



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE – CCBS
DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA**

Ketinlly Yasmyne Nascimento Martins

**ESTRESSE NO TRABALHO EM TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
UNIVERSITÁRIOS**

Campina Grande – PB

2011

KETINLLY YASMYNE NASCIMENTO MARTINS

ESTRESSE NO TRABALHO EM TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS UNIVERSITÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Fisioterapia.

Orientador(a): Profa. Dra. Silvânia da Cruz Barbosa

CAMPINA GRANDE – PB

2011

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

M379e Martins, Ketinlly Yasmyne Nascimento.

Estresse no trabalho em técnico-administrativos universitários [manuscrito] / Ketinlly Yasmyne Nascimento Martins.– 2011.

24 f. il.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2011.

“Orientação: Profa. Esp. Silvânia da Cruz Barbosa, Departamento de Fisioterapia”.

1. Estresse ocupacional. 2. Saúde mental. I. Título.

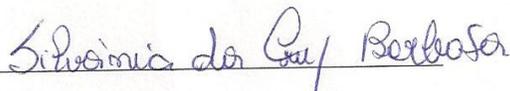
21. ed. CDD 158.72

KETINLLY YASMYNE NASCIMENTO MARTINS

ESTRESSE NO TRABALHO EM TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS UNIVERSITÁRIO

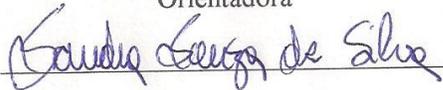
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação de Fisioterapia da
Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento
à exigência para obtenção do grau de Bacharel em
Fisioterapia

Aprovada em 28/11/2011.



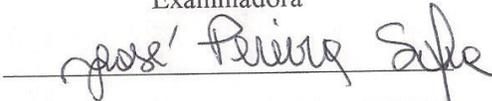
Profª Drª Silvânia da Cruz Barbosa / UEPB

Orientadora



Profª Drª Sandra Souza / UFPB

Examinadora



Profª Dr José Pereira da Silva / UEPB

Examinador

RESUMO

Esta pesquisa, descritiva e de corte transversal, teve por objetivo avaliar o grau de estresse e sua relação com os aspectos sociolaborais percebidos por servidores técnico-administrativos universitários da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Participaram da pesquisa 205 servidores diretamente vinculados à Direção Administrativa Superior (Reitoria). Os dados foram coletados por meio da Escala de Estresse no Trabalho (EET) para avaliar o grau de estresse, de um Questionário Aberto para avaliar os principais estressores percebidos no ambiente de trabalho, e de uma Ficha Sociodemográfica para caracterizar a amostra. Os dados receberam tratamento estatístico descritivo (média, desvio-padrão, frequência, porcentagem), mediante a utilização do programa *Statistical Package for Social Science for Windows* (SPSS). Os resultados indicam que a maioria dos participantes encontram-se entre os níveis baixo (39%) e moderado de estresse (59%). Quanto à avaliação do ambiente de trabalho, os resultados indicam que as Relações com os colegas destacou-se como o aspecto mais positivamente percebido e provável atenuante do estresse, enquanto a Relação com a chefia destacou-se como o aspecto mais negativamente percebido e provável desencadeador do estresse moderado encontrado na amostra. Ambos os aspectos (Relações com os colegas e Relações com a chefia) revelam que os participantes atribuem grande importância ao suporte social no trabalho, devendo esta experiência ser contemplada nas políticas de gestão da universidade pesquisada a fim de oportunizar aos servidores uma vida laboral psicologicamente mais saudável.

Palavras-chave: Saúde mental; Estresse laboral; Suporte social.

ABSTRACT

This descriptive, cross-sectional study had the aim of evaluating the stress level and its relation with the socio labor aspects noticed by the college administrative State University of Paraiba (UEPB). In this study, participated 205 servers directly linked to the Higher Administrative Direction (Rectory). The data was collected through the Work Stress Scale (WSS) to evaluate the stress level, an Open Questionnaire to evaluate the main stressors noticed in the work environment, and a Socio Demographic Record to characterize the sample. The data had a descriptive statistical treatment (media, standard deviation, frequency, percentage), using the “Statistical Package for Socials Science” program for Windows (SPSS). The results indicate that most of the participants had low (39%) and moderate (59%) stress levels. As the work environment evaluation, the results indicate that the relationship with the colleagues stood out as the most positively noticed aspect and probably mitigating for stress, as the relation with the leadership stood out as the most negatively noticed aspect and probably the trigger of moderate stress found in the sample. Both aspects (relationship with the colleagues and relationship with leadership) revealed that the participants attribute a huge importance to the social support at work, therefore this experience should be included in the management policies of the studied university to create opportunities of a healthier psychologically work life to the servers

KEYWORDS: Mental health; Labor stress. Social support

O estresse é um dos fenômenos mais generalizados na sociedade. No âmbito profissional, a maioria dos estressores advém do contexto laboral, da forma como a organização divide tarefas e responsabilidades e do modo como organiza os diferentes processos de trabalho. É possível lidar eficazmente com muitos dos estressores presentes no ambiente laboral, mas nem sempre o trabalhador tem controle sobre eles, o que inevitavelmente o leva ao padecimento físico e psíquico. Portanto, há necessidade de intervir diretamente no nível organizacional como uma forma mais eficaz de prevenir e controlar o estresse, ainda mais quando se leva em consideração que a experiência de estresse repercute não somente no trabalhador, mas também nos resultados organizacionais, tais como nível de desempenho, absenteísmo, rotatividade, motivação e satisfação no trabalho. Em outras palavras, a prevenção do estresse laboral não depende exclusivamente das mudanças de comportamento e hábitos do trabalhador; depende, em grande parte, da mudança da filosofia organizacional.

