3 a 5 anos, com 4 (27%); já a faixa de 2 a 3 anos são de 3 (20%) dos participantes e, menos de 1 ano de emprego, apenas 2 (13%).

Quanto à renda familiar, 8 (53%) recebem de 2 a 3 salários mínimos; 4 (27%), de 3 a 5 salários mínimos e 3 (20%), acima de 8 salários mínimos.

Com base na escolaridade dos participantes, 6 (40%) possuem ensino superior completo; 5 (33%), o ensino médio completo e 4 (27%) apresentam ensino superior incompleto.

No setor administrativo, a carga horária semanal dos participantes é de 40 horas e todos realizam tarefas interdependentes e enfrentam as diversas dificuldades do cotidiano,

tais como: falta de recursos materiais para atender toda demanda, lidando assim com conflitos, ambientes insalubres, dentre outros.

Dilemas que, se forem enfrentados de modo negativo, levam ao clima organizacional desfavorável e ao estresse ocupacional, além disso, se for contínuo, pode ser fator determinante dos transtornos depressivos e de outras doenças, como por exemplo, síndrome metabólica, síndrome da fadiga crônica, distúrbios do sono, diabetes e a síndrome de Burnout (LIMONGI-FRANÇA ; RODRIGUES, 2005).

Para mensuração do clima organizacional, aplicou-se a ECO, que visa obter a percepção dos sujeitos em cinco domínios: apoio e organização da chefia, recompensa, conforto físico, controle/pressão e coesão entre colegas. A normatização da escala aponta que valores superiores a 4,0 indicam presença de clima positivo, exceto para o fator controle e pressão em que o ideal é abaixo de 3,0 (SIQUEIRA, 2008). A tabela 1 apresenta a média obtida na aplicação da ECO.

Tabela 1 – Distribuição da percepção dos participantes desse estudo sobre o clima organizacional, segundo média dos domínios da ECO. Santa Fé, 2018

Domínios	Média dos domínios
Apoio e Organização da Chefia	3,5
Recompensa	3,3
Conforto Físico	3,6
Controle/Pressão	3,6
Coesão entre colegas	4,0

Fonte: Dos próprios autores.

A tabela 1 apresentou cinco domínios referentes ao clima organizacional dessa empresa. De um modo geral, encontra-se com pouco nível de discrepância entre os domínios considerados, com médias indicando uma percepção mediana do clima organizacional. Ainda assim, podemos apontar o domínio “coesão entre colegas” como o melhor avaliado pelos sujeitos (Média = 4,00) e, em contrapartida, o domínio “recompensa” apresentou uma avaliação com Média = 3,3.

De acordo com a análise descritiva, os resultados apontam que, no que se refere à variável clima organizacional, os colaboradores se posicionaram de maneira satisfatória, pois quando se fala de apoio e organização da chefia, a média das respostas foram 3,5 com tendência a 4,0 o que indica que a maioria dos colaboradores concordam parcialmente que existe um bom suporte afetivo e estrutural da chefia e da organização no desempenho diário das atividades.

Nesse sentido, para Siqueira (2008), o apoio da chefia dá ênfase ao suporte afetivo, estrutural e operacional oferecido para o desempenho das atividades no trabalho. Assim, o tipo de liderança, nessa variável, é determinante para o cumprimento de apoio e chefia eficaz.

Com relação à recompensa (benefícios, salário e gratificações), a média das respostas foi de 3,3, pois a maioria dos colaboradores deu respostas neutras (não concorda e nem discorda), e isso pode ocorrer pelo fato dos colaboradores ficarem apreensivos em manifestar sua opinião e sofrerem repressão.

Quanto aos aspectos de conforto, a média foi de 3,6, ou seja, os colaboradores estão parcialmente satisfeitos com os aspectos do espaço físico, tais como: equipamentos, ambiente, condições físicas e climáticas.

