

**CURSO E COLÉGIO GABARITO
CURSO TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO**

DANY GAMA DOS SANTOS
RICARDO STWARTH SILVA ALVES

ESTRESSE OCUPACIONAL:

Fatores estressores na rotina de Frentistas da cidade de Aracaju - SE

ARACAJU
2016

DANY GAMA DOS SANTOS
RICARDO STWARTH SILVA ALVES

ESTRESSE OCUPACIONAL:

Fatores estressores na rotina de Frentistas da cidade de Aracaju - SE

Projeto Integrador de Conclusão de Curso apresentado ao Curso & Colégio Gabarito como requisito parcial para obtenção do diploma de Técnico em Segurança do Trabalho.

Orientador: Pedro Alves dos Santos Filho

ARACAJU
2016

DANY GAMA DOS SANTOS
RICARDO STWARTH SILVA ALVES

ESTRESSE OCUPACIONAL:

Fatores estressores na rotina de Frentistas da cidade de Aracaju - SE

Projeto Integrador de Conclusão de Curso apresentado ao Curso & Colégio Gabarito como requisito parcial para obtenção do diploma de Técnico em Segurança do Trabalho.

Orientador: Pedro Alves dos Santos Filho

Aprovado em: ____ / ____ / _____

BANCA EXAMINADORA

Orientador(a)

Docente

Docente

Docente

Dedicamos às famílias que não mediram esforços para nos ajudar na conclusão de mais uma conquista em nossas vidas.

AGRADECIMENTOS

A Deus Ser Onipotente, Providenciado de tudo que acontece em nossas vidas. A família mãe, pai, irmãos, tios, primos e em especial a Dora, Dayse Ferreira, Alexandra Marques, Gilbertina Gama, Raiane Gama, Cleodon Emidio e Genival Gama pelo apoio direto nos momentos de fraqueza, sempre presentes, energizando e nos ajudando a renovar nossos sonhos, mostrando que somos capazes de realizar mesmo tendo que enfrentar dificuldades em nossa jornada.

Aos amigos que conhecemos no decorrer do curso, a turma TST 24, pessoas alegres, e que vão deixar saudades.

Ao Colégio Gabarito pela oportunidade de nos proporcionar professores competentes, para auxiliar em nossa formação.

Queremos deixar um agradecimento sincero e carinhoso aos Professores: Américo e Hildo pela motivação e aconselhamentos em classe, tornando nossas aulas dinâmicas e divertidas, a Pedro Alves pela orientação e acompanhamento de todo processo da construção desse projeto. Vocês vão ficar guardados em nossos corações.

Enfim, a todos que nos ajudaram de forma direta ou indireta na realização de mais uma conquista, deixamos aqui o nosso muito obrigado!

Que eu mantenha meu
equilíbrio, mesmo sabendo que
muitas coisas que vejo no
mundo escurecem meus olhos.
“Chico Xavier”

RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido com o objetivo de identificar fatores de estresse ocupacional na atividade dos frentistas da cidade de Aracaju-se, e a existência de programa de redução do mesmo. O estresse existe, desde a antiguidade. No entanto apenas atualmente têm-se a consciência de seus efeitos positivos e negativos, nas pessoas e nos locais de trabalho. Através desta pesquisa percebeu-se que os níveis de estresse quando muito altos no trabalho, podem ocasionar perdas no desempenho profissional e conseqüentemente queda da produtividade. A metodologia utilizada nesta pesquisa foi um estudo bibliográfico, seguido de uma pesquisa de campo para obtenção e coleta de dados. A pesquisa mostrou que quando as empresas não fazem investimento na qualidade de vida de seus funcionários, haverá perdas significativas e econômicas tanto para os trabalhadores quanto para a organização.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse Ocupacional, Fentistas.

ABSTRACT

This work was developed with the objective to identify occupational stress factors in the activity of the attendants of the city of Aracaju is, and the existence of reduction of the same program. Stress exists since antiquity. But only now have the awareness of its positive and negative effects on people and workplaces. Through this research it was noticed that the stress levels too high when at work, can cause losses in the professional performance and consequently decrease in productivity. The methodology used in this study was a bibliographic study, followed by a field survey to obtain and collect data. Research has shown that when companies do not make investment in the quality of life of its employees, and there will be significant economic losses both for workers and for the organization.

KEYWORDS: Occupational Stress, Attendant.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Modelo de Estresse.

Figura 2: Modelo de Estresse Ocupacional.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AET: Análise Ergonômica do Trabalho

EPC: Equipamento de Proteção Coletiva.

EPI: Equipamento de Proteção Individual

GNV: Gás natural veicular.

NR: Norma Regulamentadora

PICC : Projeto Integrador de conclusão de curso.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	1
2 ESTRESSE.....	3
2.1 Conceito de Estresse.....	3
2.1 Fatores Estressores.....	4
2.3 Consequência do estresse.....	5
3 ESTRESSE OCUPACIONAL	6
3.1 O que pode desencadear o estresse ocupacional.....	9
3.2 Quais são os principais tipos de estressores ocupacionais?.....	9
3.3 Estresse e qualidade de vida a partir dos fatores organizacionais.....	10
3.4 Estresse ocupacional: como evitar?.....	12
3.5 Quais são os tratamentos possíveis?.....	13
4 FRENTISTA.....	13
4.1 Atribuições específicas.....	15
4.2 Multifunções do frentista e exigências das tarefas.....	15
4.3 Equipamentos e instrumentos de trabalho.....	16
4.4 Normas e agentes de riscos que os frentistas estão expostos.....	17
5 O TRABALHO REAL DOS FRENTISTAS APÓS ENTREVISTA INDIVIDUAL E OBSERVAÇÃO	21
6 CONCLUSÃO.....	23
REFERÊNCIA.....	25
GLOSSÁRIO.....	26
APÊNDICE.....	27

1 INTRODUÇÃO

Este projeto integrador de conclusão de curso, tem como objetivo apresentar inter-relação de carga e trabalho dos funcionários e os fatores estressores no contexto de suas funções em postos de abastecimento de combustível. Os frentistas são profissionais que operam bombas de combustível, abastecem veículos e maquinas pesadas com gasolina, álcool, diesel ou GNV (gás natural veicular), informam sobre o consumo e necessidade de reposição de combustível e demais consumo dos veículos, efetuam rápida lavagem em para-brisas e janelas, enchem e calibram os pneus, registram em formulário próprio de identificação do veículo abastecido, utilizam equipamentos de segurança, operam, programas informatizados, (para o controle de frotas), limpam e guardam as ferramentas em locais predeterminados.

