

ESTRESSE OCUPACIONAL EM TRABALHADORES DE UMA EMPRESA DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Vanessa Cristina dos Santos¹
Robson da Fonseca Neves²

Resumo: Este trabalho tem como objetivo principal caracterizar o perfil de estresse ocupacional, relacionando variáveis pertinentes ao trabalhador e seu processo, em funcionários de uma empresa de processamento de dados de Salvador. Realizou-se um estudo descritivo de corte transversal, abrangendo todos os funcionários da empresa (235). A coleta de dados foi realizada entre março a abril de 2007, através de um questionário aplicado na empresa, que abordou dados sócio-econômicos e ocupacional, além de dados de estresse através da Versão resumida do questionário Job Stress Scale. Os resultados mostraram que 39,1% dos funcionários realizavam um trabalho passivo e 33,81% realizam um trabalho de alto desgaste, estando estes dois grupos de sujeitos a um nível elevado de estresse ocupacional. Constatou-se também que as mulheres estão mais expostas a níveis elevados de estresse à medida que houve uma maior frequência de trabalho de alto desgaste entre as mulheres (35,6%) do que entre os homens (32,5%). O mesmo ocorreu em relação ao trabalho passivo, em que 46,0% das mulheres e 34,1% dos homens possuíam esse tipo de trabalho. Além disso, houve uma elevada proporção de alto desgaste entre os indivíduos mais velhos (36,9%), graduados (39,4%), separados (45,0%), com mais de 11 anos na profissão (35,8%), com mais de 45 horas de trabalho semanais (52,0%) e com duplo emprego (50,0%). Os achados reforçam a importância de novos estudos sobre estresse ocupacional e a relevância da adoção de medidas de intervenção na estrutura organizacional, de modo a elevar o controle sobre o trabalho e, sobretudo, a redimensionar os níveis de demanda psicológica no processo do trabalho.

Palavras-chave: Estresse ocupacional; Trabalhadores; Processamento de dados.

INTRODUÇÃO

A palavra estresse deriva do latim “stringere” e foi empregada popularmente no século XVII em inglês, com o termo “stressors”, significando opressão, desconforto e adversidade⁹. Foi usado pela primeira vez na área da saúde em 1926 pelo endocrinologista Hans Selye, que definiu estresse como “conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”, quando percebeu que muitas pessoas que sofriam de várias doenças reclamavam dos mesmos sintomas, como desânimo, fadiga, pressão alta e falta de apetite^{2,22}. Ele chamou de “síndrome do stress biológico” ou “síndrome geral de adaptação”⁹. Atualmente, o estresse é definido como uma alteração psicofisiológica do organismo em resposta às solicitações que lhe são impostas, observável através de sintomas físicos e psicológicos, para reagir a uma situação de tensão e opressão².

O estresse e os transtornos de ansiedade são bastante frequentes, estimando-se que 25% de toda a população os experimenta pelo menos uma vez na vida. Nos Estados Unidos, aproximadamente 90% das pessoas adultas já experimentaram altos níveis de estresse, sendo que quase metade dessas afirmam enfrentar os altos níveis de estresse pelo menos uma a duas vezes por semana. Estima-se também que 60% a 80% dos acidentes de trabalho, nesse país, estão relacionados com o estresse e que grande parte das doenças que levam à morte é originada no

¹ Acadêmica do Curso de Fisioterapia da Universidade Católica do Salvador – UCSal. nessa_cs@hotmail.com.

² Professor do Curso de Fisioterapia da Universidade Católica do Salvador – UCSal. robsonfisio@pop.com.br.

estresse. A elevada incidência do estresse em todo o mundo levou a ONU, em 1992, a chamar o estresse de "a doença do século 20". Recentemente, a OMS descreveu o estresse como a maior epidemia mundial dos últimos cem anos. Com o acelerado processo de urbanização que vem ocorrendo no Brasil nos últimos anos, é razoável supor que o país esteja trilhando caminho semelhante⁵.

Com o avanço tecnológico e com o aumento da competição, pressão de consumo, ameaça de perda de emprego e outras dificuldades do dia-a-dia, os trabalhadores vêm cada vez mais experimentando situações estressantes¹³. Ao mesmo tempo em que o trabalho traz ao indivíduo satisfação, auto-realização, manutenção das relações interpessoais e independência, também pode ser a causa de diversas enfermidades, tanto físicas como psicológicas, quando não dispõem ao indivíduo boas condições de trabalho¹⁶. Sendo assim, o estresse ocupacional pode ser definido como um estado em que ocorre um desgaste anormal do indivíduo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido basicamente à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida²³.

Estima-se que as empresas brasileiras gastem anualmente 12,5 bilhões de reais e que os contribuintes gastem mais de 20 bilhões de reais com despesas decorrentes de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Tais custos salientam a necessidade de programas de prevenção às doenças ocupacionais, que devem abranger múltiplos fatores causais, dentre os quais o estresse ocupacional, considerado fator de risco para várias doenças do trabalho¹⁵.