Já no controle/pressão, a média foi de 3,6, pois os trabalhadores, em sua maioria, percebem a existência de pressão e controle exagerado por parte da chefia. Isso ocorre nos aspectos de frequência, punições, prazos para realização de tarefas e centralização de poder. A centralização exagerada de poder pode estar relacionada ao estilo de liderança, já que o líder, no exercício de sua função, contribui para o comprometimento, a motivação, a valorização, o reconhecimento do trabalho, a confiança e respeito, que são elementos para a satisfação.

O líder é responsável ainda pela disseminação da cultura da organização e pelos objetivos dela. Dessa forma, é fundamental uma postura educada, coerente, flexível e responsável do líder, que deve agir de acordo com a situação, por meio de conversas, metas, reuniões e, principalmente, possuir uma comunicação eficaz, visto que uma decisão não comunicada ou a falta de transparência pode gerar muita burocracia, clima ruim entre chefia e subordinado e centralização excessiva de poder dentro das organizações (CRUZ, 2007).

As organizações, em geral, estão eliminando o excesso de centralização e investindo na capacitação e na autonomia dos funcionários, assim, na ausência de uma pessoa, os processos andam naturalmente com a independência e experiência dos demais (CRUZ, 2007).

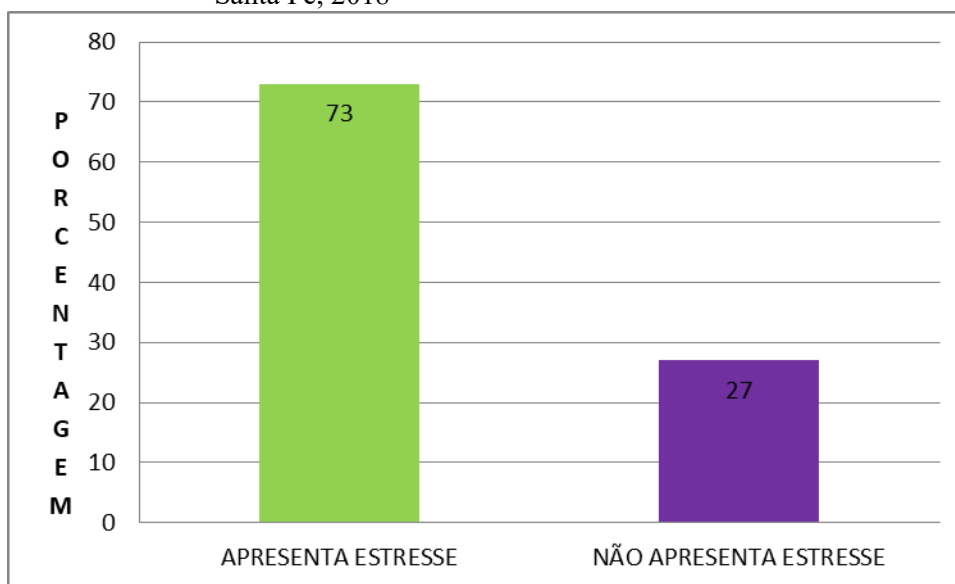
Tal atitude fortalece a valorização dos colaboradores e mantém um bom clima organizacional, assim os colaboradores podem sentir-se agentes e, conseqüentemente, eliminando burocracia (CAVEDON, 1994; MOISEICHYK, 2000).

Na coesão entre colegas, a média das respostas foi 4, o que implica dizer que os colaboradores estão parcialmente satisfeitos com a união, com os vínculos e a

colaboração dos colegas de trabalho. De modo geral, o clima está satisfatório, caracterizado por atitudes positivas, confiança, entusiasmo e alegria, com exceção do quesito recompensa.

O Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL) fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse em jovens acima de 15 anos e adultos. A utilização desse instrumento possibilitou identificar objetivamente os sintomas que os colaboradores apresentavam a partir da avaliação da existência de sintomas de estresse, se tais sintomas eram físicos ou psicológicos e, ainda, a fase em que se encontravam. A seguir serão apresentados os resultados obtidos da aplicação do Inventário de sintomas de estresse para adultos

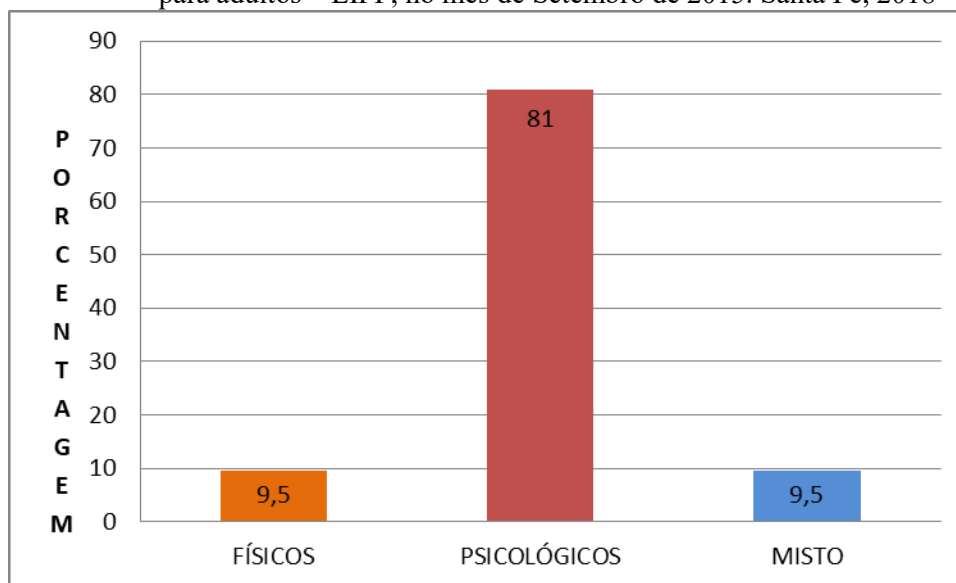
Gráfico 1 – Demonstrativo da aplicação do inventário de sintomas de estresse para adultos – LIPP, no mês de Setembro de 2015. Santa Fé, 2018



Fonte: Dos próprios autores.

Alguns dos sintomas que aparecem no quadro 1 voltam a aparecer no quadro 3, mas com intensidade diferente. No total, o ISSL apresenta 37 itens de natureza somática e 19 de natureza psicológica, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. A fase 3 (quase-exaustão) é diagnosticada na base da frequência dos itens assinalados na fase de resistência. A figura 1 apresenta os resultados do Inventário de Sintomas de Estresse. A seguir, a figura 2 apresenta o percentual dos tipos de sintomas apresentados no Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos (ISSL).

Gráfico 2 – Demonstrativo da aplicação do inventário de sintomas de estresse para adultos – LIPP, no mês de Setembro de 2015. Santa Fé, 2018



Fonte: Fonte: Dos próprios autores.

De acordo com os resultados obtidos no Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos, percebe-se que 73% (11) dos colaboradores apresentam estresse e 27% (4) não apresentam estresse. Essa condição é definida por Lipp (2002) como estresse negativo.