O trabalho dos frentistas situa-se em um contexto de serviço de atendimento ao público. Esse cenário contracenando diferentes interlocutores onde os elementos de cenografia apareçam dos sujeitos são preestabelecidas pela organização do trabalho (FERREIRA 1999.)

Este trabalho trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, em que se busca investigar as causas e consequências do estresse ocupacional e realizou uma análise documental, para identificar fatores macro e micro organizacionais que sirvam para a compreensão da situação-problema, sobre a concepção do trabalho descrito para a função de frentista e observação livre que ocorreu durante a jornada de trabalho, em dias alternados.

Além disso, durante o desenvolvimento do projeto, foram aplicados questionários e realização de entrevistas semiestruturadas individuais, para validar os dados coletados, sobretudo os oriundos da observação livre, levantar informações com os clientes sobre o serviço de atendimento, elaborar um roteiro com base os dados da observação e da análise documental que será realizado a empresa, conforme a disponibilidade dos sujeitos.

A importância desta pesquisa se dá pela investigação de variáveis que venham causar danos à saúde deste profissional através da rotina laborativa. Serão

instrumentos AET (Análise Ergonômico de Trabalho), com base em procedimentos específicos.

A escolha do tema foi feita através da percepção de comportamentos de alguns profissionais que trabalham como frentistas. Essa pesquisa irá esclarecer se o estresse é por conta das atividades agregadas a sua função, tendo que manter a qualidade do serviço prestado ao público, batendo metas diária, semanais e mensais. Por pretender identificar o comportamento dos frentistas, a pesquisa é relevante porque irá diagnosticar qual o real fator e as principais características relacionadas ao estresse, buscando respostas para verificar a lógica organizacional que estrutura o modo de ser do ambiente da empresa e por outro lado a lógica do atendente que orienta a usual situação de trabalho.

O objetivo central desta pesquisa é identificar os fatores estressores associados ao trabalho de frentistas. Além disso, visa avaliar o comportamento dos frentistas diante de situações estressantes em sua rotina de trabalho, investigar as principais doenças ocupacionais relacionadas aos frentistas e relacionar as atividades desenvolvidas pelo mesmo.

Deste modo, o trabalho pretende responder as seguintes questões: como os frentistas de postos de gasolina da cidade de Aracaju lidam com as diversas atividades que desempenham em sua rotina de trabalho? A falta de habilidade de lidar com situações estressantes pode desencadear doenças ocupacionais em frentistas? As relações hierárquicas disfuncionais podem interferir na qualidade de vida do trabalhador frentista e dificultar seu rendimento?

A estrutura do trabalho subdivide-se do seguinte modo: inicialmente exploram-se os principais conceitos relacionados ao estresse e ao estresse ocupacional. Em seguida serão abordados conceitos e atividades relacionadas aos frentistas em sua dinâmica laborativa. Por fim serão apresentados os resultados da coleta de dados que foram extraídos da aplicação de questionário e da entrevista semiestruturada, para obtenção de informações que confirmem ou neguem a veracidade da pesquisa.

2 ESTRESSE

Estresse é uma reação do organismo, contra agentes físicos ou psicológicos, quando uma pessoa se confronta com uma situação que, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou a mesma que a faça feliz. Este tipo de transtorno geralmente se dá função de muita carga de trabalho, profissionais que sofrem muita pressão, que lidam com serviços de assistência, e em especial contato direto com outras pessoas.

O termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área de saúde em 1926 por Selye para designar um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias. Em 1936, Hans definiu a reação do estresse como uma síndrome do corpo a qualquer exigência (SELYE, 1956).

2.1 Conceitos e definições de estresse

As primeiras referências à palavra stress, com o significado de “aflição” e “adversidade”, são do século XIV. No século XVII, o vocábulo de origem latina passou a ser utilizado em inglês para designar opressão, desconforto e adversidade (LIPP, 1996).

Nunca se falou tanto em estresse. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo estressado (MARINS, 2003). Segundo Selye (1956, p.2),

Apalavra estresse vem do inglês stress. Este termo foi utilizado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e a seu equilíbrio interno.

O estresse é uma reação muito forte do organismo quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de evento seja ele bom ou mau e que altera a vida desse sujeito.

A partir desses conceitos notou-se que uma boa parte de pessoas admitem, em pesquisas e entrevistas de modo geral, que reconhecem o estresse no momento que o sentem, e apesar de não ser unânime, já se observou uma certa concordância na definição de estresse, como um desequilíbrio físico, mental e psíquico.

2.2 Fatores Estressores.

A economia globalizada da década de 90 lançou uma competição feroz com, a terceirização e a reengenharia, quem quer manter o emprego tem que trabalhar muito mais, não só para arcar com a sobrecarga de trabalho e os desafios mais complexos, mas também para não ser dispensado.

Alguns autores (Gil-Monte, 2005; Kalimo, EL-Batawi&Cooper, Lipp, 1996) questionam se o estresse derivado da realização do trabalho é uma das principais causas de enfermidade laboral, de absenteísmo e da origem de muitos acidentes.

