



# TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO

RECURSOS HUMANOS - 2018

FAAG - FACULDADE DE AGUDOS



**FAAG**  
FACULDADE DE AGUDOS

# TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO DA FAAG – FACULDADE DE AGUDOS GRADUAÇÃO EM RECURSOS HUMANOS – 2018

## ÍNDICE

DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS: DESENVOLVIMENTO DAS DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS  
NO ACÚMULO DE FUNÇÃO..... 03

REDES SOCIAIS COMO APOIO NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E  
SELEÇÃO..... 71

UM COMPARATIVO ENTRE AS GERAÇÕES E O SEU COMPORTAMENTO FRENTE AO  
MERCADO DE TRABALHO..... 90

**FACULDADE DE AGUDOS-FAAG**

**MARCOS PAULO COSTA**

**DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS:  
DESENVOLVIMENTO DAS DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS NO ACÚMULO DE  
FUNÇÃO.**

**AGUDOS  
2018**

**FACULDADE DE AGUDOS-FAAG**

**MARCOS PAULO COSTA**

**DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS:  
DESENVOLVIMENTO DAS DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS NO ACÚMULO DE  
FUNÇÃO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do Curso de Tecnologia em Gestão em Recursos Humanos, Faculdade de Agudos, sob orientação da Profa. Cristina Eliane Vannuzini Santana.

**AGUDOS  
2018**

**MARCOS PAULO COSTA**

**DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS:  
DESENVOLVIMENTO DAS DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS NO ACÚMULO DE  
FUNÇÃO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade de Agudos - FAAG, sob orientação da Profa. Cristina Eliane Vannuzini Santana.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Orientadora: Cristina Eliane Vannuzini Santana.

---

Profa. Me. Antônia Aparecida Flores Saggioro

---

Profa. Tania Maria Garrido de Souza

Agudos, 13 de Dezembro de 2018.

Dedico este trabalho primeiramente à Deus, à minha mãe Rosana Carvalho e às minhas irmãs que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus por ter me dado saúde e força para superar às dificuldades.

À esta faculdade, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, eivado pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes.

À professora Cristina Eliane Vennuzini, pela orientação, apoio e confiança.

À minha orientadora Cristina Eliane Venuzzini, pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos.

Agradeço a minha mãe Rosana Carvalho, heroína que me deu apoio, incentivo nas horas difíceis, de desânimo e cansaço.

Ao Anderson Rodrigo que sempre esteve ao meu lado me apoiando, mesmo eu sendo teimoso.

Obrigada minhas irmãs Ana Paula e Ana Carolina, sobrinho Nicolas Petit, meus cunhados Alex Romacho e Othon Petit, que nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo superior, sempre fizeram entender que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente!

Meus agradecimentos aos amigos Victor e Victoria, companheiros de trabalho, Aline Pereira e Michèlle Buzalaf, na amizade que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida com certeza.

Agradeço a mim, por ter tido paciência e conciliação entre a faculdade e o trabalho.

*“Controle suas emoções e discipline sua mente”  
Severo Snape, 2003.*



## RESUMO

Chegamos a uma situação em que temos que nos desprender de nossos colaboradores dentro da empresa, sejam eles mais novos ou mais velhos no âmbito empresarial. O quadro de lotação de Pessoal (QLP) dentro das empresas gera uma situação que faz com que os colaboradores da organização fiquem acumulados de outras tarefas, que não as designadas para seu cargo. Entre as medidas que têm sido vistas estão, a transferência de um funcionário para o cumprimento de função de outro que esteja de férias e o principal e mais executado, a redução do quadro de colaboradores. Com a redução do quadro de colaboradores adotados pelas organizações, como está a saúde desses colaboradores? Assume-se que os colaboradores têm que exceder suas capacidades físicas e mentais para cumprir com as tarefas propostas por sua liderança, com isso, há desenvolvimento de doenças psicossomáticas, já que cada vez mais as empresas estão sendo adeptas de redução e as cobranças de metas são cada vez mais acirradas. Foi realizada uma pesquisa através da análise de questionário elaborado pelo autor e aplicado ao grupo de funcionários alvo na empresa parceira logística Ambev na cidade de Agudos. Constatou-se que os fatores estressores foram determinantes para que a pesquisa pudesse ser realizada. Cerca de 59%, (10) colaboradores já leram ou ouviram falar sobre doenças psicossomáticas, quando correlacionado, esse percentual com as respostas da pergunta "Você sabe o que são doenças psicossomáticas?" 35% (6) alegam que não sabem o que são as doenças psicossomáticas, no entanto, já ouviram, ou leram sobre elas, traduzindo a imagem de que doenças psicossomáticas são pouco discutidas e não há campanhas de prevenção das mesmas. Constatou-se que a grande maioria dos colaboradores atribui o aparecimento dessas doenças às divisões de tarefas e à liderança. Conclui-se que palestras e cursos visando a identificação de doenças psicossomáticas no âmbito empresarial devem ser realizados. Com base em todos os resultados, foi possível verificar que o desenvolvimento das doenças psicossomáticas não está relacionada à apenas um fator e sim um aglomerado de fatores intrinsecamente envolvidos. O que têm a se observar é que o acúmulo de função faz com que os colaboradores fiquem sobrecarregados e a partir disso, comecem a desenvolver algum tipo de anomalia, mesmo que insignificante mas que, com o tempo pode se tornar um problema mais crônico. O agravamento pode-se ser verificado com o aparecimento de indícios relacionados ao comportamento dos líderes e/ou gestores que deveriam ter um papel contributivo. Como pode-se observar dentre os fatores que mais contribui para o desenvolvimento das doenças, está em foco, o comportamento de lideranças e gerências, para com os colaboradores, uma vez que, esse fator deveria ser o benefício cujo contribuiu para o tratamento dos sintomas, e fazer com que não haja o avanço ou desenvolvimento das doenças psicossomáticas. Sugeriu-se, à empresa participante, a inclusão de perguntas referentes à doenças psicossomáticas na pesquisa de clima anual da empresa, como forma de mensurar a saúde dos trabalhadores e de informar sobre o referido tema aos colaboradores que ali trabalham.

**Palavras-chave:** Doenças Psicossomáticas. QLP. Liderança. Excesso de Jornada Trabalhista.

## ABSTRACT

We have reached a situation where we have to let go of our collaborators in the company, whether they are younger or older in the business field. The staffing table (QLP) in the companies generates a situation that causes the employees of the organization to be accumulated from tasks of others than those assigned to them. Among the measures that have been seen, are the transfer of one employee to fulfill the function of another who is on vacation and the main and more executed, the reduction of staff. With the reduction of the number of employees adopted by the organizations, how is the health of these employees? It is assumed that the employees have to exceed their physical and mental capacities to fulfill the tasks proposed by their leadership, with that, there is development of psychosomatic diseases, since more and more companies are being adepts of reduction and the collection of goals are increasingly fierce. A research was carried out through the analysis of a questionnaire prepared by the author and applied to the target group of employees in the logistic company Ambev in the city of Agudos. It was verified that the stressors were determinants for the research could be carried out. About 59% (10) collaborators have read or heard about psychosomatic diseases, when correlated, this percentage with the answers to the question "Do you know what psychosomatic diseases are?" 35% (6) claim that they do not know what are psychosomatic diseases, however, have already heard or read about them, translating the image that psychosomatic diseases are little discussed and there are no prevention campaigns. It was verified that the great majority of the collaborators attribute the appearance of these diseases to the divisions of tasks and to the leadership. It is concluded that lectures and courses aimed at the identification of psychosomatic diseases in the business environment should be realized. Based on all the results, it was possible to verify that the development of psychosomatic diseases is not related to only one factor but a cluster of factors intrinsically involved. What they have to observe is that the accumulation of function causes the employees to become overloaded and from there, they start to develop some kind of anomaly, even if insignificant but that, with time, can become a more chronic problem . The aggravation can be verified with the appearance of indications related to the behavior of the leaders and / or managers who should have a contributory role. As one can observe among the factors that contributes most to the development of the diseases, it is in focus , the behavior of leaderships and managements, with the collaborators, since this factor should be the benefit that would contribute to the treatment of the symptoms, and to prevent the advancement or development of psychosomatic diseases. The company was invited to include questions regarding psychosomatic diseases in the company's annual climate survey, as a way of measuring workers' health and informing the workers about the health of workers.

**Key-words:** Psychosomatic Diseases. QLP. Leadership. Excess Labor Day.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
1.1	Problema .....	11
1.2	Hipótese .....	11
1.3	Justificativa .....	12
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
2.1	Objetivo Geral .....	13
2.2	Objetivo específico .....	13
<b>3</b>	<b>MATERIAL E MÉTODOS.....</b>	<b>14</b>
3.1	Local de estudo .....	14
3.2	Participantes da pesquisa .....	15
3.3	Coleta de dados .....	15
3.4	Estatística .....	15
3.5	Análise Estatística .....	16
3.6	Aspectos éticos.....	16
<b>4</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>17</b>
4.1	O trabalho .....	17
4.2	A saúde do trabalhador .....	18
4.2.1	A saúde do trabalhador no Brasil .....	18
4.3	A carga horária x jornada de trabalho .....	19
4.4	Somatização .....	20
4.5	Transtornos mentais no trabalho .....	21
4.6	O estresse .....	23
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>25</b>
5.1	Questionário Socioeconômico .....	25
5.2	Questões .....	40
5.2.1	Você sabe o que são doenças psicossomáticas? .....	40
5.2.2	Você já ouviu falar ou leu sobre doenças psicossomáticas? .....	41
5.2.3	Você conhece alguém ou já teve alguma doença psicossomática? .....	42
5.2.4	Em seu ambiente de trabalho, qual dos sintomas abaixo, é mais costumeiro de acontecer? .....	43

5.2.5	“Com que frequência, sente ou sentiu alguns dos sintomas citados acima?”	45
5.2.6	“Quais dos fatores abaixo influenciam você a trabalhar nesta empresa?:”	46
5.2.7	Se recebesse uma proposta de outra empresa para receber o mesmo salário e benefícios, qual seria sua decisão? .....	47
5.2.8	Considerando o mercado de trabalho atual, para que esta empresa seja o melhor lugar para se trabalhar, qual das opções abaixo, seria mais importante:	48
5.2.9	Você entende que na empresa, as responsabilidades e atividades são distribuídas de forma equilibrada entre os colaboradores? .....	49
5.2.10	Considerando o equilíbrio necessário entre jornada de trabalho e suas responsabilidades profissionais, em qual das alternativas abaixo, você mais se identifica: .....	50
5.2.11	Existe algum fator que o desmotive atualmente a trabalhar nesta empresa.....	52
5.2.12	Defino minha liderança imediata como: .....	53
5.2.13	O que você acha que poderia melhorar na empresa, para que não tenha pessoas com doenças psicossomáticas? .....	54
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>55</b>
	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>58</b>
	<b>ANEXO A – QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO ELABORADO PELO AUTOR E APLICADO AOS COLABORADORES DA IMEDIATO TRANSPORTES.</b> ....	<b>61</b>
	<b>ANEXO B – QUESTIONÁRIO ELABORADO PELO AUTOR E APLICADO AOS COLABORADORES DA IMEDIATO TRANSPORTES</b> .....	<b>64</b>
	<b>ANEXO C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b> .....	<b>67</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O termo “psicossomática” é originado das ciências médicas, foi em primeira instância, utilizado pelo clínico e psiquiatra Heinroth, quando o mesmo se referiu à “[...] influência das paixões sexuais sobre a tuberculose, a epilepsia e o câncer”. (CASTIEL, 1994). Essa definição apresentada não prosperou, e com o tempo foi atribuída a outros fenômenos dentro do tema proposto (TAVARES, 2012).

Franz Alexander (1989) desempenhou um papel importantíssimo para que a medicina na área psicossomática se desenvolvesse como é vista na medicina atual. Alexander relacionou distúrbios neurovegetativos com os conflitos internos de seus pacientes, após análise dessa correlação, obteve-se a utilização do termo “psicossomático” o mais próximo possível da sua concepção atual. Tal concepção abrange o estudo do termo no sentido da relação do psicológico com o comportamental, sendo essa relação uma condição médica (CASTIEL, 1994). Tal teoria foi fortemente contestada, no entanto, a teoria permite um abrangente conhecimento sobre como os traços de personalidade e o estilo interpessoal influenciam no adoecimento do corpo, mostrando que apesar da contestação do trabalho, o mesmo é de marcada relevância para o conhecimento acerca das doenças psicossomáticas (TAVARES, 2012).

A compreensão acerca do termo “psicossomática” nos mostra a forte relação entre mente e corpo, e como a fisiologia corporal se altera para produzir enfermidades, quando a mente, refletindo no corpo, mostra sinais de estresse (MELLO FILHO, 1992).

Castiel (1994) cita que há linhas de pesquisa radicais, que apesar de reconhecerem a incontestável relação entre mente e corpo, não afirmam a existência de doenças psicossomáticas, uma vez que, em sua concepção, não é possível separar as doenças do corpo e as doenças da mente.

Tavares (2012) afirma que em sua experiência no Imperial Hospital de Caridade de Florianópolis, a relação entre a doença física e mental foi incontestavelmente identificada.

Fiorelli (2014) descreve um manual utilizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS) que levanta a questão das doenças e alterações psicossomáticas:

A CID-10 é um segundo manual classificatório de transtornos mentais e de comportamento utilizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Este manual aborda a questão das alterações psicossomáticas sob a categoria denominada como Fatores psicológicos e de comportamento associados a transtornos ou doenças classificadas em outros locais. Tais fatores compreendem aspectos psicológicos ou comportamentais que interferem na etiologia de "transtornos físicos". Dessa maneira, é possível verificar que, conforme um método e ferramentas próprias de classificação, este manual, presta referência à influência dos aspectos psicológicos sobre o adoecer físico.

As doenças de ordem psicossomáticas podem ser tidas como a manifestação do corpo humano mediante descargas emocionais, sendo de suma importância a terapia para que o sujeito saiba elaborar seus conflitos, evitando assim que essas descargas emocionais progridam para doenças de ordem corporal e mental (CASTIEL, 1994).

## **1.1 Problema**

Chegamos a uma situação em que temos que nos desprender de nossos colaboradores dentro da empresa, sejam eles mais novos ou mais velhos no âmbito empresarial. O ocorrido nos mostra que toda a estratégia aderida na organização da empresa está cada dia mais afunilando o Quadro de Lotação de Pessoal (QLP) fazendo com que os colaboradores da organização fiquem acumulados de outras tarefas, que não as designadas para seu cargo. Entre as medidas que têm sido vistas estão a transferência de um funcionário para o cumprimento de função de outro que esteja de férias e o principal e mais executado, a redução do quadro de colaboradores.

Com isso, é muito mais fácil vermos nas organizações, cobranças acentuadas, pois não podemos esquecer que, se antes certa tarefa era cobrada de alguém responsável pela mesma, essa mesma tarefa será cobrada do mesmo modo do colaborador designado para substituir o profissional em momentos de férias ou algo parecido.

## **1.2 Hipótese**

Com a redução do quadro de colaboradores, assume-se que os colaboradores têm que exceder suas capacidades físicas e mentais para cumprir com as tarefas propostas por sua liderança, com isso, há desenvolvimento de doenças psicossomáticas, já que cada vez mais as empresas estão sendo adeptas de redução, e as cobranças de metas são cada vez mais acirradas. Mas afinal, como está o desenvolvimento de doenças psicossomáticas nos colaboradores do parceiro logístico da ambev na cidade de Agudos - SP, que ficaram com tarefas que antes eram de colaboradores que foram desligados e tiveram a sua carga de tarefas aumentadas por conta de cobranças de prazo?

### **1.3 Justificativa**

O presente trabalho é justificado pela alta relevância do tema. Doenças psicossomáticas estão cada vez mais presentes no âmbito organizacional das empresas. Apesar de comum, ainda são escassos os trabalhos envolvendo redução de Quadro de Lotação de Pessoal (QLP) em correlação com as doenças psicossomáticas no Brasil. Ressalta-se que, as doenças em questão não necessitam de um número exato de colaboradores no quadro de funcionários para que surjam. No âmbito administrativo empresarial, os colaboradores são expostos a riscos psicológicos que levam ao desenvolvimento de enfermidades psicossomáticas que variam do nível leve ao grave, necessitando de levantamentos e estudos epidemiológicos, visando a prevenção e orientação dos colaboradores quanto a esses distúrbios. Com base no exposto, foi realizado o presente trabalho.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Verificar o desenvolvimento das doenças psicossomáticas correlacionando ao acúmulo de função no âmbito ocupacional da organização;

### **2.2 Objetivo específico**

- Analisar a prevalência de doenças psicossomáticas na população analisada através de questionário, correlacionando esta prevalência com a redução do QLP;
- Correlacionar o percentual de doenças psicossomáticas com a estrutura organizacional do setor administrativo da organização;



### **3 MATERIAL E MÉTODOS**

O presente estudo de campo possui abrangência descritiva e analítica com uma abordagem quantitativa. Foi realizada uma pesquisa, através da análise de questionário elaborado pelo autor e aplicado ao grupo de funcionários alvo no parceiro logístico ambev na cidade de Agudos. Para que sejam analisados com exatidão as reais lacunas para o possível desenvolvimento das doenças psicossomáticas entre os colaboradores.

#### **3.1 Local de estudo**

O estudo foi realizado no âmbito empresarial do parceiro logístico ambev, na cidade de Agudos - SP. Este trabalho foi realizado através de questionário aplicados a colaboradores administrativos da empresa.

O Parceiro Logístico ambev atua nas regiões de Goiás, Paraná, Pará, Minas Gerais e São Paulo com diversos centros de distribuição direta. A matriz encontra-se na cidade paulista de Ribeirão Preto. Com distribuição em todo território nacional, o Grupo se consolida por meio de importantes parcerias e mais de 40 anos de atuação no mercado de transportes (IMEDIATO, 2018).

#### **3.2 Sobre a empresa**

1977 - Fundação da empresa.

Contratos de transporte de equipamentos para usinas de açúcar.

1990 - Início das operações no setor de alimentos e bebidas.

2003 - Início da prestação de serviço de distribuição para AmBev Agudos.

A melhoria contínua de suas operações levou a Imediato a assinar contratos dedicados com a AmBev.

2005 - Início da prestação de serviço de distribuição para Unilever/Kibon

2006 a 2008 - Prêmio Getrans. (1)

2009 - Início da prestação de serviço para a Danone e Air Liquide.

2010 - Prêmio Getrans. (1)

2011 a 2012 - Integração do sistema de TI. Processo de profissionalização. Início da prestação de serviço para C&A e Tereos.

2013 a 2015 - Novas perspectivas de crescimento. Fase de crescimento acelerado. Crescimento sustentável: faturamento de 500 milhões em 2016.

2016 - Início da prestação de serviço para Raízen.

2017 - Início da prestação de serviço para Drogasil

Início da prestação de serviço da Empurrada AmBev Agudos.

Nota: (1) Prêmio dado pela AmBev a seus melhores operadores logísticos<sup>1</sup>.

### 3.3 Participantes da pesquisa

A pesquisa foi realizada com todos os colaboradores dos setores administrativo do parceiro logístico ambev, situada na cidade de Agudos – SP, sem distinção de gênero, idade e raça.

### 3.4 Coleta de dados

A coleta de dados será realizada através de questionário socioeconômico (ANEXO A) e questionário (ANEXO B), tendo como objetivo realizar levantamento da ocorrência de doenças psicossomáticas na população analisada, de maneira individual.

### 3.5 Estatística

Visto que o percentual de ocorrência de transtornos mentais no âmbito administrativo é de aproximadamente 13,2% (FONSECA; ARAUJO, 2014). O  $n$  amostral ( $n=17$  indivíduos) foi calculado, tendo como base a população de 17 indivíduos, pelo *software OpenEpi*, que utiliza como base a equação

$$n = \frac{[EDFF * Np(1-p)]}{[(d2/Z21 - \alpha/2 * (N-1) + p * (1-p))]} \quad (1)$$

---

<sup>1</sup> Comunicação pessoal de Michèle Buzalaf, em 15 de julho de 2016, recebida em palestra sobre a empresa.

A amostra analisada consiste em 17 indivíduos, utilizando o intervalo de confiança de 99,99% (DEAN et al., 2006).

### **3.6 Análise Estatística**

A análise estatística será realizada através de realização da média da prevalência das doenças abordadas em cada faixa etária e em cada gênero e o conhecimento do Desvio padrão dessa média, que será calculado através da Fórmula DESVPAD.A no *software Excel*, versão 2010.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta pesquisa foi submetida à apreciação do setor responsável do parceiro logístico ambev, seu desenvolvimento foi iniciado após a aprovação do respectivo setor e autorizado mediante assinatura termo de consentimento livre e esclarecido pela Gerente Daniela Trigo Del Rio Pires (ANEXO C).

## 4 REVISÃO DE LITERATURA

### 4.1 O trabalho

O termo trabalho vem do *Latim* e significa *Tripallium*, que se diz instrumento de tortura, sendo uma forma como o homem transforma seu universo (GUIMARÃES, 1995). A partir do desenvolvimento de ferramentas e começando a buscar meios de se alimentar.

A história do trabalho pode ser dividida pelo modo como foram evoluindo como primitivo, escravo, feudal, comunista e capitalista. Muitos aspectos como políticos, econômicos, culturais foram decisivos para que toda a história do trabalho se readaptasse à suas transformações e impactos, até o desenvolvimento intelectual do homem que o trouxe até os dias atuais (ORNELLAS; MONTEIRO, 2006).

No primitivo onde surgiu o primeiro indício de trabalho, foi onde desenvolveram ferramentas à partir de objetos como pedras, galhos entre outros, a partir do momento que começaram a cultivar seus próprios alimentos, houve então o começo e os primeiros desentendimentos por conta da hierarquia;

Já no trabalho escravo, tivemos a concepção de que os mais poderosos detinham de seu poder para que os escravos os servissem desde criados até mesmo as mais diversas mãos de obra (MOTA, 1986).

Enquanto no período Feudal, com todas as mudanças que estavam acontecendo no momento, onde havia uma troca entre os servos e os senhores feudais, já na sociedade dessa época, era mais dividido entre as hierarquias, os servos ficavam com os serviços braçais, o clero na área espiritual e os nobres governavam e protegiam os servos dando-lhes segurança (MONTELATTO, 2000).

O capitalismo vem forte com o aparecimento das mercadorias que eram vendidas aos nobres, gerando fonte de renda para a população, fazendo com que as cidades e o comércio cresçam, aumentando a mão de obra de ferreiros e artesãos. Com o aparecimento das indústrias, o trabalho começa a ficar cada vez mais desigual entre empregado e empregador, a saída do homem do campo para a cidade fez com que as cidades se superlotassem, sem ter a capacidade de abrigá-los (MOTA, 1986).

O trabalho então começa a ter e fazer vítimas quanto a precariedade de condições humanas. Nesse período onde aparece o historiador Marx, que faz críti-

cas ao trabalho capitalista e as formas de exploração. Com a inserção do meio social, os trabalhadores começam a questionar o capitalismo, quanto sua exploração pelos burgueses. A última parte do capitalismo foi o aparecimento das multinacionais e bancos que mantêm a pirâmide social. Por fim, foi com as ideias que Karl Marx teve quanto as críticas ao capitalismo, pode mostrar o que realmente acontecia com o trabalhador, através de comitês, o proletariado tenta derrubar a monarquia. Nasce então o comunismo que visa acabar com a luta de classes (ORNELLAS; MONTEIRO, 2006).

## 4.2 A saúde do trabalhador

O trabalho e a sociedade estão interligados, pois um depende do outro, onde o homem depende do seu trabalho para que se sustente e a sociedade depende de seu trabalho para que possa se manter.

Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maior dificuldade nos dias de hoje é quanto a saúde ocupacional que estão diretamente ligados a novas tecnologias da informação e automação, substâncias químicas e físicas, envelhecimento dos trabalhadores, problemas de grupos de doenças crônicas e deficientes físicos, relacionados com a mobilidade e ocorrências de novas doenças ocupacionais. A saúde ocupacional não é somente uma estratégia boa para os indivíduos, mas também para a produtividade, qualidade, motivação e satisfação do trabalho, juntamente com as condições do ambiente do trabalho, Organização Pan-Americana de Saúde/ Organização Mundial de Saúde (OPAS\OMS, 2018).

### 4.2.1 A saúde do trabalhador no Brasil

São vários os programas desenvolvidos para o acompanhamento e tratamento das doenças psicossomáticas, entre elas:

A lei criada em 2004, Política Nacional de Saúde do Trabalhador do Ministério da Saúde, tem como objetivo a redução de acidentes e doenças ocupacionais, ou seja, relacionadas ao trabalho mediante às ações na área da saúde e tem suas diretrizes especificadas conforme a Portaria nº 1.125 de 6 de julho de 2005 .

A Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST) é uma das estratégias para a garantia da atenção integral à saúde dos trabalhadores. Ela é composta por Centros Estaduais e Regionais de Referência em Saúde do Trabalhador (Cerest) - ao todo, até outubro de 2009, 178 unidades espalhadas por todo o País - e por uma rede de 1.000 serviços sentinela de média e alta complexidade capaz de diagnosticar os agravos à saú-

de que têm relação com o trabalho e de registrá-los no Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN-NET). Os Cerest recebem recursos financeiros do Fundo Nacional da Saúde, de R\$ 30 mil para serviços regionais e R\$ 40 mil para as unidades estaduais, para realizar ações de prevenção, promoção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e vigilância em saúde dos trabalhadores urbanos e rurais, independentemente do vínculo empregatício e do tipo de inserção no mercado de trabalho (OPAS/OMS, 2018).

Além disso, em esfera interinstitucional, o Ministério da Saúde desenvolve uma política de ação integrada com os Ministérios do Trabalho e Emprego e da Previdência Social, a Política Nacional sobre Saúde e Segurança do Trabalho (PNSST), cujas diretrizes compreendem:

- I - Ampliação das ações, visando a inclusão de todos os trabalhadores brasileiros no sistema de promoção e proteção da saúde;
  - II - Harmonização das normas e articulação das ações de promoção, **proteção e reparação da saúde do trabalhador**.
  - III - Precedência das ações de prevenção sobre as de reparação;
  - IV - Estruturação de rede integrada de informações em Saúde do Trabalhador;
  - V - Reestruturação da formação em Saúde do Trabalhador e em segurança no trabalho e incentivo à capacitação e à educação continuada dos trabalhadores responsáveis pela operacionalização da política;
  - VI - Promoção de agenda integrada de estudos e pesquisas em segurança e Saúde do Trabalhador.
- (OPAS\OMS,2018).

### 4.3 A carga horaria x jornada de trabalho

Antigamente, a carga horária no Brasil era de 8 horas diárias, 48 semanais e 240 mensais, porém, após a Constituição Federal em 1988 houve mudanças. Após 1988 a carga horária continuou com 8 horas diárias apenas de segunda a sexta-feira, e aos sábados tendo a redução de 8 horas para 4 horas, o que se manteve até os dias de hoje, carga horária de 44 semanais e 220 mensais (GONZAGA; FILHO; CAMARGO, 2003). Mesmo com essa redução de apenas 4 horas, de acordo com a reportagem da Revista Veja (2016) publicada em seu site no dia 09 de julho de 2016, os brasileiros estão em quarta posição dentre os países ricos que mais trabalham, em relação à média de carga horária em 39,9 horas, ficando atrás de Coreia do Sul 40,8 horas, Costa Rica 42,6 horas e México 42,8 horas.

Quanto a reforma trabalhista atual, ficou acordado que não haveria o aumento das cargas horárias, o que houve foi um mal entendimento, em que o Ministro do Trabalho Ronaldo Nogueira quis dizer que existe um estudo para a possibilidade de os trabalhadores ajustarem a forma de cumprimento da jornada, onde fosse mais vantajosos para os mesmos (PORTAL BRASIL, 2016; VEJA, 2016).

Jornada de trabalho é o período durante o qual o trabalhador está à disposição da sua empresa, e este tempo está estabelecido no Direito do Trabalho.

Cada país possui sua própria regulamentação para a quantidade de horas na jornada de trabalho, seus limites e considerações específicas.

No Brasil a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) são o conjunto de leis que regem a jornada de trabalho do trabalhador, essas leis estabelecem como 8 horas diárias ou 44 horas semanais de trabalho, desconsiderando o período de descanso e refeição.

O direito à vida da origem a limitação da carga horária de trabalho, visando evitar que trabalhador tenha um excesso de carga horária, acarretando em malefícios à vida pessoal (OLIVEIRA, 2016).

No direito trabalhista estão descritos outros tipos de jornada de trabalho:

Regime de tempo parcial: a jornada semanal de até 25 horas trabalhadas;  
 Jornada em turnos ininterruptos: é quando o empregado, durante determinado período, trabalha em constante revezamento de horário;  
 Jornada em horas itinere: quando a empresa está em local de difícil acesso, o empregador fornece a condução, e nesse momento já é considerada como jornada de trabalho.  
 A duração normal da jornada de trabalho pode ser acrescida de, no máximo duas horas, desde que previamente acordado por escrito com o empregado ou mediante acordo coletivo, também conhecida como horas extras (OLIVEIRA, 2016).