O objetivo desta pesquisa foi avaliar o grau de estresse e sua relação com os aspectos sociolaborais percebidos por técnico-administrativos universitários da UEPB. A pesquisa se apoiou numa perspectiva psicossocial de análise, sendo o estresse abordado como um fenômeno psíquico diretamente vinculado ao contexto sociolaboral em que os indivíduos estão inseridos.

Estresse Laboral

A noção de estresse advém originariamente da Física, designando o grau de deformação de um corpo quando sofre influxo de uma força (SOUZA, 1992, LIPP, 2001). Em 1936, esta noção foi incorporada aos estudos biológicos pelos fisiologistas C. Bernard e W. Cannon e pelo endocrinologista austríaco Hans Selye, para se referir a qualquer agente, nocivo ou benéfico, capaz de provocar mecanismos neuroendócrinos de adaptação no organismo (CHANLAT, 1990; SARDÁ-JÚNIOR, LEGAL, JABLONSKI-JÚNIOR; 2004). Selye (1959) demonstrou, por meio de experimentos com animais, reações fisiológicas que surgem como resposta não específica a qualquer estímulo interpretado como ameaçador. Tais reações foram denominadas por ele de Síndrome Geral da Adaptação (SGA), sendo caracterizada por três fases consecutivas: 1) Alarme, 2) Resistência e, 3) Exaustão.

Na primeira fase (Alarme) o organismo reage a uma situação externa, entrando em estado de alerta para se proteger do perigo percebido. Nessa fase, aparecem algumas manifestações corporais como taquicardia, tensão muscular, sudorese, dilatação das pupilas, respiração ofegante, ansiedade, palidez ou rubor facial, tremores, etc., que desaparecem após algumas horas, dias ou semanas. A segunda fase (Resistência) ocorre quando a exposição do indivíduo aos fatores causadores de estresse é duradoura e ele sente, cada vez mais, dificuldade de lidar com os estressores e de recuperar a homeostase do corpo. Nessa segunda fase os sintomas mais comuns são a irritabilidade, insônia, oscilações de humor, diminuição da libido e gastrite. Tal fase pode durar alguns meses ou vários anos, e se os estressores persistem, o organismo vai entrando em colapso, dando lugar ao surgimento da terceira e última fase (Exaustão), na qual ocorre a quebra total da resistência orgânica e se inicia um processo de adoecimento. Nessa última fase, alguns sintomas presentes na primeira fase reaparecem associados a outros como: sensação de cansaço permanente, lapsos de memória, dificuldade de concentração, alterações sexuais, depressão, entre outras. (LIPP e TANGANELLI, 2002;).

Lipp (2001), utilizando-se do modelo trifásico proposto por Selye, descobriu uma quarta fase situada entre a resistência e a exaustão, que passou a chamar de quase-exaustão. Nesse modelo quadrifásico, a quase-exaustão caracteriza-se pela queda das defesas do organismo que, tendo dificuldade em restabelecer a homeostase, começa a adoecer, porém ainda não tão gravemente como na fase de exaustão.

Desde os estudos de Selye (1959) até os dias atuais, não há na literatura uma definição consensual sobre o estresse, contudo um ponto comum nos estudos tem sido considerá-lo como uma resposta não específica do corpo a qualquer demanda ambiental, e reconhecer que ele pode se desenvolver em qualquer ambiente social, sendo os espaços de trabalho um dos mais propícios para sua manifestação. Devido à diversidade conceitual, o estresse pode ser abordado sob várias perspectivas teóricas. Na maioria delas, o estresse está associado à experiências desagradáveis, com repercussões negativas para a saúde física, psíquica e social; contudo muitas pesquisas (ARDID & ZARCO, 1998; SARDÁ-JUNIOR, LEGAL & JABLONSKI-JUNIOR, 2004) têm demonstrado que certa dose de estresse pode produzir efeitos benéficos, possibilitando uma resposta eficaz a diferentes demandas do entorno. De um modo geral, estas pesquisas consideram que níveis muito baixos de estresse podem produzir apatia e desânimo, enquanto níveis excessivos conduzem frequentemente a respostas físicas, psíquicas e comportamentais negativas que podem incidir nocivamente na saúde. Por outro lado, alertam para o fato de que se o estresse é contínuo e prolongado, mesmo em níveis

moderados, pode repercutir nocivamente no desempenho das pessoas. Estas diferenças são muito importantes e devem ser consideradas nos estudos ocupacionais já que certo nível de ativação do trabalhador é desejável porque possibilita a criatividade, maximiza o desempenho, estimula a adaptação a novas situações e promove o crescimento pessoal no ambiente de trabalho.