Cada indivíduo tem uma maneira de perceber o mundo e interpretá-lo em função de sua história de vida e isso tem uma relação direta com a forma com que ele reagirá a uma determinada situação. Para alguns, um agente estressor pode ser extremamente forte, enquanto, para outros, pode não representar perigo ou ameaça alguma. O fato de uma situação geradora de ansiedade depende da forma pela qual a pessoa interpreta essa situação e das habilidades de enfrentamento do indivíduo (SPIELBERGERS, 1981).

O serviço de atendimento é abordado como ponto de confluência dessas diferentes lógicas. Os desequilíbrios e incompatibilidades existentes entre as lógicas se manifestam sob a forma de indicadores críticos, tempo de espera, reclamações dos usuários, erros, insatisfação dos atendentes e etc.; no presente caso, esta

interface constitui o centro da análise para investigar a inter-relação da carga de trabalho do frentista.

2.3 Consequência do Estresse.

Conciliar trabalho e vida pessoal tem sido o grande desafio do mundo moderno. Muita pessoa tem pouco tempo para atender as demandas, obrigações e vida pessoal, por isso se inquietam por não conseguir dar atenção à família, lazer e saúde. A maioria das pessoas trabalha, em média, oito horas por dia. Em alguns casos, as atividades executadas no dia-a-dia podem causar em estado de estresse extremo, é quando o corpo começa a dar sinais.

Segundo Cury (2012 p. 16), um eu malformado internamente pode ter uma péssima relação consigo mesmo e com a saúde.

Não é uma barbaridade querer ser o mais rico, o mais famoso ou o mais eficiente profissional no leito de um hospital? Ninguém quer isso. Mas por que muitos que tem espetacular sucesso social e financeiro, em vez de relaxar e se deleitar, continuam num ritmo alucinado, procurando atingir metas inalcançáveis? Um Eu competente não quer dizer um Eu bem formado. Um Eu malformado pode ser eficientíssimo para o sistema social, mas, simultaneamente, ter uma péssima relação consigo mesmo.

Pode-se perceber no quadro logo abaixo, um modelo de estresse as fontes potenciais e as suas consequências.

Um modelo de estresse



Figura1: Modelo de estresse
Fonte: Google.com.br

3 ESTRESSE OCUPACIONAL

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Segundo Kyriacow e Sutcliffe (1981 apud CAMELO; ANGERAMI, 2004), definem o estresse ocupacional como um estado emocional desagradável, pela

tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores.

Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para identificação e compreensão de consequências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são consequências de estresses organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo (JONES; KINMAN, 2001 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2006, p.3).

A abordagem que enfoca os estressores organizacionais tem contribuído para a identificação de demandas organizacionais potencialmente geradores de estresse. Apesar das contribuições, esta abordagem tende a considerar o caráter objetivo dos estressores e tem sido alvo de inúmeras críticas (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Para Albrecht (1988 apud CAMELO; ANGERAMI, 2004), os estressores podem ser classificados em três fatores na situação: físicos, sócias e emocionais. Consideram-se fatores estressantes relacionados ao estresse funcional a sobrecarga de trabalho, causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, e com muitas interrupções, a ambiguidade de prioridades, o nível de autoridade e de autonomia, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos.

Para que isto não ocorra, é necessário que a pessoa perceba e avalie os eventos como estressores, o que quer dizer que fatores cognitivos tem um papel central no processo que ocorre entre os estímulos potencialmente estressores e as respostas do indivíduo a eles. A existência de um novo evento considerado estressor na organização não quer dizer que ele esteja percebido desta maneira pela pessoa (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Segundo Lipp (1996, p.9), o estresse pode ter origem em fontes externas e internas:

As fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Muitas vezes, não é o acontecimento em si que se torna estressante, mas a maneira como é interpretado pela pessoa. Os estressores externos podem estar relacionados com as exigências do

dia-a-dia do indivíduo como os problemas de trabalho, familiares, sociais, morte ou doenças de um filho, perda de uma posição na empresa, não concessão de um objetivo de trabalho, perda de dinheiro ou dificuldades econômicas, notícias ameaçadoras, assaltos e violências das grandes cidades, entre outros. Muito frequentemente, o estresse ocorre em função dos diversos tipos de cargos, de ocupação que a pessoa exerce.

Por exemplo, um trabalhador relata a existência de excesso de trabalho pode não a perceber como prejudicial, mas sim, como positiva e estimulante. Essas características situacionais e pessoais podem interferir no julgamento do indivíduo. Assim, definir estresse ocupacional como estressores organizacionais deixa de lacuna relativa à avaliação do indivíduo sobre os eventos do trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2006). Conforme modelo abaixo, pode-se verificar em um quadro demonstrativo do estresse ocupacional.



Adaptado de Robbins, 2005

Figura 2: Modelo de estresse ocupacional
Fonte: Robbins, 2005.

O estresse ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao estresse. Dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas frente ao mundo.

3.1 O que pode desencadear o estresse ocupacional?

Existem muitos estímulos que podem desencadear o estresse, entre eles, estar exposto a condições como falta de recursos materiais, exigência física e psíquica superior ao que corresponde à função, ambientes de trabalho com problemas de relacionamentos interpessoal ou que não garantem a saúde, o bem-estar e a segurança do trabalhador.

3.2. Quais são os principais tipos de estressores ocupacionais?

Alguns autores costumam dividir os estressores em três categorias: exigência de trabalho, incompatibilidade de papéis e condições materiais da ocupação. A exigência de trabalho pode ser um estressor ocupacional quando ultrapassa os níveis adequados para a manutenção da saúde do trabalhador, como longas jornadas, ritmo demasiadamente acelerado, turnos variáveis, horas extras etc. no caso da incompatibilidade de papéis, estamos tratando de questões organizacionais como a dificuldade de muitas empresas em ter boas descrições das atribuições e direitos de cada cargo, o que acaba impossibilitando o trabalhador de ter pleno domínio de suas funções e direitos. Por último, as condições materiais dizem respeito ao ambiente de trabalho: condições climáticas, de organização, iluminação, higiene e aspectos como a poluição visual e auditiva do local de trabalho.