#### 4.4 Somatização

Há uma conexão entre o corpo e a mente. Presume-se que a somatização são sintomas físicos oriundos da transferência de sinais psicológicos que deveriam ser vividos e suportados pela mente. Todas as pessoas quando colocadas em situações de estresse e ansiedade podem sofrer mudanças físicas de acordo com a intensidade e frequência dos agentes estressores, tendenciados aos quadros crônicos de estresse e somatização. Os sintomas mais comuns de somatização são as gastrites, dores de cabeça e palpitações. Tais sintomas podem ser evitados e controlados, no entanto, exige comprometimento do próprio indivíduo para que isso ocorra, as formas de controle podem conter válvulas de escape para que o indivíduo aprenda a controlar as situações e saber como contorná-las e, a saber, como reagir mediante situações cotidianas (PSICOTÉR, 2018).

É sabido que o estresse e a somatização alteram a bioquímica corporal, liberando ou inibindo certas substâncias, como a adrenalina, cortisol e serotonina, como descrito pelo site especializado em psicologia humana, Psicotér (2018):

Adrenalina é um hormônio produzido pelas glândulas suprarrenais, liberada pelo sangue através de um sinal de um neurotransmissor do cérebro, especialmente quando estamos em alguma situação de perigo ou tensão.

Cortisol: O estresse libera no organismo uma substância chamada cortisol. O cortisol faz com que outra substância chamada noradrenalina (responsável pela concentração, estado de alerta e excitação) se esgote.

Serotonina: Ela regula sono, humor, apetite e ainda ajuda a combater a enxaqueca. Os neurotransmissores representam os mensageiros do cérebro. Eles são substâncias químicas que permitem que os neurônios passem sinais entre si e para outras células do corpo, o que os torna importantíssimos em nossas funções vitais.

#### 4.5 Transtornos mentais no trabalho

De acordo com Kaplan e Sadock (1993), a mínima presença de um transtorno mental pode acarretar reações imprevisíveis do colaborador, familiares e colegas.

Por mais que o colaborador procure algum especialista, para que possa tratar de seu problema, ainda existe muito preconceito, quando se procura tratamento, tudo isso por falta de informação das pessoas que o entorna, e que acabam por intitular certas denominações como loucas, dementes. Por conta dos avanços que tivemos nos últimos 50 anos, ficou cada vez mais fácil e rápido de se diagnosticar tal transtorno e fazer seu devido tratamento, que a partir de 1950, com o aparecimento dos novos psicofármacos, iniciaram técnicas para minimizar os efeitos cujo eram considerados incapazes para a vida social (GORESTEIN; SCAVONE, 1999).

Mesmo com toda essa evolução, não houve aumento na utilização desses conhecimentos pelas organizações, uma vez que existem poucos psicólogos em atividades de gestão de pessoas, atuando especificamente em seleção, aconselhamento, treinamento e desligamento de pessoas. O psicólogo, quando atua na saúde mental dentro de uma organização, proporciona um aumento considerável da produtividade e da qualidade de vida, além de contribuir para o modo como a sociedade enxerga os transtornos mentais. As características e diagnósticos sofrem contínuas transformações ao longo dos anos, algumas causas de morte passaram de meras infecções, às doenças com relação no comportamento e estilo de vida. As transformações dos transtornos modificam-se continuamente, sendo assim, alguns que eram menos presentes há algumas décadas, crescem significativamente, como o



estresse. Isso acontece também quanto ao seu diagnóstico, podem variar de tempo em tempo, de cultura para cultura. Organizações que acompanham essa evolução tendem a se antecipar às consequências e neutralizar os transtornos, mantendo-se ou aplicando-se a produtividade e qualidade de vida. Vale também lembrar que a maioria das pessoas tem o transtorno e não procura ajuda, pois se sentem culpados por apresentarem os sintomas, medo proveniente da sociedade, por conta do julgamento de “loucas”, medo por temer perder o emprego, medo por tomar algum medicamento forte.

Cabe ao administrador promover a saúde mental dentro das organizações, combatendo-a e neutralizando seus efeitos. Espera-se que tenha compreensão de que promovendo-a, haverá um aumento na produtividade; aquisição de conhecimentos mínimos sobre tal, e a importância do profissional de psicologia para a organização. Além de que, podem gerar redução de produtividade (maior quantidade de erros e diminuição do ritmo); conflitos entre os colaboradores, gerando intrigas e desavenças; aumento do custo de vida, pelo fato de terem que gastar com medicamentos, consultas, e tendo que gastar mais, precisarão de aumentos de salário e benefícios que os satisfaçam (OMS,2017).

Sintomas e diagnósticos representam altos custos tanto para organização, quanto para a sociedade, os dados abaixo extraídos da publicação O Globo (2017), exemplificam a ocorrência:

- No ano passado, **75,3 mil trabalhadores** foram afastados em razão do mal, com direito a recebimento de auxílio-doença em casos episódicos ou recorrentes, Eles representaram 37,8% de todas as licenças em 2016 motivadas por transtornos mentais e comportamentais;
- No ano passado, mais de 199 mil pessoas se ausentaram do mercado e receberam benefícios relacionados a estas enfermidades, o que supera o total registrado em 2015, de 170,8 mil;
- Entre 2009 e 2015 (únicos dados disponíveis), quase 97 mil pessoas foram aposentadas por invalidez em razão de transtornos mentais e comportamentais, com destaque para depressão, distúrbios de ansiedade e estresse pós-traumático;
- Ao todo, esses novos benefícios representam, hoje, uma conta de R\$ 113,3 milhões anuais aos cofres públicos;
- No Brasil, transtornos mentais e comportamentais são a terceira causa de incapacidade para o trabalho, correspondendo a 9% da concessão de auxílio-doença e aposentadoria por invalidez, de acordo com dados do 1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade, Secretaria de Previdência/Ministério da Fazenda/2017, (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017);
- O levantamento também mostra que os episódios depressivos são a principal causa de pagamento de auxílio-doença não relacionado a acidentes de trabalho, correspondendo a 30,67% do total, seguido de outros transtornos ansiosos 17,9%, (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017);

- Quando se olha para o quadro de auxílios pagos relacionado ao trabalho, os números são ainda mais expressivos. Reações ao "stress" grave e transtornos de adaptação, episódios depressivos e outros transtornos ansiosos causaram 79% dos afastamentos no período de 2012 a 2016, (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017);

Dentre os afastamentos, estão os dois maiores agravantes no quesito sem possibilidade de solução, pelo menos a curto prazo: estresse pós-traumático, quando o trauma é vivido pelo colaborador e drogadição, quando o colaborador faz uso de medicamentos para que possa minimizar seu problema, lembrando que quando se trata desses tipos de medicamentos, normalmente são fortes. Além do mais, as organizações tendem a ter custo com reposição, tratamento, perda de produtividade, e perdem todo o conhecimento adquirido (capital intelectual) (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017).

#### **4.6 O estresse**

O termo estresse ainda é muito conhecido como um mal entre os colaboradores das organizações, porém estresse não é ansiedade. Ansiedade é um “sentimento de apreensão provocado pela antecipação de um perigo, interno ou externo” Isso ocorre quando o colaborador não corresponde à ansiedade para seu bem-estar no âmbito organizacional. Ao invés de estimular os colaboradores, esse distúrbio, como é mais correto dizer, pode desencadear reações dos mais diversos tipos como comportamentais, físicos e emocionais; crônicos ou agudos (TABOSA; CORDEIRO, 2018 apud FIORELLI, 2009).

Começa então, tornar-se uma cadeia de sintomas, onde um indivíduo por causa de uma pequena dor de cabeça, faz a ingestão de medicamentos, que por sua vez, prejudicam o intestino, sendo diagnosticado a gastrite, o colaborador torna-se mais ansioso e outros sintomas podem se desenvolver. Dentre as origens do estresse estão a frustração, quando o colaborador se sente fracassado por algum objetivo que não alcançou, conflito por competição motivacional ou comportamental diferentes de outros, mudanças que envolvam a vida do colaborador, e pressão quando o colaborador cria expectativa em algum objetivo e as exigências quem a obriga a fazer determinado trabalho (MARGIS et al., 2003).

Mas nem sempre pode-se deixar que os tipos crônicos se sobressaiam, pois existe uma grande quantidade de estresse diário, como aborrecimentos, problemas cotidianos insignificantes, e que vão acumulando, tornando-se um problema maior

ainda. O acúmulo desse tipo de estresse, quando não tratados pelo superior imediato, culmina no estado que se denomina burnout, resultante das famosas “picuinhas”, mas que se tornam uma pedra no sapato dos colaboradores no âmbito organizacional (BORGES et al., 2002).

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

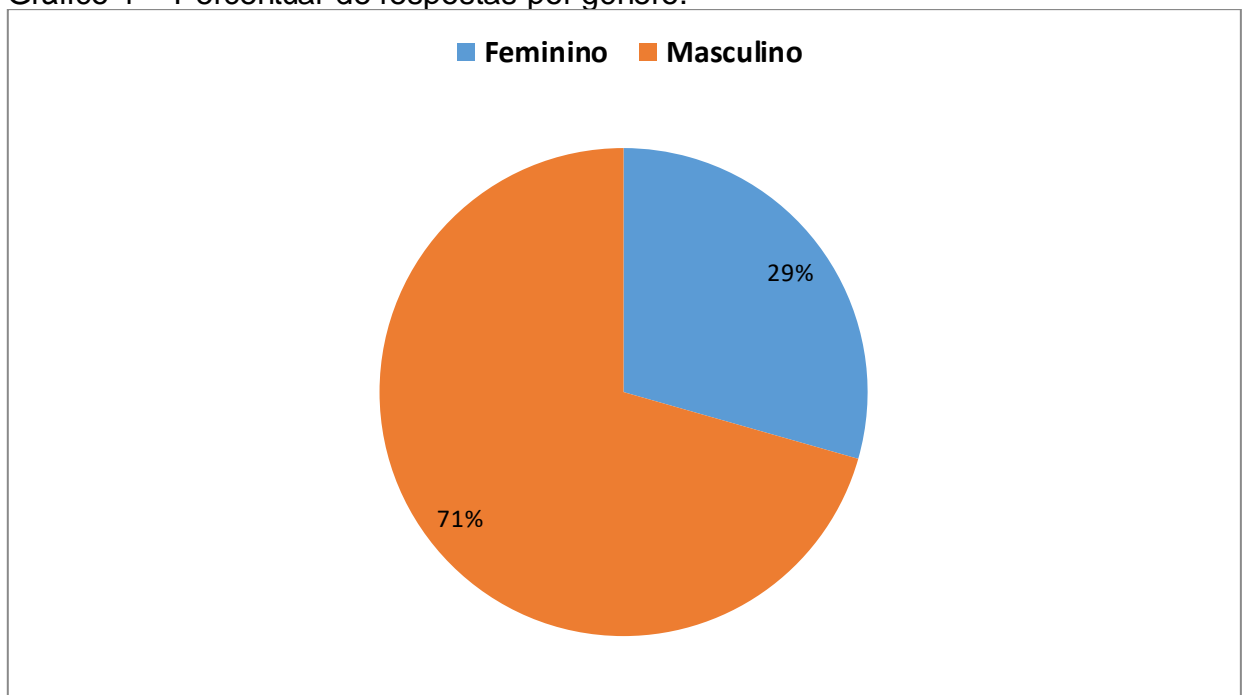
De acordo com a pesquisa realizada a campo, foram obtidos 17 questionários respondidos, entre todos os colaboradores da área administrativa.

Quanto aos colaboradores operacionais, de acordo com a meta de Tempo Médio de Liberação (TML) que é o tempo mínimo de 30 minutos que os motoristas e ajudantes possuem para sair na portaria, o presente questionário não pode ser aplicado, pelo fato de o tempo de aplicação ultrapassar a meta, e ter impacto nos resultados ao final do mês. A pesquisa, de início, seria feita juntamente com os colaboradores administrativos e operacionais do cliente ambev, porém devido a impossibilidades administrativas, os questionários foram aplicados nos colaboradores próprios do parceiro logístico ambev, na cidade de Agudos – SP, do setor administrativo.

### 5.1 Questionário Socioeconômico

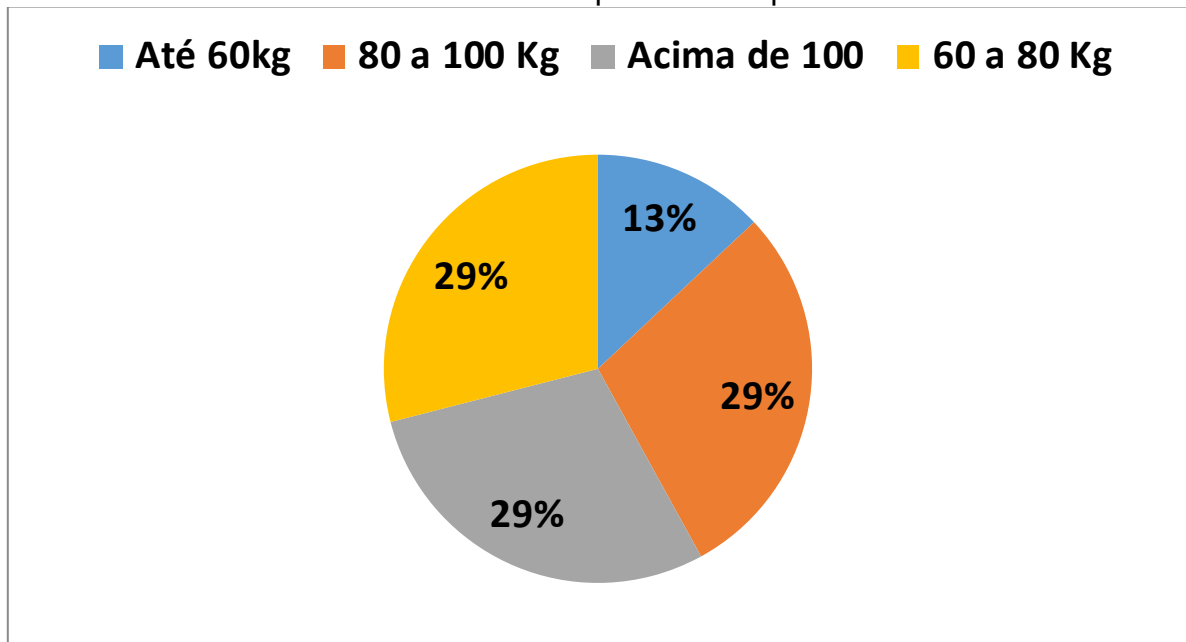
Foi possível avaliar que 29% (5) das respostas são oriundas de colaboradores do sexo feminino, e que 71% (12) são oriundas do sexo masculino, como descrito no gráfico 1.

Gráfico 1 – Percentual de respostas por gênero.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

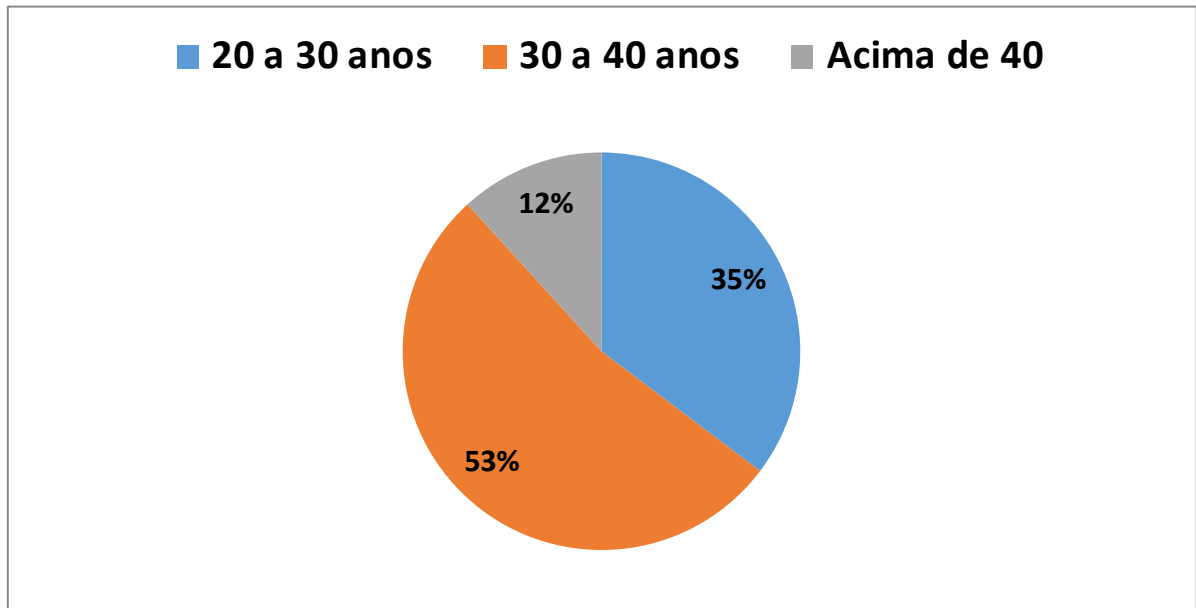
Gráfico 2 – Percentual dos entrevistados por faixa de peso.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que mediante o peso dos entrevistados, 29% (5) apresentavam peso acima de 100 kg, 13% (2) até 60 kg, 29% (5) de 80 kg a 100 kg e 29% (5) de 60 kg até 80 kg, como exposto no gráfico 2.

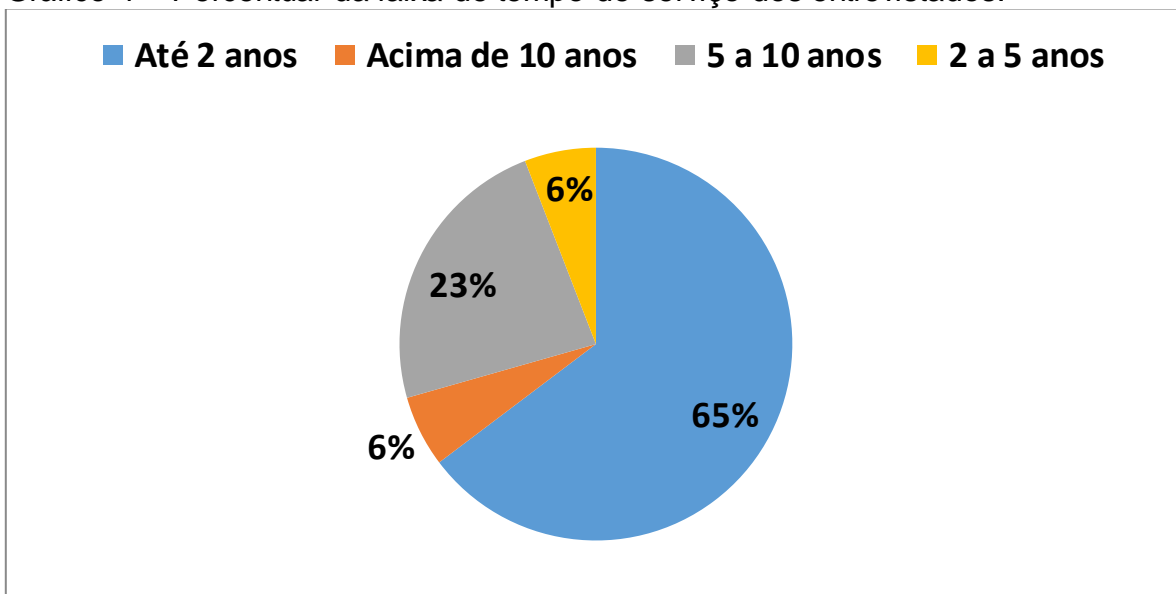
Gráfico 3 – Percentual da faixa de idade dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que mediante a idade dos entrevistados, 12% (2) eram da faixa de idade acima de 40 anos, 35% (6) na faixa de 20 a 30 anos e 53% (9) na faixa de 30 a 40 anos, como demonstrado no gráfico 3.

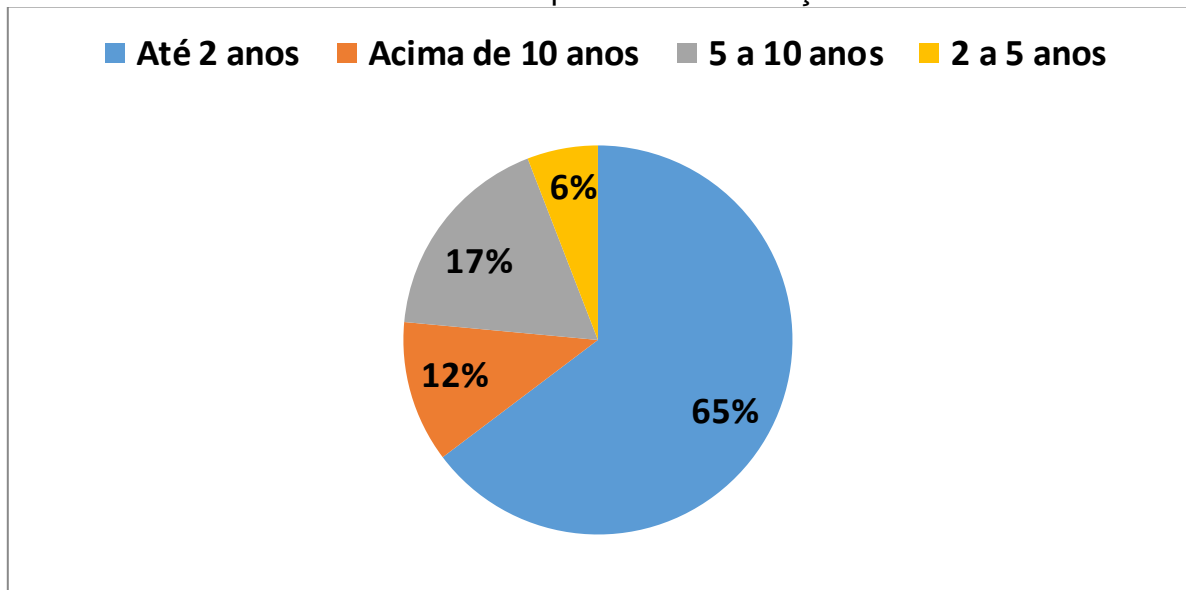
Gráfico 4 – Percentual da faixa de tempo de serviço dos entrevistados.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 65% (11) dos entrevistados possuem até dois anos de empresa, 23% (4) possuem de 5 a 10 anos de empresa, 6% (1) possuem acima de 10 anos de empresa e com o mesmo percentual, 6% (1) possuem de 2 a 5 anos de empresa, como mostrado no gráfico 4.

Gráfico 5 – Percentual da faixa de tempo na mesma função dos entrevistados

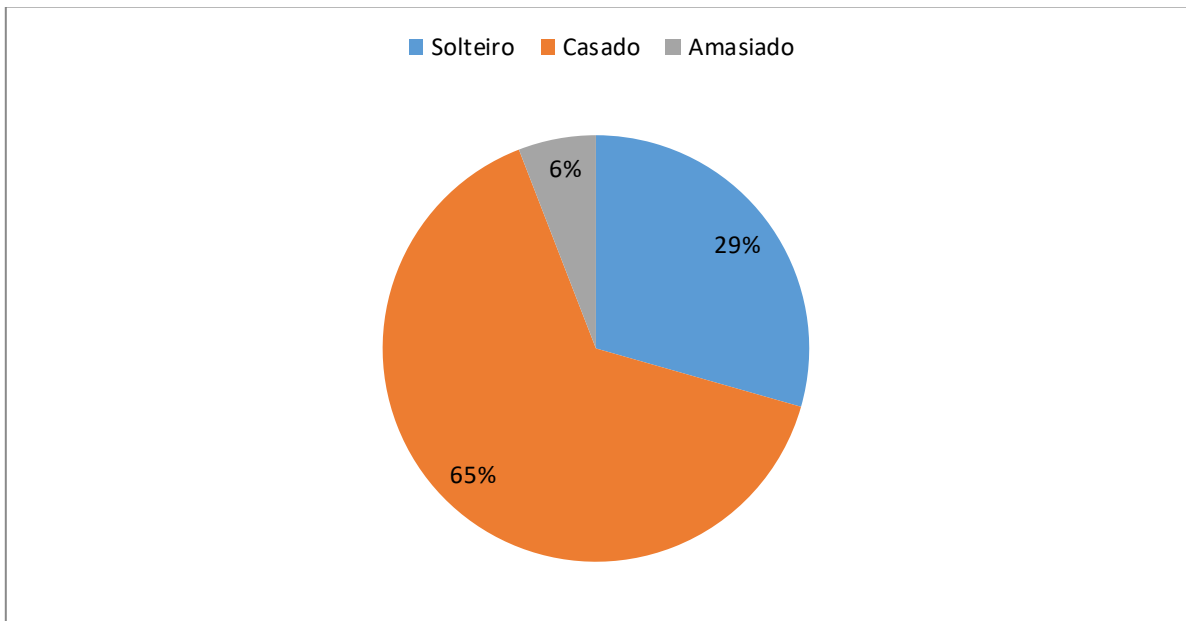


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 65% (11) dos entrevistados trabalham na mesma função por até dois anos, 12% (2) trabalham acima de 10 anos na mesma função, 17% (3) trabalham na mesma função de 5 a 10 anos, 6% (1) trabalham na mesma função de 2 a 5 anos, como mostrado no gráfico 5.



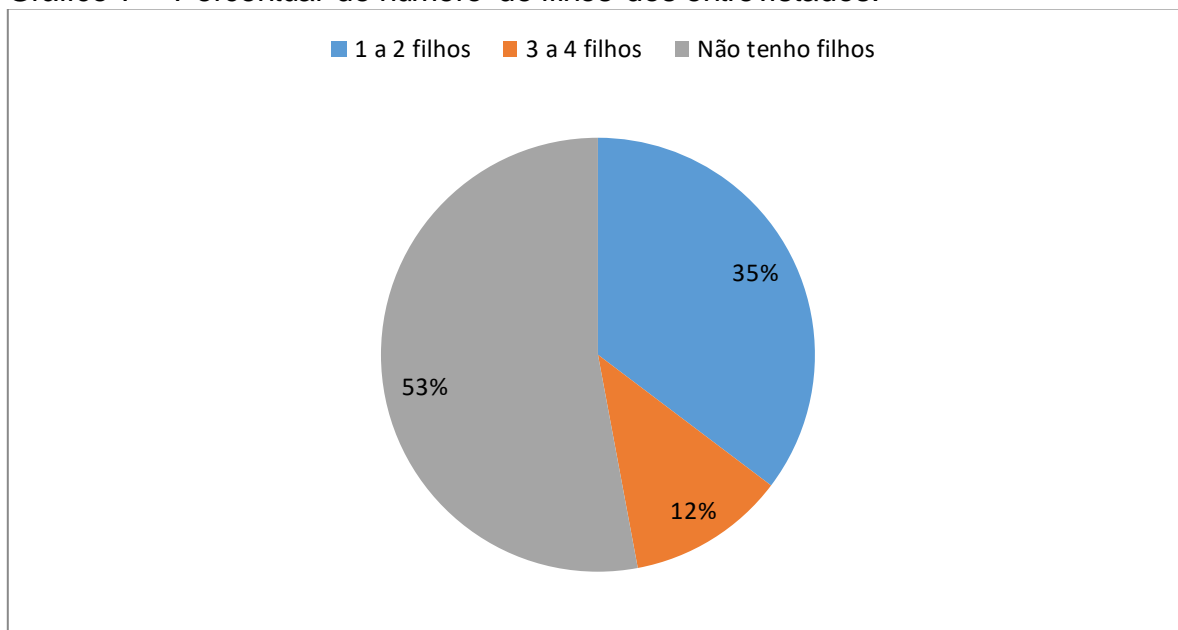
Gráfico 6 – Percentual do estado civil dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 65% (11) dos entrevistados são casados, 29% (5) solteiros e 6% (1) amasiados, como descrito no gráfico 6.

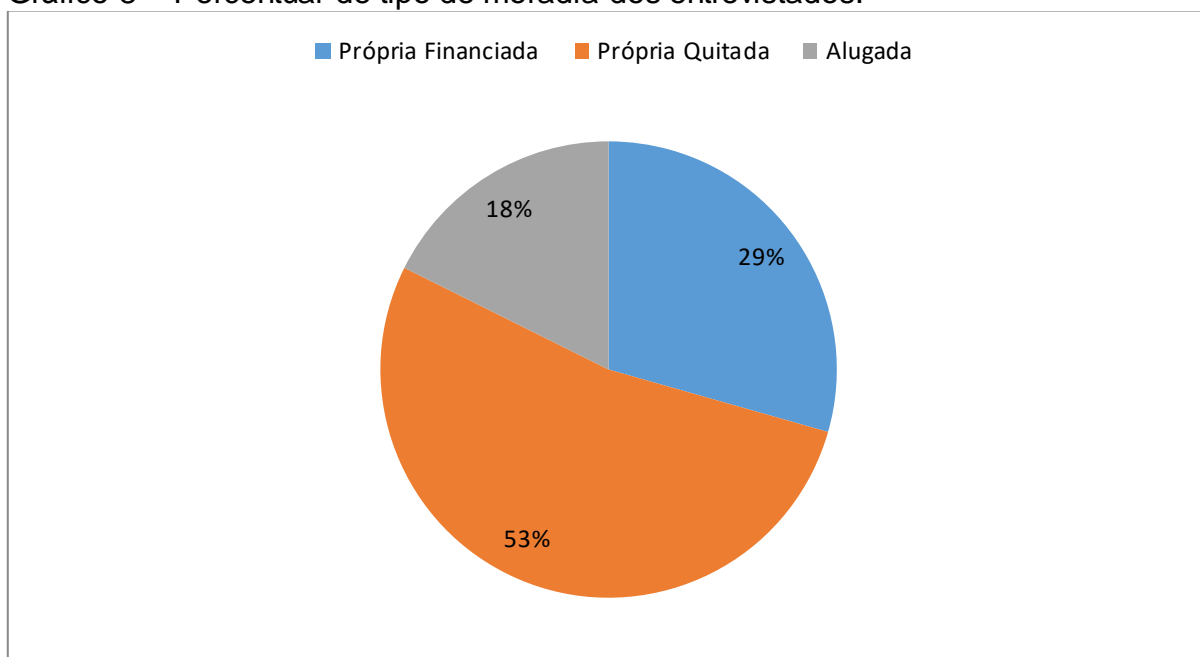
Gráfico 7 – Percentual de número de filhos dos entrevistados.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 53% (9) dos entrevistados não possuem filhos, 35% (6) possuem de 1 a 2 filhos e 12% (2) de 3 a 4 filhos, como visualizado no gráfico 7.