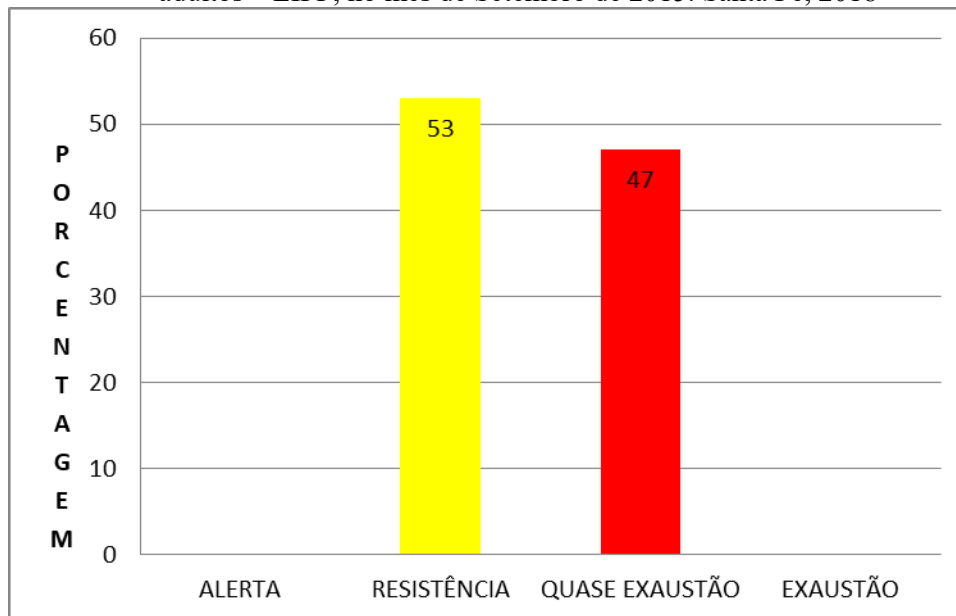
O estresse em excesso ocorre quando a pessoa ultrapassa seus limites e esgota sua capacidade de adaptação, assim o organismo fica destituído de nutrientes e ocorre uma redução da energia mental, o que prejudica a produtividade e a capacidade de trabalho, pois a qualidade de vida do indivíduo sofre danos e, posteriormente, ele pode vir a adoecer (LIPP, 2002).

Conforme apresenta a figura, 9,5% (1) dos colaboradores apresentaram sintomas físicos, como: aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula, ranger de dentes, hiperatividade, náuseas, mãos e pés frios. Contudo, 81% (13) apresentaram sintomas psicológicos, sendo eles: ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si mesmo, preocupação excessiva, incapacidade de concentrar-se em outros assuntos que não o relacionado ao estressor, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva. Os sintomas mistos apresentaram 9,5% (1).

Baseado na categorização de sintomas físicos e psicológicos, Lipp (2002) define estresse como uma reação do organismo com componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais decorrentes da grande necessidade de adaptação a um evento ou situação de importância, ou seja, qualquer situação que represente um desafio. A seguir, serão

apresentadas as fases do estresse no Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos (ISSL)

Gráfico 3 – Demonstrativo da aplicação do inventário de sintomas de estresse para adultos – LIPP, no mês de Setembro de 2015. Santa Fé, 2018



Fonte: Dos próprios autores.

De acordo com os resultados obtidos no teste ISSL, o ambiente de trabalho acarreta bastante estresse nos funcionários. Dos 15 participantes, 53% (8) estão na fase de Resistência e 47% (7) estão na fase de Quase Exaustão.

A fase de resistência, em que se concentrou a maior parte da amostra (53%), é considerada a fase intermediária em que o organismo procura o retorno ao equilíbrio. A pessoa apresenta-se desgastada, com esquecimento, cansada e indecisa. Podem ocorrer, nesse período, a adaptação ou eliminação dos agentes estressantes e consequentes reequilíbrio e harmonia ou evoluir para a próxima fase em consequência da não adaptação e/ou eliminação da fonte de estresse. Isso ocorre se a fase de alerta for mantida, ou seja, se o estressor perdura ou se ele é de longa duração e intensidade excessiva, porém não prejudicial ao organismo. Por meio de sua ação reparadora, o organismo tenta restabelecer a homeostase. Quando consegue, os sintomas iniciais desaparecem e a pessoa tem a impressão de que está melhor. Quando não consegue, a produtividade sofre uma queda dramática e a vulnerabilidade da pessoa aumenta. Nessa fase, utiliza-se toda a energia adaptativa para se reequilibrar. No entanto, se essa reserva é suficiente, a pessoa consegue equilibrar-se e sai do processo do estresse. Se o estressor exige mais esforço de adaptação, além da capacidade do indivíduo, o organismo se enfraquece tornando-se vulnerável às doenças (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

Com isso, o organismo poderá estar enfraquecido e mais suscetível a doenças, porém, se o estressor é eliminado, a pessoa poderá voltar ao estado normal, sem sequelas (Lipp, 2008). A partir daí, várias doenças já começam a surgir, dentre elas, picos de hipertensão, herpes simples e psoríase e até o diabetes nas pessoas geneticamente predispostas a ele.