A dualidade dos resultados de pesquisa tem conduzido muitos pesquisadores a usar dois termos distintos para se referir ao estresse positivo, denominado *eustresse*, e ao estresse negativo, denominado *distresse* (FRANÇA, 2007; TAMAYO, LIMA & SILVA, 2004), sendo que o que vai diferenciar o estresse sadio do nocivo é a intensidade, regularidade e duração da exposição aos agentes estressores, bem como a falta de controle sobre a situação ameaçadora. Assim, o fenômeno não deve ser estudado como algo totalmente negativo ou nocivo, visto que também desencadeia respostas positivas. Por sua vez, as respostas, positivas ou negativas, vão depender da avaliação que a pessoa faz da situação, ou seja, os eventos não são por si mesmos promotores de estresse, e sim, a forma como os indivíduos os interpretam.

Segundo Tamayo, Lima e Silva (2004) as abordagens sobre estresse se diferenciam pela ênfase que pode ser dirigida ao estímulo, à resposta ou à interação estímulo-resposta (processo). Esta última ênfase, que será utilizada na presente pesquisa, considera a dinâmica relacional das pessoas com o ambiente de trabalho. Trata-se de uma abordagem psicossocial que avalia o estresse, considerando a percepção que o empregado faz da situação de trabalho. Assim, o estresse laboral não é um aspecto intrínseco das pessoas, visto que ele está diretamente ligado ao ambiente em que as pessoas trabalham. Conforme sublinha Figueroa, Schufer, Muiños, Marro e Coria (2001) uma pessoa pode sentir certa exigência como um desafio e reagir dedicando-se à tarefa, mas pode também perceber esta exigência como uma ameaça e reagir de forma negativa evitando a situação. Certas situações ou estímulos podem ser considerados como relevantes, agradáveis ou como aterrorizantes, e as respostas ao estresse dependem de como o indivíduo filtra e processa a informação.

Por sua vez, avaliar o grau de estresse dos técnico-administrativos universitários com base na abordagem psicossocial exige, ao menos, uma mínima compreensão sobre as características de trabalho e organizacionais, bem como dos cargos e funções por eles desempenhadas, sendo a descrição destas características objeto da seção seguinte.

O contexto de trabalho dos funcionários técnico-administrativos

Os participantes da pesquisa trabalham na UEPB – uma instituição de nível superior de ensino, pesquisa e extensão vinculada à Secretaria de Educação do Estado da Paraíba. Esta instituição destaca-se por sua autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, conforme o Decreto nº 16.202, de 30 de março de 1994. Sua estrutura organizacional caracteriza-se como multicampi, sendo considerado Campus da universidade cada uma das bases físicas, integradas, onde se desenvolvem as diversas atividades acadêmicas e aquelas próprias das Escolas Técnicas. Ao todo, são oito Campis Universitários, sendo o Campus I situado na cidade de Campina Grande, e dentro do qual está a Direção Administrativa Superior (Reitoria), onde trabalham os sujeitos da presente pesquisa. Segundo o Estatuto e Regimento Geral da instituição, tal direção é composta dos seguintes órgãos:

- Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento;
- Pró-Reitoria de Administração;
- Pró-Reitoria de Finanças;
- Pró-Reitoria de Ensino de Graduação;
- Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa;
- Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários;
- Pró-Reitoria de Cultura e Arte.
- Pró-Reitoria de Recursos Humanos;
- Chefia de Gabinete;
- Procuradoria Geral;
- Prefeitura Universitária;
- Biblioteca;
- COMVEST;
- CIPE;
- EDUEPB.

A comunidade universitária é constituída por docentes, discentes e por um conjunto de profissionais que exercem atividades distintas. Este conjunto de profissionais é chamado de técnico-administrativos universitários, sendo considerada uma categoria de apoio porque exerce tarefas e/ou serviços que visam auxiliar o funcionamento administrativo da instituição, bem como a realização das múltiplas atividades acadêmicas. Em geral a admissão destes servidores ocorre por concurso público (regime estatutário), mas dependendo da necessidade, a instituição também contrata, por tempo determinado, mediante análise de currículo, um tipo de pessoal especializado para serviços técnicos ou de consultorias, bem como para atender à necessidades muito específicas, sendo estes servidores denominados de técnico-administrativos comissionados. Todos os servidores técnico-administrativos (estatutários e

comissionados) exercem atividades-meio, mas somente os estatutários possuem perspectiva de crescimento funcional através do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR), instituído pela lei 8.442, de 28 de dezembro de 2007 (Diário Oficial do Estado da Paraíba Nº 13.696).

Como dentro da universidade existem várias atividades-meio, não há uma única categoria funcional, e sim, uma rede de funções desempenhadas por uma série de profissionais que ajudam no funcionamento de cada área institucional. Descrever todas estas funções, mesmo que resumidamente, constituiria uma tarefa muito complexa, já que cada uma delas possui características e responsabilidades muito peculiares. Assim, optou-se em relatar apenas as características mais gerais de alguns cargos ocupacionais diretamente vinculados à Direção Administrativa Superior.