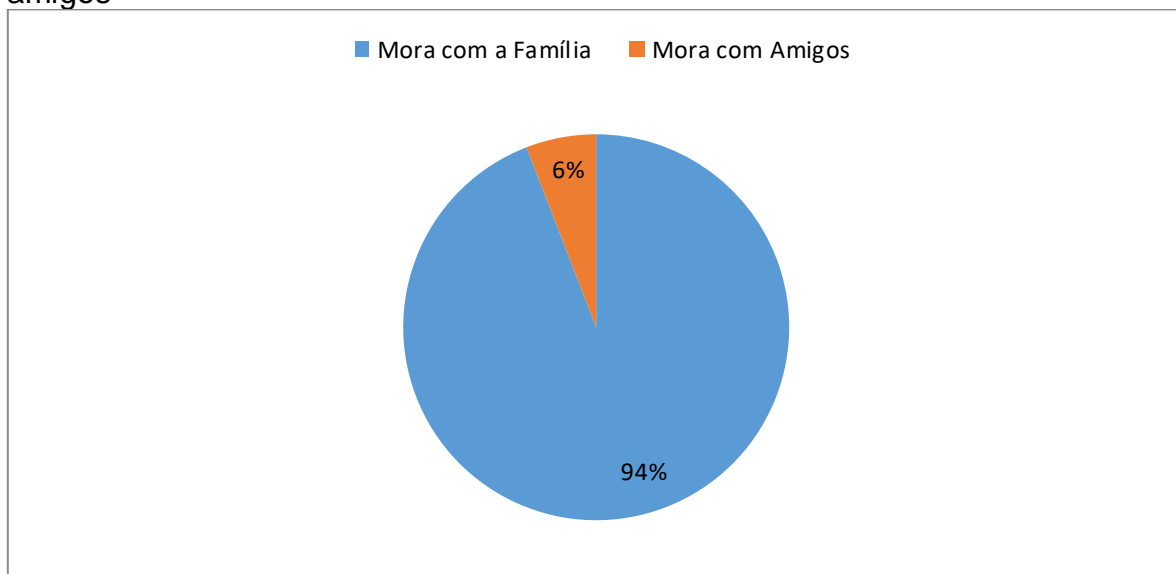
Gráfico 8 – Percentual de tipo de moradia dos entrevistados.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 53% (9) dos entrevistados possuem casa própria quitada, 18% (5) possuem casa alugada e 29% (3) casa própria financiada, como descrito no gráfico 8.

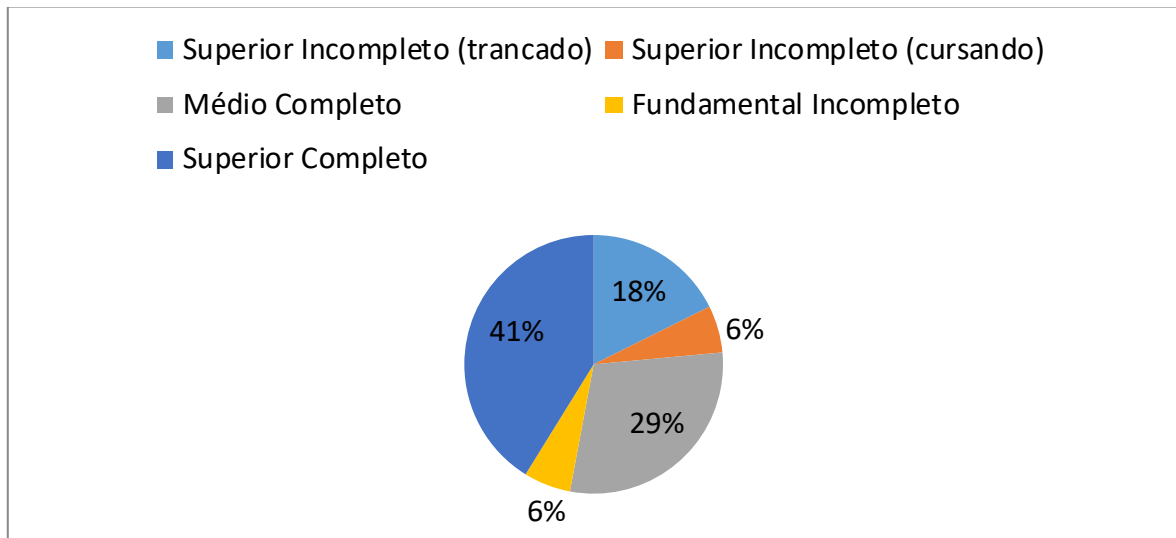
Gráfico 9 – Percentual de entrevistados que moram com a família e que moram com amigos



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 94% (15) moram com a família e 6% (1) mora com amigos, como visto no gráfico 9.

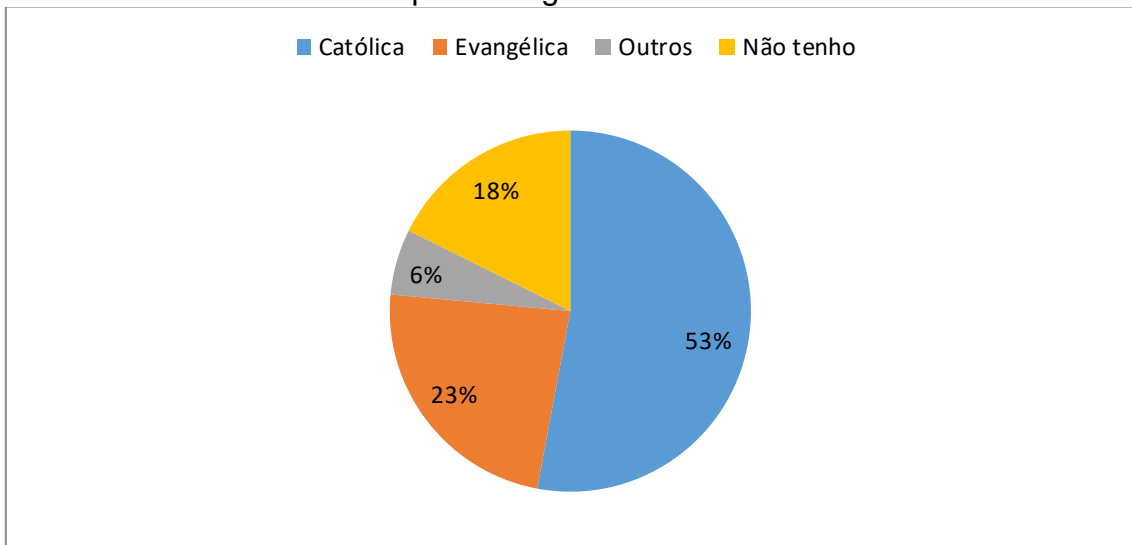
Gráfico 10 – Percentual de escolaridade dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Quanto à escolaridade, avaliou-se que 41% (7) possuem ensino superior completo, 29% (5) possuem ensino médio completo, 18% (3) possuem ensino superior incompleto por motivo de trancamento e 6% (1) possui Ensino fundamental incompleto, no mesmo percentual com 6% (1) com ensino superior incompleto, porém cursando, como visualizado no gráfico 10.

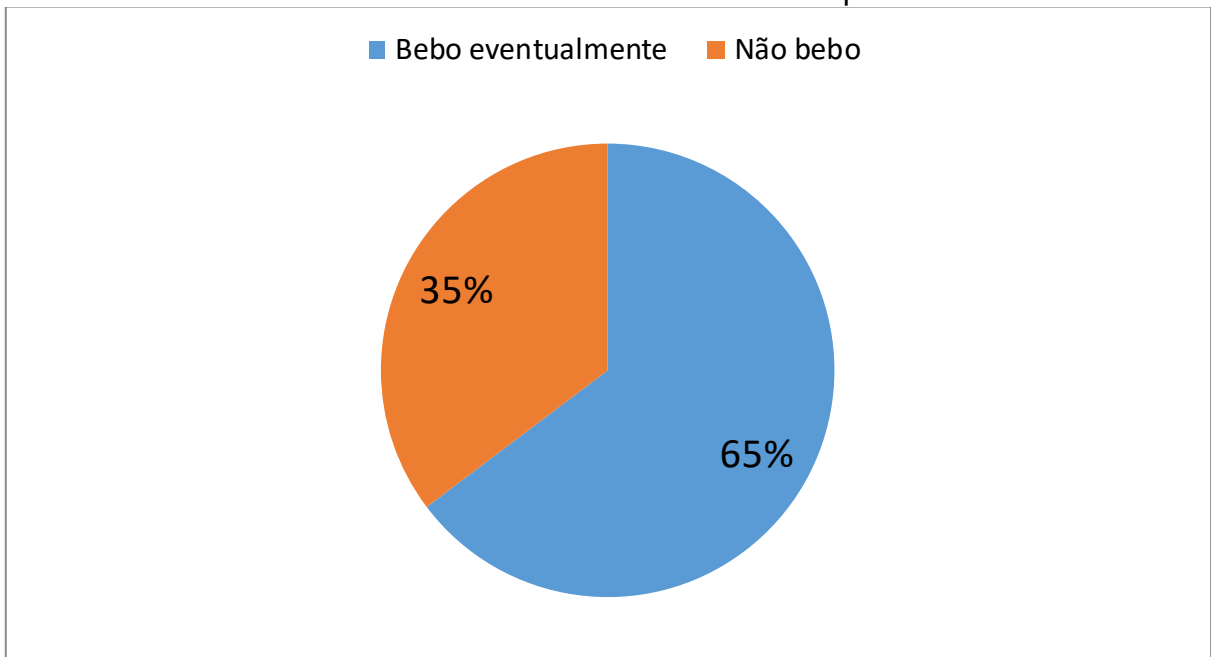
Gráfico 11 – Percentual de tipo de religião dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Avaliou-se que 53% (9) são de religião católica, 23% (4) de religião evangélica, 18% (3) não possuem religião e 6% (1) se declaram como de outra religião, como visto no gráfico 11.

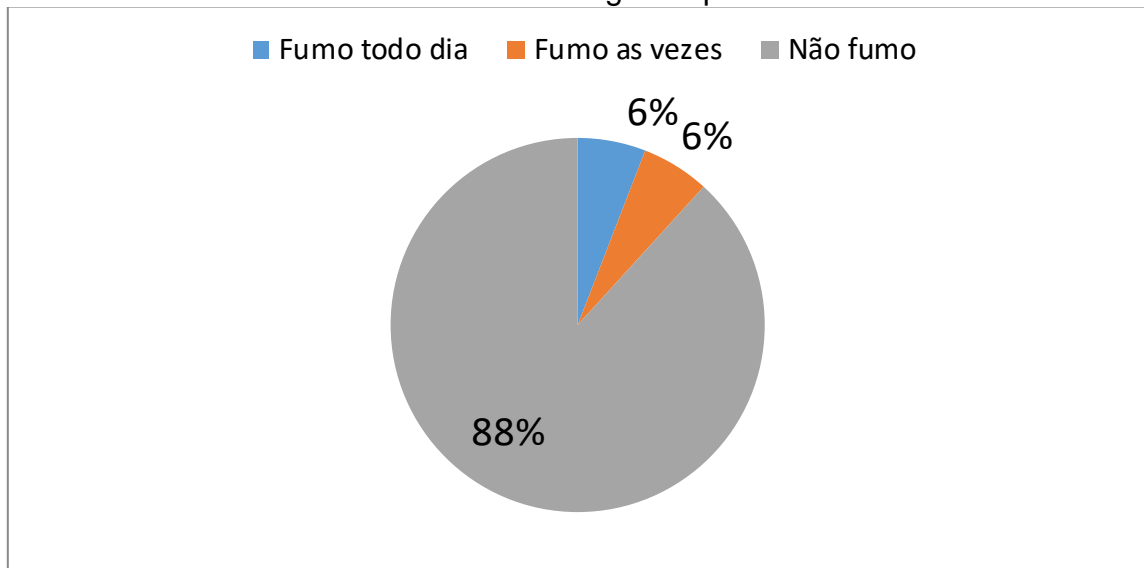
Gráfico 12– Percentual de consumo de Bebidas alcoólicas pelos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Quanto ao consumo de bebidas alcoólicas, 65% (11) alegam que bebem eventualmente e 35% (6) alegam que não fazem consumo de bebidas alcoólicas, como visto no gráfico 12.

Gráfico 13 – Percentual de consumo de cigarros pelos entrevistados

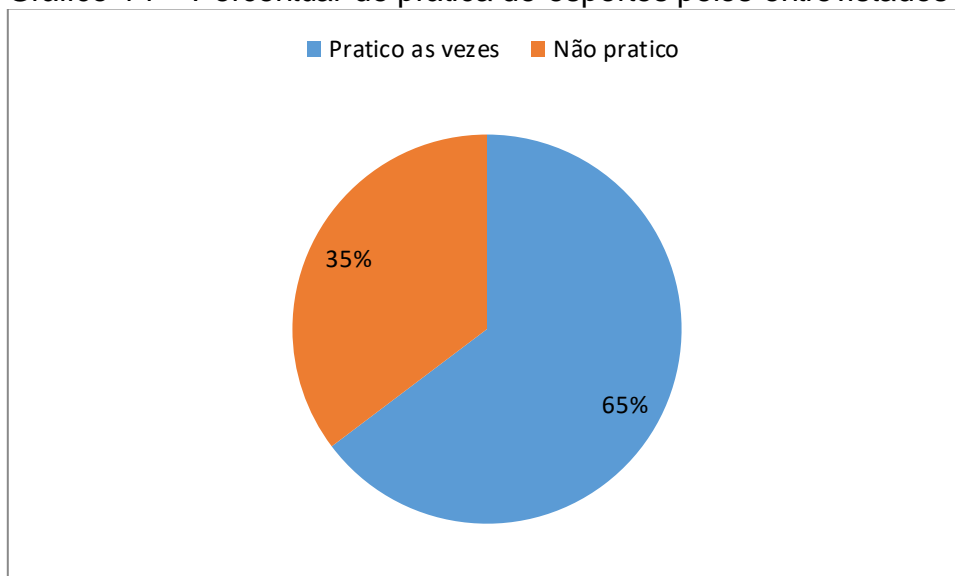


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Quanto ao consumo de cigarros, 88% (15) alegam que não fumam, 6% (1) alegam que fumam todo dia e no mesmo percentual, alegam que fumam às vezes, como exposto no gráfico 13.



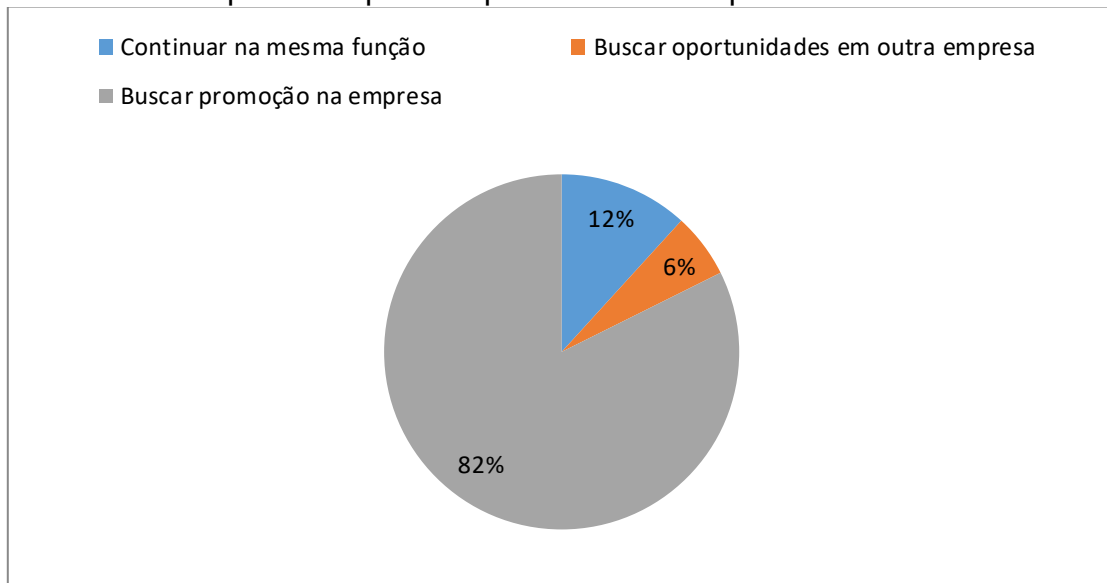
Gráfico 14 – Percentual de prática de esportes pelos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Quanto à prática de esportes, 65% (11) alegam que praticam as vezes e 35% (6) alegam que não praticam nenhum esporte, como visto no gráfico 14.

Gráfico 15 – Expectativa para daqui um ano na empresa dos entrevistados.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

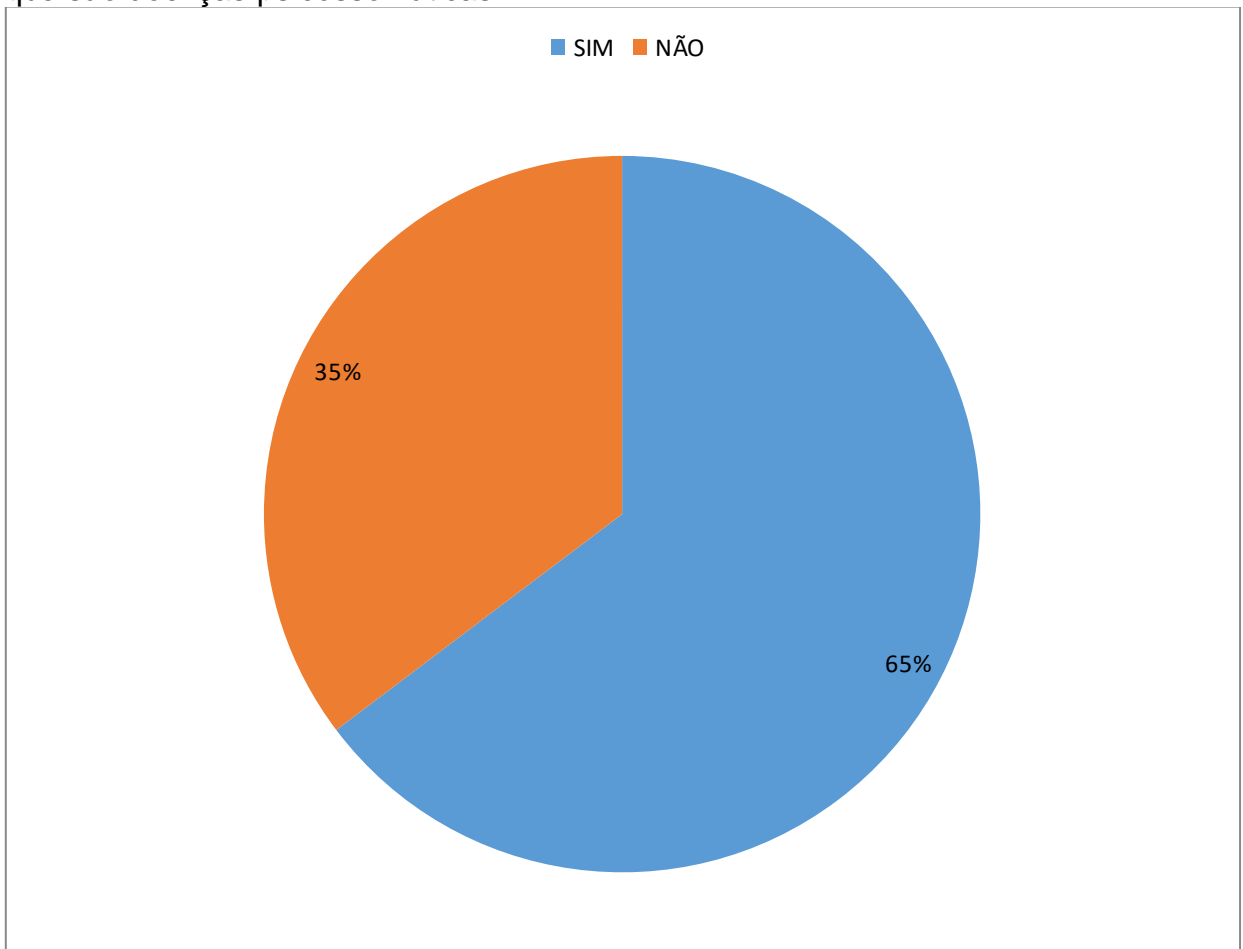
Quanto à expectativa de permanência na empresa daqui há um ano, 12% (2) pretendem ficar na mesma função, 82% (14) visam buscar promoção na empresa, mostrando que o programa de incentivo à qualificação para subir de cargo existe na empresa, 6% (1) alegam que pretende buscar oportunidades em outras empresas, como visualizado no gráfico 15.

## 5.2 Questionário

### 5.2.1 Você sabe o que são doenças psicossomáticas?

Quando analisadas as respostas perante a pergunta “Você sabe o que são doenças psicossomáticas”, cerca de 65% (11) dos colaboradores entrevistados, alegam que sabem o que são doenças psicossomáticas e apenas 35% (6) alegam que não, como observado no gráfico 16. Neste contexto percebemos que os colaboradores têm o conhecimento, nem que seja mínimo, mas que os possibilitam a falar sobre o assunto.

Gráfico 16- distribuição dos percentuais referentes se as pessoas sabem ou não o que são doenças psicossomáticas.

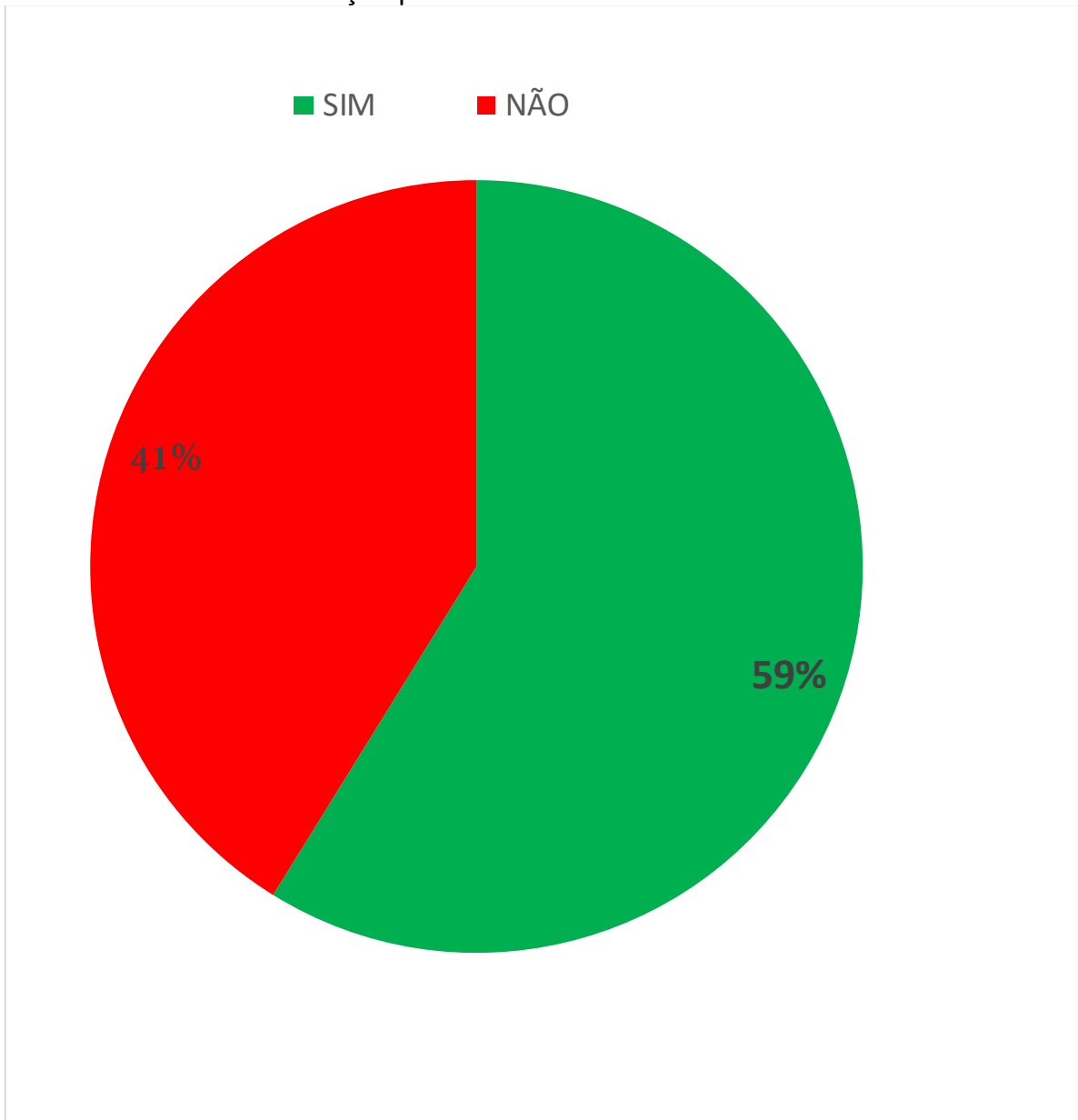


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

### 5.2.2 Você já ouviu falar ou leu sobre doenças psicossomáticas?

Quando avaliadas as respostas da pergunta “Você já ouviu falar ou leu sobre doenças psicossomáticas?”, cerca de 59% (10) dos trabalhadores entrevistados sabem ou já ouviram falar a respeito do tema e 41% (7) alegam que não, como demonstrado no gráfico 17.

Gráfico 17 - Distribuição do percentual quanto ao conhecimento dos colaboradores a luz do assunto sobre doenças psicossomáticas.

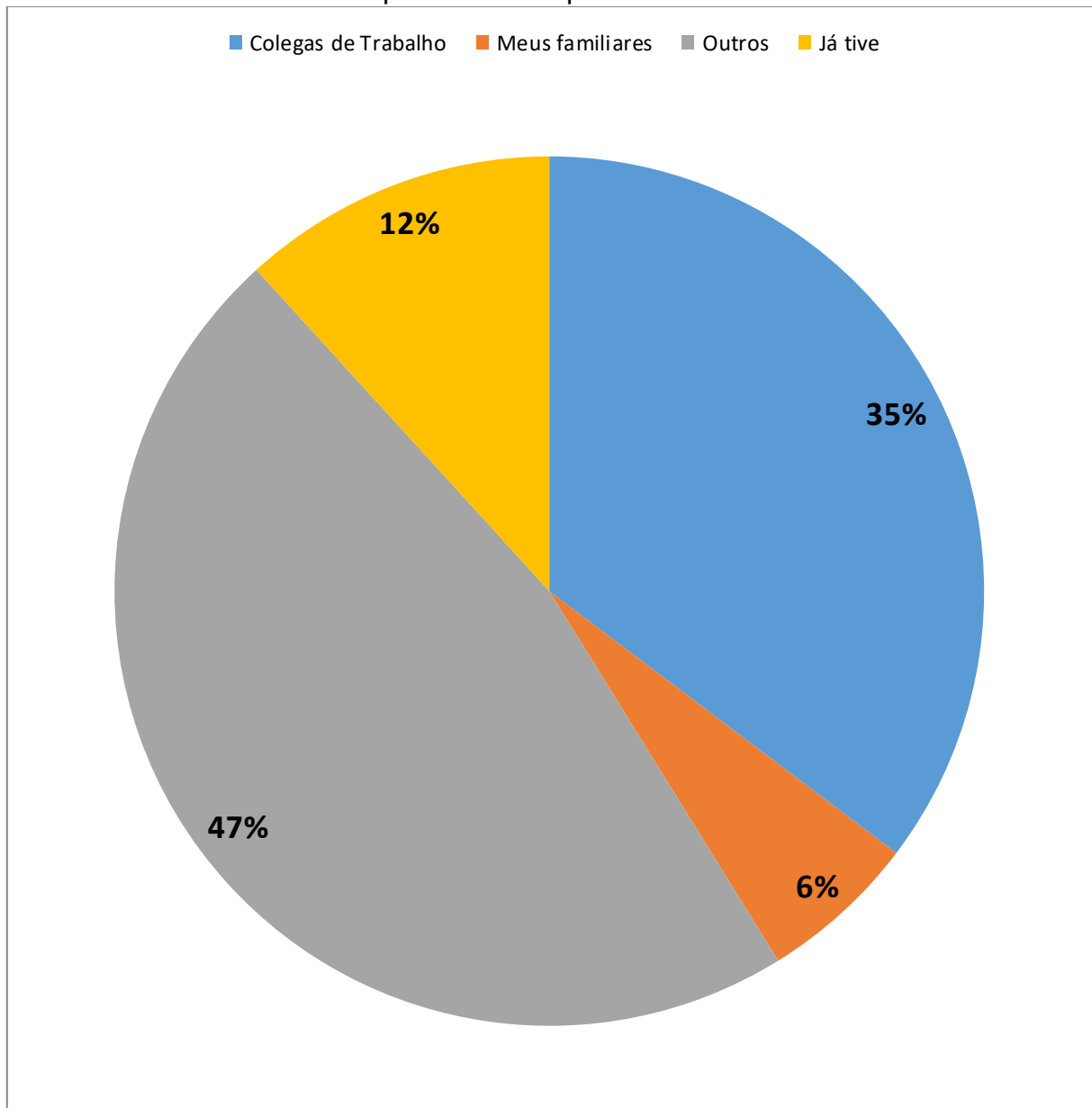


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

### 5.2.3 Você conhece alguém ou já teve alguma doença psicossomática?

Em relação à existência de doenças psicossomáticas, quando avaliadas as respostas a pergunta “Você conhece alguém ou já teve alguma doença psicossomática?”, cerca de 35% (6) alegaram que seus colegas de trabalho já tiveram, 47% (8) alegam que outras pessoas conhecidas tiveram, 12% (2) alegam que tiveram e 6% (1) que seus familiares já apresentaram alguma doença psicossomática, como visto no gráfico 18.