O período de quase exaustão, pontuado com 47% (7) na amostra, é considerado crítico e perigoso, porque é quando ocorre uma espécie de retorno à primeira fase, porém agravada e com comprometimentos físicos em formas de doenças. É a fase patológica, considerada por diversos autores como a mais negativa do estresse, e surge quando o estressor perdura por mais tempo ou quando outros estressores ocorrem, simultaneamente, evoluindo o processo de estresse.

Nesse percurso, instala-se a exaustão psicológica, em forma de depressão. A exaustão física se manifesta e as doenças, inclusive as graves, aumentam. É caracterizada pelo aparecimento dos sintomas da primeira fase, além de outros, tais como: insônia, problemas dermatológicos, estomacais, cardiovasculares, instabilidade emocional, apatia sexual, ansiedade aguda, inabilidade de tomar decisões, vontade de fugir de tudo, autodúvida, irritabilidade. Na área física, caracterizam-se pela presença de hipertensão arterial, úlceras gástricas, retração de gengivas, psoríase, vitiligo e até diabetes. Em alguns casos, poderá levar a pessoa a óbito (LIPP, 2002).

As reações do estresse são resultados dos esforços de adaptação. Assim, se a reação ao estímulo agressor for forte e intensa, poderão ocorrer, como consequência, várias doenças ou maior predisposição ao desenvolvimento delas (MARTINS, 2007).

Diante das análises efetuadas nessa investigação, compreendemos, então, que existem diferentes formas de estresse. No entanto, elas podem ser de ordem física ou psicológica, diferenciando-se de pessoa para pessoa.

O fato de mais da metade da amostra de colaboradores encontrarem-se estressados gera preocupação quanto à qualidade das atividades prestadas, já que a qualidade do trabalho desses profissionais pode estar prejudicada. Contudo, o cansaço e o desgaste físico podem interferir no desempenho profissional e na própria qualidade de vida. Os sintomas podem interferir sobremaneira nas esferas tanto da vida pessoal quanto profissional, uma vez que a característica principal da fase de resistência é a grande exigência de energia adaptativa do organismo em prol do restabelecimento da homeostase interna perdida na fase anterior (alerta).

Os colaboradores da área da saúde têm sido apontados como uma das maiores vítimas do estresse profissional, que é associado à Síndrome de Burnout. Essa síndrome é considerada por Reinhold (LIPP, 2002) como um tipo de estresse de caráter duradouro vinculado às situações de trabalho, sendo resultante da constante e repetitiva pressão emocional relacionada ao intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo.

Quanto aos tipos de sintomas apresentados, houve a predominância dos sintomas psicológicos sobre os físicos. De acordo com Lewis e Lewis (1988), a maioria das doenças está na dependência tanto de fatores emocionais quanto físicos.

Para tornar claro o processo de desenvolvimento do estresse, é necessário considerar que o quadro sintomatológico se diversifica dependendo da fase em que se encontra.

Assim, o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos demonstrou que 73% apresentam estresse, o que interfere na relação com alto controle e pressão no trabalho mostrado na Escala de Clima Organizacional.

4 CONCLUSÃO

Os resultados obtidos com o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos (2005) demonstram que 12 (73%) dos participantes apresentam um nível de estresse elevado, o que interfere na relação com alto controle e pressão no trabalho mostrado na Escala de Clima Organizacional.