Um exemplo são os pedreiros, profissionais lotados na Prefeitura Universitária, cuja função é organizar e preparar o local de trabalho na obra, construir fundações e estruturas de alvenaria, bem como aplicar revestimentos e contra-pisos nos diversos *campis* e unidades externas pertencentes à instituição. Para exercer esta função, exige-se o ensino fundamental incompleto como escolaridade mínima, estando esta categoria classificada no Nível de apoio administrativo e operacional (CLASSE A). Dentro da Classe A também estão inseridos outros ofícios como: auxiliares de biblioteca, vigilantes, eletricitas e motoristas.

Outros cargos diretamente vinculados a Direção Administrativa Superior são os de Técnico de Segurança do Trabalho e de Técnico de contabilidade, ambos lotados na Pró-reitora de Recursos Humanos. O primeiro orienta e coordena o sistema de segurança do trabalho, investiga riscos e causas de acidentes e inspeciona locais, instalações e equipamentos da instituição. O segundo realiza atividades técnicas inerentes à contabilidade, identificando documentos e informações, fiscalizando e executando a contabilidade geral, de custos e gerencial das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Estes profissionais devem ter, no mínimo, o ensino médio completo e comprovação de curso técnico na área, estando esta categoria classificada como Nível médio (CLASSE B). Também pertencem a classe B os Assistentes Administrativos, Almoxarifes, Técnicos em Informática e Técnicos em Enfermagem.

Existem ainda os Arquitetos, lotados na Prefeitura Universitária, que são responsáveis pela elaboração de projetos no âmbito da edificação, do paisagismo, dos componentes de construção, da infra-estrutura e da urbanização, bem como pela supervisão e manutenção das edificações nos diversos *campis* e unidades externas pertencentes à instituição, e por atestar a qualidade das obras de construção e reformas que venham a ser realizadas por empresas

licitadas pela universidade. Para contratação destes profissionais exige-se o Ensino superior completo, estando os mesmos classificados como CLASSE C. Outros profissionais da classe C são, por exemplo, os Bibliotecários, Advogados, Psicólogos e Fisioterapeutas.

As diferentes atividades dos técnico-administrativos universitários estão catalogadas e descritas no plano de cargos e carreiras, bem como no Manual de Cargos, Funções e Competências, que servem como um guia para orientar o bom desempenho das atividades e para estabelecer os pré-requisitos mínimos para o ingresso dos funcionários na instituição (Diário Oficial do Estado da Paraíba Nº 13.696).

Quanto aos regimes de trabalho, os técnico-administrativos podem ser contratados para cumprir o Regime T-20, que corresponde a vinte horas semanais em um turno de quatro horas diárias, o Regime T-30 equivalente a trinta horas semanais em turno ininterrupto de seis horas diárias, o Regime T-40, de quarenta horas semanais em dois turnos de quatro horas diárias cada turno, ou o Regime de Plantão, destinado aos servidores de atividades de segurança, de proteção à saúde e de condução de veículos, dependendo da necessidade da instituição e da anuência do servidor, sob a compensação de seis horas de trabalho por 18 horas de descanso ou 12 horas de trabalho por 36 horas de descanso.

A Assembléia Universitária, presidida pelo Reitor ou por seu substituto, é constituída por representantes de todos os segmentos da comunidade universitária. Portanto, os servidores técnico-administrativos, escolhidos por indicação da própria categoria, participam dos conselhos Deliberativos Superiores, tais como: Conselho Universitário – CONSUNI, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE e Conselho Curador. Fazem parte ainda de outros órgãos institucionais, tais como: Comissão Permanente de Pessoal Técnico-administrativo (CPPTA), Comissão Interdisciplinar de Atenção Integral a Saúde e Segurança do Trabalho (CIAST), e Comissão Institucional de Avaliação (CPA).

MÉTODO

A pesquisa se caracteriza como descritiva, uma vez que observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos, sem manipulá-los (CERVO, BERVIAN e SILVA, 2007). Também se caracteriza como transversal, uma vez que fator e efeito são observados num dado momento histórico (BORDALO, 2006). Foi realizada junto aos diversos órgãos que compõem a Direção Administrativa Superior (Reitoria) da UEPB, onde trabalham 332 servidores exercendo a função de técnico-administrativos universitários.

Participantes da pesquisa

Para compor a amostra recorreu-se a uma estratégia não-probabilística do tipo acidental, na qual o critério de inclusão foi a acessibilidade e a disponibilidade dos sujeitos em participar do estudo. Por meio dessa estratégia obteve-se a participação de 205 técnico-administrativos universitários de variadas funções e setores da Reitoria da UEPB (Tabela 1) equivalendo a uma amostra de 71,6% da população. Tal amostra é majoritariamente formada por homens (53,7%), casada (46,8%), tem em média um filho e idade variando entre 18 e 68 anos ($M = 35,2$; $DP = 11,18$). Quanto ao nível de instrução, 27,3% são graduados e 11,7% concluíram o ensino médio. A média de tempo de trabalho na instituição variou de um mês à 37 anos ($M = 7,0$; $DP = 120,67$).