Gráfico 18 – Distribuição do percentual quanto a existência das doenças psicossomáticas nos colaboradores e pessoas mais próximas.

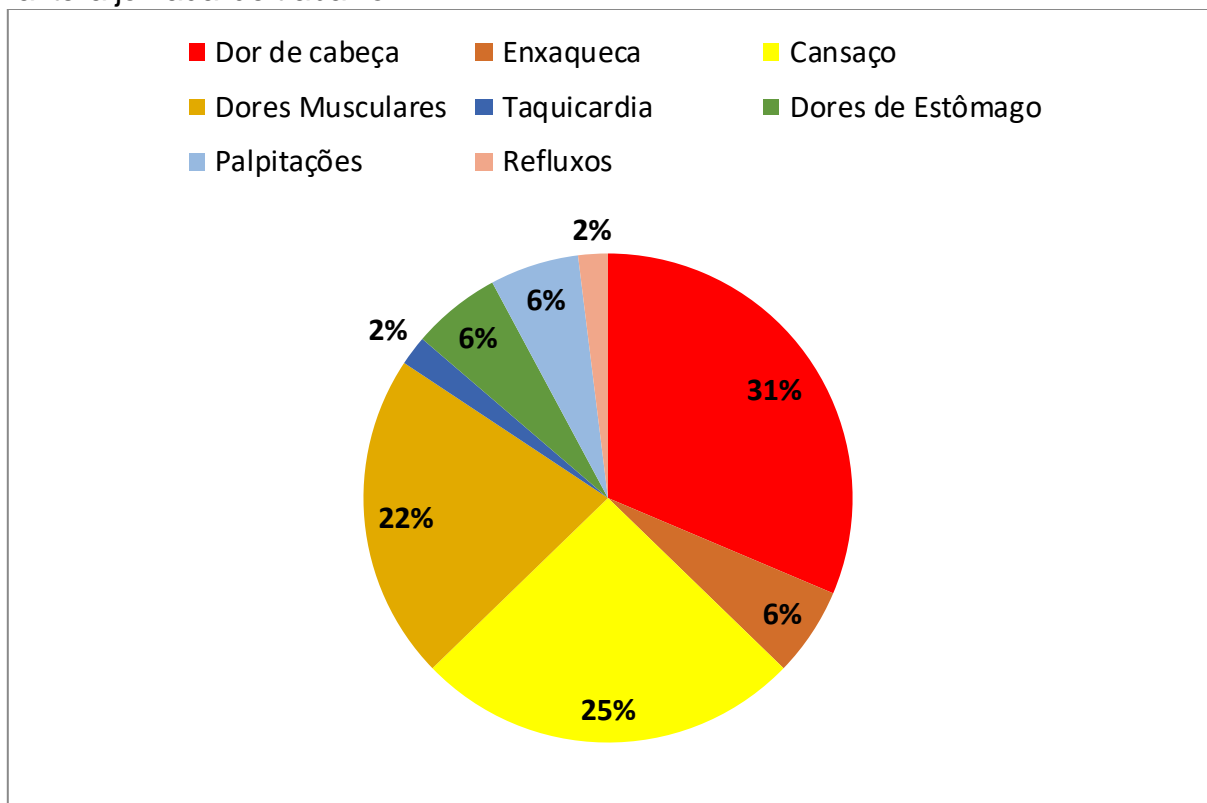


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

#### 5.2.4 Em seu ambiente de trabalho, qual dos sintomas abaixo, é mais costumeiro de acontecer?

Na avaliação da pergunta “Em seu ambiente de trabalho, qual dos sintomas abaixo é mais costumeiro de acontecer, assinale até 3 opções:”, foi possível observar que os três sintomas que mais ocorrem durante a jornada de trabalho estão, as dores de cabeça com 31% (16), cansaço com 25% (13) e dores musculares com 22% (11). Além disso, contam com 6% (3) enxaquecas, palpitações e dores de estômago, 2% (1) taquicardia e 2% (1) refluxos.

Gráfico 19 – distribuição do percentual referente aos sintomas que mais ocorrem durante a jornada de trabalho.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

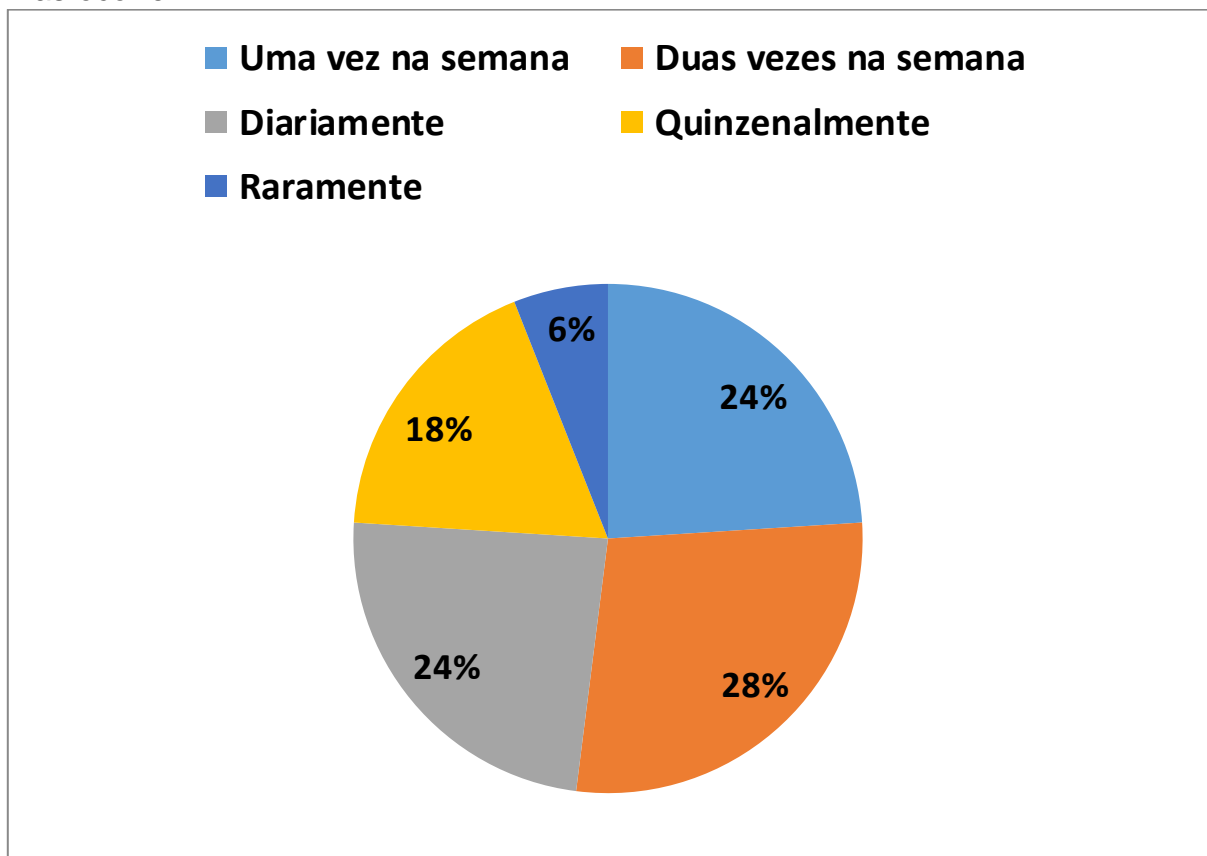
Como descrito no gráfico 19, vale lembrar que esses sintomas são decorrentes do modo de trabalho na organização e que em uma mesma jornada de trabalho, podem ocorrer mais de um dos sintomas, ao mesmo tempo, dependendo da rotina de trabalho. Macêdo et al. (2016) relatam que as dores musculares estão intimamente interligadas a psicodinâmica do trabalho, associando essas dores a desequilíbrios psíquicos gerados pela rotina do trabalho e gerando adoecimento do trabalhador.

Dentre as mulheres 100% (5) afirmaram que apresentam dores de cabeça, 20% (1) afirmam que apresentam dores de estômago, 40% (2) afirmam que apresentam cansaço, 40% (2) afirmam que apresentam palpitações, (40%) afirmam que apresentam dores musculares, 40% (2) afirmam que apresentam enxaquecas, 20% (1) afirma que apresenta refluxo. Ao analisarmos os sintomas mais frequentes nos homens entrevistados (12), constatou-se que 85% (10) queixam-se de apresentarem dores de cabeça, o mesmo percentual relatado sofrem de cansaço, 69% (9) dos homens relatam sofrerem de dores musculares, 16% (2) relatam sofrer de dores de estômago, 8% (1) relata sofrer de palpitações, o mesmo percentual relata sofrer de enxaquecas e de taquicardia. Para isolar uma prevalência de cada um dos sintomas citados de acordo com o sexo do entrevistado, seria necessária uma amostra mais homogênea, constituída do mesmo número de homens e de mulheres, tal resultado abre portas para estudos futuros envolvendo a prevalência de sintomas psicossomáticos em homens e mulheres.

### 5.2.5 “Com que frequência, sente ou sentiu alguns dos sintomas citados acima?”

Na avaliação da pergunta “Com que frequência, sente ou sentiu alguns dos sintomas citados acima:”, foi possível observar que a periodicidade com que ocorrem os sintomas nos diz muito, onde cerca de 28% (5) alegam que ocorrem até duas vezes na semana, 24% (4) alegam que os sintomas ocorrem uma vez na semana e a mesma porcentagem alegam que os sintomas ocorrem diariamente. 18% (3) alegam que os sintomas da pergunta 5.2.4, ocorrem numa frequência quinzenal. Apenas 6% (1) alega que os sintomas ocorrem raramente, como observado no gráfico 20. Alguns dos sinais apresentados e até mesmo sua frequência de aparecimento podem ser correlacionados com doenças mais graves e que podem ter origem psicossomática, como problemas cardíacos, hipertensão arterial, ansiedade e depressão (BORIN; NATALI, 2006 apud PUSTIGLIONE; CACCHIOLA, 1999).

Gráfico 20 – distribuição do percentual referente a periodicidade com que os sintomas ocorrem.



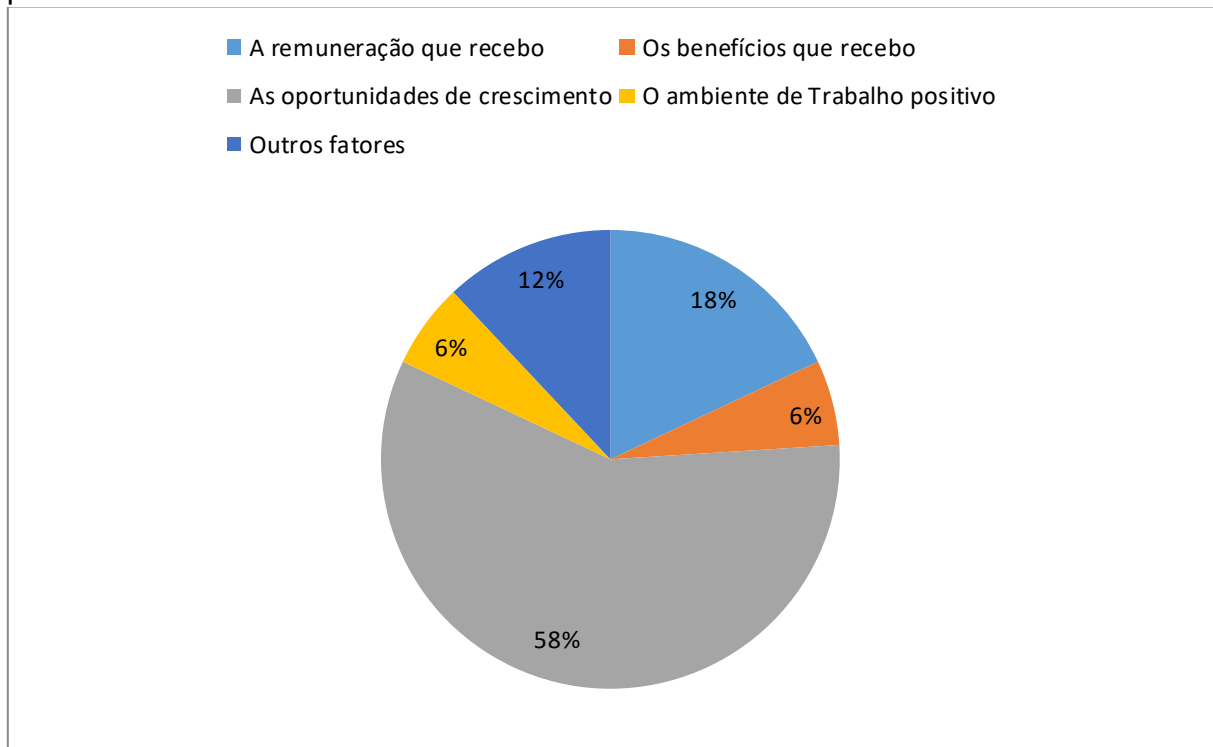
Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.



### 5.2.6 “Quais dos fatores abaixo influenciam você a trabalhar nesta empresa?:”

Quando avaliadas as respostas da pergunta “Quais dos fatores abaixo, influenciam você a trabalhar nesta empresa:”, pode-se verificar que independentemente do modo de trabalho que os colaboradores estão inseridos, mesmo que exaustivo, faz com que a maioria veja o lado bom da organização, em que existe a preocupação com o plano de carreira. Pode-se entender que existem oportunidades de crescimento onde 58% (10) dos entrevistados alegam que, o que os mantém trabalhando na empresa são as oportunidades de crescimento, 18% (3) alegam ser a remuneração recebida, 6% (1) os benefícios recebidos e o ambiente de trabalho positivo e 12% (2) alegam que outros fatores os influenciam a trabalhar na empresa, como é demonstrado no gráfico 21. Isso dá a entender que o meio ambiente de trabalho por mais que seja exaustivo, possibilita que os colaboradores almejem as oportunidades de crescimento na empresa. Pode-se ainda afirmar que exista outro fator que faça com que os colaboradores desenvolvam doenças psicossomáticas, que não seja a falta de oportunidade de carreira na empresa.

Gráfico 21 – distribuição da percentagem referente aos fatores a continuar na empresa.

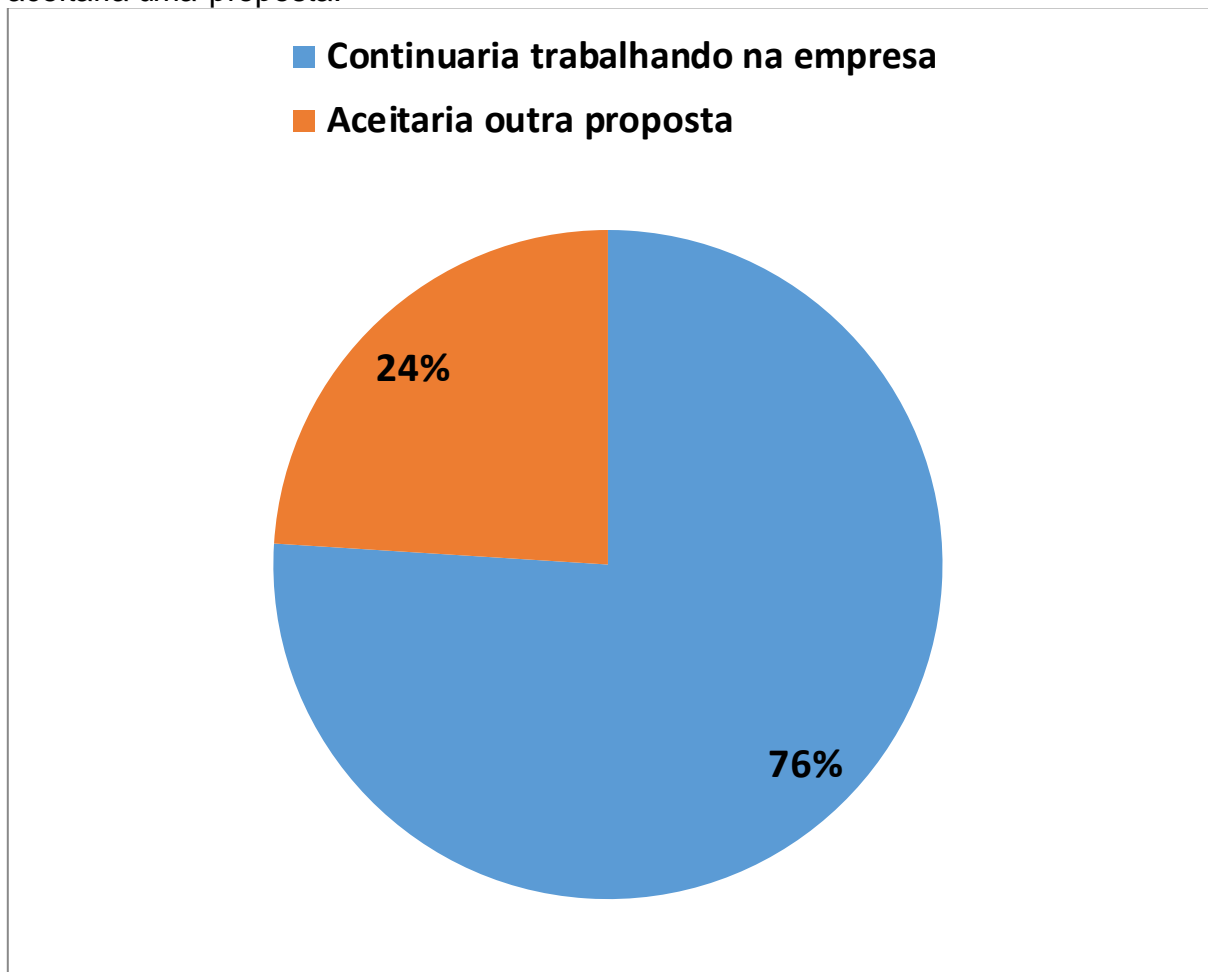


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

5.2.7 Se recebesse uma proposta de outra empresa para receber o mesmo salário e benefícios, qual seria sua decisão?”

Quando avaliadas as respostas da pergunta “Se recebesse uma proposta de outra empresa para receber o mesmo salário e benefícios, qual seria sua decisão”, de acordo com o gráfico 22, cerca de 76% (13) dos entrevistados, continuariam a trabalhar na empresa e 24% (4) aceitariam uma proposta nas mesmas condições. Se analisar a pergunta juntamente com a anterior, entende-se que o problema não está no modo como o processo é desempenhado, pois se continuariam a trabalhar na empresa e almejam o crescimento profissional, temos outros fatores desencadeando o desenvolvimento das doenças psicossomáticas e seus efeitos sobre os colaboradores.

Gráfico 22 – distribuição da percentagem referente a se continuaria na empresa ou aceitaria uma proposta.

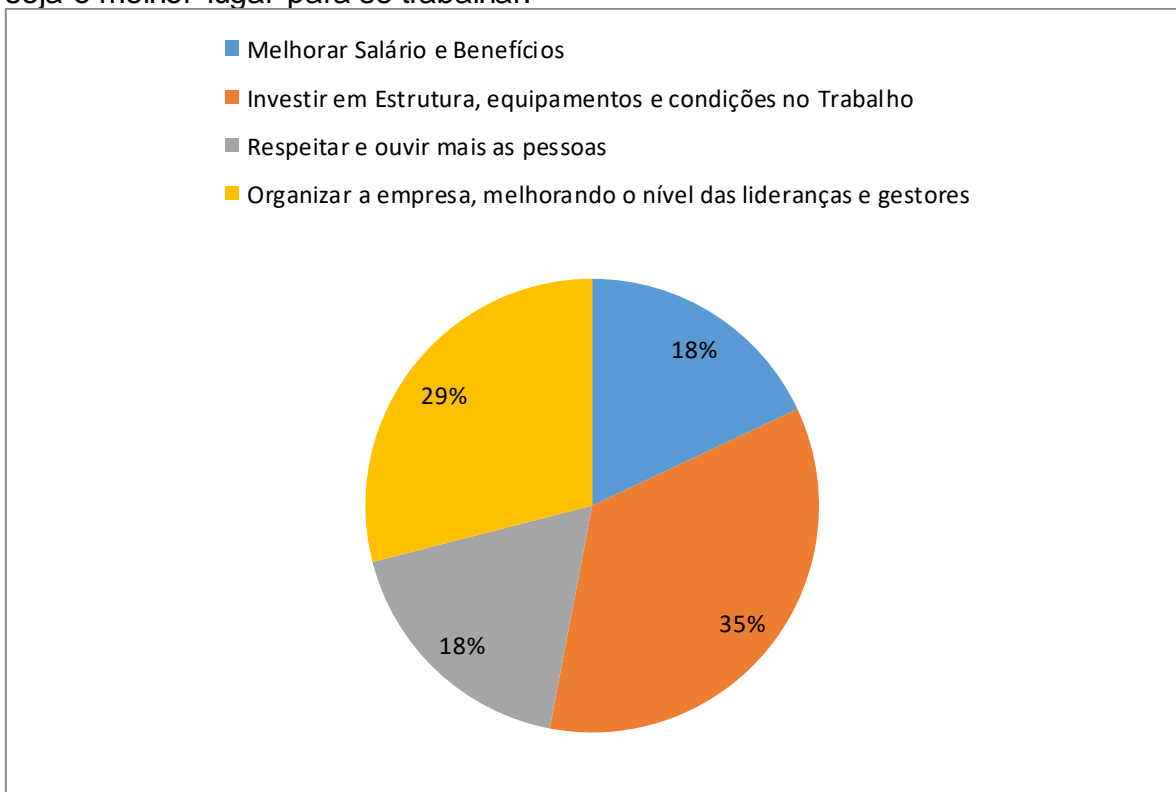


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

5.2.8 Considerando o mercado de trabalho atual, para que esta empresa seja o melhor lugar para se trabalhar, qual das opções abaixo, seria mais importante:

Quando avaliadas as respostas da pergunta “Considerando o mercado de trabalho atual, para que esta empresa seja o melhor lugar para se trabalhar, qual das opções abaixo, seria mais importante:”, Dentre as maiores preocupações entre os colaboradores estão os investimento em estrutura, equipamentos e condições de trabalho em primeiro lugar com 35% (6) e a organização da empresa, melhorando o nível das lideranças e gerentes em segundo lugar com 29% (5). Respeitar e ouvir as pessoas fez um total de 18% (3) e melhorar o salário benefícios também obteve um percentual de 18% (3), como visualizado no gráfico 23. Sabe-se que condições de trabalho, além da estrutura e disponibilidade de equipamentos são exemplos básicos de um lugar digno para se trabalhar, temos em segundo plano uma das causas possíveis, onde o nível de lideranças e gerentes influencia e muito no ambiente de trabalho, podendo ser favorável ou não para o desenvolvimento de doenças psicossomáticas.

Gráfico 23 – distribuição da percentagem referente as opções para que a empresa seja o melhor lugar para se trabalhar.

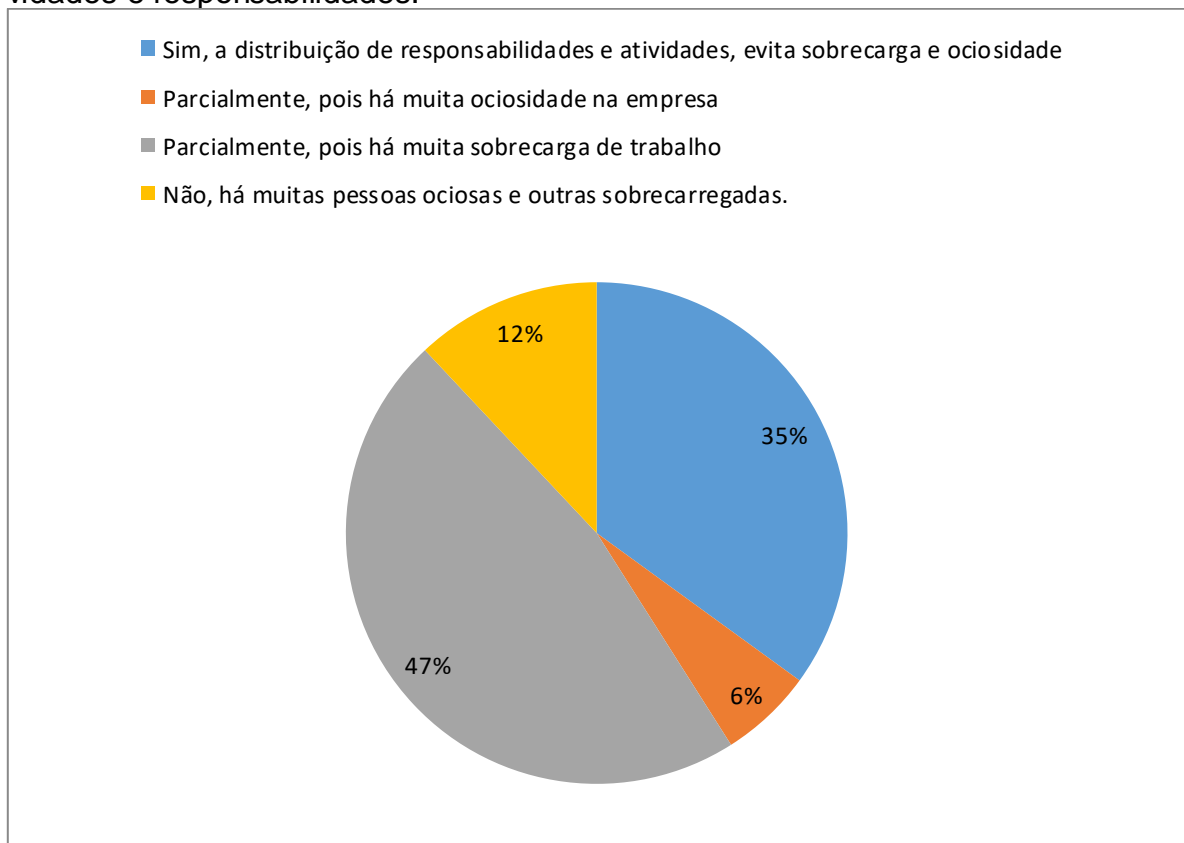


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

### 5.2.9 Você entende que na empresa, as responsabilidades e atividades são distribuídas de forma equilibrada entre os colaboradores?

Quando avaliadas as respostas da pergunta “Você entende que na empresa, as responsabilidades e atividades são distribuídas de forma equilibrada entre os colaboradores?”, é evidente que o impacto é visível, onde 47% (8) dos entrevistados alegam que há muita sobrecarga na empresa, o que influencia no desencadeamento e desenvolvimento das doenças psicossomáticas, confirmando a afirmação de Silva et al. (2015) de que as doenças psicossomáticas se dão pela sobrecarga no trabalho, abrindo portas para novos estudos que possam colaborar para os sintomas psicossomáticos com condições de trabalho e sua respectiva distribuição de obrigações. Atrás deste motivo, vem o total de 35% (6) onde alegam que a distribuição evita a sobrecarga e ociosidade, entende-se com isso que sabem que a sobrecarga é prejudicial à saúde mental dos colaboradores, 6% (1) alega que há muita ociosidade na empresa e 12% (2) alegam que a distribuição não ocorre e que há ociosidade e sobrecarga na empresa, como mostrado no gráfico 24.

Gráfico 24 – distribuição da percentagem referente ao equilíbrio e distribuição de atividades e responsabilidades.