3.3 Estresse e qualidade de vida no trabalho a partir dos fatores organizacionais.

Desde o início da humanidade, o homem se preocupava em procurar objetos artificiais para que se tornassem utilitários e dessa forma a produção artesanal não mecanizada surgiu sem nenhum controle ou melhor, sem intencionalidade e sim como objeto de sobrevivência. Mas a Revolução Industrial trouxe maiores complicações a esse tipo de produção, uma vez que não havia preocupação em se resguardar a saúde dos funcionários. As primeiras fábricas eram sujas, barulhentas, escuras, perigosas e as jornadas de trabalho chegavam a ter 16 horas diárias, sem férias e em regime de semiescravidão.

Na Europa em meados de 1900 vários e diferentes estudos tiveram origem sobre a área da fisiologia do trabalho, com a intencionalidade de se transferir ideias e atitudes para o terreno prático dos conhecimentos de fisiologia gerados em laboratórios (ANEZ; DAVID; LOBO, 2006).

Com o surgimento da segunda guerra mundial (1939-1945), utilizaram-se os conhecimentos disponíveis para construir instrumentos bélicos relativamente complexos como, submarinos, aviões, tanques, radares, etc. Estes instrumentos exigiam muitas habilidades do operador, que operava em condições ambientais bastante desfavoráveis e tensas no campo de batalha. Os erros e acidentes com consequências fatais eram frequentes. Isto fez com que aumentassem as pesquisas para adaptar os instrumentos bélicos às características e capacidades do operador, reduzindo a fadiga e os acidentes (IDA, 1992 citada por ANEZ; DAVID; LOBO, 2006, p.4)

De acordo com Ida (1992 apud ANEZ; DAVID; LOBO, 2006, p.4), logo após o término da guerra, a ergonomia tentou melhorar as condições de vida da população e também dos trabalhadores em particular, mas era o Departamento de defesa dos Estados Unidos quem apoiava as pesquisas na área.

Conforme Andrews (2003), a economia globalizada da década de 90 lançou uma competição feroz com downsizing³, a terceirização e a reengenharia. Quem mantém o emprego tem que trabalhar muito mais, não só para arcar com a

sobrecarga de trabalho e os desafios mais complexos, mas também para não ser dispensado.

No Brasil, segundo pesquisa do Instituto Brasileira de Geografia e Estatística (IBGE), a média de horas trabalhadores bateu 41 horas por semana no final dos anos 1990, contra 39 do começo da década. Parece pouco, mas não é: duas horas a mais por semana significam oito a dez horas a mais por mês, cerca de cem horas a mais, portanto. Isso coloca o Brasil em oitavo lugar em horas trabalhadas, por ano, no mundo – pior do que o workaholic dos EUA, que têm mais férias! (ANDREWS, 2003, p.16).

A era do conhecimento é o ponto que advém exclusivamente das pessoas. Esse conhecimento não é obtido da experiência passada como ponto referencial; ele se renova a cada dia, sendo o poder pertinente àquelas que prioritariamente o disseminam – as organizações. Essas organizações adotam estratégias diferentes para alcançarem à máxima eficiência de seus colaboradores. Muitas empresas começam a prestar mais atenção nas qualidades aparentemente abstratas de seus funcionários como lealdade, capacidade de se relacionar com os clientes e disposição para correr riscos e procuram meios de avaliá-las de maneira formal.

Os fatores organizacionais que mais afetam a qualidade de vida, segundo Ballone (2006), podem ser: sobrecarga de trabalho- o ambiente de trabalho exige muito e com isso a falta de adaptação; falta de estímulos – neste caso existe o tédio, a sensação de nulidade ou solidão, portanto a falta ou escassez de solicitações também proporciona situações estressoras; ruídos – muitas profissões onde o ruído é intenso existe mais estresse; alteração do sono – atraso nos horários do sono provocados pelo horário de trabalho, viagens, entre outros podem levar a insônia e conseqüentemente ao estresse; a falta de perspectivas – a falta das boas perspectivas, ou o que é pior, na presença de perspectivas pessimistas a pessoa ficará sobre os efeitos ansiosos do cotidiano, sem esperanças de recompensas agradáveis; necessidade de mudanças – essas necessidades podem ser comparadas a um ciclo vicioso; o momento presente está quase sempre exigindo mudanças e com isso trazendo novos problemas; mudanças determinadas pela empresa – esse tipo de mudança pode ser feito por uma nova chefia. Mudanças

devido à novas tecnologias – as tecnologias estão em constante mudança e com isso as pessoas são obrigadas a se adaptar ao novo; mudanças devido ao mercado – as oscilações do mercado sempre são levadas a sério pelas empresas e determina mudanças de trabalho; mudanças auto impostas – essas são determinadas pelo próprio indivíduo; ergonomia – deve existir um conforto no trabalho, porque sem esse conforto e segurança ocasiona o estresse.

Segundo Marins(2003, p.136), “o maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível “. Quando um sujeito se vê sob tanta pressão, começa a se sentir muito preocupado, duvida até se realmente vai conseguir atingir o que deseja, e esta ansiedade pode levar ao estresse, ocasionando os já citados problemas organizacionais.

3.4 Estresse ocupacional como evitar?

- **Alimentação saudável:**frutas, legumes,verduras, carnes brancas são uma boa forma de manutenção da saúde.Sistema imunológico forte diminui o desgaste que o estresse causa
- **Evite Maus Hábitos:** o fumo leva ao organismo inúmeras toxinas que afetam negativamente o corpo deixando-o debilitado
- **Tenha um bom sono:** horários mais regulares, em média de oito horas de sono por noite.
- **Exercite-se:**30 minutos de caminhada libera um hormônio chamado endorfina que proporciona o bem-estar. Massagem, yoga e técnicas de respiração também são bem-vindas.
- **Psicoterapia:**é uma ferramenta que auxilia na elaboração dos conflitos, buscando o autoconhecimento e amadurecimento pessoal, ajuda a lidar com as crises e as fases da vida.