Tabela 1. Distribuição dos Técnico-Administrativos por Setor

Setores da Reitoria	Funções	N
Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento	Assistente-administrativo	3
Pró-Reitoria de Administração	Assistente-administrativo; Assistente técnico; Assessor; Pregoeiro	37
Pró-Reitoria de Finanças	Assistente-administrativo; Aux. Técnico; Técnico em contabilidade	11
Pró-Reitora de Graduação	Pedagoga; Auxiliar Administrativo; Secretária acadêmica; Assistente técnico	19
Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa	Assessor Administrativo; Técnico Administrativo; Secretária executiva	12
Pró-Reitoria de Ext. e Assuntos Comunitários	Assessor de Informática; Secretária	4
Coordenação de Cultura e Arte	Assistente Administrativo	1
Pró-Reitoria Recursos Humanos	Técnico em Informática; Analista de Sistemas; Analista de folha de pagamento; Psicólogo; Assistente social; Téc. Segurança do Trabalho	39
Chefia de Gabinete	Telefonista; Técnico-administrativo	5
Ouvidoria	Assessor	2
Prefeitura Universitária	Coord. de Segurança; Motorista; Chefe de manutenção; Bombeiro hidráulico, Engenheiro	17
Biblioteca Central	Bibliotecária; Auxiliar de Biblioteca; Auxiliar; Assessor	27
COMVEST	Assessor; Chefe de setor; Auxiliar técnico	8
CIPE	Secretário de curso; Assessor; Coordenador pedagógico	8
EDUEPB	Assessor; Secretário; Acabamento; Coord. de Editoração	12
Total		205

Instrumentos

Para averiguar o grau de estresse da amostra utilizou-se a Escala de Estresse no Trabalho – EET, criada e validada por Paschoal e Tamayo (2004). Tal escala avalia o estresse ocupacional por meio de um fator geral. Sua aplicação é recomendada para fins de diagnóstico em diversos ambientes organizacionais e ocupações variadas, bem como para orientar ações que visem a melhoria da qualidade de vida dos funcionários. O instrumento pode ser encontrado numa versão composta por 23 itens, e em outra versão com 13 itens distribuídos em uma escala tipo Likert que varia de 1 (Discordo totalmente) a 5 pontos (Concordo totalmente). Esta versão reduzida, que será usada na presente pesquisa, apresenta um coeficiente alfa de 0,85. Uma vantagem da escala é que cada item aborda tanto um estressor quanto uma reação ao mesmo, demarcando, assim, o papel central da percepção como mediadora do impacto do ambiente de trabalho sobre o bem-estar dos indivíduos.

Para avaliar os principais estressores percebidos no ambiente de trabalho, foram elaboradas duas questões abertas, solicitando que os respondentes apontassem os aspectos mais positivos e mais negativos no seu dia a dia de trabalho. Para descrever as principais características da amostra (idade, estado civil, instrução escolar, etc.), utilizou-se uma Ficha Sociodemográfica, sendo tais características já apresentadas na seção que narra o perfil dos participantes do estudo.

Procedimento de coleta dos dados

A pesquisa foi iniciada após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da UEPB, protocolo n° CAAE 0291.0.133.000-10. Todos os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) antes da sua inclusão na amostra. Os instrumentos foram organizados em forma de protocolo e aplicados no próprio local de trabalho dos servidores, conforme a disponibilidade de horário e tempo dos mesmos.

Antes de receber os protocolos, todos foram informados sobre os objetivos e os aspectos éticos da pesquisa. Em seguida, os pesquisadores solicitaram o preenchimento do protocolo e permaneceram no local para esclarecer eventuais dúvidas. O tempo gasto para responder as questões foi de aproximadamente 15 minutos. Participaram da pesquisa funcionários de ambos os sexos, que estavam em pleno exercício da função e que aceitaram assinar o TCLE em duas vias, ficando uma em posse do participante, e a outra, da pesquisadora.

Procedimento de análise dos dados

Os dados coletados por meio do EET foram digitados na forma de banco de dados do SPSS (*Statistical Package for Social Science for Windows*) e, em seguida, examinou-se a estrutura fatorial desse instrumento e a consistência interna do fator geral por meio do *Alfa de Cronbach*. Foram efetuadas análises descritivas (média, desvio-padrão, frequência e porcentagem) para identificar o grau de estresse, bem como para delinear o perfil sociodemográfico da amostra.

Quanto às duas questões abertas, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (1997/1995) para categorizar as respostas. Inicialmente foi realizada uma leitura flutuante do material a fim de obter as primeiras impressões do conteúdo escrito (pré-análise). Em seguida, procedeu-se com a identificação e codificação das categorias empíricas levantadas a partir da leitura flutuante. Posteriormente, registraram-se as categorias no banco de dados do SPSS para que fossem realizadas as análises estatísticas descritivas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Estresse laboral em técnico-administrativos universitários

Embora o estudo de Paschoal e Tamayo (2004) ateste a validade e consistência do EET, decidiu-se averiguar se as propriedades psicométricas deste instrumento estavam adequadas à amostra. Realizou-se, então, o cálculo de análise fatorial e estimaram-se os coeficientes de *Alfa de Cronbach*. Foi identificado apenas um fator com valor próprio (*eigenvalue*) de 5,91, explicando 47,6% da variância total. O instrumento ficou constituído por 13 itens, com cargas fatoriais mínimas de 0,45, representantes dos principais estressores organizacionais e reações psicológicas gerais, cujos pesos fatoriais variam entre 0,79 (fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores) e 0,59 (tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade). Por fim, calculada a consistência interna do fator, obteve-se um *Alfa de Cronbach* de 0,90, sendo este coeficiente maior do que o encontrado por Paschoal e Tamayo (2004), que foi de 0,85.