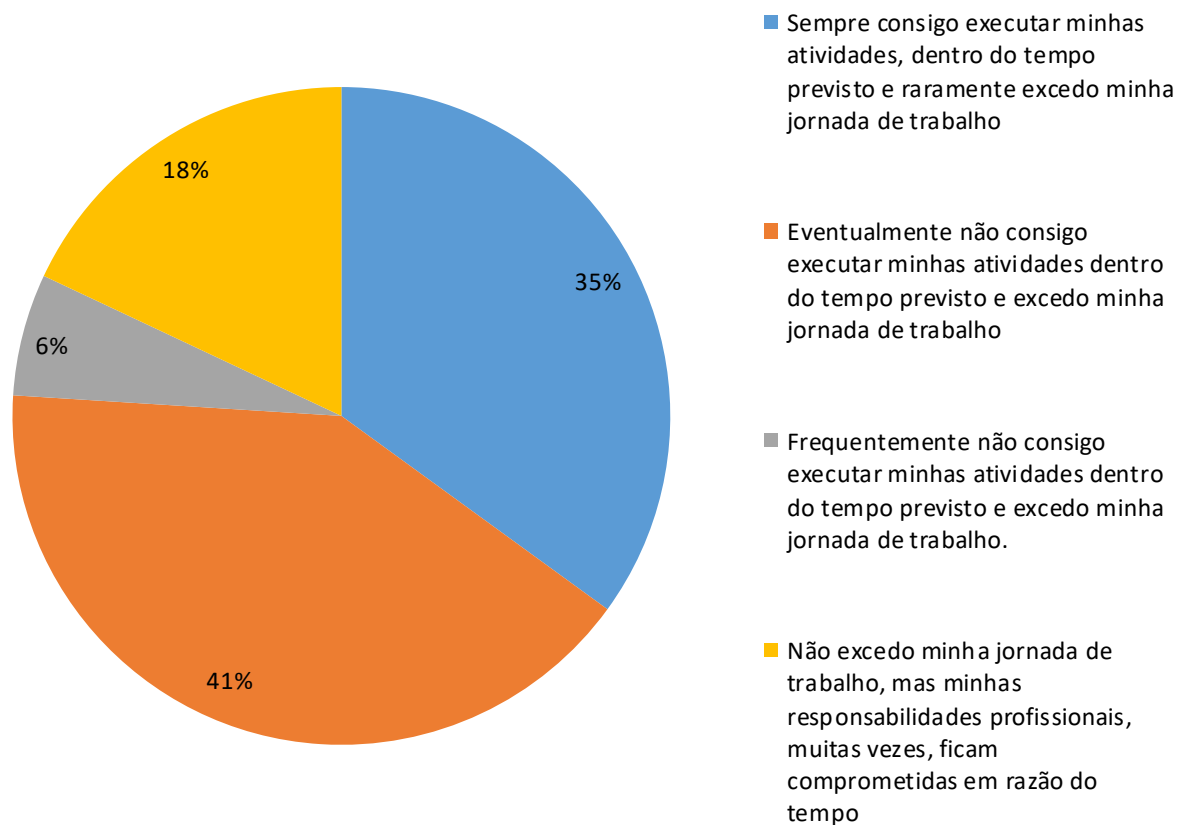


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

5.2.10 Considerando o equilíbrio necessário entre jornada de trabalho e suas responsabilidades profissionais, em qual das alternativas abaixo, você mais se identifica:

Quando avaliada a pergunta “Considerando o equilíbrio necessário entre jornada de trabalho e suas responsabilidades profissionais, em qual das alternativas abaixo, você mais se identifica:”, é visível que no âmbito organizacional os colaboradores excedam sua jornada. Pode-se verificar que 41% (7) dos entrevistados alegam que deixam de fazer alguma atividade e mesmo assim excedem sua jornada eventualmente, 35% (6) alegam que não excedem sua jornada de trabalho, 18% (3) alegam que não excedem sua jornada de trabalho, porém, em razão do tempo não conseguem cumprir suas atividades e 6% (1) alegam que frequentemente não conseguem cumprir suas tarefas no tempo previsto e conseqüentemente excedem a jornada. Corrêa e Menezes (2002) citam que fatores estressantes levando ao estresse crônico, como os expostos na presente questão, podem causar sintomas na forma de reações psicológicas, como nervosismo, fraqueza, angústia, etc., lembrando que os sintomas citados podem evoluir para algumas doenças psicossomáticas, como por exemplo, a depressão que causa sinais físicos e psicológicos ou como o próprio estresse que leva a queda de cabelo, dores musculares, estomacais e etc. Os números apontam que a maioria dos colaboradores tem de escolher qual será o menor impacto para sua rotina, entregar o serviço ou exceder a jornada, como observado no gráfico 25.

Gráfico 25 – distribuição da percentagem referente a relação das atividades com a jornada de trabalho.

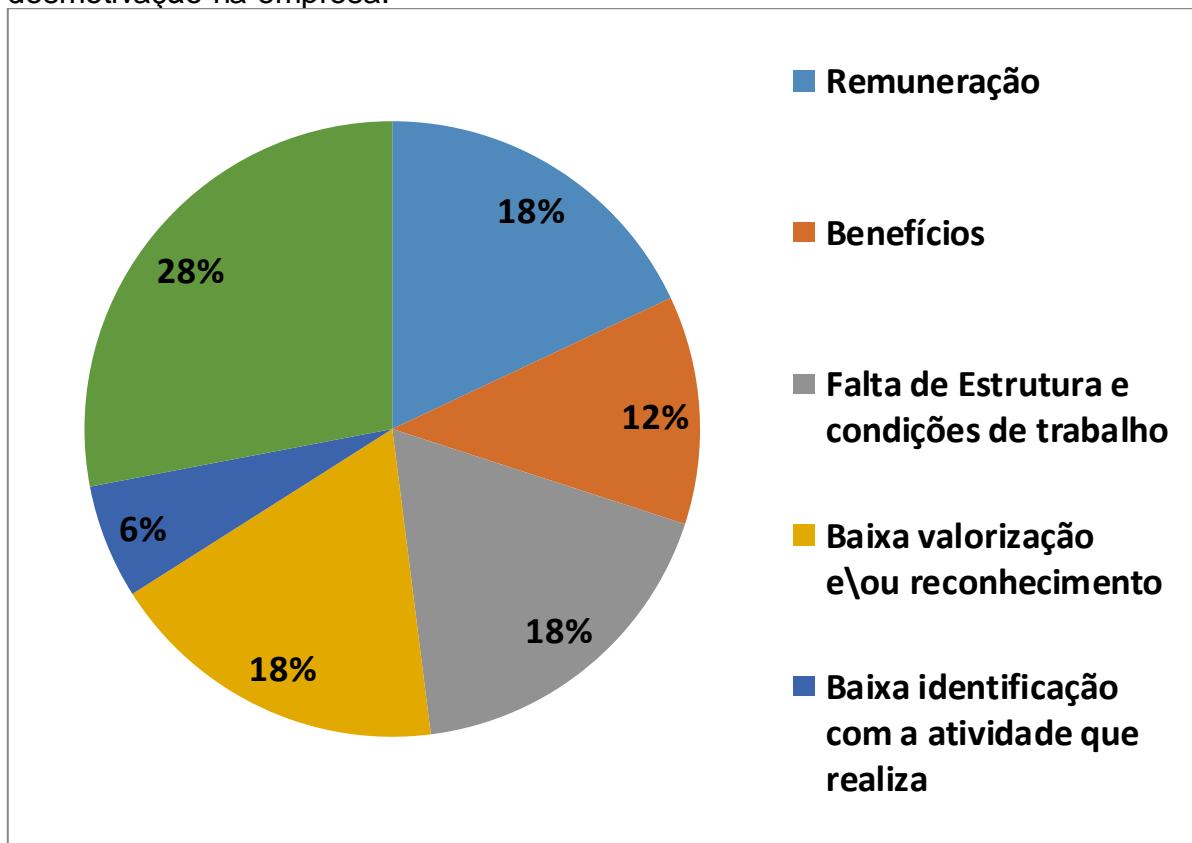


Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

### 5.2.11 Existe algum fator que o desmotive atualmente a trabalhar nesta empresa

Quando avaliada as respostas da pergunta “Existe algum fator que o desmotive atualmente a trabalhar nesta empresa?”, o maior impacto está incidindo sobre liderança e/ou gestores da empresa com 28% (5), seguido de baixa valorização e/ou reconhecimento com 18% (3) e no mesmo percentual, a falta de estrutura e condições de trabalho e a remuneração, benefícios com 12% (2) e por último, a baixa identificação com a atividade, apresentando 6% (1), como mostrado no gráfico 26.

Gráfico 26 – distribuição da percentagem referente aos motivos que ocasionam a desmotivação na empresa.



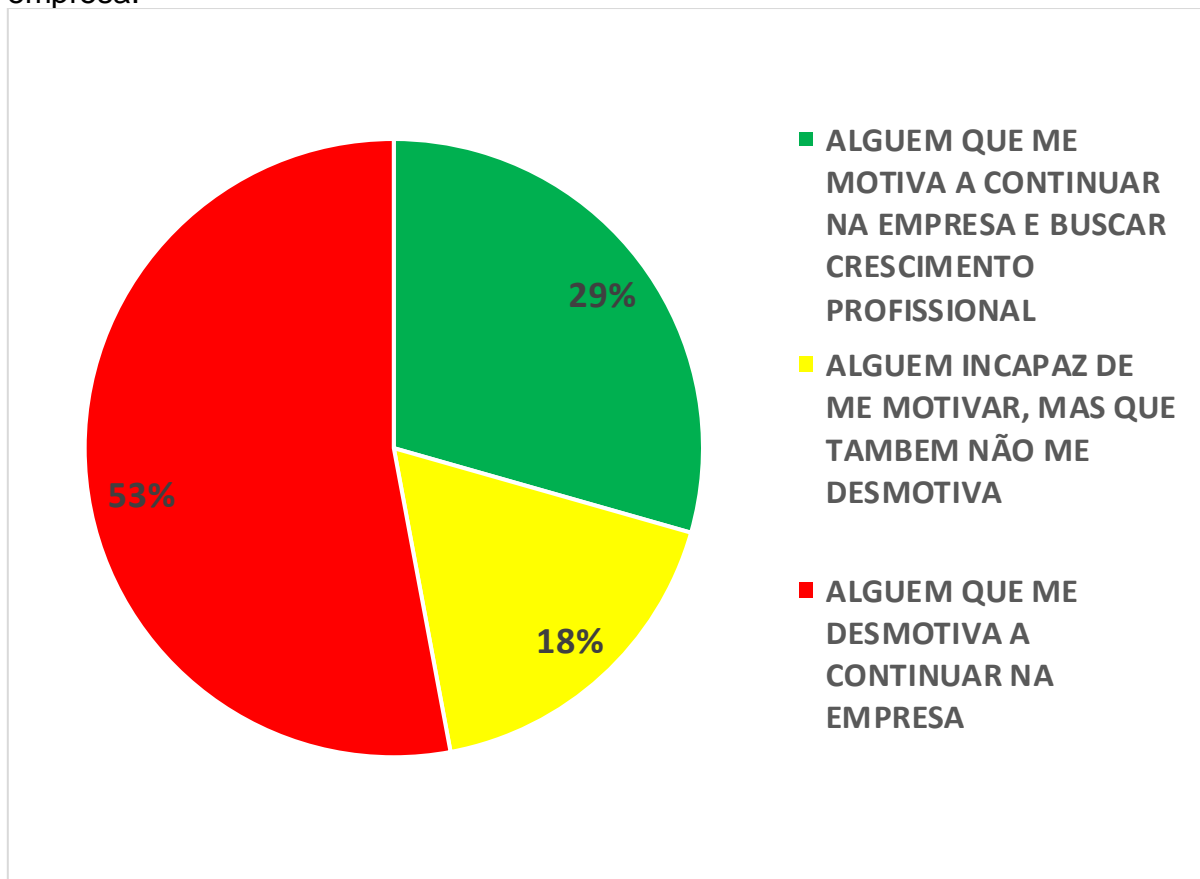
Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Pode-se ainda verificar que nos casos de lideranças e gestores, valorização e reconhecimento, e falta de estrutura e condições de trabalho, estão intimamente ligados com o mesmo objetivo. Essas três opções fazem com que o nível do meio ambiente de trabalho decaia, gerando conflitos e podendo desenvolver problemas e doenças nos colaboradores, essa relação associada a constatação de que a maioria dos colaboradores apresentam sobrecarga de trabalho e que excedem sua jornada, propiciam o cenário adequado para a instalação de doenças psicossomáticas.

### 5.2.12 Defino minha liderança imediata como:

Quando avaliadas as respostas da pergunta “Defino minha liderança imediata como:”, constatou-se que a percepção dos colaboradores é transparente, referente à imagem das lideranças que com 53% alegam que desmotivam os colaboradores a continuar na empresa, e 18% que são incapazes de motivar e que também não desmotivam. O problema está bem explícito em relação ao fato de desmotivarem os colaboradores, e agrava ainda mais o quadro, pelo fato de não fazerem nenhum efeito em relação aos colaboradores, pois percebe-se que para os 18% dos entrevistados é o mesmo se não houvesse lideranças na empresa, como descrito no gráfico 27.

Gráfico 27 - Distribuição da percentagem referente as opiniões sobre a liderança na empresa.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

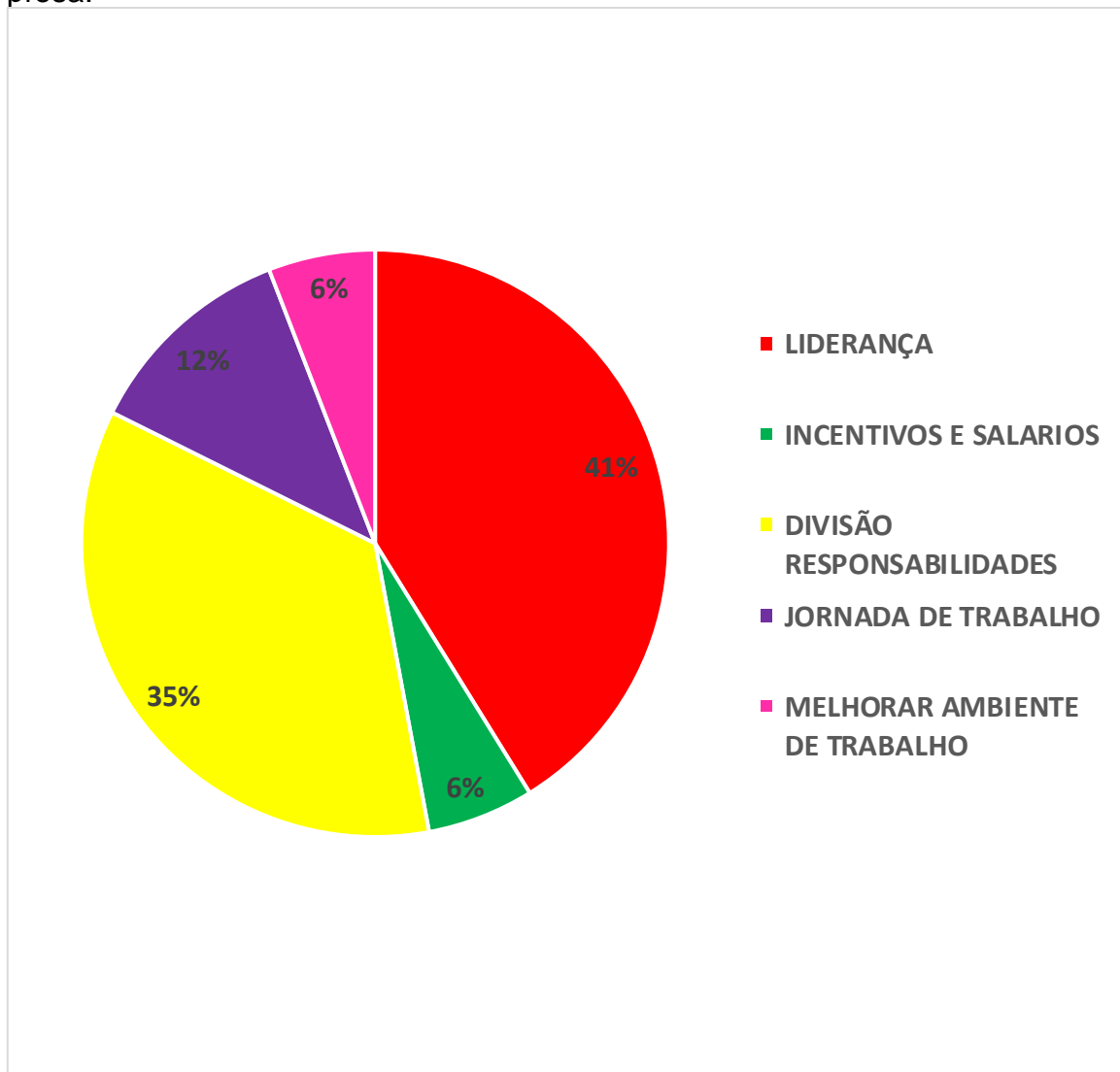
O fato de a liderança estar comumente em foco nesta pergunta, define que em outras perguntas com opiniões referentes à liderança também ficaram em foco pelo mesmo motivo.



### 5.2.13 O que você acha que poderia melhorar na empresa, para que não tenha pessoas com doenças psicossomáticas?

Quando avaliada as respostas da pergunta “O que você acha que poderia melhorar na empresa, para que não tenha pessoas com doenças psicossomáticas?”, foi possível observar que entre os entrevistados, 41% (7) alegam que precisaria mudar as lideranças, 35% (6) melhorar a divisão de responsabilidades, 12% (2) melhorar a gestão da jornada de trabalho, e empatados com 6% (1) melhorar incentivos e salários e melhorar o ambiente de trabalho, como demonstrado no gráfico 28.

Gráfico 28 – distribuição da percentagem referente a opinião dos entrevistados quanto ao que poderia ser feito para não haver doenças psicossomáticas na empresa.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As doenças psicossomáticas fazem parte da rotina empresarial, sendo elas em cargos de gerência ou não, uma vez que, presume-se que quanto mais ocorra sobrecarga de tarefas, cronograma falho e problemas em liderança, mais chances de ocorrer o desenvolvimento de doenças psicossomáticas.

A busca por redução de custos nas organizações está cada vez mais culminando e se disseminando entre todos, portanto, este projeto teve por finalidade verificar o problema causado aos colaboradores pelo excesso de tarefas com as reduções do Quadro Lotação de Pessoal (QLP).

Este trabalho permitiu a caracterização dos possíveis fatores para o desencadeamento das doenças psicossomáticas nos colaboradores do parceiro logístico ambev na cidade de Agudos/SP. Os fatores estressores foram determinantes para que a pesquisa pudesse ser realizada, verificado que, 59% (10) colaboradores já leram ou ouviram falar ou sobre doenças psicossomáticas, quando correlacionado esse percentual com as respostas da pergunta “Você sabe o que são doenças psicossomáticas?” 35% (6) alegam que não sabem o que são as doenças psicossomáticas, no entanto, já ouviram, ou leram sobre elas, traduzindo a imagem de que doenças psicossomáticas são pouco discutidas e não há campanhas de prevenção das mesmas, o fato de terem lido ou ouvido sobre, nos mostra que podem ter se deparado com a informação como algo curioso ou interessante, porém, nunca frequentaram palestras e cursos sobre o assunto. Percebe-se que o entendimento do que são doenças psicossomáticas vem, na maioria das vezes, de pessoas que tiveram contato com alguém que possui ou mesmo teve algum tipo de doença psicossomática. De modo geral, é visível a existência das doenças nos ambientes em que os colaboradores estão inseridos. Nada mais importante do que analisar e diagnosticar de como todos os fatores descritos têm impacto para o desenvolvimento de doenças psicossomáticas, uma vez que, o mais importante são as lideranças, onde o modo como a liderança lidera e realiza a gestão de seus colaboradores está explicitamente ligado a fatores que podem, ou não, desencadear doenças psicossomáticas em sua equipe.

Podemos afirmar então, que há indícios de que exista uma sobrecarga de tarefas e funções a serem desempenhadas, e que pode levar ao desenvolvimento de tais sintomas, já que o meio ambiente influencia e muito no organismo do colabora-

dor. Estudos visando a correlação entre a sobrecarga de jornada e de tarefas com o aparecimento de doenças psicossomáticas devem ser encorajados e realizados. Foi constatado que a grande maioria dos colaboradores atribui o aparecimento dessas doenças às divisões de tarefas e à liderança.

Conclui-se que palestras e cursos visando a identificação de doenças psicossomáticas no âmbito empresarial devem ser realizados, uma vez que, 35% (6) dos colaboradores entrevistados, não sabem o que são doenças psicossomáticas e 41% (7) nunca ouviram ou leram sobre o assunto, no entanto todos os entrevistados relataram sofrer de sintomas, em maior ou menor frequência, que podem ser associados à doenças psicossomáticas, nos mostrando que apesar de não saberem ou lerem sobre o assunto, apresentam sinais que podem ser correlacionados com tais doenças, mostrando que a prevalência de doenças psicossomáticas nos colaboradores do parceiro logístico é grande, sendo importantíssimo a realização de palestras e cursos para instrução da equipe.

Sugeriu-se à empresa participante a inclusão de perguntas referentes à doenças psicossomáticas na pesquisa de clima anual da empresa, como forma de mensurar a saúde dos trabalhadores e de informar sobre o referido tema aos colaboradores que ali trabalham.

## **7 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

### **7.1 Lista de siglas**

Centros Estaduais e Regionais de Referência em Saúde do Trabalhador - (CEREST)

Consolidação das Leis do Trabalho - (CLT)

Política Nacional sobre Saúde e Segurança do Trabalho - (PNSST)

Organização Mundial de Saúde - (OMS)

Organização Pan-Americana de Saúde - (OPAS)

Quadro de lotação de pessoal - (QLP)

Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador - (RENAST)

Sistema de Informação de Agravos de Notificação - (SINAN)

Sistema Único de Saúde - (SUS)

Tempo Médio de Liberação - (TML)

## REFERÊNCIAS

- BORGES, L. O. et al. A Síndrome de Burnout e os Valores Organizacionais: Um Estudo Comparativo em Hospitais Universitários. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 15, n. 1, p. 189-200, 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prc/v15n1/a20v15n1.pdf>>. Acesso em: 23 de Ago. 2018.
- BORIN, A. M. A.; NATALI, M. R. M. Estresse: Síndrome Dos Tempos Modernos. **Arquivo Mudi**, v. 10, n. 1, p. 5-10, 2006. Disponível em: < <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ArqMudi/article/viewFile/20406/10820>>. Acesso em: 22 de Nov. 2018.
- CASTIEL, Luis David. O Buraco e o Avestruz: a singularidade do adoecer humano. São Paulo: Papyrus, 1994.
- CORREA, S. A.; MENEZES, J. R. M. Stress e Trabalho. Sociedade Universitária Estácio de Sá. **Associação Médica de Mato Grosso do Sul**. 1º Curso de Especialização em Medicina do Trabalho. Campo Grande, MS, 2012.
- DEAN, A. G; SULLIVAN, K. M.; SOE, M. M. OpenEpi: Open Source Epidemiologic Statistics for Public Health, Versão 3. [www.OpenEpi.com](http://www.OpenEpi.com), atualizado 06/04/2006.
- FIORELLI, O. J. Transtornos mentais no trabalho. In: \_\_\_\_\_. *Psicologia para administradores*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014. Cap. 9.
- FONSECA, I. S. S.; ARAÚJO, T. M. Prevalência de transtornos mentais comuns em industriários da Bahia. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 129, n. 39, p. 35-49, 2014. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v39n129/0303-7657-rbso-39-129-0035.pdf>>. Acesso em: 24 de Ago. 2018.
- ALEXANDER, F. **Medicina Psicossomática**. 1. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989.
- GONZAGA, G. M.; FILHO, N. A. M.; CAMARGO, J. M. Os efeitos da redução da jornada de trabalho de 48 para 44 horas semanais em 1988. **RBE**, v. 57, n. 2, p. 369-400, 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbe/v57n2/a03v57n2.pdf>>. Acesso em: 20 de Out. 2018
- GORESTEIN, C.; SCAVONE, C. MONTEIRO, M. I. Avanços em psicofarmacologia - mecanismos de ação de psicofármacos hoje. **Revista Brasileira de psiquiatria**, v.

21, n. 1, p. 64-73, 1999. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbp/v21n1/v21n1a11.pdf>>. Acesso em: 01 Set. 2018.

GUIMARÃES, R. Dicionário da Mitologia Grega. 10. ed. São Paulo (SP): Cultrix; 1995.

IMEDIATO. **Imediato Transportes**. Brasil, 2018. Disponível em: < <http://www.grupoimediato.com.br/empresa>> . Acesso em: 15 Out. 2018.

KAPLAN, H. I.; SADOCK, B. J. **Compêndio de Psiquiatria**. Trad. Dayse Batista. 1. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

MACÊDO, K. B. et al. **Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar**. 1. ed. Goiânia: Editora de PUC Goiás, 1993.

MARGIS, R. et al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista de psiquiatria**, v. 25, n. 1, p. 65-74, 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rprs/v25s1/a08v25s1>>. Acesso em :02 Set. 2018.

MELLO FILHO, J. et al. **Psicossomática Hoje**. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 1992.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ministério da Saúde Brasil**. Brasil, 2017. Disponível em: <<http://www.blog.saude.gov.br/index.php/promocao-da-saude/52979-transtornos-mentais-sao-a-terceira-principal-cao-de-afastamentos-de-trabalho/>> . Acesso em: 15 Nov. 2018.

MONTELLATO, A. História temática - terra e propriedade. 2. Ed. São Paulo (SP): Scipione; 2000

MOTA, C. G. História moderna e contemporânea. 1. Ed. São Paulo (SP): Moderna; 1986.

O GLOBO. **Publicação O Globo**. Brasil, O Globo Brasil, 2017. Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios-no-ambiente-trabalho/>> . Acesso em: 15 Out. 2018.

OLIVEIRA, J. S. **Jornada de Trabalho**. Brasil, JUS BRASIL, Brasil, 2016. Disponível em: < <https://jaquesoliver.jusbrasil.com.br/artigos/348511828/jornada-de-trabalho>> . Acesso em: 21 Nov. 2018.

OMS. **Organização Mundial de Saúde**. Brasil, OMS Brasil, 2017. Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios-no-ambiente-trabalho/>> . Acesso em: 15 Out. 2018.

OPAS/OMS. **Organização Pan-Americana de Saúde e Organização Mundial de Saúde**. Brasil, OPAS\OMS Brasil, 2018. Disponível em: < [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=378:saud-e-do-trabalhador&Itemid=595](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=378:saud-e-do-trabalhador&Itemid=595)> . Acesso em: 20 Nov. 2018.

ORNELLAS, T. C. F.; MONTEIRO, M. I. Aspectos históricos, culturais e sociais do trabalho. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 59, n. 4, p. 552-555, 2006. Disponível em: < [www.biblioteca.fsp.usp.br/~biblioteca/guia/i\\_cap\\_03.htm](http://www.biblioteca.fsp.usp.br/~biblioteca/guia/i_cap_03.htm)>. Acesso em: 20 de Out. 2018.

PORTAL BRASIL. **Secretaria de Governo**. Brasil, 2016. Disponível em: < <http://www.secretariadegoverno.gov.br/noticias/reforma-trabalhista-nao-ira-aumentar-jornada-de-trabalho>> . Acesso em: 15 Set. 2018>.

PSICÓTER, J. S. Somatização: Quando a doença vem da emoção! Brasil, Centro de Atendimento Psicológico, Brasil, 2018. Disponível em: < <https://psicoter.com.br/somatizacao-quando-a-doenca-vem-da-emocao/>> . Acesso em: 31 Out. 2018.

SILVA, C. C. et al. **Sintomas Psicossomáticos Do Estresse Em Enfermeiros Intensistas**. 2015. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – BAHIANA - Escola de Medicina e Saúde Pública, Bahia, 2015. Disponível em: < <http://www.repositorio.bahiana.edu.br/jspui/bitstream/bahiana/567/1/TCC%20-%20SINTOMAS%20PSICOSSOM%C3%81TICOS%20DO%20ESTRESSE%20EM%20ENFERMEIROS%20INTENSISTAS.pdf>>. Acesso em: 25 Nov. 2018.

TABOSA, M. P.; CORDEIRO, A. T. Estresse Ocupacional: Análise Do Ambiente Laboral De Uma Cooperativa De Médicos De Pernambuco. **Revista de Carreiras pessoais**, v. 8, n. 2, p. 282-303, 2018. Disponível em: < <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/download/35197/25376>>. Acesso em: 20 de Out. 2018.

TAVARES, A. J. G. **O Fenômeno Psicossomático: Autores Contemporâneos E A Obra De Freud**. 2007. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – UNISUL, Palhoça, 2012. Disponível em: < [http://pergamum.unisul.br/pergamum/pdf/112346\\_Renata.pdf](http://pergamum.unisul.br/pergamum/pdf/112346_Renata.pdf)>. Acesso em: 08 Out. 2018.

VEJA. **Revista Veja**. Publicação Veja, Brasil, 2016. Disponível em: < <https://veja.abril.com.br/economia/carga-de-12h-brasileiro-ja-e-um-dos-que-mais-trabalham-no-mundo/>> . Acesso em: 15 Out. 2018.

**ANEXO A – QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO ELABORADO PELO  
AUTOR E APLICADO AOS COLABORADORES DO PARCEIRO LOGÍSTICO.**

# **QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO**

ESTE QUESTIONÁRIO TEM POR OBJETIVO, COLHER DADOS E ANALISÁ-LOS A RESPEITO DO PERFIL DOS COLABORADORES DESTA EMPRESA, QUANTO AS DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS.

1. QUAL SEU SEXO:
  - a) MASCULINO
  - b) FEMININO
  
2. QUAL SEU PESO:
  - a) ATÉ 60 KILOS
  - b) DE 60 A 80 KILOS
  - c) DE 80 A 100 KILOS
  - d) ACIMA DE 100 KILOS
  
3. QUAL SUA IDADE:
  - a) MENOS DE 20 ANOS
  - b) DE 20 ANOS ATÉ 30 ANOS
  - c) DE 30 ANOS A 40 ANOS
  - d) ACIMA DE 40 ANOS
  
4. HÁ QUANTO TEMPO TRABALHA NESTA EMPRESA:
  - a) ATÉ 2 ANOS
  - b) DE 2 ANOS ATÉ 5 ANOS
  - c) DE 5 ANOS ATÉ 10 ANOS
  - d) ACIMA DE 10 ANOS.
  