Após a década de 70, com o início da utilização da informática em larga escala, um crescente contingente de trabalhadores vincula-se a essa atividade profissional, cujas repercussões sobre a saúde constituem ainda um campo a ser explorado. Com isso cada vez mais se torna interessante e necessário estudos para identificar a relação do trabalho com as manifestações no indivíduo, tanto em profissionais que trabalham com terminal de computador como em todos os outros campos profissionais^{15,20,23}.

O presente estudo tem como objetivo responder ao seguinte questionamento: Qual o nível de estresse ocupacional dos trabalhadores de uma empresa de processamento de dados da cidade do Salvador?

MATERIAL E MÉTODO

Trata-se de um estudo observacional, descritivo de corte transversal, realizado com 235 funcionários de uma empresa de processamento de dados em Salvador, Bahia, que perfazem a totalidade de funcionários que exercem suas atividades na sede da empresa em Salvador. Foram incluídos no estudo todos os funcionários que trabalham, há mais de um ano, com terminal de computador. Foram excluídos do estudo, estagiários ou trabalhadores com deficiência cognitiva que comprometa a realização da aplicação dos questionários.

A pesquisa foi realizada em uma empresa de processamento de dados, empresa de tecnologia da informação e comunicação, de natureza pública ligada ao Ministério da Fazenda. Presente em 27 capitais e grandes municípios, com sede em Brasília, a empresa tem em seu quadro 9.972 funcionários distribuídos nos cargos de analista (nível superior ou exercendo atividade equivalente), técnico (nível médio) e auxiliar (nível fundamental), com jornada de trabalho de 06 horas e, na maioria dos casos, 08 horas diárias. A empresa possui um instituto de previdência privada, tendo os empregados e a empresa como patrocinadores. Os empregados usufruem de um plano de saúde com participação financeira variando de acordo com a idade e salário.

Os dados primários foram obtidos através da aplicação de questionário realizado na empresa, distribuído pelo próprio autor para cada funcionário individualmente. A coleta de dados foi realizada no período de março a abril de 2007 e os instrumentos utilizados foram: um questionário contendo variáveis sócio-econômicas (sexo, idade, grau de escolaridade, situação conjugal) e ocupacionais (tempo na profissão, horas de trabalho semanal, existência de mais de um emprego) elaborado pelo próprio autor, além da versão resumida do questionário Job Stress Scale¹ elaborado por Theorell T(1988), e validada no Brasil por Alves M. G. *et al* para avaliar o nível de estresse.

A variável dependente deste estudo é o nível de estresse ocupacional e as variáveis independentes são: sexo, idade, grau de escolaridade, situação conjugal, tempo na profissão, horas de trabalho semanal e existência de mais de um emprego.

Foi utilizado o Excel 2000 para criação do banco de dados, e este analisado no software R 2.4.1, onde foram corrigidos os dados digitados com o objetivo de eliminar possíveis erros ou inconsistências neles. A análise descritiva dos dados (frequência absoluta/relativa) foi realizada com o objetivo de verificar as características específicas e gerais da amostra estudada. Para verificar a existência de associações significativas entre o estresse e as variáveis sócio-econômicas e ocupacionais utilizou-se o Teste Qui-Quadrado de Mantel-Haenszel. Foram consideradas como estatisticamente significantes associações com p-valor < 0,05. Foram adotadas medidas para garantir a confidencialidade dos dados e preservar a identidade dos informandos conforme a resolução 196/96 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), pois as informações deste estudo podem trazer danos morais e prejuízos econômicos e profissionais para os informantes. Um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi enviado junto com o questionário, e garantido o sigilo das informações.

RESULTADOS

O universo de funcionários da empresa compreende 235 indivíduos. Destes, 14 não participaram do estudo por apresentarem menos de um ano de serviço, totalizando 221 funcionários elegíveis para pesquisa. Registrou-se a perda de 11 (4,9%) funcionários, que não entraram no estudo devido a férias, licença maternidade, licença médica, recusa e não devolução do questionário.

A população final do estudo foi de 210 funcionários. Observou-se predominância do sexo masculino (58,6%) e a faixa etária de maior frequência compreendeu indivíduos com idade igual ou superior a 41 anos (61,9%). Quanto ao nível de escolaridade, houve uma maior proporção de indivíduos com 2º grau completo (35,2%), seguido por indivíduos com graduação (31,4%). Em relação à situação conjugal, 50,9% dos funcionários eram casados e 32,4% solteiros (Tabela 1). Avaliando tempo de exercício da profissão, observou-se que a maioria (70,5%) trabalhava há 11 anos ou mais na empresa. Quanto à carga horária semanal trabalhada, pode-se observar que 84,3% dos funcionários trabalhavam com carga horária entre 36 e 44 horas. Chama atenção o fato de 11,9% dos funcionários possuírem carga horária semanal de trabalho igual ou superior a 45 horas. Duplo emprego foi referido por apenas 3,8% dos funcionários (Tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição dos funcionários por gênero e características sócio-econômicas e ocupacionais dos funcionários da empresa de processamento de dados de Salvador, 2007