Verificou-se, portanto, o estresse da amostra por meio do fator geral que compõe a EET. Nesta escala, quanto mais elevada a pontuação no fator geral (1 a 5), mais o indivíduo se sente estressado. A Tabela 2 mostra que a média encontrada foi de 2,28, indicando que os participantes tendem a apresentar baixos níveis de estresse. Como este valor se aproxima do

ponto médio da escala, examinou-se a distribuição dos escores por intervalo, sendo identificado 80 participantes (39%) com reduzido nível de estresse, 121 participantes (59%) com estresse moderado e 4 participantes (2%) com estresse numa intensidade muito forte.

Tabela 2 . Média da distribuição, desvio-padrão e escores do resultado no fator Estresse no Trabalho para os funcionários técnico-administrativos (n = 203).

Escala	Fator Geral	Média	Desvio-Padrão	Frequência por intervalo			
				Baixo	Moderado		Alto
				Alarme X<2	Resistência 2=X<3	Quase-exaustão 3=X<4	Exaustão X=4
EET	Estresse no Trabalho	2,28	0,77	80	90	31	4

Os resultados apresentados na Tabela 2 indicam que boa parcela da amostra apresenta baixo nível de estresse (39%), ou seja, experimenta estresse positivo (*eustresse*), correspondente a fase de alarme na teoria quadrifásica de Lipp (2001). Este resultado, ainda que aparentemente favorável do ponto de vista da saúde, deve ser encarado com cautela, pois conforme alerta alguns autores (ARDID & ZARCO, 1998; SARDÁ-JUNIOR, LEGAL & JABLONSKI-JUNIOR, 2004), nem sempre o bom estresse surte o efeito estimulante esperado pelas organizações, podendo, às vezes, ser um sintoma de apatia e desinteresse pelo trabalho.

A Tabela 2 também indica que praticamente inexitem funcionários técnico-administrativos com estresse negativo ou *distresse* (apenas 2%), correspondente a fase de exaustão na perspectiva de Lipp (2001). Alerta-se que, apesar dessa parcela mínima da amostra estar experimentando níveis intoleráveis de estresse, não se deve negligenciar esse percentual, pois um trabalhador estressado pode contagiar negativamente todo ambiente de trabalho e colocar em risco o clima organizacional, o desempenho e o rendimento do grupo e a própria saúde organizacional. Por fim, observa-se que o estresse moderado foi predominante na amostra, sendo apontado na literatura como estimulante e motivador, mas podendo tornar-se nocivo se for experimentado continuamente e por um longo prazo. Dentro do nível moderado existem dois grupos, estando 43,9% da amostra concentrada no segundo intervalo e 15,1% no terceiro intervalo, correspondentes às fases de resistência e de quase-exaustão, respectivamente, do modelo de Lipp (2001).

Em síntese, apesar de uma considerável parcela da amostra (17,1%) apresentar níveis preocupantes de estresse (fases de Quase-exaustão e de Exaustão), prevalece a dimensão positiva do estresse (fases de Alarme e de Resistência), sugerindo que entre os técnico-

administrativos universitários parece haver equilíbrio entre o esforço, tempo e resultados alcançados para lidar com as pressões do ambiente laboral.

Estressores presentes no contexto laboral dos técnico-administrativos universitários

Para a abordagem psicossocial, o estresse emocional não é um problema inerente às pessoas, mas da interação que elas estabelecem com o ambiente social em que estão inseridas. A forma como as pessoas interpretam a estrutura e o funcionamento do local de trabalho modela a forma como elas interagem entre si e como realizam seu trabalho. Assim, para a perspectiva psicossocial importa conhecer os fatores ou eventos estressantes, pois quanto mais negativamente eles forem percebidos, maior o risco de desgaste psicológico, e quanto mais positivamente percebidos, maior probabilidade de bem-estar psicológico.

Para identificar os estressores laborais, esta pesquisa explorou duas perguntas abertas sobre o que os funcionários pensam das condições em que executa seu trabalho. A primeira pergunta solicitou que os respondentes indicassem os principais aspectos positivos que proporcionam maior satisfação no trabalho; enquanto a segunda pergunta solicitou que eles apontassem os aspectos negativos que geram mais estresse ou esgotamento no trabalho. Conforme a Tabela 3, o aspecto laboral mais positivamente percebido foi Relações com os colegas de trabalho, com 50,8% das respostas, indicando que a amostra interpreta que há espírito de colaboração, amizade e confiança entre os colegas no ambiente de trabalho.