3.5 quais ao os tratamentos possíveis?

Sempre que se trata de uma condição que não envolve apenas o adoecimento do indivíduo, mas a problemática de seu ambiente de trabalho e de suas atribuições, recomenda-se que as intervenções sejam feitas em três níveis diferentes: no nível primário, deve-se buscar reduzir os estímulos estressores, modificando o quanto for possível o ambiente de trabalho, buscando definir ocupações e direitos de cada trabalhador, como seus horários e funções. Já nesse nível, pode-se pensar em formas de acompanhamento psicológico, a partir de qual o sujeito pode ressignificar sua relação com o trabalho.

Em segundo nível de atuação, deve-se buscar melhorar a resposta dos sujeitos ao ambiente de trabalho, com foco nos eventos estressores. Nesse sentido, as intervenções psicoterapêuticas buscam a compreensão e transformação da relação do sujeito com os estressores. Uma das formas comuns de atuação nesse sentido são as dinâmicas de grupo, as técnicas de relaxamento, meditação, acupuntura, psicoterapia etc. vale ressaltar que, como são técnicas utilizadas quando o estresse ocupacional já que instalado, podem ser menos eficazes que as transformações sugeridas primariamente, isso porque não trabalham na fonte de estresse, mas em seus efeitos

Por último está a retenção aos indivíduos acometidos da condição de estresse ocupacional que sofrem com os sintomas do desequilíbrio. Essa forma de atenção deve estar focada em reequilibrar o funcionamento físico e psicológico através da ação de equipes multidisciplinares, com terapeutas ocupacionais, psicólogos, médicos etc., que precisam constantemente destruir as barreiras do preconceito para adentrar o terreno das empresas, tornando-se possibilidade de aliança entre trabalho e saúde mental.

4 FRENTISTAS

Compreende os cargos que se destinam a executar tarefas relativas ao abastecimento de veículos e/ou maquinas pesadas com gasolina, álcool, diesel ou gnv .

Gratificação por Dupla Função. Todos aqueles que trabalham acumulando permanentemente as funções de Frentista e de Caixa tem direito a receber mensalmente um adicional de 20% sobre seu salário base.

Adicional de Periculosidade ou Insalubridade. Quando no ambiente de trabalho houver estoque de gasolina, álcool ou diesel para revenda, os empregados sujeitos ao risco devem receber adicional de periculosidade correspondente a 30% do seu salário base.

Quando não houver estoque de combustíveis, mas a empresa exercer a atividade de lavagem de veículos e/ou de serviços de troca de óleo e lubrificação, aqueles trabalhadores expostos devem receber um adicional de insalubridade correspondente a 20% do salário mínimo. OBS: embora a Convenção Coletiva estabeleça o grau médio em relação à insalubridade, a perícia judicial poderá constatar patamar superior, especialmente em razão do contato com óleos e lubrificantes.

Auxílio Refeição As empresas que não fornecerem refeição no local de trabalho, devem pagar aos seus empregados um auxílio-refeição de no mínimo R\$ 8,50 por dia trabalhado.

Cesta Básica. Os empregados devem receber mensalmente uma cesta básica contendo no mínimo 15 itens e 27 quilos de produtos.

Adicional Noturno Diferenciado. Aqueles que trabalham entre às 22:00 e 05:00 horas, devem receber adicional noturno de pelo menos 25%.

Seguro de Vida em Grupo As empresas são obrigadas a assegurar seus empregados em apólice de vida em grupo, gratuitamente, em capital não inferior a R\$ 10.000,00 em caso de morte natural, acidental ou invalidez total permanente por acidente.

Da referida apólice também deverá constar que nos casos de morte natural ou acidental, será concedido auxílio funeral não inferior a R\$ 1.000,00.

Contrato de Experiência Diferenciado As empresas não poderão contratar seus empregados com previsão de experiência superior a 60 dias, ou seja, é inválido o contrato de experiência padrão de 90 dias.

4.1 Atribuições Específicas;

- Operar bombas de combustível, conectado mangueira ao recipiente dos veículos e controlando o funcionamento, para fornecer o combustível nas proporções requeridas;
- Abastecer veículos e maquinas pesadas com gasolina, álcool, diesel ou gnv; informar sobre o consumo e a necessidade de reposição de combustível e demais produtos de consumo dos veículos.
- Verificar e completar os fluidos do veículo, óleo e agua, valendo-se de recursos manuais e atentando para os níveis indicadores, para dar ao veículo as condições de funcionamento;
- Efetuar rápida lavagem em para-brisas e janelas dos veículos, utilizando material comum de limpeza, para melhorar a aparência e visibilidade dos mesmos;
- Encher e calibrar os pneus, utilizando bomba de ar e barômetro, para conferir-lhes a pressão requerida pelo tipo de carro, carga ou condições de estrada;
- Registrar em formulário próprio a identificação do veículo abastecido bem como o tipo e a quantidade de combustível fornecido;
- Utilizar equipamentos de segurança e responsabilizar-se pela aplicação das normas de segurança cabíveis na execução de tarefas, proibindo o uso de celulares e fumo no local; operar extintores de incêndio;
- Operar programas informatizados, para controle de frotas, informando dados do veículo, do condutor, quilômetros, quantidade abastecida a fim de possibilitar controle de estoque de combustível;
- Limpar o local de trabalho e guardar as ferramentas em locais predeterminados; tratar os resíduos de acordo com as normas de ambientais vigentes;
- Zelar pela guarda, conservação e limpeza dos matérias, instrumentos, equipamentos e área de trabalho;

4.2 Multifunções do Frentista e Exigências das Tarefas

O exame do trabalho prescrito parece indicar não somente uma função do frentista, mas a existência de múltiplas funções. Nesse sentido, a concepção

Formal da organização ambiciona um funcionário que desempenhe distintos papéis, que transcendem de longe o senso comum do frentista como “alguém que apenas “Executa o abastecimento de combustível”.