Variáveis	Homens		Mulheres		Total		p-valor
	N=123	%	N=87	%	N=210	%	
Idade							<.0001
Até 30 anos	40	32,5	10	11,5	40	23,8	
De 31 a 40 anos	24	19,5	6	6,9	30	14,3	
Mais de 41 anos	59	48,0	71	81,6	130	61,9	
Grau de Escolaridade							0,0025
1º grau incompleto	0	0	0	0	0	0	
1º grau completo	1	0,8	0	0	1	0,5	
2º grau incompleto	2	1,6	2	2,3	4	1,9	
2º grau completo	31	25,2	43	49,4	74	35,2	
Graduação	45	36,6	21	24,1	66	31,4	
Especialização	40	32,5	16	18,4	56	26,7	
Mestrado/Doutorado	4	3,3	5	5,8	9	4,3	
Situação Conjugal							0,628
Solteiro	43	35,0	25	28,7	68	32,4	
Casado	60	48,8	47	54,0	107	50,9	
União Livre	9	7,3	5	5,8	14	6,7	
Separado	11	8,9	9	10,3	20	9,5	
Viúvo	0	0	1	1,2	1	0,5	
Tempo na Profissão							0,0001
Até 5 anos	25	20,3	5	5,8	30	14,3	
De 6 a 10 anos	25	20,3	7	8,0	32	15,2	
Mais de 11 anos	73	59,4	75	86,2	148	70,5	
Horas de Trabalho Semanal							0,0181
Até 35 horas	1	0,8	7	8,0	8	3,8	
De 36 a 44 horas	109	88,6	68	78,2	177	84,3	
Mais de 45 horas	13	10,6	12	13,8	25	11,9	
Possui mais de um emprego							0,0754
Não	116	94,3	86	98,8	202	96,2	
Sim	7	5,7	1	1,2	8	3,8	

Tabela 2– Distribuição dos funcionários por grupos do modelo demanda-controle segundo características sociodemográficas e ocupacionais dos funcionários da empresa de processamento de dados de Salvador, 2007

Variáveis Sociodemográficas	Demanda-controle				p-valor
	Passivo (N=82) %	Alto desgaste (N=71) %	Baixo desgaste (N=51) %	Ativo (N=38) %	
Sexo					0,044
Masculino	34,1	32,5	23,6	9,8	
Feminino	46,0	35,6	9,2	9,2	
Idade					0,152
Até 30 anos	36,0	32,0	20,0	12,0	
De 31 a 40 anos	36,7	23,3	23,3	16,7	
Mais de 41 anos	40,8	36,9	15,4	6,9	
Grau de Escolaridade					<.0001
1º grau incompleto	0,0	0,0	0,0	0,0	
1º grau completo	0,0	100,0	0,0	0,0	
2º grau incompleto	50,0	50,0	0,0	0,0	
2º grau completo	54,0	33,8	8,1	4,1	
Graduação	33,3	39,4	19,7	7,6	
Especialização	25,0	26,8	26,8	21,4	
Mestrado/Doutorado	44,5	22,2	33,3	0,0	
Situação Conjugal					0,984
Solteiro	36,8	33,8	17,6	11,8	
Casado	43,0	32,7	15,9	8,4	
União Livre	28,6	28,6	28,6	14,2	
Separado	35,0	45,0	15,0	5,0	
Viúvo	0,0	0,0	100,0	0,0	
Tempo na Profissão					0,615
Até 5 anos	40,0	30,0	23,3	6,7	
De 6 a 10 anos	37,5	28,1	15,6	18,8	
Mais de 11 anos	39,2	35,8	16,9	8,1	
Horas de Trabalho Semanal					0,008
Até 35 horas	75,0	25,0	0,0	0,0	
De 36 a 44 horas	40,7	31,6	18,6	9,1	
Mais de 45 horas	16,0	52,0	16,0	16,0	
Possui mais de um emprego					0,504
Não	39,1	33,2	17,8	9,9	
Sim	37,5	50,0	12,5	0,0	

Em relação ao nível de estresse ocupacional, 39,1% dos funcionários foram classificados como passivos (baixa demanda e baixo controle), 33,8% classificados como trabalhadores com alto desgaste (alta demanda e baixo controle), 17,6% foram classificados como baixo desgaste (baixa demanda e alto controle) e 9,5% foram classificados como trabalhadores ativos (alta demanda e alto controle) (Tabela 2).

De um modo geral houve uma diferença estatisticamente significativa em relação ao nível de estresse ocupacional e sexo ($p: 0,044$). Houve uma maior frequência de trabalho passivo entre as mulheres (46,0%) do que entre os homens (34,1%). O mesmo ocorreu em relação ao trabalho de alto desgaste, onde 35,6% das mulheres e 32,5% dos homens possuíam esse tipo de trabalho. Já em relação ao trabalho de baixo desgaste ocorreu o inverso, obtendo-se uma maior proporção entre os homens (9,8%) do que entre as mulheres (9,2%). Em relação ao trabalho ativo, não se observou diferente proporção entre os sexos (Tabela 2).

Em relação à faixa etária, não houve diferenças significativas entre os grupos ($p: 0,152$). Observou-se que, nas três categorias, houve uma maior proporção de funcionários com trabalho passivo, seguido pelo trabalho de alto desgaste, baixo desgaste e trabalho ativo. Chama atenção o fato de que, comparando-se as três faixas etárias, houve uma maior concentração de trabalho passivo (40,8%) e alto desgaste (36,9%) entre os funcionários mais velhos e de trabalho ativo, (16,7%) e baixo desgaste (23,3%) entre os funcionários com idade intermediária (Tabela 2).

