

Referencia completa deste trabalho:

Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2012). *Stress* ocupacional na função pública: Um estudo comparativo entre colaboradores de uma autarquia local. In J. L. P. Ribeiro, I. Leal, A. Pereira, A. Torres, I. Direito, & P. Vagos (Eds.), *Actas do 9º congresso nacional de psicologia da saúde* (pp. 14-21). Lisboa: Placebo, Editora Lda.

Versão original publicada disponível em: <http://www.placebo.pt/abrir/home/20.html>

Stress Ocupacional na Função Pública: Um estudo Comparativo entre Colaboradores de uma Autarquia Local

Jorge M.P. Afonso & A. Rui Gomes

Universidade do Minho. Escola de Psicologia. Braga

O *stress* ocupacional resulta da incapacidade do indivíduo em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas de saúde física e mental, afetando o indivíduo e as organizações (Cooper, 1998). Os “custos” relacionados com o *stress* ocupacional têm sido objeto de cada vez maior interesse na comunidade científica, englobando cada vez mais variáveis consideradas importantes para se perceber o fenómeno, como sejam, a satisfação profissional, os problemas físicos e mentais, os níveis de absentismo e *turnover*, o comprometimento com os objetivos e as tarefas profissionais, etc. (Cooper & Payne, 1990; Sauter & Murphy, 1995). Como referem Steinhaus e Perry (1996), existem cada vez mais gestores a dar importância à satisfação dos seus funcionários, procurando promover o sentimento de comprometimento organizacional bem como procurando que os objetivos organizacionais se transformem em objetivos pessoais, pois desta forma as organizações poderão esperar maior produtividade dos seus colaboradores.

Tendo por base estas indicações, procurámos estudar este tema junto de colaboradores da função pública de uma autarquia local no norte do Portugal. Mais concretamente, este estudo incidiu a sua análise na experiência laboral de dois grupos profissionais: funcionários a exercerem funções na câmara municipal e funcionários a exercerem funções nas escolas do concelho.

Esta análise justifica-se não só pela escassez de dados existentes sobre estes profissionais (ver Teixeira, 2008), mas sobretudo por dois motivos relacionados.

Em primeiro lugar, as alterações legais introduzidas em 2009 pelo governo português

(Decreto-Lei n.º 305/2009) implicaram um redimensionamento das estruturas organizacionais do estado, levando à extinção de algumas dependências públicas e à consequente integração dos funcionários noutros departamentos estatais. Esta situação teve impacto imediato nos funcionários com um vínculo profissional no Ministério da Educação, exercendo funções nas escolas do ensino básico do concelho, tendo passado a integrar o quadro orgânico permanente da câmara, mas mantendo as mesmas funções. Estas mudanças implicaram integrar uma nova estrutura organizacional que compreende um quadro de chefia de cariz político. Por outro lado, os funcionários em funções na câmara passaram também a assumir tarefas de maior responsabilidade em termos de exigência, quer na quantidade quer na qualidade das mesmas (ex: a avaliação de desempenho dos funcionários afetos à escola).

Em segundo lugar, este estudo procura analisar a experiência profissional de ambas as classes profissionais após a introdução do Sistema de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), que implicou um novo sistema de avaliação do desempenho dos funcionários. Este sistema visa a melhoria do desempenho e qualidade dos serviços da Administração Pública, defendendo a coerência e harmonia da ação dos serviços prestados, tendo como objetivo final a promoção da motivação profissional e desenvolvimento de competências dos quadros de dirigentes e demais trabalhadores.

Foi considerando este conjunto significativo de alterações que avaliámos a experiência de *stress* ocupacional nestas duas classes profissionais, observando o modo como percecionam a sua atividade bem como possíveis diferenças nesta mesma avaliação em função de exercerem funções na câmara ou nas escolas.

Assim sendo, este trabalho tem três objetivos principais:

- a) Analisar os níveis globais de *stress*, os fatores de *stress* e a prevalência de *burnout* em ambos os grupos profissionais;
- c) Analisar as diferenças na experiência de *stress*, comprometimento organizacional, *burnout*

e satisfação com a vida, em função dos grupos profissionais;

d) Analisar as variáveis preditores da satisfação com a vida e do comprometimento organizacional nos dois grupos profissionais.

Método

Amostra

Participaram neste estudo 109 colaboradores de uma autarquia na zona norte de Portugal, divididos entre funcionários a desempenharem funções na câmara municipal ($n = 67$, 61.5%) e nas escolas do concelho ($n = 42$, 38.5%). Na distribuição por sexos, 45 (41.3%) são do sexo masculino e 61 (56%) do sexo feminino. As idades variaram entre os 24 e os 60 anos ($M = 44.03$; $DP = 8.51$).