Algumas passagens das normas servem de indícios empíricos da afirmação função de vendedor (por exemplo, a venda de produtos do posto); função de escriturário (por exemplo, o preenchimento de notas fiscais, documentos contábeis); função de policial (por exemplo, coibir a presença de pessoas estranhas no posto, sobretudo de vendedores ambulantes); e, principalmente, a função de caixa (por exemplo, o recebimento, registro e controle de valores monetários).

Essa última função é amplamente dominante na concepção do papel do frentista, pois, além das atribuições gerais, as normas estabelecem regras pontuais no manuseio de valores.

4.3 Equipamentos e Instrumentos de Trabalho

- Bomba de abastecimento – simples: somente 01 bico (combustível) ou múltiplas: mais de 01 bico (combustível). Mecânicas- sem gerenciamento computadorizado;
- Semi-eletrônicas- somente visor eletrônico, gerenciamento computadorizado parcial; Eletrônicas – gerenciamento totalmente computadorizado, programáveis para quantidades em valores (\$) ou litros.
- Filtro prensa para óleo diesel – o recipiente cilíndrico armazena o óleo diesel filtrado, caixa cúbica contém a prensa onde são colocados os papéis filtrante que devem ser trocados periodicamente.
- Bico de bomba – podem ser manuais ou automáticos, os automáticos “disparam” ao completar o tanque – equipamento sensível que necessita de manutenção periódica preventiva contra falhas.
- Acessórios – peça protetora contra respingos e junta giratória.
- Aferidor de bombas – equipamento utilizado para realização de aferição de bombas, capacidade para 20 litros com visor de conferência em escala de

milímetros. Importante: dependendo da velocidade de abastecimento rápido, ou para menos, abastecimento lento.

- Provetas e densímetro – Equipamento para análise de qualidade e pureza dos combustíveis
- Compressor e calibrador – Para calibragem de pneus. Importante o compressor deverá estar em local protegido e sofrer manutenção e testes periódicos por profissional qualificado.
- Extintores de incêndio Tipo A – combustíveis sólidos – ideal para loja de conveniência – não pode ser usado em eletricidade Tipo B – combustíveis líquidos Tipo C – CO₂
- Bota ou sapato de uso para proteção individual – material em couro, solado antiderrapante, bico com proteção de metal
- Uniforme – calça e bata (ou macacão); coletes de sinalização e boné.
- Kit limpeza – normalmente fixado nas colunas da cobertura de bombas, é composto por reservatório de água e produto de limpeza, papelaria e rodo para limpeza de para-brisa.
- Regador ou “pata” para água ou combustível – Atenção: não utilizar o mesmo recipiente para água e combustível, risco de contaminação do meio ambiente ou danos na pintura de veículos.
- Balde – utilização diversa. Atenção: não utilizar o mesmo recipiente para água e combustível, risco de contaminação do meio ambiente ou danos na pintura de veículos. Lixeira- para lixo comum – com tampa para acondicionamento de saco de lixo.
- Vassoura – para limpeza pista
- Gôndola de pista para óleo lubrificante, aditivos, etc.
- Rack para computador e impressora fiscal.

4.4 Normas e Agentes de riscos que os frentistas estão expostos

A NR-20. Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho que regula as atividades com inflamáveis e líquidos combustíveis.

Em postos de serviço podem ocorrer acidentes com fogo, explosão, atropelamentos, quedas, choques elétricos, intoxicação com produtos, entre outros. Estes acidentes podem provocar mortes, lesões pessoais, contaminação do meio ambiente e prejuízos ao patrimônio das pessoas.

Área de recebimento de produto, de tanques de armazenamento, da pista de abastecimento de combustíveis líquidos e GNV, da troca de óleo, da lavagem de veículos, loja e outras. Cada área com operação e riscos próprios. Algumas áreas, onde há presença de combustíveis, são chamadas de áreas classificadas.

O combustível que é o elemento que queima (gasolina, diesel, etanol, GNV e lubrificantes). O oxigênio que ativa o fogo, criando as chamas. A fonte de ignição (calor) que inicia o fogo. Não podemos evitar o combustível nem retirar o oxigênio, não é? Logo, a fonte de ignição é o único elemento que podemos controlar para evitar o fogo em um posto de serviço.

Riscos Químicos

Os riscos químicos presentes nos locais de trabalho encontram-se na forma sólida, líquida e gasosa e classificam-se em: poeiras, fumos, névoas, gases, vapores, neblinas, substâncias compostas e produtos químicos em geral. Poeiras, fumaças, nevoas, gases e vapores estão dispersos no ar; trata-se dos aerodispersóides.

Poeiras

As poeiras são partículas sólidas geradas mecanicamente por ruptura de partículas maiores.

Névoas

As névoas são partículas líquidas que resultam da condensação de vapores ou da dispersão mecânica de líquidas. São exemplos: névoa resultante do processo de pintura a revólver, monóxido de carbono liberado pelos escapamentos dos carros.

Gases

Diz respeito ao estado natural das substâncias em condições normais de temperatura e pressão. Exemplos: GLP, hidrogênio, ácido nítrico, butano, ozona etc.

Vapores

Os vapores consistem em dispersões de moléculas no ar que podem se condensar para formar líquidos ou sólidos em condições normais de temperatura e pressão. Por exemplo: gasolina, naftalina etc.

Névoas gases e vapores podem ser classificados em:

Irritantes: causam irritação das vias aéreas superiores.

Exemplo: ácido clorídrico, ácido sulfúrico, soda cáustica, coloro etc.

Asfixiantes: produzem dor de cabeça, náuseas, sonolência, convulsões, coma e morte. Por exemplo: hidrogênio, nitrogênio, hélio, metano, acetileno, dióxido de carbono, monóxido de carbono etc.