Houve diferença estatisticamente significativa entre grau de escolaridade e nível de estresse ($p < 0,0001$). Verificou-se que um nível de escolaridade maior associou-se a uma maior proporção de indivíduos com trabalho de baixo desgaste a trabalho ativo. Da mesma forma, a baixa escolaridade esteve associada a uma maior proporção de trabalho de alto desgaste e trabalho passivo, com exceção dos indivíduos com mestrado e doutorado, nos quais a proporção de trabalho passivo foi alta (44,5%) e nenhum indivíduo com trabalho ativo. Entre os indivíduos graduados, 39,4% estavam no grupo de alto desgaste (Tabela 2).

A respeito da situação conjugal, houve uma maior proporção de trabalhadores no grupo de trabalho passivo (43,0%) entre os indivíduos casados, e já entre os separados, houve uma maior proporção no grupo de alto desgaste (45,0%). Não se observou diferença estatisticamente significativa entre os grupos ($p: 0,984$) (Tabela 2).

Analisando-se tempo na profissão, verificou-se que, nas três categorias, houve uma maior proporção de funcionários com trabalho passivo. Não houve diferença estatisticamente significativa entre os grupos ($p: 0,615$). A proporção de alto desgaste no grupo de funcionários com mais de 11 anos de profissão foi elevada (35,8%) (Tabela 2).

Quanto às horas de trabalho semanais, houve diferença estatisticamente significativa ($p: 0,008$), chamando atenção o fato de que a maioria dos indivíduos que trabalhavam mais de 45 horas semanais apresentaram um trabalho de alto desgaste (52,0%) diferente dos outros dois grupos de horários, que apresentaram uma maior proporção de indivíduos com trabalho passivo (Tabela 2).

O mesmo ocorreu em relação à existência de mais de um emprego, em que, entre os indivíduos que possuíam duplo emprego, 50% estavam no grupo de trabalho de alto desgaste. Porém, não se observou diferença estatisticamente significativa entre os grupos ($p: 0,504$) (Tabela 2).

Com relação aos aspectos de demanda, controle e apoio social, 56,7% dos funcionários apresentaram baixa demanda psicológica, 72,9% baixo controle sobre o trabalho e 50,5% um baixo apoio social no ambiente de trabalho (Tabela 3).

Tabela 3 – Distribuição dos funcionários por níveis de demanda psicológica, controle e apoio social no trabalho dos funcionários da empresa de processamento de dados de Salvador, 2007

	Frequência (N)	Porcentagem (%)
Demanda psicológica		
Baixa	119	56,7
Alta	91	43,3
Controle sobre o trabalho		
Baixo	153	72,9
Alto	57	27,1
Apoio Social		
Baixo	106	50,5
Alto	104	49,5

Dentre as questões relacionadas à demanda psicológica, as principais questões percebidas como fator de incômodo foram: a frequência com que os funcionários têm que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez (29,5% responderam frequentemente), frequência com que têm que trabalhar intensamente (22,9% responderam frequentemente) e exigência demais do trabalho (21,0% responderam frequentemente). A questão menos referida como fator de incômodo por parte dos funcionários foi em relação a ter tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho (58,6% responderam frequentemente) (Tabela 4).

Dentre as questões relacionadas ao controle das atividades, apenas a questão referente à frequência com que os funcionários têm que repetir muitas vezes a mesma tarefa teve uma repercussão negativa para a maioria dos funcionários (45,2% responderam frequentemente e 41,9% responderam às vezes). Em relação às outras questões relacionadas ao controle, a maioria dos funcionários respondeu de forma positiva; 52,4% dos funcionários frequentemente têm a possibilidade de aprender coisas novas, 68,1% referiram exigência de muita habilidade ou conhecimentos especializados, 64,8% relataram exigência de iniciativas. Além disso, 56,7% responderam que às vezes têm a possibilidade de escolha de como fazer o trabalho e 46,7% de o que fazer no trabalho (Tabela 4).

Tabela 4- Questões de demanda e controle do Job Stress Scale dos funcionários da empresa de processamento de dados de Salvador, 2007

	Frequentemente		As vezes		Raramente		Nunca ou quase nunca	
	N	%	N	%	N	%	N	%
DEMANDA								
a) Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de seu trabalho com muita rapidez?	62	29,5	117	55,7	25	11,9	6	2,9
b) Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	48	22,9	113	53,8	36	17,1	13	6,2
c) Seu trabalho exige demais de você?	44	21,0	119	56,7	36	17,1	11	5,2
d) Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	123	58,6	79	37,6	7	3,3	1	0,5
e) O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?	16	7,6	83	39,5	63	30,0	48	22,9
CONTROLE								
f) Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	110	52,4	83	39,5	14	6,7	3	1,4
g) Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	143	68,1	48	22,9	16	7,6	3	1,4
h) Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	136	64,8	67	31,9	5	2,4	2	1,0
i) No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?	95	45,2	88	41,9	20	9,5	7	3,3
j) Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?	57	27,1	119	56,7	29	13,8	5	2,4
k) Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?	15	7,1	98	46,7	68	32,4	29	13,8

DISCUSSÃO

No presente estudo observou-se que a maioria dos funcionários da empresa de processamento de dados estudada realiza trabalho passivo e de alto desgaste, estando estes dois grupos sujeitos a um nível elevado de estresse ocupacional.