Instrumentos

Questionário demográfico. Recolheu dados relativos ao sexo, idade, estado civil, formação académica e profissional, características e condições gerais de trabalho.

Questionário de *stress* ocupacional (QSO) (Gomes, 2010). Compreende duas partes distintas, sendo a primeira caracterizada por uma única questão destinada a avaliar os níveis globais de *stress*. Na segunda são incluídos 24 itens respondidos numa escala *Likert* desde 0=*Nenhum stress* a 4=*Muito stress* destinados a avaliar sete dimensões: i) relação com clientes/cidadãos; ii) relações com colegas; iii) relações com as chefias; iv) excesso de trabalho; v) carreira e remuneração; vi) problemas familiares; e vii) condições de trabalho.

Escala de satisfação com a vida (ESV) (Neto, 1999). Avalia a satisfação com a vida enquanto processo cognitivo (julgamento pessoal acerca da vida), assumindo-se que é mais relevante solicitar à pessoa uma análise global da sua vida do que efetuar uma avaliação da

satisfação em domínios específicos da vida. O instrumento inclui 5 itens, respondidos numa escala *Likert* desde 1=*Discordo muito* a 5=*Concordo muito*.

Inventário de *burnout* de Maslach – Versão geral (IBM-VG) (Maslach & Jackson, 1986; Adaptação de Afonso & Gomes, 2009). Avalia os sentimentos relacionados com o trabalho, distribuindo-se por três dimensões: i) exaustão emocional; ii) cinismo e iii) eficácia profissional. Inclui 16 itens, distribuídos pelas três dimensões referidas, respondidas numa escala *Likert* desde 0=*Nunca* a 6=*Todos os dias*.

Escala de comprometimento organizacional (ECO) (Mowday, Porter, & Steers, 1982; Adaptação de Afonso & Gomes, 2009). Avalia os sentimentos, atitudes e valores positivos assumidos pelos profissionais relativamente ao seu local de trabalho. A versão original é constituída por 15 itens sendo, no entanto, possível utilizar apenas 9 itens de modo a extrair o fator original avaliado pelo instrumento. Assim, foi usada a versão com 5 itens, respondidos numa escala *Likert* desde 1=*Discordo totalmente* a 5=*Concordo totalmente*.

Procedimento

A investigação iniciou-se com o pedido de autorização ao Presidente da Câmara, explicando-se os objetivos do estudo e os procedimentos de recolha, tratamento e divulgação dos dados. Seguiu-se a distribuição do protocolo de avaliação, que incluía uma carta de apresentação acerca dos objetivos e implicações da investigação, assegurando-se o carácter voluntário da participação. Após isto, foi recolhido o consentimento informado de aceitação de participação na investigação. O protocolo foi distribuído a 128 colaboradores, tendo sido recebidos e validados 109 questionários, representando uma taxa efetiva de retorno e adesão de 86%.

Resultados

Propriedades Psicométricas dos Instrumentos

Antes de procedermos à análise dos objetivos específicos deste estudo, testámos as estruturas fatoriais dos instrumentos, recorrendo a análises fatoriais de componentes principais, sem pré-definição do número de fatores, através da rotação ortogonal (procedimento “*varimax*”), com normalização de Kaiser (“*eigenvalue*” igual ou superior a 1). Em geral, os resultados confirmaram as estruturas previstas. No entanto, dois problemas significativos devem ser referidos. Assim, o questionário de *stress* ocupacional ficou representado apenas por cinco fatores (e.g., relação com os colegas e relação com as chefias assumiram-se como um único fator que passou a ser designado por “relações profissionais” e o excesso de trabalho foi retirado). De igual modo, tivemos de retirar a dimensão cinismo do Inventário de *Burnout* de *Maslach*. Os valores de consistência interna de todos os fatores foram aceitáveis.

Experiência de *Stress* Ocupacional nos Grupos Profissionais

Relativamente ao nível global de *stress* avaliado pelo QSO, é de referir que a atividade profissional foi percecionada como mais stressante pelos profissionais das escolas (46.1%) do que pelos profissionais da câmara municipal (36.9%). É interessante referir que a carreira e remuneração representou a maior fonte de *stress* para ambos os grupos profissionais, mas os valores médios foram superiores nos profissionais das escolas ($M = 3.11$; $DP = 1.03$) relativamente aos profissionais da câmara ($M = 2.71$; $DP = 0.88$). Já com valores médios mais baixos, foi possível observar que a segunda fonte de maior *stress* ocupacional para ambos os grupos profissionais disse respeito às condições de trabalho, sendo neste caso os valores médios superiores nos profissionais da câmara ($M = 2.48$; $DP = 1.08$) relativamente aos profissionais das escolas ($M = 2.36$; $DP = 1.04$).