Anestésicos: em sua maioria, incluem solventes orgânicos, promovendo ação depressiva sobre o sistema nervoso, danos a diversos órgãos, ao sistema formador de sangue (benzeno) etc. são exemplos: butano, propano, aldeídos, cetonas, cloreto de carbono, tricloroetileno, benzeno, tolueno, álcoois, percloritileno, xileno etc.

Vias de Penetração dos Agentes Químicos

- Via cutânea (pele);
- Via digestiva (boca);
- Via respiratória (nariz);

A penetração dos agentes químicos no organismo depende de seu modo de utilização. Para validar o potencial tóxico das substâncias químicas, alguns fatores devem ser levados em consideração: Concentração, Índice respiratório, Sensibilidade individual, Toxicidade, Tempo de exposição.

Riscos de Acidentes

Qualquer fator que coloque o trabalhador em situação vulnerável e possa afetar sua integridade, e seu bem-estar físico e psíquico. São exemplos de risco de

acidente: as máquinas e equipamentos sem proteção, probabilidade de incêndio e explosão, arranjo físico inadequado, armazenamento inadequado, etc.

Riscos ergonômicos

Qualquer fator que possa interferir nas características psicofisiológicas do trabalhador, causando desconforto ou afetando sua saúde. São exemplos de risco ergonômico: o levantamento de peso, ritmo excessivo de trabalho, monotonia, repetitividade, postura inadequada de trabalho.

A Análise Ergonômica do Trabalho (AET), tem como objetivo rastrear, observar, avaliar e analisar o profissional em seu real posto de trabalho e verificar as relações existentes entre demandas de doenças, acidentes e produtividade com as condições de trabalho, com as interfaces, com os sistemas e com a organização do trabalho.

O Laudo Ergonômico é geralmente um documento emitido como resposta à algumas ou diversas das questões ergonômicas relativas à uma condição específica de trabalho em um determinado posto de trabalho. Certamente que um laudo ergonômico é solicitado para que um conjunto de respostas seja dada aos itens analisados, embora não necessariamente a totalidade dos itens relacionados à uma situação de trabalho, condição que caracteriza a Análise Ergonômica do Trabalho (AET). Leia mais sobre Laudo Ergonômico.

A AET - análise ergonômica do trabalho compreende três fases: análise ergonômica da demanda, análise ergonômica da tarefa que envolve: análise dos ambientes físicos (calor, luminosidade, umidade, som, etc.; análise das condições posturais e antropométricas dos trabalhadores; análise dos aspectos psicológicos dos trabalhadores; análise organizacional; condições ambientais e por último, mas não menos importante, a análise ergonômica das atividades.

Segundo a legislação brasileira na Norma Regulamentadora 17, para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho. As condições de

trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos, às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

4.5 O TRABALHO REAL DO FRENTISTA APÓS REALIZAR ENTREVISTAS INDIVIDUAIS E OBSERVAÇÃO.

A análise da atividade é validada pelas entrevistas dos frentistas, em que os mesmos forneceram elementos empíricos para construir o cenário característico, que se efetiva no ritual do exercício da função, traços gerais da atividade em uma jornada típica de trabalho dos frentistas, compreende essencialmente três momentos distintos: primeira atividades de início de jornada (por exemplo, assinatura da folha de ponto); segunda atividades de atendimento dos clientes (por exemplo, abastecimento de combustível); terceira atividades de encerramento da jornada (por exemplo, Fechamento do caixa).

A atividade de atendimento dos clientes pode ser resumida nos seguintes tipos de ação:

- Abordagem do cliente, solicitando informações sobre o serviço desejado;
- zeramento da bomba e acionamento do mecanismo de abastecimento automático da bomba;
- Consulta ao cliente para saber se ele deseja a realização dos serviços de limpeza do pára-brisa e faróis do veículo;
- Retirada da mangueira da bomba, após alarme acionado automaticamente, indicando a conclusão do abastecimento;
- Informação aos clientes e recebimento do valor do produto, que pode ser feito em três formas de pagamento: dinheiro, cheque ou cartão de crédito;
- Execução de procedimentos administrativos específicos em função da modalidade de pagamento escolhido pelo cliente;
- Fechamento do caixa de bomba, ao término do turno, anotando os valores recebidos na ficha de controle de recolhimento de numerário.

Assim, o centro das atividades dos frentistas, confirmando uma inferência na análise do trabalho prescrito, não se encontra no papel de vendedor como se poderia imaginar inicialmente, mas predominantemente na função de “caixa”.

Os frentistas passam a maior parte da jornada executando atividades de recebimento, registro, depósito de valores e de contabilização de caixa.

A importância dessas atividades se fundamenta sobretudo nos riscos que lhes são inerentes (por exemplo, receber uma quantia inferior ao valor do produto vendido) e respectivas punições estabelecidas pelas normas (por exemplo, advertência por escrito em função de um cheque devolvido), como também nas exigências cognitivas no tratamento de informações alfanuméricas que habitam as diferentes operações de venda (por exemplo, preencher corretamente a nota

Fiscal).

Os depoimentos dos frentistas revelam também dois aspectos que parecem marcar a evolução de competências no desempenho da função. Para os frentistas novatos, a dificuldade maior consiste em aprender a manusear a bomba de combustível; para os frentistas com mais experientes, a dificuldade maior reside em gerir a função de caixa e interagir com os clientes.

Algo que nos chamou bastante atenção nos depoimentos foi nos assuntos relacionados ao relacionamento com os colegas de função, chefia e rotatividade de demissões e contratação de frentistas.

Então após tratar todos os dados coletados, percebeu-se que os principais fatores de estresse são: Relacionamento Interpessoal, Fechamento de Caixa e Atendimento aos Clientes.

Os frentistas entrevistados relataram que existem vários problemas com os colegas e até mesmo com os chefes, por conta de grupos de fofocas, ar de superioridade de alguns níveis hierárquicos no tratamento com os funcionários, por esse motivo acontece a maioria das demissões de funcionários em treinamentos.