Em outros estudos, com diferentes profissões, pode-se observar também um alto nível de estresse ocupacional. Glina & Rocha¹¹ e Barros e Nahas⁴ em estudo numa central de atendimento telefônico e em uma indústria, respectivamente, constataram que em média metade dos funcionários se sentia estressada às vezes e que 24,1% dos operadores e 11,3% dos industriais perceberam estresse sempre ou a maior parte do tempo. Já Lipp e Tanganelli¹⁴ observaram que 71% dos magistrados da justiça apresentaram sintomatologia típica de estresse. Nesse mesmo estudo, o autor fez um levantamento de nível de estresse em outros grupos profissionais baseado em outras pesquisas: 65% dos policiais militares; 62% dos jornalistas; 60% das enfermeiras e 41% dos executivos.

Em um estudo com médicos de Salvador, Sobrinho *et al*²¹ constatou alta exigência no trabalho em 42,9% dos indivíduos. Já o estudo de Araújo *et al*³ com trabalhadoras de enfermagem mostrou que 27,3% exerciam trabalho passivo e 26,7% um trabalho de alta exigência. No estudo de Fernandes⁸ em duas empresas de informática observou-se uma maior proporção de trabalho de baixo desgaste entre os funcionários.

O stress ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle, ou seja, quanto maiores as demandas impostas ao trabalhador e menor a sua latitude de decisão, maior o risco à saúde^{11,14}.

O trabalho passivo pode ser considerado nocivo à saúde do trabalhador, na medida em que pode gerar perda de habilidades e desinteresse por parte dos funcionários¹. Na situação de alta exigência, o trabalho é realizado sob elevada demanda psicológica, mas o indivíduo não possui o controle das condições para realizá-lo, podendo produzir o adoecimento^{7,12,24}. Por outro lado, no trabalho ativo, ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador tem um alto controle sobre o trabalho, levando a um sentimento de domínio que inibe a percepção de tensão durante períodos de sobrecarga^{1,11}. Entretanto, Sobrinho *et al*²¹ e Graça, Araújo & Silva¹² sugerem que o trabalho ativo pode ser prejudicial à saúde pela elevada responsabilidade envolvida, muitas vezes além de suas capacidades. A situação "ideal", de baixo desgaste, conjuga baixas demandas e alto controle do processo de trabalho¹.

Os funcionários da empresa de processamento de dados estudada representaram uma população com faixa etária mais elevada, predominantemente do sexo masculino, casados, com nível médio completo. Comparando esses dados sócio-demográficos e ocupacionais com outras pesquisas, observou-se que no estudo de Rocha¹⁹ com profissionais de processamento de dados, a maioria dos funcionários eram homens, com idade de 25 a 39 anos, superior completo, casados, com tempo na empresa de 5 a 10 anos. Já Fernandes⁸, em seu estudo com a mesma classe profissional, constatou que na empresa pública houve o predomínio de mulheres, com idade superior a 34 anos, com escolaridade a partir de 2º grau e com mais de 20 anos na empresa.

Houve uma maior frequência de trabalho passivo e de alto desgaste entre as mulheres. Já em relação ao trabalho de baixo desgaste, obteve-se uma maior proporção entre os homens. Em relação ao trabalho ativo não se observou diferença significativa entre os sexos. Pesquisas brasileiras têm mostrado uma maior incidência de estresse em mulheres do que em homens¹⁴. No estudo de Fernandes⁸ em empresa de informática, assim como nos estudos de Lipp e Tanganelli¹⁴ com magistrados da justiça e no de Barros e Nahas⁴ com industriais, a exposição a níveis elevados de estresse foi menor entre os homens. Já no estudo feito por Rocha e Ribeiro²⁰

com analistas de sistemas, os dados mostraram uma maior prevalência de sintomas de estresse para ambos os gêneros, sendo que as mulheres tiveram uma maior prevalência de sintomas de estresse em relação à irritabilidade, ansiedade, atenção instável e depressão.

Poucos estudos incorporam a sobrecarga doméstica na abordagem do trabalho feminino³. Sabe-se que as diferentes repercussões sobre a saúde entre os gêneros podem estar presentes, não só pela ocupação, mas também as condições sociais que levam as mulheres a ter que despender um esforço maior devido à superposição de responsabilidades a que esta se submete, permanecendo sob sua responsabilidade o cuidado com a casa e a família, paralelamente à participação no mercado de trabalho^{14,20}. Com isso, altos níveis de sobrecarga de trabalho, estresse e conflitos de magnitude crescente podem aparecer²⁰.

Em relação à faixa etária, houve uma maior concentração de trabalho passivo e alto desgaste entre os funcionários mais velhos. Já entre os funcionários de idade intermediária, foi maior a frequência de trabalho ativo e baixo desgaste. Esses dados se assemelham com os dados encontrados por Fernandes⁸ em que também houve uma maior prevalência de sintomas entre os trabalhadores com maior idade entre os funcionários das empresas de informática. Já segundo Araújo *et al*³, no grupo de alta exigência observou-se maior proporção de profissionais de enfermagem na faixa etária mais jovem, com até 35 anos.