Tabela 3. Fatores laborais positivos para os funcionários técnico-administrativos

Fatores positivos	Frequência	Proporção das respostas %
Relações com colegas: amizade; harmonia; companheirismo; bom relacionamento; socialização; sinceridade; cooperação;	100	50,8
Conteúdo do trabalho: liberdade para desenvolver tarefas; autonomia; pouca rotina; bom desempenho;	28	13,7
Suporte instrumental no trabalho: frota nova de carros; bom mobiliário; boa estrutura física; ambiente informatizado	24	11,8
Apoio e reconhecimento organizacional: reconhecimento do trabalho; realização profissional; crescimento profissional	23	11,2
Salário: razoável; pago em dia; estável	10	4,9
Carga de trabalho: trabalho pouco estressante; leve; pouca pressão; boa administração do tempo	7	3,5
Estabilidade no emprego	5	1,1
Relação com a chefia: chefe compreensivo; chefe pragmático	4	2,0
Segurança e benefícios sociais: atendimento à saúde; segurança contra furtos e roubos	2	1,0
Total de respostas	203	100%

Quanto aos aspectos mais negativamente percebidos, a Tabela 4 mostra que as respostas mais frequentes referem-se à Relação com a chefia (24,8%), sugerindo que para a amostra a relação interpessoal com a chefia, bem como a sua capacidade em gerir o trabalho é a principal fonte de insatisfação e de vivências pouco prazerosas no ambiente de trabalho.

Tabela 4: Fatores laborais negativos para os funcionários técnico-administrativos

Fatores negativos	Frequência	Proporção das espostas %
Relação com a chefia: falta diretriz; falta liderança, irresponsável, pressão; regime hitlerista; carrasco; incompreensivo; falso; fofoqueiro; invejoso; ter que resolver problemas pessoais do chefe; desrespeitoso; ego alterado; incapaz; não sabe distribuir tarefas; sem planeamento; não reconhece esforços; protege alguns funcionários; não incentiva o aperfeiçoamento; direitos desrespeitados; procedimentos fora da legislação, falta de ética, falta de comunicação	50	24,8
Sobrecarga de trabalho: serviço excessivo; pessoal insuficiente; acúmulo de tarefas; atividades extras; urgência; falta de tempo	25	12,2
Conforto físico: ambiente quente/ abafado/ sem ventilação; sem sala de descanso; sem higiene	19	9,3
Suporte instrumental no trabalho: falta material; faltam transportes para deslocamento; equipamento defasado; arquivos antigos.	16	7,8
Conteúdo do trabalho: trabalho monótono/ repetitivo; desorganização; burocracia	10	4,9
Saúde e bem-estar: dores musculares; estresse	7	3,5
Jornada de trabalho: exorbitante; não recompensada; exigência excessiva de pontualidade; horários sem padronização	7	3,5
Instabilidade no emprego	3	1,5
Salário: baixa remuneração; falta auxílio insalubridade	3	1,5
Distância entre trabalho e casa	3	1,5
Total de respostas	143	100 %

Comparando as Tabelas 3 e 4, observa-se que embora os fatores laborais positivos tenham sido mais numerosamente percebidos do que os negativos (203 e 143 indicações, respectivamente), a frequência de respostas positivas e negativas se aproximam, havendo uma diferença de apenas 60 indicações entre elas. Este resultado mais ou menos equilibrado de respostas positivas e negativas reflete bem os níveis moderados de estresse encontrado na maioria da amostra. Contudo, é provável que as vivências positivas, experimentadas principalmente por meio das Relações com os colegas de trabalho, estejam atuando como o principal agente protetor do estresse, enquanto as vivências negativas, experimentadas

principalmente por meio das Relações com a chefia, estejam atuando como maior fonte de estresse.

Chama atenção o fato de que ambos os aspectos mais percebidos pela amostra – positivos (Relações com os colegas) e negativos (Relações com a chefia) – referem-se a fatores de relações interpessoais no contexto de trabalho, o que demonstra claramente a importância que os participantes atribuem ao suporte social. Não há como descartar, então, que os vínculos de confiança, amizade, aceitação e simpatia dos colegas e superiores constituem as principais forças propulsoras do bem-estar psicológico dos técnico-administrativos universitários, devendo portanto ser culturalmente fortalecidas e contempladas nas políticas de gestão da universidade.

Considerações finais

Considera-se que os resultados encontrados alertam para a importância do suporte social como um fator de equilíbrio psicológico. Sugere-se, então, que a instituição programe ações voltadas a minimizar possíveis falhas de comunicação, e fortaleça as relações interpessoais oferecendo mais apoio às chefias para que elas possam incentivar a criatividade e a autonomia dos seus subordinados, bem como acolhê-los e assisti-los em suas dificuldades.

Uma limitação da presente pesquisa é a sua natureza transversal que, conseqüentemente, impossibilita realizar inferências causais. Para minimizar essa limitação sugerem-se pesquisas longitudinais futuras, incluindo outras variáveis como apoio social e estratégias de enfrentamento para avaliar mais profundamente a saúde desses profissionais.. Outra limitação diz respeito ao fato de não terem sido explorados dados de entrevistas que pudessem subsidiar informações mais criteriosas sobre as condições de trabalho da amostra, bem como pudessem suprir algumas perdas que foram impossíveis de evitar no Questionário Aberto, tais como resposta em branco, dispersas ou incompreensíveis que se tornaram inúteis ao objetivo do estudo. Considera-se, entretanto, que estas limitações não devem ser tomadas como falhas, mas como possibilidades que se abrem para futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

ARDID, C.; ZARCO, V. El estrés laboral. In: Fernández, A. (Org.). **Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones**. Madrid: Pirâmide, 1998.

BARDIN, L. (1997/1995). **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70.