5. HÁ QUANTO TEMPO TRABALHA NESTA FUNÇÃO:
  - a) ATÉ 2 ANOS
  - b) DE 2 ANOS ATÉ 5 ANOS
  - c) DE 5 ANOS ATÉ 10 ANOS
  - d) ACIMA DE 10 ANOS



6. QUAL SEU ESTADO CIVIL:
- a) SOLTEIRO
  - b) CASADO
  - c) AMASIADO
  - d) DIVORCIADO
  - e) VIUVO
7. QUANTOS FILHOS TEM: (    )
- a) NÃO TENHO FILHOS
  - b) DE 1 A 2 FILHOS
  - c) DE 3 A 4 FILHOS
  - d) ACIMA DE 5 FILHOS
8. EM QUE TIPO DE MORADIA RESIDE:
- a) PROPRIO QUITADO
  - b) PROPRIO FINANCIADO
  - c) ALUGADO
  - d) EMPRESTADO
9. QUANTAS PESSOAS MORAM NA RESIDÊNCIA: (    )
- a) MORO SOZINHO
  - b) MORO COM A FAMÍLIA
  - c) MORO COM AMIGOS
  - d) DIVIDO COM TERCEIROS
10. QUAL SUA ESCOLARIDADE:
- a) FUNDAMENTAL INCOMPLETO
  - b) FUNDAMENTAL COMPLETO
  - c) MEDIO INCOMPLETO
  - d) MEDIO COMPLETO
  - e) SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)
  - f) SUPERIOR INCOMPLETO (TRANCADO)
  - g) SUPERIOR COMPLETO
  - h) OUTROS
11. QUAL SUA RELIGIÃO:
- a) CATOLICO
  - b) EVANGÉLICO
  - c) OUTRAS
  - d) NÃO TENHO RELIGIÃO
12. SOBRE O CONSUMO DE BEBIDA ALCOÓLICA:
- a) NÃO BEBO
  - b) BEBO EVENTUALMENTE
  - c) BEBO TODOS OS DIAS

13. SOBRE O CONSUMO DE CIGARRO:

- a) NÃO FUMO
- b) FUMOS AS VEZES
- c) FUMO TODOS OS DIAS

14. PRATICA ATIVIDADES FISICAS:

- a) PRATICOS TODOS OS DIAS
- b) PRATICOS AS VEZES
- c) NÃO PRATICO.

15. QUAL SUA EXPECTATIVA PROFISSIONAL PARA DAQUI UM ANO:

- a) CONTINUAR NA MESMA FUNÇÃO
- b) BUSCAR PROMOÇÃO NA EMPRESA
- c) BUSCAR OPORTUNIDADES EM OUTRA EMPRESA

**ANEXO B – QUESTIONÁRIO ELABORADO PELO AUTOR E APLICADO AOS COLABORADORES DO PARCEIRO LOGÍSTICO**

# Questionário

Este questionário tem por objetivo, levantar e analisar dados referente as doenças psicossomáticas.

1. Você sabe o que são doenças psicossomáticas ?
  - a) Sim
  - b) Não
  
2. Você já ouviu falar ou leu sobre doenças psicossomáticas ?
  - a) Sim
  - b) Não
  
3. Você conhece alguém ou já teve alguma doença psicossomática ?
  - a) Já tive
  - b) Meus colegas de trabalho
  - c) Meus familiares
  - d) Conhecidos e vizinhos
  - e) Outros
  
4. Em seu ambiente de trabalho, qual dos sintomas abaixo, e mais costumeiro de acontecer, assinale até 3 opções:
  - a) Dores de cabeça
  - b) Dor de estomago
  - c) Náuseas
  - d) Cansaço
  - e) Palpitações
  - f) Taquicardia
  - g) Refluxos
  - h) Enxaquecas
  - i) Dores musculares

5. Com que frequência, sente ou sentiu alguns dos sintomas citados acima:
- a) Até 1 vez na semana
  - b) Até 2 vezes na semana
  - c) Quinzenalmente
  - d) Diariamente
6. Quais dos fatores abaixo, influenciam você a trabalhar nesta empresa:
- a) A remuneração que recebo.
  - b) Os benefícios que recebo.
  - c) As oportunidades de crescimento.
  - d) O ambiente de trabalho positivo.
  - e) Outros fatores não relacionados as opções anteriores.
  - f) Não tenho interesse em continuar trabalhando aqui.
7. Se recebesse uma proposta de outra empresa para receber o mesmo salário e benefícios, qual seria sua decisão:
- a) Continuar trabalhando aqui.
  - b) Aceitaria a proposta.
8. Considerando o mercado de trabalho atual, para que esta empresa seja o melhor lugar para se trabalhar, qual das opções abaixo, seria mais importante:
- a) Melhorar salário e benefícios.
  - b) Investir em estrutura, equipamentos e condições de trabalho.
  - c) Respeitar e ouvir mais as pessoas.
  - d) Organizar a empresa, melhorando o nível das lideranças e gestores.
9. Você entende que na empresa, as responsabilidades e atividades são distribuídas de forma equilibrada entre os colaboradores?
- a) Sim, a distribuição de responsabilidades e atividades, evita sobre carga e ociosidade.
  - b) Parcialmente, pois há muita ociosidade na empresa.
  - c) Parcialmente, pois há muita sobre carga de trabalho.
  - d) Não, há muitas pessoas ociosas e outras sobrecarregadas.

10. Considerando o equilíbrio necessário entre jornada de trabalho e suas responsabilidades profissionais, em qual das alternativas abaixo, você mais se identifica:
- a) Sempre consigo executar minhas atividades, dentro do tempo previsto, e raramente excedo a minha jornada de trabalho.
  - b) Eventualmente não consigo executar minhas atividades dentro do tempo previsto e excedo minha jornada de trabalho.
  - c) Frequentemente não consigo executar minhas atividades dentro do tempo previsto e excedo minha jornada de trabalho.
  - d) Não excedo minha jornada de trabalho, mas minhas responsabilidades profissionais, muitas vezes ficam comprometidas em razão do tempo.
  - e) Reconheço que poderia ser mais produtivo e realizar minhas atividades dentro da jornada de trabalho.
11. Existe algum fator que o desmotive atualmente a trabalhar nesta empresa?
- a) Remuneração
  - b) Benefícios
  - c) Falta de estrutura e condições de trabalho.
  - d) Baixa valorização e/ou reconhecimento.
  - e) Baixa identificação com a atividade que realiza.
  - f) Liderança e/ou gestores da empresa.
12. Defino minha liderança imediata como:
- a) Alguém que me motiva a continuar na empresa e buscar crescimento profissional.
  - b) Alguém incapaz de me motivar, as que também não me desmotiva.
  - c) Algum que me desmotiva a continuar na empresa.
13. O que você acha que poderia melhorar na empresa, para que não tenha pessoas com doenças psicossomáticas?

## ANEXO C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



Prezado (a) Senhor (a),

O (a) Sr (a). Está sendo convidado a participar da pesquisa: "Doenças Psicossomáticas: O desenvolvimento das doenças psicossomáticas no acumulo de função" que tem por objetivo DESCRIÇÃO BREVE DOS OBJETIVOS EM LINGUAGEM ACESSÍVEL. Essa pesquisa será realizada com CRITÉRIOS DE INCLUSÃO/CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES no CARACTERÍSTICAS DO CAMPO DA PESQUISA. Não participarão da pesquisa pessoas com CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO. Sua participação no estudo consistirá em RESPONDER ALGUMAS QUESTÕES/PARTICIPAR DE PESQUISA DE OPINIÃO sobre ASSUNTO DA PESQUISA/CAMPO DA PESQUISA.

A entrevista/coleta de dados/grupo terá uma duração de mais ou menos 30 minutos. Os riscos com essa pesquisa são MÍNIMOS, sendo que o Sr. se sentir DESCONFORTÁVEL EM RESPONDER ALGUMA PERGUNTA, o Sr. tem a liberdade de não responder ou interromper a ENTREVISTA/PARTICIPAR em qualquer momento, sem nenhum prejuízo para seu atendimento. O Sr. tem a liberdade de não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, mesmo após o início da entrevista/coleta de dados, sem qualquer prejuízo. Está assegurada a garantia do sigilo das suas informações, esta pesquisa tem por fim apenas o levantamento de dados, sem que nada desabone a empresa, sendo usado os dados apenas para fins de estudo. O Sr. não terá nenhuma despesa e não há compensação financeira relacionada à sua participação na pesquisa. Caso tenha alguma dúvida sobre a pesquisa o Sr. poderá entrar em contato com o coordenador responsável pelo estudo: Marcos Paulo Costa, também poderá ser consultado a Sra. Daniela Trigo Del Rio Pires caso tenha alguma consideração ou dúvida sobre a ÉTICA da pesquisa.

Sua participação é importante e voluntária e vai gerar informações que serão úteis para PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS DA PESQUISA/BENEFÍCIOS IMEDIATOS OU NÃO. Este termo será assinado em duas vias, pelo senhor e pelo responsável pela pesquisa, ficando uma via em seu poder. Acredito ter sido suficientemente informado a respeito do que li ou foi lido para mim, sobre a pesquisa: "Doenças Psicossomáticas: o desenvolvimento das doenças no acumulo de função". Discuti com o pesquisador Marcos Paulo Costa ou com seu substituto, responsável pela pesquisa, sobre minha decisão em participar do estudo. Ficaram claros para mim os propósitos do estudo, os procedimentos, garantias de sigilo, de esclarecimentos permanentes e isenção de despesas.

Concordo voluntariamente em participar deste estudo.

Assinatura do responsável

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido deste entrevistado OU REPRESENTANTE LEGAL (se for o caso) para a sua participação neste estudo.

# REDES SOCIAIS COMO APOIO NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Orientador: Prof. Esp. Cristina Eliane Vannuzini Santana

Bruna Damada – FAAG

Lavínia Gabriela De Carvalho – FAAG

## RESUMO

A cada dia aumentam os números de usuários das redes sociais, e aumenta também cada vez mais a quantidade dessas redes. Através da internet, os usuários expõem suas emoções, rotinas, cotidiano, trabalho, educação, forma de interação com outras pessoas, jogam, etc. Para os gestores de pessoas, as mídias sociais constituem um recurso complementar às técnicas de recrutamento e seleção. O recrutador pode identificar como a pessoa se comporta como se articula nas redes sociais. Com base nisso, o objetivo do presente trabalho foi de analisar o processo de seleção e recrutamento no Brasil, através das redes sociais, utilizando revisão de literatura em livros e artigos online. A própria empresa pode utilizar as redes sociais para divulgar as oportunidades de trabalho, interesses e desafios, atraindo candidatos. Além de selecionar um maior número de candidatos e identificar o melhor, agilizando o processo.

**Palavras-chave:** Recrutamento pessoal. Seleção de pessoas. Redes sociais

## ABSTRACT

Every day increases the numbers of users of social networks, and the number of social networks is increasing. Through the internet, users expose their emotions, routines, daily life, work, education, form of interaction with other people, play, etc. For people managers, social media is a complementary resource to recruitment and selection techniques. The recruiter can identify how a person behaves as articulated in social networks. Based on this, the objective of the present work was to analyze the selection process and recruitment in Brazil, through social networks, using review of literature in books and online articles. The company itself can use social networks to publicize job opportunities, interests and challenges, attracting candidates. In addition to selecting the highest number of candidates and identifying the best, streamlining the process.

**Keywords:** Personal recruitment. Selection of people. Social networks

## 1 INTRODUÇÃO

As redes sociais desempenham um papel importante no processo de recrutamento e seleção. Hoje em dia, a tecnologia apresenta-se cada vez mais

presente dentro das organizações, trazendo a necessidade de facilidade e rapidez principalmente quando se trata de uma contratação.

Atualmente, a tecnologia está inserida de tal forma no dia a dia das pessoas, sendo de forma direta ou indiretamente, podendo afetar suas preferências e até mesmo sua imagem pessoal e também a profissional. Este fenômeno ocorre de maneira mais forte no uso das redes sociais virtuais, pois nestes locais os usuários têm a oportunidade de exibir suas características psicológicas, valores, interesses, preconceitos, ideais, ambições entre outras particularidades características da sua própria personalidade. (BELMONTE, 2017)

O recrutamento e seleção exige um certo tempo, que muitas vezes na falta de um funcionário em determinado cargo, a empresa se prejudica estando sujeita até a parar a operação. Portanto é necessário um processo ágil.

As agências de emprego beneficiam desse ambiente virtual para poder observar, examinar, monitorar, avaliar e selecionar candidatos a possíveis processos de recrutamento e seleção, tendo em vista o que este indivíduo expõe em suas redes sociais virtuais. Este tipo de avaliação realizada por parte das agências pode ser positivo ou negativo, pois tudo depende do conteúdo que é apresentado a ela na página do candidato em potencial. (ALMERI; MARTINS; PAULA, 2013)

Para Lodi (1992, p. 36) “A primeira condição de um bom recrutamento é a rapidez no atendimento da demanda do supervisor. Esta rapidez é calculada pelo tempo gasto entre a requisição recebida e a vaga preenchida [...]”

Sabendo que por meio das redes sociais é possível analisar mais rapidamente o perfil do candidato a uma vaga de emprego, o objetivo do presente trabalho é analisar o uso das redes sociais como apoio para de recrutamento e seleção pessoal, analisando os lados positivos e negativos, além de apresentar as formas mais utilizadas de recrutamento e evidenciar a importância dessa nova tendência.

## **2 METODOLOGIA**

Foi realizada revisão de literatura, de agosto a novembro de 2018, utilizando como fonte de pesquisa resumos de conferências educacionais, artigos,



monografias, livros e enciclopédias, em sites de busca da Internet como Google Acadêmico, base de dados como Bireme, Lilacs, Portal Capes e Scielo, utilizando os seguintes termos: Redes Sociais, Recrutamento, RH, seleção pessoal. Após leitura do material, foram separados materiais necessários para o desenvolvimento da presente pesquisa.

Como critério de inclusão foram utilizados artigos publicados na língua portuguesa, trabalhos que se remetiam ao tema, trabalhos práticos realizados no Brasil, revisão de literatura.

Como critério de exclusão foram descartados artigos em outras línguas, trabalhos que não foram realizados no Brasil, artigos incompletos e aqueles que não atendessem ao tema proposto.

### **3 A GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES**

Alguns autores acreditam que empresas bem-sucedidas quebraram o paradigma de que pessoas são vistas apenas como recursos produtivos pertencentes à organização, na moderna gestão pessoas, os funcionários são vistos como parceiros do negócio.

As pessoas constituem o principal ativo de uma organização, por este motivo, faz-se necessário às empresas estarem mais conscientes e atentas para os seus funcionários. Para o autor, empresas de sucesso estão percebendo que apenas podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre o investimento de todos seus stakeholders. Principalmente, o dos colaboradores, pois “quando uma organização está voltada para as pessoas, a sua filosofia global e sua cultura organizacional passam a refletir essa crença”. (CHIAVENATO, 2010, p.11).

## 4 RECRUTAMENTO

Recrutamento é a primeira etapa a ser feita em um processo seletivo, é adotado quando necessário a contratação ou substituição de um determinado cargo. Sendo uma comunicação que ocorre entre empregador e o mercado de trabalho.

Os processos de recrutamento e de seleção são utilizados de diversas forma, com objetivo central de selecionar um profissional que seja competente e que se encaixe da melhor maneira possível à vaga e à cultura de uma determinada empresa.

**Figura 1**– Atração de pessoas



Fonte: Ray Human Capital

Chiavenato (2010, p.115) define recrutamento como “conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização”.

Todos os dias a internet, é utilizada para o recrutamento de pessoal em maior escala, sendo uma forma mais econômica e mais rápida de encontrar profissionais em diversos lugares e com várias características, que podem ser notadas facilmente.

Segundo Araújo e Garcia (2009) “a verdade é que esta poderosa ferramenta da tecnologia da informação tem facilitado bastante o andamento deste processo, encurtando cada vez distâncias e tempo”.

Existem três tipos de recrutamento, o interno, o externo e o misto, que a seguir iremos descrever.

#### **4.1 Recrutamento interno**

Para Chiavenato (2010, p.114)

Recrutamento interno atua sobre os candidatos que estão trabalhando dentro da organização - isto é, colaboradores - para promovê-los ou transferi-los para outras atividades mais complexas ou mais motivadoras.

No recrutamento interno os responsáveis pelo processo de recrutar candidatos se voltam para dentro da própria organização, com objetivo de encontrar e aproveitar os talentos existentes dentro dela para ocupar as vagas existentes (ALMERI; MARTINS; PAULA, 2013).

Segundo Araújo e Garcia (2009, p.17) “em outras palavras, o recrutamento é considerado interno quando a organização utiliza seus próprios recursos humanos sem recorrer ao mercado externo”.

Almeri; Martins e Paula (2013) descrevem que essa forma de recrutamento os funcionários podem ser remanejados, transferidos (movimentação horizontal, onde o funcionário ocupa um novo cargo sem a obrigatoriedade de ter um acréscimo salarial) ou pode ser promovido (movimentação vertical, onde geralmente ocorre um acréscimo financeiro ao funcionário e este passa a ocupar um cargo mais elevado na hierarquia da empresa).

Segundo França (2013), entre as vantagens que esse processo apresenta esta o menor custo; menor tempo investido; proporciona o conhecimento prévio sobre o perfil do candidato e seu desempenho devido ao mesmo já estar inserido na

organização; proporciona a valorização do funcionário melhorando o clima organizacional; além de, estimular os funcionários a se preparar para uma promoção.

França (2013) também apresenta as desvantagens, tais como a redução da possibilidade de inserir na empresa pessoas com novas ideias e inovação; não aproveitando então o mercado externo; além de requerer pessoas muito bem capacitadas e que tenham conhecimento total das áreas da empresa.

## **4.2 Recrutamento externo**

O recrutamento externo é quando o recrutador busca candidatos fora da empresa, para o cargo vago. É formado por técnicas, como os anúncios em cartazes, jornais e revista, indicações de candidatos, consulta de arquivos e bancos de currículos da empresa.

O recrutamento externo se baseia na busca por candidatos no mercado de trabalho, com os requisitos básicos para o perfil da vaga e a disposição em se adequar a empresa busca por candidatos é feita através de agências de emprego, de indicação de candidatos por funcionários da própria empresa, de contatos com associações de classe ou sindicatos, de cartazes e anúncios colocados na portaria da empresa, de contatos com Universidades, de viagens de recrutamento em outras localidades, de divulgação em jornais e revistas, de sites de vagas de emprego e também de bancos de dados da própria empresa onde os currículos são enviados via e-mail ou cadastrados no espaço comumente denominado “Trabalhe Conosco” nos sites da organização.

Chiavenato (2010) apresenta as principais vantagens do recrutamento externo, entre elas a possibilidade de reter talentos e gerar novas expectativas; enriquecendo também o patrimônio humano, pelo aporte de novos talentos e habilidades; aumenta o capital intelectual da organização devido a novos conhecimentos e destrezas; renova a cultura organizacional com as novas aspirações; incentiva a interação da organização com o MRH; indicado para enriquecer mais intensa e rapidamente o capital intelectual.

Chiavenato (2010) apresenta também as principais desvantagens do recrutamento externo, citando como ponto negativo a desmotivação dos atuais

funcionários ao oferecer oportunidades a estranhos, afetando a fidelidade com a organização; além de requerer aplicação de técnicas seletivas para escolha dos candidatos externos. Isso significa custos operacionais; exige esquemas de solicitação organizacional para os novos funcionários; é mais custoso, oneroso, demorado e inseguro que o recrutamento interno.

Para utilizar o recrutamento externo, o profissional responsável pela área deverá levar em consideração quanto tempo a empresa dispõe para contar com o novo funcionário e quanto financeiramente estará disposta em investir neste processo (LEMES; WESCHENFELDER, 2015).

Marras (2000) relata que a primícia do recrutamento externo se dará a partir da decisão com relação a dois tópicos essenciais nesta etapa: a variável tempo e a variável custo, e cabe ao gestor de recursos humanos escolher qual caminho deverá ser seguido para definir as melhores fontes a serem utilizadas na prospecção de candidatos.

### **4.3 Recrutamento misto**

O recrutamento misto consiste em juntar o interno e o externo, assim a empresa pode misturar perfis diferentes de pessoas que já trabalham e conhecem a organização, e de pessoas que veem de fora com outras perspectivas.

O recrutamento misto tem como objetivo ampliar a gama de candidatos que sejam qualificados a vaga, dentro ou fora da empresa. Na atualidade o recrutamento misto é muito utilizado pelo fato de usufruir de fontes internas e externas, e conseqüentemente fornecer uma gama de informações sobre os profissionais muito valiosa e com riqueza de detalhes, o que facilita o processo de escolha dos candidatos.

Para Coradini e Murini (2009, p.65) “as vantagens concentram uma flexibilidade de cenário e vantagens estratégicas mencionadas nos itens anteriores, bem como a flexibilidade para com as conseqüências negativas”.

## 5 SELEÇÃO PESSOAL

Após o recrutamento, ainda existe a necessidade de selecionar aquele candidato que será capaz de se encaixar com perfeição a vaga disponibilizada. Para tanto, ela deve necessariamente apoiar-se em algum padrão ou critério de referência para alcançar certa validade na comparação.

Seleção é uma etapa que consiste em reter os melhores perfis de acordo com a vaga em questão e os objetivos da empresa.

De acordo com Coradini e Murini (2009, p. 65). A seleção vem logo após o recrutamento, nos processos de agregar pessoas à organização. É um conjunto de ações técnicas que objetivam suprir as necessidades de profissionais de uma organização. Seleção é o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios de seleção para a posição disponível, considerando as atuais condições do mercado.

Fernandes (2011, p. 26), acrescenta que “seleção funciona como um filtro que permite que apenas aquelas pessoas que apresentam características desejadas pela empresa ingressem na mesma”.

O mesmo autor saliente que em uma época em que a competição é um fator presente nas organizações, a concorrência por profissionais com qualidade e que agreguem valor, são determinantes no diferencial de qualidade das empresas. O recrutamento e seleção tornam-se ferramentas fundamentais para o alcance deste êxito.

O processo de seleção pode ser definido como a etapa onde alguns dos candidatos que tiveram interesse na vaga divulgada, ou que foram recrutados pela própria organização, são escolhidos levando em consideração critérios pré-estabelecidos e passam por diversos tipos de testes, entrevistas e dinâmicas no objetivo de escolher aquele que melhor irá desenvolver as tarefas demandadas da vaga em aberto e agregar valor a organização por meio de seu trabalho.

**Figura 2– Seleção de pessoas**



Fonte: Auditórios Cenib

### **5.1 Técnicas e fontes de seleção pessoal**

Sabe-se que o processo de seleção é de extrema importância para a organização, pois caso seja realizado de forma incorreta ou ineficiente pode gerar grandes impactos, como financeiramente e no desempenho da empresa.

Técnicas de seleção são usadas para que esse processo ocorra da melhor forma, o objetivo é o conhecimento e comparação de cada candidato; pode ser aplicada só uma técnica ou mais de uma, isso depende da vaga, e do resultado que se quer obter.

As técnicas de seleção podem ser classificadas em cinco categorias conforme tabela abaixo:

Tabela 1 - Categorias de seleção

ENTREVISTA	•É a primeira comunicação que o gestor tem com o candidato selecionado.(diretiva ou não)
PROVAS DE CONHECIMENTO OU DE CAPACIDADES	•É uma prova normalmente escrita, com questões de conhecimentos gerais e/ou relacionada a vaga.
TESTES PSICOLÓGICOS	•São testes de aptidões , com objetivo de analisar o intelecto e a personalidade do candidato
TESTES DE PERSONALIDADE	•Analisar traços da personalidade, quais são adquiridos e quais são natos do individuo.
TÉCNICAS DE SIMULAÇÃO	•Se da através de uma situação problematica aplicada, expor uma solução e avalia-la

Fonte: Aatoria própria

## 5.2 Recrutamento online e suas características

A internet tem grande potencial revolucionário, sabe-se que para o recrutamento, pode servir de canal entre a empresa e candidatos, sendo utilizada para divulgação da vaga e recebimento dos currículos.

O recrutamento online está mais comum nos dias de hoje, ao invés de divulgar a vaga em jornais ou carros de som por exemplo que geram um custo a empresa, e receber currículos impressos, tem-se optado utilizar a internet como ferramenta e estabelecer um banco de dados onde possa ser acessado sempre que surgir uma vaga (ROVARI, 2015)

Para Chiavenatto (2014, p. 109) “ A internet oferece às empresas uma plataforma que permite a comunicação pronta e rápida, por e-mail, dispensando qualquer forma de intermediação”.



**Figura 3–** Recrutamento online



Fonte: Convenia

### **5.3 Seleção online e seu funcionamento**

Os estágios de um processo de recrutamento online podem ser divididos em três etapas: atrair o candidato; selecioná-lo; manter contato imediato.

No primeiro estágio, o atrair, as empresas precisam divulgar as propagandas e anúncios na internet para alcançar os candidatos com o perfil desejado. Para o segundo estágio (selecionar), é necessário ser utilizados aplicativos capazes de reduzir o grande número de inscritos em poucos, porém, candidatos mais preparados. Por fim, é preciso que a seleção seja rápida e criteriosa para garantir que o candidato escolhido não será contratado pela empresa concorrente (CASSIANO, LIMA, ZUPPANI, 2016).

#### **5.3.1 Vantagens e desvantagens da seleção online**

Duas das principais vantagens do recrutamento online para as empresas são a economia de custos e a amplitude da divulgação. Segundo Januzzi (2004) e Magalhães (2007), na maioria das vezes, divulgar anúncios na internet é mais barato do que a divulgação em revistas e jornais. A internet também possibilita que os

processos de R&S ultrapassem as barreiras geográficas e alcancem as mais variadas e distintas populações (COSTA, 2002).

Silva e Cunha (2008) também identificam outras vantagens deste método de recrutamento, são elas: Obtenção de resposta de melhor qualidade; Projeção da imagem corporativa como uma empresa moderna; Possibilidade de acesso mais fácil a nichos profissionais específicos e maior chance de atrair candidatos que não estão, necessariamente, procurando emprego.

Uma vantagem do recrutamento on-line, é que ele abre muitas portas para candidatos que nem sempre moram na mesma cidade ou no mesmo estado onde a empresa se localiza. A vantagem desse recrutamento para as empresas, é que elas além de manter o banco de dados de currículos sempre atualizado, também não precisam se preocupar em gerenciar todo o processo, já que pagam para uma empresa terceirizada fazer esse serviço. Elas podem também ter a possibilidade de conseguir ótimos candidatos de diversos lugares e culturas diferentes. (ROVARI, 2015)

Molina (2011) destaca como desvantagem o fato de que nem sempre os candidatos familiarizados com informática são de interesse da empresa, a falta de contato físico pode atrapalhar e também o investimento em informática e treinamento para os contratantes.

Para Gomes (2001) e Scherer e Lobler (2012) o ponto negativo é o fato de este processo incentivar o recrutamento externo em detrimento do desenvolvimento e colocação interna.

Alves (2005) também afirma que a impessoalidade do recrutamento pela web prejudica a criação do lado afetivo com o candidato – considerado fundamental pelo autor – que geralmente são criados pelo contato direto e bom relacionamento no recrutamento.

## **6 CONCEITO DE REDES SOCIAIS**

Na sociedade atual globalizada e altamente conectada, a internet tornou-se uma ferramenta de comunicação cada vez mais utilizada por muitos, pelo fato de

proporcionar a troca de informações de maneira instantânea e com uma abrangência mundial.

Recuero (2009) afirma que sites de redes sociais virtuais são aqueles que estão na categoria dos sistemas focados em expor e publicar as redes sociais dos atores, tendo como foco principal a exposição pública das redes conectadas ao usuário.

Entre as diversas significações que rede (network) vem adquirindo, apesar de não se limitar somente a elas, servem ao propósito deste artigo as seguintes: sistema de nodos e elos; uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade não geográfica; um sistema de apoio ou um sistema físico que se pareça com uma árvore ou uma rede.

A rede social, derivando deste conceito, passa a representar um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.

Já para Afonso (2009) as redes sociais são definidas como responsáveis pelo compartilhamento de ideias entre pessoas que possuem interesses, objetivos e valores em comum. Logo, um grupo de discussão online é formado por indivíduos com identidades semelhantes. A internet possibilita que as ideias sejam divulgadas de diferentes formas, possibilita também captar novos elementos em busca de algo em comum, devido a isso as redes sociais estão inseridas principalmente na internet.

Segundo Machado e Tijiboy (2005) “as redes sociais virtuais são canais de grande fluxo na circulação de informação, vínculos, valores e discursos sociais, que vem ampliando, delimitando e mesclando territórios. ”

As maiores redes sociais têm dezenas ou mesmo centenas de milhões de participantes, cerca de 1,96 bilhão de pessoas usam ativamente a mídia social em todo o mundo. Isso inclui Facebook, Twitter, MySpace e LinkedIn, além de outras redes sociais importantes de comunicação, como QQ, QZone, WhatsApp, WeChat, Google+, Skype, Instagram, Tumbler, Viber e Baidu Tieba (KUBO, FREITAS, SANTOS, 2011).