Todavia, a pesquisa realizada demonstra um clima mediano, com controle e pressão elevados que acarretaram um estresse psicológico alto em um grupo de trabalhadores. Aponta condições de trabalho que devem ser observadas de forma mais consistente em busca de respostas que possam contribuir para a melhoria do clima organizacional e também para a diminuição do estresse causado pela carga excessiva de trabalho. É relevante desenvolver estratégias de melhoria do clima organizacional com o objetivo de diminuir o estresse.

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND STRESS IN A HOSPITAL OF SÃO PAULO INLAND: AN EVALUATION IN ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

ABSTRACT

The organizational climate is an important concept for understanding how employees perceive aspects of the organization. Knowing the degree of satisfaction of the employees is a great value, since it can give subsidy for preventive and corrective actions, from the organizational point of view. The objective of the present study was to identify the indicators of stress and organizational climate of a medium-sized hospital institution. This is a descriptive field study with a quantitative approach. Three instruments were applied: Sociodemographic Questionnaire; Inventory of stress symptoms for adults of Lipp (ISSL); Organizational Climate Scale (ECO). The sample consisted of 15 participants, of whom 60% (9) were women and 40% (6) were men, from 16 to 51 years old. They presented five domains referring to the organizational climate with a low level of discrepancy between the domains considered, with averages indicating a median perception of the organizational climate. Nevertheless, we can point to the domain "cohesion among colleagues" as the best evaluated by the subjects (Mean = 4.00) and, in contrast, the domain "reward" presented an evaluation with (Average = 3.3). The results obtained in the Inventory of Stress Symptoms for Adults are that 73% (11) of the employees present stress and 27% (4) do not present stress. It will be necessary to have organizational climate strategies to promote health and reduce stress, with the purpose of having improvements in the climate and adopt work-oriented measures in the prevention of stress and increase of the level of the climate, especially in the "control/pressure" factor.

Descriptors: Organizational Efficiency. Occupational Stress. Industrial Psychology.

REFERÊNCIAS

- CRUZ, C. **Os desafios da liderança empresarial**. Disponível em: <http://www.ogerente.com.br/novo/colunas_ler.php?canal=10&canallocal=33&canalsub2=107&id=1035>. Acesso em: 09 set. 2015.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOULART JUNIOR, E.; LIPP, M. E. N. Estresse entre professores do ensino fundamental de escolas estaduais. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v.13, n.4, p.847-57, out./dez. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722008000400023&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 set. 2015.
- INOCENTE, N. J. **Estresse ocupacional: origem, conceitos, relações e aplicações nas organizações e no trabalho**. In: CHAMON. *Gestão e comportamento humano nas organizações*. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. p. 146-79.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, M. E. N. **Estudos sobre o stress**. São Paulo: Instituto de psicologia e controle do stress, 2009. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/>> Acesso em: 10 jun. 2017.

_____. **Manual do inventário de stress para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

LIPP, M. E. N.; TANGANELLI, M. S. Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v.15, n.3, p.537-84, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722002000300008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 set. 2015

LIPP, M. Estresse emocional: a contribuição de fatores internos e externos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v. 28, n. 6, p.347-349, 2001.

MARTINS, M. G. T. Sintomas de stress em professores brasileiros. **Revista Lusófona de Educação**. v. 10, p. 109-128, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-72502007000200009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 09 set. 2015.

MARTINS, M. C. F. **Clima organizacional**. In: SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 29-40.

MOISEICHYK, A. E. **Organizações enquanto cultura: um estudo de clima organizacional em uma empresa catarinense**. 2000. Disponível em: <http://abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2000_E0040.PDF>. Acesso em: 09 set. 2015.

POLIT, D. F. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização**. 5. ed. Porto Alegre (RS): Artmed; 2004.

ROSSI, A. M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; AUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

FERREIRA, P. I. **Gestão de pessoas: clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017. Disponível em: Minha Biblioteca.