6 CONCLUSÃO

O trajeto percorrido pela pesquisa forneceu elementos importantes para um novo olhar na ocorrência do estresse ocupacional no contexto observado. A empresa treina, mas a prática revela que os frentistas não executam as instruções que receberam no treinamento, por motivos estabelecidos pela organização.

No ponto de vista do trabalho prescrito, os resultados da pesquisa evidenciam os traços da estrutura organizacional da função de frentistas em termos do perfil previsto do funcionário e, sobretudo, das tarefas que lhe são atribuídas. O comportamento adaptado do funcionário não é apenas um desejo da organização, mas uma obrigação imposta aos sujeitos.

As ferramentas de controle do desempenho (ficha de acompanhamento, relatório de adaptação) no período de experiência e a ameaça permanente de punições. A concepção do perfil da função idealiza um frentista de múltiplos papéis, tendo como principal atividade a função “caixa”.

O trabalho mental predominante na carga de trabalho, sobretudo por conta da função de caixa, que veicula uma quantidade e variabilidade considerável de informações para serem captadas e armazenadas, o esgotamento das combinações de diferentes fatores relativos à situação, formação de grupos com atitudes negativas (fofocas, mangação, dentre outros), diante às práticas organizacional e ao custo, do furo de caixa. Essa falência das estratégias operatórias e dos esforços permanentes dos frentistas para gerir as exigências diversas, os descontos dos pagamentos com o próprio salário, dos cheques envolvidos, tornam-se a permanência dos frentistas momentânea.

Enfim, com todas informações adquirida através do questionário e entrevista, percebeu-se que existe vários fatores que influenciam diretamente na produtividade e no comportamento estressantes desses profissionais. Sugerem-se melhorias da gestão organizacional, com treinamentos voltados para qualidade no atendimento e administração das emoções dos mesmos. Os gestores devem intervir de forma discreta nas situações dos problemas de relacionamentos interpessoal dos

funcionários envolvidos, criando estratégias para evitar futuros transtornos neste requisito.

REFERÊNCIAS

ANDREWS, Susan. **Stress a seu favor: como gerenciar sua vida em tempos de crise**. São Paulo: Agora, 2003.

ANEZ, Ciro Romélio Rodriguez; DAVID, Denize Elizabeth Hey; LOBO, Márcia. **Ergonomia, Estresse e Trabalho**. 2006.

CARVALHO, E. BENKE, M.R.P; **Estresse x Qualidade de Vida nas Organizações: Um estudo Teórico**; Pós-graduação em Recursos Humanos - Universidade de Rio Verde – FESURV.

CHIAVENATO, Idalberto; **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio Janeiro: Elsevier, 1999.

CURY, Augusto; **A fascinante construção do eu**. São Paulo: Planeta. 2011.

FERREIRA, M.C., FREIRE, O.N. **Carga de trabalho e Rotatividade na função de frentista**. RAC, V.5, M.2., Maio/Ago. 2001. 175-200.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**. São Paulo: Harbra, 2003.

NERI, Felipe; O.N. O profissional – Postos Combustíveis; Este texto está disponível em: <http://www.neri.adm.br/profis.pdf>.

OLIVEIRA, Claudio Antônio Dias; **Segurança e Medicina do trabalho**: São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora 2009.

REIS, Roberta Salvador; **Segurança e Medicina do trabalho: Normas Regulamentadoras**. São Caetano do Sul, SP: yendis Editora; 2010.

SELYE, Haus; **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por Mcgraw-Hillbookcompany , Inc. 1956

SILVA, Marco Aurélio Dias da; MARCHI, Ricardo de. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Siller, 1997.

GLOSSÁRIO

DIESEL: Fração líquida do petróleo, incolor ou meio amarelada, que destila logo depois do querosene em seu processamento.

ESTRESSE OCUPACIONAL: Desequilíbrio, na relação entre trabalhador e ocupação

FRENTISTA: Compreende como cargo que se destinam a executar tarefas relativas ao abastecimento de veículos e/ou máquinas pesadas com gasolina, álcool, diesel ou gnv.

MULTIFUNÇÕES: Que executa mais de uma função

STRESSE: É um estado em que ocorre um desgaste anormal da máquina humana

RESILIÊNCIA: Capacidade de o indivíduo lidar com problemas, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas.

APÊNDICE:

QUESTIONÁRIO

O presente questionário tem por objetivo coletar informações para identificar a saúde de frentista no exercício de suas atividades laborais.

1 Sexo:

Masculino ()

Feminino()

2 Idade:_____anos

3 Estado civil: Solteiro()Casado()

4 Local de residência:

4.1 Bairro:

4.2 Município

4.3 outros:

4.4 quantosfilhos:

4.5. Mora quantos

4.6 Casa é própria?

4.7. Quem é o principal responsável pelas despesas da casa?

4.8. Qual é a renda familiar?

5. Tem momentos de lazer?

5.1 quais são?

6 Atividade de ocupação na empresa:

6.1. Trabalha a quanto tempo na empresa?

6.2. Sente satisfação em sua profissão?

6.3 O que te motiva vim trabalhar diariamente?

7. Como é o seu relacionamento interpessoal (colegas, clientes e chefia)

7.1. Já passou por situações estressantes, envolvendo clientes, colegas ou com a chefia?

7.2. De que forma resolveu a situação caso tenha passado por situações de stress?

8. Fazoutra atividade extra para complementar a renda familiar?

8.1 qual?

9 Escolaridade:

() ensino fundamental

() ensino médio

() ensino técnico

() ensino superior

9.1 Estuda?

9.2. Pretende estudar?

9.3. Porque parou de estudar?

10 Saúde:

10.1. Tem problema de saúde?

10.2 Histórico familiar de saúde?

10.3 Pressão alta?

10.4 Diabete?

10.5 Problema cardiovascular?

10.6 Problemas psicológicos?

10.7. Tem alguma necessidade especial?

Assinatura do entrevistado _____

Data: ____/____/____