Figura 4– Redes sociais



Fonte: Médium

## 7 REDUÇÃO DE TEMPO E REDUÇÃO DE CUSTO

Para Ivancevich (2008) nenhum outro método tenha tido um efeito tão revolucionário nas práticas de recrutamento organizacional como a internet. Ele ressalta que, são várias as razões da popularização deste método, sendo no ponto de vista da empresa uma alternativa relativamente barata para atrair candidatos qualificados e para os candidatos, a internet oferece uma grande possibilidade de busca de emprego, pois pode ser feita em qualquer lugar do mundo e junto a um número considerável de empresas.

Não podemos definir em números, o valor economizado utilizando as redes sociais, pois cada processo de seleção é diferente de outro. Não foram encontrados artigos que relatam a economia, relatando em valores o total da economia, pois até o presente momento não houve comparação entre as empresas que utilizam e as que não utilizam as redes sociais.

## **8 LIMITAÇÕES E CUIDADOS NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO ONLINE**

Apesar de as mídias sociais serem consideradas pela maioria dos gestores uma forma positiva de recrutar candidatos, conforme leitura e estudo sobre o assunto, alguns estudiosos e gestores veem a ferramenta como algo negativo, como, por exemplo, falta de segurança nas informações, risco de julgar, rotular pessoas, invasão de privacidade, questões de ética, pré-julgamento dos candidatos sem conhecê-los (FORMENTIN et al., 2014).

Os usuários de redes sociais virtuais expõem sua vida de maneira aberta e intensa, onde publicam através de textos e fotografias onde estão, o que estão fazendo, o que comem, quando acordam e quando vão dormir. Num contexto mais profundo, pode-se afirmar que estes usuários consciente ou inconscientemente demonstram suas características pessoais e psicológicas, sua personalidade, seus preconceitos e suas opiniões a respeito dos mais diversos assuntos discutidos pela sociedade (ALMERI, MARTINS, PAULA, 2013).

Para Araújo (2012), os principais motivos que influenciam uma empresa a contratar um candidato, a partir de informações obtidas em redes sociais são: mostrar a sua criatividade, realização de trabalhos voluntários, habilidades sólidas de comunicação e boas referências postadas por outros participantes da rede social. Ainda, segundo o autor, da mesma forma, as redes sociais também podem influenciar negativamente na avaliação de um candidato, como apologia à violência, drogas, sexo ou crime, críticas aos empregos anteriores, habilidades pobres de escrita, não domínio da língua, conduta preconceituosa ou divergência nas informações sobre suas qualificações.

## **9 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nos estudos analisados, concluímos que as redes sociais virtuais desempenham papel fundamental na seleção e no recrutamento pessoal, economizando tempo e agilizando o processo.

Muitas empresas utilizam as redes sociais como processo de seleção, em busca de candidatos mais capacitados, com melhores curriculum, com base em

informações inseridas pelos próprios usuários no LinkedIn, onde os usuários utilizam essa rede como forma de autopromoção, inserindo as habilidades e trabalhos realizados.

A cada dia mais, as empresas recorrem as redes sociais para “determinar” o perfil social e psicológico dos candidatos à vaga de emprego, podendo eliminar os candidatos “não aptos” para o cargo proposto, com base nas informações postadas pelos usuários, com imagem negativa, que possa vir atrapalhar o convívio entre funcionários e até mesmo prejudicar a imagem da empresa. Vale ressaltar que deve utilizar critérios plausíveis para eliminação, para não haver preconceitos com os candidatos.

Grande parte das agências de emprego recorrem à consulta dos perfis dos candidatos em suas redes sociais virtuais após a entrevista ou dinâmica em grupo, pois é nessa hora que esse procedimento possibilita que as agências comprovem, confrontem e comparem a veracidade das informações pessoais e profissionais apresentadas pelos candidatos durante grande parte do processo.

Enfatizou-se que o uso das redes sociais serve somente como um apoio para o processo de seleção e recrutamento. Não deve ser substituído os métodos tradicionais e importantes como as entrevistas individuais e as dinâmicas em grupo.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, A. S. **Uma Análise da utilização das redes sociais em ambientes corporativos**. 2009. Dissertação (Mestrado). Mestrado em Tecnologias da Inteligência e Design Digital. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2009.

ALEIXO, S. R.; VIANA, W. M.; NASCIMENTO, D. C. O.; FERREIRA, A. S. **Marketing Digital e o Uso das Redes Sociais como Ferramenta no Processo de Recrutamento e Seleção no Setor Offshore**. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2014.

ALMERI, T. M.; MARTINS, K. R.; PAULA, D. S. P. **O uso das redes sociais virtuais nos processos de recrutamento e seleção**. ECCOM, v. 4, n. 8, 2013.

ARAUJO, G. D. **A Influência das Redes Sociais Nos Processos de Recrutamento das Empresas**. Anais do Congresso Nacional Universidade, EAD e Software Livre, v. 2, n. 3, 2012.

ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2.ed, São Paulo: Atlas, 2009.

BELMONTE, D. J. **A percepção dos acadêmicos do curso de bacharelado em administração da universidade federal da fronteira sul Campus Cerro Largo em relação ao uso das redes sociais não profissionais no processo de recrutamento**. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal da Fronteira Sul. Cerro Largo, 2017, 63f.

BERNARDES, H. **O recrutamento de Recém-licenciados tem vindo a sofrer alterações significativas nos últimos anos – sendo estas alterações transversais a vários sectores e países**, 2015. Disponível em: <<http://www.rayhumancapital.com/tendencias-no-recrutamento-de-trainees/?lang=pt-pt>> Acesso em: 15/01/2019.

BRASIL, D. **Dicas para seleção de pessoas**, 2014. Disponível em: <<http://www.auditorioscenib.blogspot.com/2014/11/dicas-para-selecao-de-pessoal.html>> Acesso em:15/01/2019.

CASSIANO, C. N.; LIMA, L. C.; ZUPPANI, T. S. **A eficiência das redes sociais em processos de recrutamento organizacional**. Navus-Revista de Gestão e Tecnologia, v. 6, n. 2, p. 52-67, 2016.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CORADINI, J.; MURINI, L. **Recrutamento E Seleção De Pessoal: Como Agregar Talentos À Empresa**. Disciplinarum Scientia: Ciências Sociais Aplicadas, v. 5, n. 1, p.55-78, 2009.

D'ÁVILA, G. C.; RÉGIS, H. P.; OLIVEIRA, L. M. B. **Redes sociais e indicações para processos de recrutamento e seleção: uma análise pela perspectiva dos candidatos**. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 10, n. 1, p. 65-80, 2010.  
DIETER, C.; BASSANI, P. B. S. **As redes sociais e a carreira profissional**. Revista Conhecimento Online, v. 2, n. 3, p. 100-107, 2011.

FORMENTIN, C. N.; KÖENIG, M.; CORRÊA, A. C.; FERNANDES, A. C.; HENRIQUE, B. M.; FARIAS, D. B.; OLIVEIRA, E. S.; ZABOT, G. M.; CORRÊA, H.; SILVA, P. F. **A utilização das mídias sociais como ferramentas para seleção e contratação de profissionais: pesquisa-diagnóstico em empresas da região de Tubarão/SC**. Navus - Revista de Gestão e Tecnologia. v. 4, n. 2, p. 115-126, 2014.

FRANÇA, A. **Práticas de Recursos Humanos – PRH** : conceitos, ferramentas e procedimentos. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FURTADO, M. **Saiba quais as vantagens e desvantagens do uso das redes sociais no recrutamento de novos colaboradores**, 2013. Disponível em: <<https://blog.convenia.com.br/redes-sociais-no-recrutamento-de-profissionais/>> Acesso em: 15/01/2019.

GUSTAVO, E. **As diversas formas de expressão dentro das Redes Sociais**, 2016. Disponível em: <<https://www.medium.com/tend%C3%A2ncias-digitais/as-diversas-formas-de-express%C3%A3o-dentro-das-redes-sociais-507a3ea73ad9>> Acesso em: 15/01/2019.

IVANCEVICH, J. M. **Gestão de Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

KUBO, P. H.; FREITAS, A. D. G.; SANTOS, E. A. **O papel das redes sociais no processo de recrutamento e seleção de pessoas nas empresas brasileiras**. XIX SEMEAD Seminários em Administração, 2016. ISSN 2177-3866.

LEMES, A. G.; WESCHENFELDER, G. **A influência das redes sociais virtuais nos processos de recrutamento e seleção**. Gestão Contemporânea: Revista de Negócios da Cesuca, v.2, n.3, p.19-39, 2015.

LODI, J. B. **Recrutamento de Pessoal**. São Paulo: Editora Pioneira, 1992.  
MACHADO, J. M. R.; TIJIBOY, A. V. **Redes Sociais Virtuais: um espaço para efetivação da aprendizagem cooperativa**. Disponível em: <[http://www.inf.ufes.br/~cvnascimento/artigos/a37\\_redessociaisvirtuais.pdf](http://www.inf.ufes.br/~cvnascimento/artigos/a37_redessociaisvirtuais.pdf)>. Acesso em 12/11/2018.

MACHADO, L. M. O. **A influência da informação publicada nas “redes sociais” no processo de seleção e recrutamento: um estudo exploratório na literatura**. AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento, v. 5, n. 1, p. 10-20, 2016.

MAGALHÃES, T. A. **Automatização do processo de recrutamento e resposta a oportunidades comerciais**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Computação), Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2007. 73 f.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. 3.ed. São Paulo: Futura, 2000.

PARENZA, G. K.; BRITO, L. C.; DE ALMEIDA, D. M.; RIBAS, F. T. T.; FORTES, B. J. **Analisando o Papel das Redes Sociais no Processo de Recrutamento e Seleção: Um Estudo Multicaso em Empresas do Setor Metal Mecânico**. XVI SEMEAD Seminários em Administração, 2013. ISSN 2177-3866.

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

ROVARI, c. **Recrutamento On-line**, 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/recrutamento-on-line/>> Acesso em: 09/09/2018.



SOUZA NETO; R. A., DIAS, G. F.; RAMOS, A. S. M.; MARTINS, I. F. O.; SOUSA NETO, M. V. **Recrutamento e Seleção nas Redes Sociais: A Percepção dos Estudantes de Administração da UFRN.** Revista Organizações em Contexto, v. 11, n. 22, p. 313-346, 2015.

# UM COMPARATIVO ENTRE AS GERAÇÕES E O SEU COMPORTAMENTO FRENTE AO MERCADO DE TRABALHO

Noemi Cristina da Silva – FAAG<sup>1</sup>  
Professora Cristina Eliane Vannuzini Santana - FAAG<sup>2</sup>

## RESUMO

Geração é um conjunto de pessoas que fazem parte de um mesmo grupo que se caracterizam por sua época de nascimento, em que possuem comportamentos distintos e é possível dizer que também podem se assemelhar em alguns aspectos. O presente estudo foi pensado devido a observação do comportamento de uma equipe de trabalho formada pelas gerações X, Y e Z e trata delas com o objetivo de fazer um comparativo, abordando seu comportamento e seus desafios dentro do mercado de trabalho, apontando brevemente soluções para um bom relacionamento entre elas, com o auxílio de pesquisas bibliográficas e de campo e analisando um questionário aplicado às gerações dentro de uma empresa na cidade de Lençóis Paulista, consegue-se verificar a existência das diferenças e igualdades entre as gerações e suas particularidades e a vivência entre si, observando que independente das diferenças encontradas, o mercado de trabalho se mantém equilibrado pois cada uma com suas características e experiências contribuem para o desenvolvimento organizacional.

**Palavras chave:** Gerações. Comportamentos. Mercado de trabalho.

## ABSTRACT

*Generation is a group of people that are part of the same group that are characterized by their time of birth, in which they have distinct behaviors and it is possible to say that they can also resemble in some aspects. The present study was conceived due to the observation of the behavior of a work team formed by the generations X, Y and Z and treats them with the objective of comparing their behavior and their challenges within the labor market, briefly pointing out solutions for a good relationship between them, with the aid of bibliographical and field research and analyzing a questionnaire applied to generations within a company in the city of Lençóis Paulista, it is possible to verify the existence of the differences and equalities between the generations and their particularities and the it lives among themselves, observing that regardless of the differences found, the labor market remains balanced because each one with its characteristics and experiences contribute to the organizational development.*

**Keywords:** Generations. Behaviors. Job market.

---

<sup>1</sup> FAAG – Faculdade de Agudos

<sup>2</sup> FAAG – Faculdade de Agudos

## **1 INTRODUÇÃO**

Geração é o conjunto de pessoas que nasceram em um mesmo período de tempo e que possuem culturas e comportamentos ligados a uma mesma época. Estas são classificadas como: *baby boomers*, geração X, geração Y e geração Z. Cada uma delas possuem características próprias, visivelmente interligadas ao seu ano de nascimento e, embora cada geração pertença a diferentes idades, elas estão ligadas pelo mercado de trabalho.

Quando se fala em comportamento, subentende-se que é algo individual e que cada geração tende a se comportar de uma forma própria em meio as situações, neste contexto, vai-se verificar se é possível dizer que existem semelhanças e diferenças presentes no comportamento das gerações diante do mercado de trabalho.

Através de pesquisas bibliográficas será possível traçar um comparativo e identificar as possíveis semelhanças e diferenças entre essas classes de pessoas, e com base em um questionário fechado feito com colaboradores de uma empresa do ramo de comércio na cidade de Lençóis Paulista, que será primeiramente analisado e em seguida verificar suas opiniões referentes a contextos ligados ao seu trabalho, auxiliando no comparativo entre as gerações abordadas.

Acredita-se ser desafiador trabalhar em um ambiente formado de seres humanos com pensamentos e culturas distintas, além de existirem possíveis problemas de relacionamento, também é preciso lidar com os conflitos que podem surgir ao longo de processos organizacionais. No entanto, existem meios para controlar este cenário e manter o equilíbrio no relacionamento dessas gerações, justamente por meio de suas características.

Assim, ao longo do trabalho serão elaborados comparativos entre as gerações, serão diagnosticados os desafios entre elas, além de levantadas suas semelhanças e diferenças e verificado seu comportamento, tudo isso frente ao mercado de trabalho, para apontar o equilíbrio existente nessas diferentes classes de pessoas.

## **2 CONCEITO DE GERAÇÃO**

Usa-se a palavra geração para descrever um período de tempo de nascimento dos seres humanos, ou seja, pessoas que receberam ensinamentos, estímulos culturais e sociais similares e que conseqüentemente têm gostos, comportamentos,

interesses em comum e que presenciam os mesmos acontecimentos, irão fazer parte da mesma “geração”.

De acordo com Motta & Weller

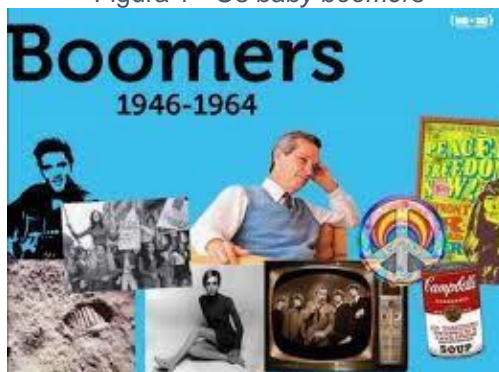
Gerações é o lugar em que dois tempos diferentes, o do curso da vida e o da experiência histórica, são sincronizados. O tempo biográfico e o tempo histórico fundem-se e transformam-se criando, desse modo, uma geração sócia. (MOTTA; WELLER, 2010, p.178)

Este termo usado principalmente por profissionais da área de humanas, já vem sendo utilizado desde o século XX, e hoje é uma expressão atual e muito falada ao se dirigir a um grupo de pessoas. Embora os mais antigos não entendem muito bem este significado para se dirigir a alguém, este sentido da palavra geração vem ganhando muita força.

Assim, refere-se à geração as várias fases e comportamentos existentes nas pessoas que ocupam um ambiente e, portanto, descrever as gerações é retratar as nuances que constituem cada uma delas e não somente o fato de terem nascido em uma mesma época.

## 2.1 Geração *baby boomers*

Figura 1 - Os *baby boomers*



Fonte: Mundo RH.com

Geração conhecida por fazer parte de um grande crescimento populacional após a Segunda Guerra, os *baby boomers* são aquelas pessoas nascidas entre 1946 a 1964 e por consequência são pais da geração X e avós da geração Y.

Os primeiros integrantes da geração *baby boomers*, que hoje é a geração mais antiga que ocupa pequena parte do mercado de trabalho, estão passando pelo

processo da aposentadoria e levando consigo os costumes mais antigos existentes nas éticas de trabalho, diz Serrano (2010). Possuem características que traçam muito bem um perfil profissional não muito comum nos dias atuais, como por exemplo, o fato de não serem influenciados facilmente por outras pessoas, serem maduros em suas decisões e a valorizarem a experiência profissional.

Brito (2013), pesquisador em gestão do desenvolvimento de pessoas, também explica que esta geração tem por característica a busca de se manter em um emprego por muitos anos, fato que comprova que as mudanças não são frequentes em suas vidas. Contudo, não é considerado uma geração ruim, pois se motivam pelo reconhecimento por sua experiência profissional, então, anos em um único trabalho é uma realização.

## 2.2 Geração X

Figura 2 - Os X



Fonte: Mundo RH.com

A geração X são nascidos entre 1965 a 1979, após os *baby boomers*. Foram eles que começaram a acompanhar e presenciar o início das tecnologias usadas como ferramenta facilitadora no mercado e também para o entretenimento. Pode-se citar a TV uma invenção da tecnologia, que acompanhou a geração X e influenciou alguns costumes que agora passam de pai para filho, como por exemplo, o castigo, alega Brito (2013).

No entanto, esta geração não vê estes instrumentos como algo totalmente bom para a vida cotidiana e até mesmo profissionalmente diminuem a sua importância, deixando de ter uma visão ampla de como a tecnologia pode auxiliar em muitos aspectos. Acerca do início da tecnologia Tapscott (2010, p. 26) afirma que

“[...] a Geração X considera o rádio, a tevê, o cinema e a Internet como mídias não especializadas, disponíveis para que todos acumulem informações e apresentem seu ponto de vista”.

No entanto, Lombardia (2008, p.7) observa os X com adjetivos de valor “[...] são conservadores, materialistas e possuem aversão à supervisão. Desconfiam de verdades absolutas, são positivistas, autoconfiantes, cumprem objetivos e não os prazos [...]”. Algumas de suas características fazem com que eles sejam muito assertivos quanto as suas decisões cotidianas e até mesmo dentro do mercado de trabalho.

É possível ver esta geração formada por uma classe de pessoas de opiniões firmadas, assim subtende-se que como os *baby boomers*, a geração X também tem dificuldades em se adaptar a coisas novas.

## 2.3 Geração Y

Figura 3 - Os Y



Fonte: Mundo RH.com

Também conhecida pelos nomes de Geração do Milênio ou Milênios, a geração Y abrange aqueles nascidos entre 1985 a 2000. Este grupo, devido ao ano de nascimento, é formado em sua grande maioria de jovens que estão em busca constante de informação e tem característica empreendedora, pois já são ligados de forma significativa às inovações.

Sua dinâmica de pensamentos se aplica a tudo que é novo, pois são totalmente ligados à tecnologia e acompanham sua evolução diária, assim, eles estão constantemente a procura de novos empregos, hobbies, histórias e em busca de desenvolvimento. Essas características podem ser ditadas como indícios de conflitos

no mercado de trabalho, quando estão no meio de outras gerações, principalmente pela diferença de ideias. Tapscott (2010) acredita:

[...] que o que estamos vendo é o primeiro caso de uma geração que está crescendo com conexões cerebrais diferentes das da geração anterior. Há cada vez mais evidências de que os integrantes da Geração Internet processam informações e se comportam de maneira diferente porque de fato desenvolveram cérebros funcionalmente diferentes dos de seus pais. (TAPSCOTT, 2010, p.42).

A geração Y vem trazendo consigo a influência da tecnologia e mostrando que ela está totalmente presente em suas vidas, hoje, em pleno século XXI, dificilmente encontraremos esta geração desligada das mídias e do mundo digital. No entanto, não podemos ver esse fato totalmente pelo lado negativo, pois este universo tecnológico auxilia no desenvolvimento e na criatividade. Tapscott (2010) ainda aponta algumas características que podem ser consideradas positivas desta geração.

Os jovens da Geração Internet também não aceitam simplesmente o que lhes é oferecido. Eles são iniciadores, colaboradores, organizadores, leitores, escritores, autenticadores e até mesmo estrategistas ativos, no caso dos videogames. Eles não apenas observam, mas também participam. Perguntam, discutem, argumentam, jogam, compram, investigam, ridicularizam, fantasiam, procuram e informam. (TAPSCOTT, 2010, p.50).

Estas características são muito importantes e colaboraram para o processo de tomada de decisões mais assertivas, podendo também colaborar para criação de novos projetos dentro da organização, assim visivelmente se vê que esta geração acompanha o que a atualidade oferece.

## 2.4 Geração Z

Figura 4 - Os Z



Fonte: Mateus Soluções

Nascidos após os anos 2000, a geração Z é movimentada pela tecnologia e podem ser considerados nativos digitais.

Essa nova classe está em processo de aprendizagem de como funciona o mundo dos negócios, pois estão entrando no mercado de trabalho, a maioria vivenciando a experiência do seu primeiro emprego.

Uma das dificuldades de comportamento encontradas nestes jovens é que eles não mantêm o uso da tecnologia de forma equilibrada, por isso, é preciso encontrar meios para fazer com que eles se desconectem do mundo virtual, pois isso afeta o convívio com outras pessoas e ainda pode haver uma dificuldade em aceitar a hierarquia posicionada dentro da organização.

Fava (2014) fala da geração Z como

Garotos com muita atitude e limitado conteúdo, que apreciam ser assentidos, bajulados, reconhecidos pelo grupo. Jovem sem discernimento de que não basta começar um movimento, é preciso saber terminar. Desconsideram o perigo de que, nas redes sociais, basta pouco para pequenos grupos se tornarem grandes e saírem do controle. (FAVA, 2014, p.86).

Com a mesma visão Tapscott (2010) acrescenta que

[...] eles querem estar conectados com amigos e parentes o tempo todo, e usam a tecnologia – de telefones a redes sociais – para fazer isso. Então quando a tevê está ligada, eles não ficam sentados assistindo a ela, como seus pais faziam. A tevê é uma música de fundo para eles, que a ouvem enquanto procuram informações ou conversam com amigos on-line ou por meio de mensagens de texto. Sendo telefones celulares não são apenas aparelhos de comunicação úteis, são uma conexão vital com os amigos. (TAPSCOTT, 2010, p.79).

Pode-se ver nesta geração características bem diferentes das demais, apesar de estar ligada à tecnologia como a geração Y, a geração Z se desconecta do mundo real e se conecta ao mundo virtual facilmente. Isso provoca muitos impactos em seu ambiente profissional, além de dificuldade de relacionamento ocasionado pela distinção de comportamento e valores que eles possuem.

Ciriaco (2014) acrescenta que esta geração vive em um mundo tecnológico e virtual, pois estão, a maior parte do seu tempo, conectados a estes instrumentos. Para eles é muito difícil imaginar uma vida sem internet, mídia, videogames, televisores e vídeos em alta definição e estão em busca constante de novidades neste sentido, no



entanto, um ponto positivo que possuem é que sempre estão próximos à informação, pois tudo que acontece é noticiado em tempo real.

Este comportamento mostra características nítidas do mundo moderno e que a cada nova geração estará mais ligada com as inovações.

### **3 RELACIONAMENTO ENTRE AS GERAÇÕES E SEUS DESAFIOS**

Ao analisar as características presentes nas gerações, consegue-se perceber claramente que em alguns momentos, a convivência entre elas pode ser um processo desafiador.

Isso pode ocorrer principalmente quando se fala em tecnologia. A geração mais jovem é ligada ao mundo virtual constantemente, isso por sua vez pode causar certa dificuldade ao se relacionar de forma física com outros, principalmente os mais experientes (*baby boomers*, geração X).

Dentro do mercado de trabalho é preciso adequá-los e ensiná-los a ter uma boa vivência com outras crenças e culturas e também é preciso estar preparado para possíveis conflitos.

#### **3.1 Relacionamento interpessoal**

O relacionamento interpessoal é o processo de manter uma relação entre duas ou mais pessoas. Esta competência é fundamentada em um princípio básico de saber lidar com outros, independente das condições em que o mesmo se encontra, sendo necessária a habilidade de lidar com soluções interpessoais.

Para Gardner (1995, p.15) “a inteligência interpessoal é a capacidade de compreender outras pessoas: o que as motiva, como elas trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas”.

De forma geral, pode-se entender esta condição como um trabalho em equipe, que por sua vez não está ligado apenas a uma pessoa e sim a um grupo, enfatizando a capacidade de se relacionar, ajudar e conviver deixando de lado o individualismo.

Os donos do futuro são criadores de cooperação. São pessoas capazes de viver e trabalhar em equipe tanto no emprego como em casa. Abriam mão do individualismo para viver nova experiência, muito mais rica: ajudar o outro, aceitar ajuda e crescer em conjunto. (SHINYASHIKI, 2000, p.27).

Assim, para que dê certo este processo de relações humanas e o convívio entre as gerações, é preciso seguir alguns critérios que podem colaborar para um bom relacionamento, são eles:

- A capacidade de ouvir;
- Empatia;
- Boa comunicação;
- Saber lidar com sentimentos e emoções;
- Lidar com opiniões controversas de forma imparcial;

Embora para algumas gerações seja preciso trabalhar alguns desses pontos, pode-se ter um bom relacionamento respeitando as diferenças.

### **3.2 Comportamento organizacional**

Segundo Bergue (2010) comportamento organizacional é uma área de estudo onde se prevê, explica e compreende o comportamento humano nas organizações. Esta abordagem abrange desde os pequenos comportamentos ocasionados por situações casuais vividas pelas pessoas, até aquelas que interferem na convivência com o outro.

Também pode-se conceituar comportamento organizacional como “um conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu e desenvolveu ao aprender a lidar com problemas de adaptação externa e integração interna”, conforme explica Shein (2009, p. 31).

Analisar o comportamento é algo complexo, pois entende-se que em um ambiente, as pessoas possuem semelhanças e diferenças individuais, e para que exista um equilíbrio comportamental dentro da organização será preciso trabalhar principalmente a qualidade dos relacionamentos, através de treinamentos, dinâmicas e comunicação.

Dentro das organizações, as gerações vêm ocupando os cargos que exigem relacionamento com colegas de trabalho e com a própria empresa, desta forma, é fundamental se trabalhar as habilidades de relacionamento.

Robbins, Judge & Sobral (2010) afirmam que

O comportamento organizacional aplica o conhecimento obtido sobre as pessoas, os grupos e o efeito da estrutura sobre o comportamento, para fazer que as organizações trabalhem mais eficazmente. (JUDGE; SOBRAL, 2010, p.7)

Diante disso, as empresas precisam adotar métodos, conforme citados anteriormente, para conseguirem lidar com estes comportamentos variados e manter entre essas gerações um equilíbrio, para que exista uma harmonia organizacional.

É necessário destacar a importância do elemento humano e sua relação com a organização, pois estão firmados entre si, ou seja, ambos dependem um do outro para seu desenvolvimento.

### **3.3 Conflito entre as gerações**

O conflito é um fenômeno existente quando há multiplicidades de comportamentos e ideias em um mesmo ambiente e também dentro do mercado de trabalho, isso ocorre entre as gerações justamente por que elas têm essas diferenças entre si.

O conflito pode ter óbvias consequências negativas no funcionamento do grupo. Desacordos e rivalidades podem prejudicar o grupo quando desviam os esforços dos membros da realização dos seus objetivos para a tentativa de resolver as diferenças. Em casos extremos, o conflito pode gerar descontentamento, dissolver laços comuns e resultar no colapso final do grupo. (ROBBINS, 2005, p.269).

A princípio, o conflito é visto negativamente, pois subentende-se que conviver com as diferenças é um processo difícil e que é preciso trabalhar a tolerância e saber ceder para que isso gere o início de uma boa convivência entre um grupo. No entanto, o próprio autor citado acima mostra o conflito por outro ângulo, ele afirma que “[...] nem todos os conflitos grupais são ruins! Níveis baixos e moderados de conflito têm evidenciado influências positivas no desempenho dos grupos.” (ROBBINS, 2005, p.269).

Contudo, é necessário ver o conflito como um meio de discutir ideias, explorar informações e conhecer novas culturas. Ou seja, mesmo que existam discordâncias

de opiniões e que seja desafiador tratar disso, é a partir dos conflitos que podem surgir, a longo prazo, bons relacionamentos entre as gerações.

## **4 AS GERAÇÕES E O MERCADO DE TRABALHO**

O mercado de trabalho varia muito quando se fala em pessoas, pois hoje está presente nele algumas gerações que se diferenciam em seu modo de pensar, agir e ver as coisas, por consequência, são encontrados desafios em sua convivência ocasionados por esses fatores.

É crucial entender como lidar com esses desafios ocasionados por cada uma delas e também se atentar como uma geração pode colaborar com a outra dentro do mercado de trabalho, França (2017) aborda este assunto explicando que “um profissional mais velho deve compreender que o mais novo possui os atributos da inovação e da energia para lidar com as novidades” e que “os mais novos precisam atingir o equilíbrio e a capacidade de pensar estrategicamente com os mais velhos, o que torna suas decisões estatisticamente mais acertadas”.