De um modo geral, no presente estudo observou-se que a baixa escolaridade esteve associada a uma maior proporção de trabalho de alto desgaste e trabalho passivo. Da mesma forma, um nível de escolaridade maior associou-se a uma maior proporção de indivíduos com trabalho de baixo desgaste a trabalho ativo. Os mesmos resultados foram encontrados no estudo de Barros e Nahas⁴, onde se observou menor percepção de exposição a níveis elevados de estresse em industriais de maior nível educacional e também no estudo de Araújo *et al*³, onde no grupo de trabalho passivo apenas 13,9% tinham nível superior, e no trabalho ativo, 30,1% tinham esse mesmo nível. Já na pesquisa de Fernandes⁸ na empresa pública houve uma maior proporção de estresse nos indivíduos com menor escolaridade.

A respeito da situação conjugal, houve uma maior proporção de trabalhadores no grupo de trabalho passivo entre os indivíduos casados, e já entre os separados, houve uma maior proporção no grupo de alto desgaste. Estes resultados coincidem com os encontrados por Fernandes⁸, em que uma das empresas indicou uma maior proporção de estresse também entre os indivíduos separados. Porém, já na outra empresa a frequência de estresse foi maior entre os solteiros, como também entre os industriais da pesquisa de Nahas e Barros⁴. No estudo de Araújo *et al*³ não houve variação relevante entre os grupos.

Analisando-se tempo na profissão, observou-se que, nas três categorias, houve uma maior proporção de funcionários com trabalho passivo. A proporção de alto desgaste no grupo de funcionários com mais de 11 anos de profissão foi elevada. Esses dados não coincidem com os encontrados por Lipp e Tanganelli¹⁴, nos quais quase metade dos magistrados da justiça considerou o primeiro ano de profissão como o mais estressante e apenas 20% alegou que o estresse tende a se acumular com o tempo. O caráter cumulativo do stress torna clara a necessidade de um treinamento especializado no manejo do stress que possa evitar o impacto aversivo do stress¹⁴.

Quanto a horas de trabalho semanais, chama atenção o fato de que a maioria dos indivíduos que trabalhavam mais de 45 horas semanais e que possuíam duplo emprego apresentou um trabalho de alto desgaste. No estudo de Araújo *et al*³ em trabalhadoras de alta exigência predominou também carga horária acima de 45h semanais. É possível supor que a presença de mais de um emprego acarrete os mesmos problemas, à medida que também irão aumentar a jornada de trabalho diária.

A jornada de trabalho semanal é uma das principais fontes de insatisfação dos trabalhadores e estão relacionadas diretamente com problemas de doenças, absenteísmos e estresse ocupacional. Além disso, jornadas superiores a 8 ou 9 horas diárias de trabalho são consideradas improdutivas¹³.

Com relação aos aspectos relacionados ao trabalho, a maioria dos funcionários apresentou baixa demanda psicológica e baixo controle sobre o trabalho. Comparando-se esses dados com os de outras pesquisas, observou-se que na pesquisa de Fernandes⁸ a maioria dos funcionários também tinha baixos níveis de carga de trabalho, porém tinha um alto controle sobre o trabalho. Já em outros estudos feitos com médicos (Sobrinho *et al*)²², cirurgiões dentistas (Graça, Araújo & Silva)¹² e professores (Delcor *et al*)⁶, o trabalho foi caracterizado como sendo de alta demanda psicológica e baixo controle sobre suas atividades. Rocha¹⁹ observou que a relação que os analistas de sistemas estabelecem com o computador adquire um caráter específico associado ao conteúdo do trabalho, pois a elaboração do programa impõe o exercício de um raciocínio lógico que envolve alto nível de detalhamento, o que também se aplica ao presente estudo.

O presente estudo apontou como as principais questões relacionadas à demanda, percebidas como fator de incômodo, a frequência com que os funcionários têm que fazer suas tarefas com muita rapidez, trabalhar intensamente e exigência excessiva. Já a questão menos referida foi em relação a ter tempo suficiente para cumprir todas as tarefas. Segundo Rocha¹⁹ e Rocha e Ribeiro²⁰ em estudos também com analistas de sistemas, os prazos curtos para realização do trabalho estavam entre os principais fatores de incômodo, juntamente com carga mental e a relação com o computador. O mesmo ocorreu com os médicos (Sobrinho *et al*)²¹, em que o tempo insuficiente para realização das tarefas apareceu entre os principais fatores de incômodo.

Entre as questões relacionadas ao controle das atividades, a frequência com que os funcionários têm que repetir muitas vezes a mesma tarefa foi a única questão que teve uma repercussão negativa para a maioria dos funcionários. Já entre os médicos (Sobrinho *et al*)²¹, dentre as questões relacionadas ao controle destacaram-se: ausência de oportunidade para desenvolver habilidades especiais, não ter liberdade para tomar decisões e não ter influência sobre as decisões. A maioria dos operadores (Glina & Rocha)¹¹ da central de atendimento telefônico relatou que pode conduzir muito pouco o seu trabalho.