BORDALO, A. A. (2006). Estudo transversal e/ou longitudinal. Revista Paranaense de Medicina., 20, (4), 1-5 . Retirado em 06/02/2009, no World Wide Web: <http://scielo.iec.pa.gov.br/pdf/rpm/v20n4/v20n4a01.pdf>

CERVO, A. L., BERVIAN, P. A., & SILVA, R. (2007). **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

CHANLAT, J. Teoria do stress e psicopatologia do trabalho. **Revista Prevenir**, São Paulo, v. 21, n. 20, p.117-25, jan.- jun. 1990.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

FIGUEROA, N. L., SCHUFER, M., MUIÑOS, R., MARRO, C., & CORIA, E. A. (2001). **Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego**. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 14, 653-659.

LIPP, M. N. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. N. (Org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. São Paulo: Papirus, 2001.

LIPP, M. E.N; TANGANELLI, E. M. Estress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre homens e mulheres. São Paulo, ENAMPAD 2002.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, jan.-abr. 2004.

SARDÁ-JÚNIOR, J. J.; LEGAL, E. J.; JABLONSKI-JÚNIOR, S. J. Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção. In: ALCHIERI, J.C.; CRUZ, R. M. (Orgs.). **Coleção Avaliação em Psicológica**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SELYE, H. **Stress: a tensão da vida**. São Paulo: IBRASA, 1959.

SOUZA, A. L. Saúde mental e trabalho: dois enfoques. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 20, n. 75, p. 65-71, jan.-jun. 1992.

TAMAYO, A.; LIMA, D.; SILVA, A. V. da. Clima organizacional e estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 77-101.

PARAÍBA. Estatuto, 26 de fevereiro de 1996. **RESOLUÇÃO/UEPB/CONSUNI, Campina Grande**, T. 1, p. 7, 1996

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Estatuto e regimento geral**. Disponível em: <http://www.uepb.edu.br/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=173&Itemid=72>. Acesso em: 30 Jun. 2011.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Manual de cargos, funções e competências dos servidores técnicos administrativos da Universidade Estadual da Paraíba**. Editora da Universidade Estadual da Paraíba. Paraíba, 2008.

ANEXO A
PARECER COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

FORMULÁRIO DE PARECER DO CEP – UEPB

PROJETO: CAAE: 0291.0.133.000-10

PARECER

APROVADO

NÃO APROVADO

PENDENTE

TÍTULO: Clima organizacional e estresse no trabalho: análise com técnico-administrativos universitários.

PESQUISADORA: Silvânia da Cruz Barbosa

Orientandos: Johanna Sales Pereira e Ketinlly Yasmyne Nascimento Martins

ANÁLISE DOS ITENS: O Projeto de Pesquisa em tela, como o próprio título indica, tem como objetivo geral "Avaliar o grau de estresse em Técnico-Administrativos universitários e sua relação com o clima organizacional". Trata-se de um projeto de iniciação científica que envolve, também, para sua realização, duas alunas referenciadas supra, além do trabalho com os próprios técnico-administrativos, objeto alvo do projeto. Nele aparecem as principais divisões exigidas num projeto de pesquisa, como Introdução, Objetivos, Justificativa, Metodologia e, ainda, as possíveis contribuições científicas para o tema que será abordado, bem como modelos de anexos e apêndices exigidos quando se trata de pesquisa que envolve seres humanos.

Assim, depois da análise do referido projeto, somos do Parecer FAVORÁVEL à realização da presente pesquisa, por estar em acordo com o Protocolo deste Comitê de Ética em Pesquisa conforme a Resolução 196/96 do CNS/MS e a RESOLUÇÃO/UEPB/CONSEPE/10/2001, salvo melhor juízo.

Campina Grande, 15 de setembro de 2010

Relator: 19

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



Prof.ª Dra. Dornélica Pedrosa de Araújo
Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa

ANEXO B

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO – EET

A seguir, há 13 afirmativas relacionadas ao trabalho. Por favor, leia com atenção cada uma delas e decida se você já se sentiu deste modo em seu trabalho.

Instruções: Se você já teve este sentimento, indique com que frequência você o sente, marcando o número (de 1 a 5) que melhor descreve o quanto você se sente dessa maneira

	1	2	3	4	5
Frequência	Discordo totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo totalmente

	PONTUAÇÃO				
1. A forma com as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1	2	3	4	5
2. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	2	3	4	5
3. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5
4. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1	2	3	4	5
5. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1	2	3	4	5
6. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1	2	3	4	5
7. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1	2	3	4	5
8. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1	2	3	4	5
9. As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1	2	3	4	5
10. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1	2	3	4	5
11. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	2	3	4	5
12. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
13. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5

ANEXO D**Ficha Sócio-Demográfica**

1. Idade: _____ anos

2. Género:

() Masculino

() Feminino

3. Estado civil: _____

4. Nº de filhos: _____

5. Escolaridade

() Ensino Fundamental Incompleto

() Ensino Fundamental Completo

() Ensino Médio Incompleto

() Ensino Médio Completo

() Superior incompleto

() Superior

() Pós-graduado

Tempo de serviço na instituição: _____

Como é o seu horário de trabalho? _____

Quais os aspectos negativos no seu trabalho que lhe deixam mais estressado/esgotado?

Quais os aspectos positivos no seu trabalho que lhe trazem maior prazer/satisfação?