Logo, essa harmonia entre elas pode ser um fator colaborativo para a área em que atuam e também para a organização.

### **4.1 Comparativo das gerações**

Através do quadro abaixo é possível traçar um comparativo e ver claramente as diferenças existentes no perfil das gerações. Estas características distintas podem transmitir muitos pensamentos acerca da convivência entre elas.

Também é fato que as junções dessas classes podem gerar um equilíbrio e ao mesmo tempo gerar conflitos devido à diversidade de ideias e valores que elas proporcionam.

Através de pesquisas pode-se apontar como principais características dessas gerações

Figura 5 - Quadro de comparação

<b>BABY BOOMERS</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>Z</b>
São estáveis e fieis a suas opiniões	Ouvem mas são críticos a novas opiniões	Difícilmente aceitam opiniões subalternas	Tem sua própria opinião sobre tudo
Se baseiam em métodos já existentes	Se baseiam em métodos já existentes	Usam o que já existe para inovar	Preferem criar ao invés de inovar
Gostam de se relacionar com a mesma geração	Gostam de se relacionar com a mesma geração	Gostam de se relacionar com a geração mais velha	Gostam de se relacionar com sua geração
Estão pouco presentes no mercado	Estão muito ligados ao mercado	Estão muito ligados ao mercado	Estão iniciando sua jornada no mercado
Aceitam facilmente feedbacks	Aceitam facilmente feedbacks	Aceitam com certa facilidade feedbacks	Não aceitam de imediato feedbacks negativos
Não são ligados a tecnologias	Estão procurando se envolver com a tecnologia	Procuram estar conectados e informados	Estão o tempo todo pensando em mídias e buscando informações

Fonte: Autoria Própria

#### 4.2 Aceitação das gerações no mercado de trabalho

Por existir essa diversidade de idade dentro do ambiente corporativo, é preciso entender que será necessária a adaptação e aceitação das gerações umas com as outras e também a aceitação do mercado de trabalho em relação as ideias que cada uma vai trazer de bagagem.

Ao se deparar com este cenário e analisar as organizações, encontra-se algumas que ainda não conseguem lidar com essa diversidade que com o decorrer do tempo vem aumentando.

Levando em conta suas idades e características é possível levantar relatos e aspectos dessas gerações que precisam ser aceitos pelo mercado de trabalho.

### **4.2.1 Baby boomers**

Como foi visto até aqui, os *baby boomers* têm uma certa dificuldade quando se fala em mudança, principalmente quando se trata do ambiente no qual estão envolvidos. Isso ocorre devido a sua idade, sua cultura e pensamentos que restringem apenas ao que eles cresceram ouvindo e aprendendo, além disso, valorizam muito a experiência e esquecem que o crescimento também se dá ao acompanhar a atualidade.

Carvalho (2012) aponta que para os *baby boomers* “seus valores estão fortemente embasados no tempo de serviço, e preferem ser reconhecidas pela sua experiência à sua capacidade de inovação”.

Neste caso, é preciso que eles se adaptem e acompanhem o que o mercado vem trazendo de novo junto às novas gerações, para que eles se mantenham em seu trabalho até sua aposentadoria e com expectativas das empresas ainda os verem como peça fundamental.

### **4.2.2 Geração X**

A maior parte das lideranças dentro das empresas são da geração X, são eles que fazem a ponte entre a relação interpessoal dentro do ambiente de trabalho.

Ainda que tenham alguns pensamentos parecidos com os *baby boomers*, seu comportamento mediante as mudanças é mais tranquilo e sua aceitação com a tecnologia é mais rápida.

Embora apresentem insegurança em perder o emprego por pessoas mais novas e com mais energia, como conta o consultor Carvalho (2012), a geração X colabora para o equilíbrio de relacionamento entre as gerações.

### **4.2.3 Geração Y**

A geração Y entra no mercado mostrando sua capacidade de inovação e embora ainda não tenham uma bagagem muito longa dentro do mercado de trabalho, eles possuem a capacidade de resolver problemas com muita facilidade. Com isso, essa geração pode facilmente ocupar cargos de liderança dentro de uma organização.

Carvalho (2012) esclarece que

Embora a experiência conte muito na tomada de decisão, a competência de cada um em função da demanda por execuções mais rápidas torna-se o fator primordial para a contratação, delegação de funções e promoções dentro de uma empresa. (CARVALHO, 2012)

Ou seja, é necessário analisar também o que os Y têm a oferecer ao mercado, pois não possuem a experiência que muitas vezes lhes é imposta.

Além de possuírem criatividade, elas colaboram fortemente com o desenvolvimento das tecnologias e internet, utilizando-as como recursos em seu trabalho.

#### **4.2.4 Geração Z**

Esta geração vem para modificar a rotina das empresas. Embora eles não tenham ocupado uma parte significativa do mercado, podemos fazer uma prévia de como será sua relação frente ao universo empresarial.

Segundo Ribas (2017) a geração Z preza por um ambiente dinâmico e por uma jornada de trabalho flexível e o mercado ainda precisa se adaptar nestes termos para que possam oferecer a esses jovens um ambiente confortável e que os possa satisfazer, afinal é preciso tê-los na empresa pois são a geração da tecnologia.

Em contrapartida, esse grupo também precisará entender que as mídias sociais farão parte de sua rotina apenas fora do horário de trabalho, assim será preciso mostrar a eles de forma sucinta que dentro da organização o foco é o trabalho.

## **5 METODOLOGIA**

Com base na abordagem bibliográfica apresentada, a pesquisa foi efetuada com o intuito de buscar informações sobre as gerações e suas características mais aparentes, embora o tema seja atual e existam poucos conteúdos a respeito das gerações, foi possível investigar informações, na maior parte, através artigos da internet, sendo os objetivos da pesquisa classificados como exploratória e procedimentos bibliográficos e pesquisa de campo.

Segundo Severino (2007, p. 123) a pesquisa exploratória “busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de

trabalho, mapeando as condições de manifestação deste projeto” assim será possível utilizar algumas técnicas para chegar nesta delimitação.

As técnicas de pesquisas bibliográficas, documental e de campo darão suporte para entender o assunto abordado. O autor explica também que “a pesquisa bibliográfica é aquela que realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses, etc.” (p.122). E sobre a pesquisa de campo ele explica que em seu objetivo “[...] é abordado seu meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador. ” (p.122).

O levantamento de dados para investigar o comportamento, as ideias e identificar as diferenças de perfil profissional das gerações mais específicas foi feito através de um questionário com 40 pessoas que estão empregadas em uma empresa de ramo comercial na cidade de Lençóis Paulista, onde encontra-se as 4 gerações tratadas ocupando seu lugar em um mesmo ambiente de trabalho, cujo resultado das análises foi submetido à interpretação dos dados.

O questionário compôs-se de 9 questões, na maioria fechadas, com o objetivo de identificar as características principais e traçar um comparativo de comportamento das 4 gerações propostas: *baby boomers*, X, Y e em especial o da geração Z no ambiente de trabalho, assim foi possível levantar novas informações sobre o assunto que será tratado ao longo da pesquisa.

## **6 ANÁLISES E RESULTADOS**

O questionário elaborado e aplicado foi submetido a uma análise de dados conforme gráficos abaixo.

Objetivo da pesquisa: traçar um perfil das gerações segundo as respostas dadas, compará-las entre si e acrescentar com as bibliografias.

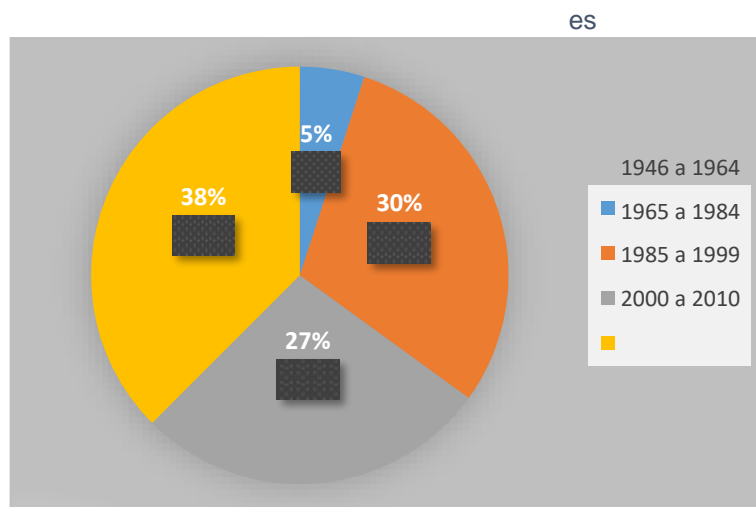
Metodologia: o estudo foi feito através de um questionário com 9 perguntas voltadas ao mercado de trabalho para fazer um comparativo entre as gerações.

Local: 40 empregados de uma empresa de ramo comercial, na cidade de Lençóis Paulista.



Pergunta 1 - O ano do seu nascimento se enquadra em qual dos itens abaixo?

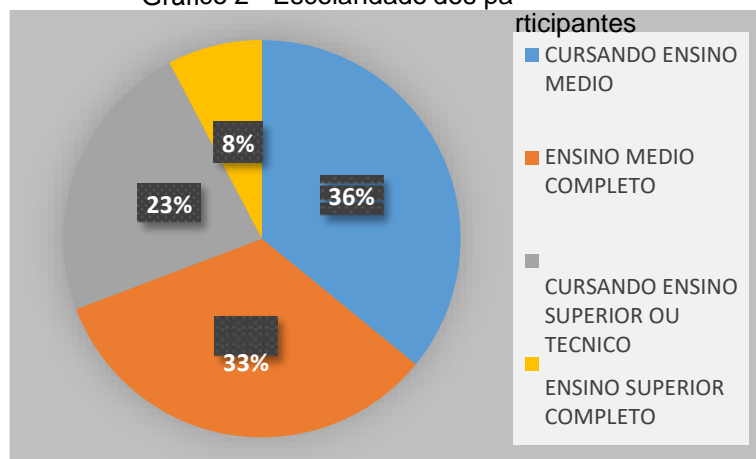
Gráfico 1 - Idade dos participantes



Segundo a pergunta 1, os 5% dos que responderam o questionário são da geração *baby boomers*, 30% são da geração X, 27% são da geração Y e 38% da geração Z, conforme gráfico 1.

Pergunta 2 - Qual sua escolaridade?

Gráfico 2 - Escolaridade dos participantes

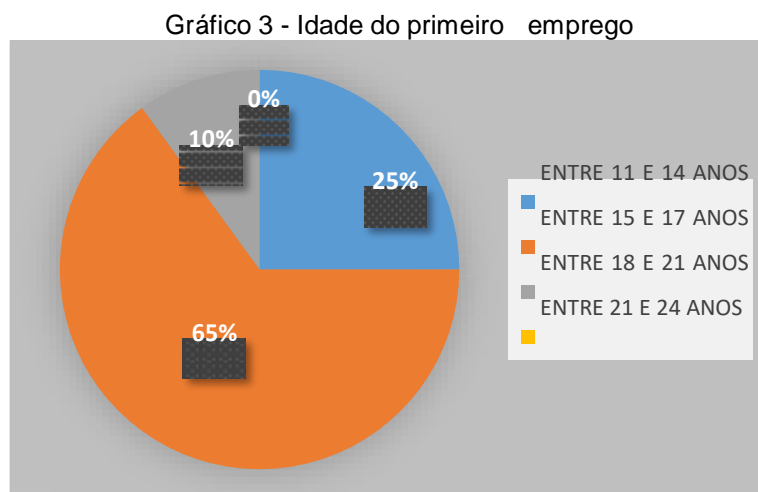


Fonte: autoria própria

A pergunta 2 refere-se à escolaridade dos que responderam o questionário, sendo que 36% estão cursando o ensino médio e são sua maioria a geração Z, 33% têm o ensino médio completo, 23% estão cursando o ensino superior ou técnico e 8% estão com o ensino superior completo, conforme gráfico 2. Uma das pessoas respondeu que não concluiu o ensino médio, no entanto esta resposta não foi

computada devido à falta desta escolaridade no questionário, a pessoa em questão faz parte da geração *baby boomers*.

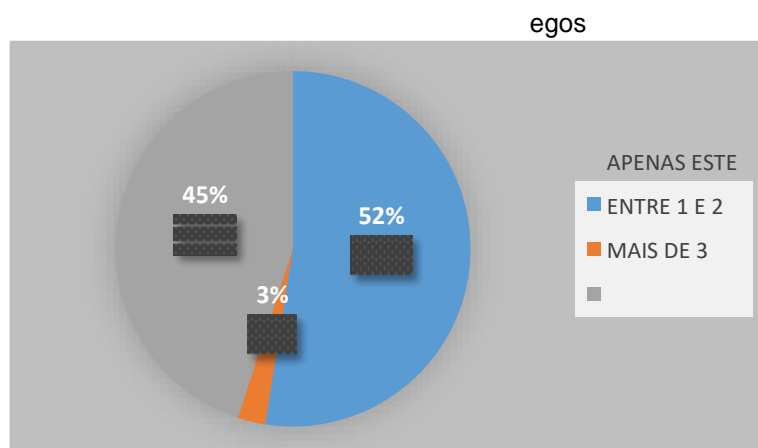
### Pergunta 3 - Com qual idade começou a trabalhar?



Na pergunta 3 foi encontrada uma semelhança nas gerações, onde todos iniciaram no mercado de trabalho até seus 21 anos. 25% iniciaram entre 11 e 14 anos, 65% iniciam entre 15 e 17 anos e 10% entre 18 e 21 anos, conforme gráfico 3. Os que iniciaram sua carreira profissional mais tarde, entre 18 e 21 anos, são a classe da geração Y, contudo, podemos identificar que todas as gerações buscam crescimento profissional mais cedo.

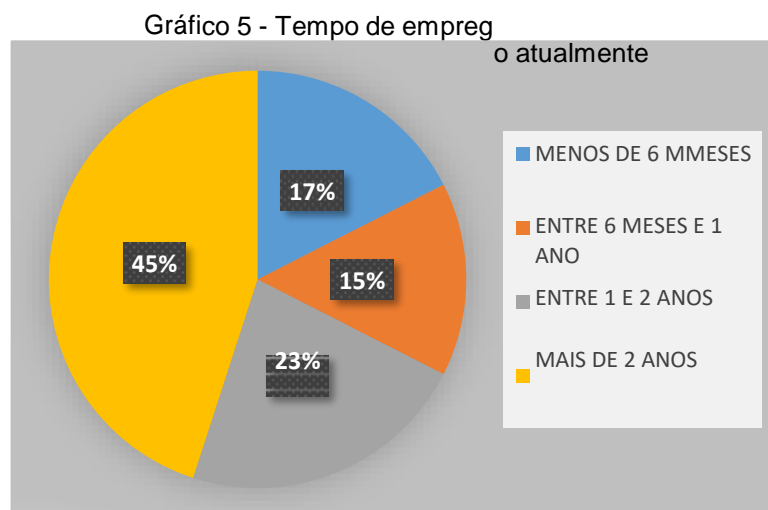
### Pergunta 4 - Quantos empregos já teve?

Gráfico 4 - Número de empr



Na pergunta 4, correspondem a 52% os que tiveram apenas 1 emprego, sendo eles a geração Z. A segunda maior porcentagem são daqueles que tiveram mais de 3 empregos, que estão entre os *baby boomers* e a geração X pois estão a um bom tempo atuando no mercado de trabalho, conforme gráfico 4.

Pergunta 5 - Há quanto tempo está no seu emprego?

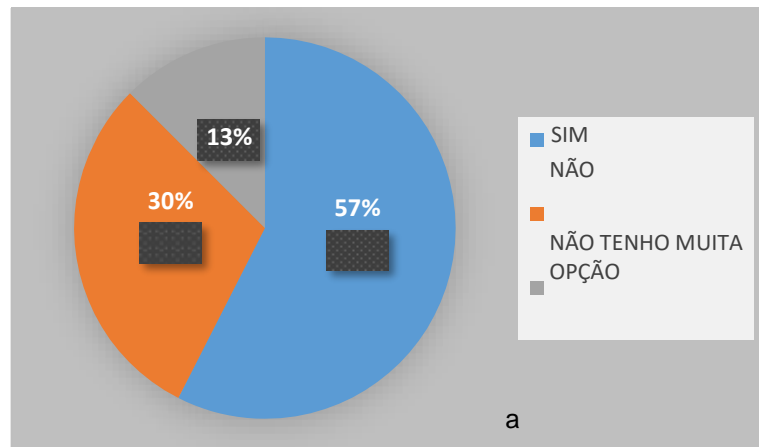


Fonte: autora própria

Em relação a pergunta 5, o gráfico aborda a experiência de cada pessoa no seu emprego atual. 17% está na empresa há menos de 6 meses, 15% está na empresa entre 6 meses e 1 ano, 23% está na empresa entre 1 e 2 anos e 45% há mais de 2 anos. Destes que estão há mais de 2 anos na mesma empresa, a maioria faz parte da geração *baby boomers* e da geração X, conforme mostra o gráfico 5.

## Pergunta 6 - Gosta do que faz?

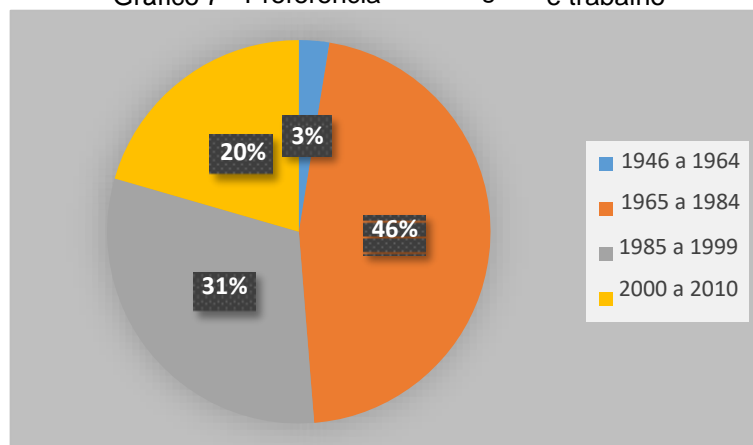
Gráfico 6 - Satisfação no trabalho



A pergunta 6 trouxe resultados positivos, 57% estão satisfeitos com seu trabalho e gostam do que fazem, esta satisfação vem principalmente da geração Z. 30% não estão contentes com seu trabalho e 13% estão satisfeitos em partes. Acredita-se que esta insatisfação acontece devido a poucas oportunidades que o mercado oferece, como mostra o gráfico 6.

## Pergunta 7 - Qual o perfil ideal de colegas de trabalho para você? Por quê?

Gráfico 7 - Preferencia em colegas de trabalho

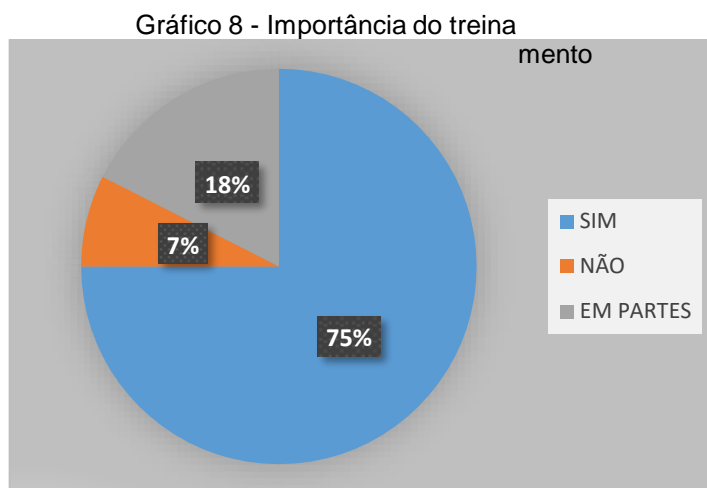


Fonte: autoria própria

A questão 7 trouxe resultados curiosos, a maior parte da geração Z expôs que preferem trabalhar com pessoas mais velhas pela sua experiência profissional. Assim, pode-se ver que a geração X e Y são as que mais influenciam as demais gerações,

segundo o gráfico. Apenas os *baby boomers* responderam que preferem sua própria geração para se relacionar no trabalho, conforme mostra gráfico 7.

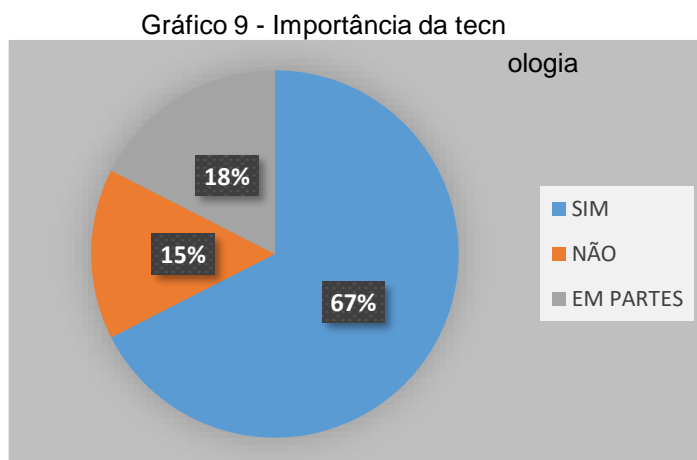
Pergunta 8 - Você acredita que treinamentos podem ajudar a melhorar seu perfil profissional e o comportamento?



Fonte: autoria própria

Através da pergunta 8 vê-se a importância do treinamento para as gerações. 83% dos funcionários acreditam na importância do treinamento dentro de seus respectivos empregos, pois segundo eles é possível melhorar o relacionamento interpessoal e auxiliar no aprimoramento das habilidades. Os 7% não acreditam na importância pois não tiveram nenhum desenvolvimento profissional. 18 % abordam que o treinamento é importante em partes, pois algumas vezes não traz resultados, conforme gráfico 8.

Pergunta 9 - Acredita que a tecnologia tem auxiliado para o desenvolvimento do mercado de trabalho? Por quê?



Segundo a pergunta 9, 67% veem a importância da tecnologia para o mercado de trabalho, pois a evolução dos tempos pede tecnologia e também ela é um facilitador, ainda sim 15% não acham importante e 18% acham importante em alguns aspectos. É importante frisar que todos da geração Y e Z respondem sim e estão dentre os 67%, conforme aponta o gráfico 9.

## 7 CONCLUSÃO

Diante de tudo que foi relatado, conclui-se que é possível observar que há diferenças nas gerações e que o perfil de cada uma delas é bem marcante, e seu comportamento no mercado de trabalho e no relacionamento interpessoal, se torna algo extremamente perceptível.

Embora exista uma consciência geracional, ou seja, a comparação entre as gerações, é preciso entender que isso não constitui apenas nas diferenças que existem entre elas, mas sim, é possível perceber que existem aspectos que se assemelham entre gerações. Por exemplo, a geração *baby boomers* e a X não estão totalmente ligadas à tecnologia, mas as utilizam para se adaptar ao mundo moderno, já as gerações Y e Z são totalmente conectadas e informadas a respeito de novos instrumentos digitais e as mídias.

Ainda que a tecnologia seja um aspecto que as diferenciem, pode-se observar que algumas gerações se espelham em outras, para que possam assim, atingir seu

objetivo, conforme indicado no questionário realizado, onde a geração z compartilhou, a importância de novos conhecimentos e experiências, estando junto com a geração X.

Sendo assim, mesmo com multiplicidades nos comportamentos das gerações, elas colaboram umas com as outras, pois uma pode ensinar através da experiência profissional por tempo de trabalho, como os *baby boomers* e os X e a outra através das inovações tecnológicas, como os Y e ao Z. Conseqüentemente, o relacionamento entre elas perante ao mercado de trabalho, não será sempre harmonioso, então é importante que os profissionais que estarão atuando diretamente com essas gerações estejam preparados para recepcioná-las e treiná-las para o bom convívio, levando em conta toda suas diferenças.

Entende-se também que, por mais que este seja um assunto bem abordado nos últimos tempos, a dificuldade em encontrar material impresso, como livros, foi grande. A grande maioria de conteúdo foi extraído de artigos e revistas online, trazendo a vivencia de uma determinada situação experiênciada pelas gerações, mostrando principalmente suas habilidades e diferenças.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, A. T. **As três gerações atuantes no mercado de trabalho**. SCIELO em Perspectiva: Humanas, 2016. Disponível em: <<http://humanas.blog.scielo.org/blog/2016/08/19/as-tres-geracoes-atuantes-no-mercado-de-trabalho/>>. Acesso em: 19/11/2018.

BASTTOS, R. **Geração x e y**. Administradores. 2012. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/geracao-x-e-y/64388/>>. Acesso em: 20/11/2018.

BERGUE, S. T. **Comportamento organizacional**. UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2010.

BRITO, M. P. V. **As gerações Boomer, Baby Boomer, X, Y, Z**. Jornal GGN. 2013. Disponível em: <<https://jornalgggn.com.br/blog/marco-paulo-valeriano-de-brito/as-geracoes-boomer-baby-boomer-x-y-z>> ACESSO 05/09> Acesso em: 14/08/2018.

CARVALHO, A. **As gerações Baby Boomers, X, Y e Z**. Jornal da Globo. São Paulo. 2012. Disponível em: <http://www.coisaetale.com.br/2012/04/as-geracoes-baby-boomer-x-y-e-z/>. Acesso em: 13/10/2018.

CIRIACO, D. **O que é a geração Z?**. Cultura Geek. 2009. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/curiosidade/2391-o-que-e-a-geracao-z-.htm>> Acesso em: 25/08/2018

ÉPOCA NEGÓCIOS. **Pesquisa feita em 19 países mostra como as gerações X, Y e Z são diferentes.** 08/09/2017. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2017/09/pesquisa-feita-em-19-paises-mostra-como-geracoes-x-y-e-z-sao-diferentes.html>>. Acesso em: 13/10/2018.

FAVA, R. **Educação 3.0:** Aplicando o Pdca nas Instituições de Ensino. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

FRANÇA, S. **Geração no mercado de trabalho.** SLAC, 2017. Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/conflito-de-geracoes-no-mercado-de-trabalho>>. Acesso em: 13/10/2018.

GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

LOMBARDIA, P. G. **Quem é a geração Y?** Revista HSM Management. Set/2008.

MACEDO, E. **Conflito de Gerações:** Geração Baby Boomers. Mundo RH. 2015. Disponível em: <<http://mundorh.com/blog/tag/geracao-baby-boomers/>> Acesso em 15/10/2018.

MATHEUS SOLUÇÕES. **Os Desafios Pedagógicos com a Geração Z.** Matheus Soluções: Sistema de Gestão Escolar. Disponível em: <<https://matheussolucoes.com/os-desafios-pedagogicos-com-geracao-z/>>.\_\_\_Acesso em: 15/10/2018.

MOTTA, A. B.; WELLER, W. **Revista Sociedade e Estado:** A atualidade do conceito de gerações na pesquisa sociológica. Volume 25, 2010.

PATI, C. **4 gerações trabalhando juntas. Um final feliz é possível?** Revista Exame. 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/4-geracoes-trabalhando-juntas-um-final-feliz-e-possivel/>>. Acesso em: 19/11/2018.

RIBAS, R. **Geração Z chega ao mercado e muda vínculos.** O Globo: Economia. 2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/geracao-chega-ao-mercado-de-trabalho-muda-vinculos-21437405>>. Acesso em: 13/10/2018

ROBBINS, S. P. **Administração:** mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROBBINS, S. P; JUDGE, T. A; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional.** 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SERRANO, D. P. **Geração Baby Boomers.** Portal do Marketing. 2010. Disponível em: <[http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao\\_Baby\\_Boomer.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Geracao_Baby_Boomer.htm)>. Acesso em: 14/08/2018.

SEVERINO, Antônio Joaquin. Metodologia do trabalho científico. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007.



SHEIN, E. H. **Cultura organizacional e liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SHINYASHIKI, R. **Os donos do futuro**. Traduzido. São Paulo: Editora Infinito, 2000.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital**: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos. Trad. Marcello Lino. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

VITAL SMARTS. **As diferentes gerações no mercado de trabalho**: entenda cada uma. VitalSmarts. s/d. Disponível em: <<http://vital-smarts.com.br/as-diferentes-geracoes-no-mercado-de-trabalho-entenda-cada-uma/>> Acesso em 23/10/2018.

## APÊNDICE

Questionário:

1- O ano do seu nascimento se enquadra em qual dos itens abaixo?

- de 1946 a 1964
- de 1965 a 1984
- de 1985 a 1999
- de 2000 a 2010

2- Qual sua escolaridade?

- cursando ensino médio
- ensino médio completo
- cursando ensino superior ou técnico
- ensino superior ou técnico concluído
- outro

3- Com qual idade começou a trabalhar?

- entre 11 e 14
- entre 15 e 17
- entre 18 e 21
- entre 21 e 24

4- Quantos empregos já teve?

- apenas este
- entre 1 e 2
- mais de 3

5- Há quanto tempo está no seu emprego?

- menos de 6 meses
- entre 6 meses e 1 ano
- entre 1 ano e 2 anos

mais de 2 anos

6- Gosta do que faz?

sim

não

não tenho muita opção no mercado

7- Qual o perfil ideal de colegas de trabalho para você? Por quê?

de 1946 a 1964

de 1965 a 1984

de 1985 a 1999

de 2000 a 2010

8- Você acredita que treinamentos podem ajudar a melhorar seu perfil profissional e o comportamento?

sim

não

em partes

9- Acredita que a tecnologia tem auxiliado para o desenvolvimento do mercado de trabalho? Por quê?

sim

não

em partes