Ainda sobre os aspectos demanda e controle, segundo Rocha e Ribeiro apud Cohen²⁰, a equipe do NIOSH (National Institute of Occupational Safety and Health) realizou um estudo dentre os poucos que enfocam as repercussões do trabalho sobre a saúde dos analistas de sistemas em uma empresa federal de processamento de dados dos Estados Unidos. Entre os aspectos negativos observaram-se: qualidade do equipamento, indisponibilidade do terminal e tempo de resposta do sistema (dificultando o cumprimento da carga de trabalho dentro dos prazos fixados) e problemas de relacionamento com superiores hierárquicos. Entre os aspectos positivos levantados, destacaram-se: satisfação, flexibilidade de horário e dinamicidade do trabalho. Rocha e Ribeiro apud Merlo²⁰, também em um estudo com profissionais de informática, complementam verificando que a alta frequência de distúrbios relacionados a estresse entre os analistas de sistemas está associada a prazos curtos e sobrecarga de trabalho, resultante do impacto político/social do trabalho que desenvolvem e também da pressão exercida pelos usuários dos sistemas.

O alto apoio social no ambiente de trabalho foi encontrado em quase metade dos funcionários. As questões mais citadas como fator positivo foram em relação ao bom relacionamento com colegas e chefes. Esses dados coincidem com o estudo de Glina & Rocha¹¹, tem que a maioria dos funcionários também estava satisfeita com o apoio dos colegas e dos

chefes, assim como com os estudos de Rocha e Ribeiro²⁰ e Rocha¹⁹, no qual o relacionamento com os colegas apareceu como fator protetor para homens e mulheres.

No âmbito das variáveis situacionais, o suporte social encontrado dentro e fora do trabalho tem sido constantemente associado ao estresse ocupacional. Quando o suporte social está bem desenvolvido na organização, ele tem um efeito protetor que se manifesta em baixos níveis de estresse, ou seja, quanto maior o nível de suporte social no ambiente organizacional, menor o nível de estresse. Por outro lado, quando o suporte social é inexistente ou deficitário na organização, este fator transforma-se em um estressor^{17,24}.

Em relação aos limites desse estudo, indicamos que a análise da situação de estresse no trabalho foi feita em apenas uma empresa federal de processamento de dados. Outro limite percebido foi que, devido à escolha da escala utilizada onde os resultados são fornecidos de forma a classificar o tipo de trabalho causador de estresse, houve dificuldade de fazer comparações com alguns estudos.

Além disso, algumas variáveis não foram inicialmente pensadas como influentes no estresse ocupacional, porém parecem ter relevância na relação com o estresse ocupacional como: número de filhos, nível econômico, frequência de consumo de frutas, prática de atividade física, características individuais e interação entre trabalho e família, que também é alvo do interesse de pesquisadores da área^{4,17}. Em relação à instabilidade do emprego, como se estudou uma empresa federal, na qual a maioria dos trabalhadores possui estabilidade e os desligamentos por demissão são praticamente inexistentes, a ameaça de perda de emprego não seria um fator influente no nível de estresse ocupacional. O teste estatístico utilizado no presente estudo tenta eliminar possíveis variáveis influenciando nos resultados, porém apenas uma análise multivariada poderia revelar de fato essa influência. Novas pesquisas poderiam verificar a relação do estresse ocupacional com estas e outras variáveis não abordadas no presente trabalho, pois seriam importantes para ampliar o conhecimento existente.

Dentre os méritos deste trabalho, pode-se citar o percentual baixo de perdas e recusas (4,9%), quando comparado com outros estudos (Sobrinho *et al*²¹: 57,3%, Graça, Araújo & Silva¹²: 19,8%, Delcor *et al*⁶: 19,1%). Assim, a presença de erros sistemáticos na seleção das entrevistadas parece reduzida.

CONCLUSÃO

Com base neste estudo realizado em trabalhadores de uma empresa de processamento de dados de Salvador Bahia, é possível concluir que a maioria dos funcionários está suscetível a um nível elevado de estresse ocupacional relacionado principalmente ao baixo controle, relatado por grande parte dos funcionários.

Na empresa estudada já foram adotadas medidas preventivas e curativas relacionadas às doenças ocupacionais, dentre elas o estresse, como ginástica laboral e um programa de qualidade de vida que aborda os mais diversos temas relacionados com a saúde e o bem estar dos funcionários. Os resultados do presente estudo indicam a necessidade de uma ação mais ampla de modificação das condições de trabalho a fim de promover uma redução dos estressores ligados ao exercício dessa área profissional, diminuindo as exigências de forma a prevenir doenças, com a busca de novas estratégias para lidar com o estresse, que lhes garantissem a aquisição de estratégias de enfrentamento.

O estudo realizado poderá contribuir para enriquecer a discussão sobre o estresse ocupacional relacionados ao trabalho entre estes profissionais, questão ainda pouco estudada no país. Portanto, os achados reforçam a necessidade de um melhor entendimento dos processos de

trabalho aos quais estão submetidos estes funcionários e estimulam novas investigações para caracterizar mais precisamente a exposição a agentes estressores entre os profissionais que trabalham com computador, para adoção de medidas de intervenção na estrutura organizacional de modo a redimensionar os níveis de demanda psicológica e, sobretudo, elevar o controle sobre processo de trabalho.

REFERÊNCIAS

- 1- Alves, M.G. et al. Versão resumida do “Job stress scale”: adaptação para o português. Rev Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2004; 38(2): 164-71.
- 2- ãnes, C. R.; David, D. E. ; Lobo, M. Ergonomia, estresse e trabalho. Disponível em: <http://www.saudeetrabalho.com.br/t-estresse.htm>. Acesso em: 10 abril 2006.
- 3- Araujo, T.M. et al. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. Rev Saúde Pública, São Paulo, 2003; 37(4): 424-33.
- 4- Barros, M.V.G., Nahas, M.V. Comportamento de risco, auto-avaliação do nível de saúde e percepção de estresse entre trabalhadores da industria. Rev Saúde Pública, Santa Catarina, 2001; 35(6): 554-63.
- 5- Correa, S. A.; Menezes, J.R.M. Estresse e trabalho. 2002. 74 p. Monografia (Pós-graduação em Medicina do Trabalho)- Faculdade Estácio de Sá – Santa Catarina.
- 6- Delcor, N. S. et al. Condições de trabalho e saúde dos professores da rede particular de ensino de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. Cad Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2004; 20(1): 187-96.
- 7- Doef M.V.D.; Mães S. The Job Demand-Control(-Support) Model and psychological well-being : a review of 20 years of empirical research. *W o r k & S t r e s s* , 1999; 13(2): 87-114.
- 8- Fernandes S. R. P. Tecnologia informática e saúde psíquica: Estudo da Associação entre dimensões psicossociais do trabalho e sintomas Psicológicos em duas empresas. 1997. 172 p. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Instituto de Saúde Coletiva, Universidade Federal da Bahia.
- 9- Fiamoncini, R.L.; Fiamoncini, R E. O estresse e a fadiga muscular: fatores que afetam a qualidade de vida dos indivíduos. Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd66/fadiga.htm> : Acesso em: 11 abril 2006.
- 10- Fischer, F. M. et al. Controle, exigências, apoio social no trabalho e efeitos na saúde de trabalhadores adolescentes. Rev Saúde Pública, São Paulo, 2005; 39(2): 245-53.
- 11- Glina D.M.R.; Rocha L.E. Fatores de estresse no trabalho de operadores de central de atendimento telefônico de um banco em São Paulo. Rev. Bras. Méd. Trab. Belo Horizonte, 2003 jul-set; 1(1): 31-39.
- 12- Graça C.Q.; Araújo T.M.; Silva C.E.P. Prevalência de dor musculoesquelética em cirurgioes dentistas. Ver Baiana Saúde Publica. Bahia, 2006 jan/jun; 30(1): 59-76.
- 13- Lido, Itiro. Ergonomia, Projeto e Produção. 5. ed. São Paulo: Edgard Blucher LTDA, 1990. 299-309 p.
- 14- Lipp, M.E.; Tanganelli, M.S. Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres. Psicologia: Reflexão e Crítica, São Paulo, 2002;

15(3): 537-48. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prc/v15n3/a08v15n3.pdf> > Acesso em: 22 de novembro de 2006

15- Murta, S. G.; Laros, J. A.; Troccoli, B. T. Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas. Estudos de psicologia, Natal, 2005 mai/ago; 10(2): 167-176.

16- Murta, S. G.; Tróccoli, B. T. Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. Rev Psicologia: teoria e pesquisa, Goiás, Jan-abr 2004; 20(1): 039-47.

17- Paschoal, T.; Tamayo, A. Impacto dos valores laborais e da interferência Família-trabalho no estresse ocupacional. Rev Psicologia: Teoria e pesquisa, Brasília-DF, mai-ago 2005; 21(2): 173-80.

18- Reis, E. J. F. B. et al, Trabalho e distúrbios psíquicos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. Cad Saúde Pública, Bahia 2005; 21(5) 1480-90.

19- Rocha, L.E. Estresse Ocupacional em profissionais de processamento de dados: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas. 1996. 257 p. Tese (Doutorado em Medicina) - Universidade de São Paulo.

20- Rocha, L.E.; Debert-Ribeiro, M. Trabalho, saúde e gênero: estudo comparativo sobre analistas de sistemas. Rev Saúde Pública, São Paulo, 2001; 35(6): 539-47.

21- Sobrinho C.L.N. et al. Condições de trabalho e saúde mental dos médicos de Salvador, Bahia, Brasil. Cad de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2006; 22(1): 131-40.

22- Souza, A. D.; et al. Estresse e o trabalho. 2002. 77 p. Monografia (Pós-graduação em Medicina do Trabalho)- Sociedade Universitária Estácio de Sá – Campo Grande.

23- Stacciarini, J.M.R.; Tróccoli, B.T. Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: inventário de estresse em enfermeiros (IEE). Rev Latino-americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, 2000; 8(6): 40-49.

24- Vagg P.R.; Spielberger C.D. Occupational Stress: Measuring Job Pressure and Organizational Support in the Workplace. Journal of Occupational Health Psychology, Florida, 1998; 3(4): 294-305.