Quanto aos níveis de *burnout*, também foram verificadas percentagens superiores de

exaustão emocional nos profissionais das escolas (11.9%) do que nos profissionais da câmara municipal (9.1%). Do mesmo modo, os profissionais das escolas evidenciaram menor eficácia profissional (7.1%) do que os profissionais da câmara municipal (4.5%).

Numa observação comparativa entre grupos, e recorrendo a medidas paramétricas de análise, os resultados não evidenciaram diferenças multivariadas entre grupos no questionário de *stress* (Wilks' $\lambda = .91$, $F_{(5,88)} = 1.8$, $p = .121$, $\eta^2 = .09$). No entanto, os testes univariados apontaram diferenças entre grupos ao nível do *stress* associado à carreira e remuneração ($F(1, 92) = 3.59$, $p < .05$, $\eta^2 = .04$), sendo os valores superiores nos profissionais das escolas. Nas restantes dimensões avaliadas não foram encontradas diferenças entre os grupos.

Predição do Comprometimento Organizacional e da Satisfação com a Vida

O objetivo desta análise foi prever a experiência de comprometimento organizacional e de satisfação com a vida nos dois grupos profissionais, assumindo como variáveis predictoras as dimensões de *stress* (QSO) e do *burnout* (IBM-VG). Para tal, efetuámos análises de regressão múltipla (método “*enter*”). No conjunto de análises efectuadas, procuramos observar indicadores de multicolinearidade (Índices de Tolerância-IT, “*Variance Inflation Factor*”-VIF), a independência das observações (valores de “*Durbin-Watson*”), constatando-se a ausência deste problema nos modelos testados.

Começando pela dimensão de comprometimento organizacional no grupo dos funcionários em funções na câmara, o modelo final explicou 45% da variância total ($R^2_{\text{ajust.}} = .37$) revelando-se significativo ($F_{(7,50)} = 5.78$, $p < .001$). Assim sendo, o comprometimento organizacional foi predito pelo *stress* relacionado com os problemas familiares ($\beta = .36$, $t = 2.89$, $p < .01$) bem como pelas facetas da exaustão emocional ($\beta = -.27$, $t = -2.08$, $p < .05$) e eficácia profissional ($\beta = .37$, $t = 3.13$, $p < .01$) do inventário de *burnout*. Em relação aos funcionários das escolas, o modelo explicou 46% da variância total ($R^2_{\text{ajust.}} = .32$) revelando-

se marginalmente significativo ($F_{(7,28)} = 3.38, p < .10$). Assim sendo, o comprometimento organizacional foi predito pelo *stress* associado à carreira e remuneração ($\beta = -.63, t = -2.96, p < .01$).

No que se refere à satisfação com a vida dos colaboradores em funções na câmara, o modelo explicou 35% da variância total ($R^2_{\text{ajust.}} = .26$), revelando-se significativo ($F_{(7,50)} = 3.86, p < .01$). Neste sentido, a satisfação com a vida foi predita pelo *stress* relacionado com a carreira e remuneração ($\beta = -.52, t = -3.86, p < .001$) e, com valores quase significativos, pelo *stress* associado à relação com colegas e chefias ($\beta = .25, t = 1.81, p < .10$). Quanto aos funcionários em funções nas escolas, o modelo explicou 47% da variância total ($R^2_{\text{ajust.}} = .33$), revelando-se estatisticamente significativo ($F_{(7,28)} = 3.50, p < .01$). Assim, esta dimensão foi predita pelo *stress* relacionado com os clientes/cidadãos ($\beta = .48, t = 2.07, p < .05$) e com a carreira e remuneração ($\beta = -.85, t = -4.04, p < .001$). Por outro lado, com valores quase significativos, a satisfação com a vida foi predita pela eficácia profissional ($\beta = .28, t = 1.70, p < .10$) do inventário de *burnout*.

Discussão

Um primeiro aspeto a realçar dos dados refere-se ao facto da experiência de *stress* ocupacional ser mais evidente nos profissionais das escolas do que nos profissionais da câmara municipal. De facto, foram os profissionais das escolas a evidenciar maiores níveis globais de *stress* bem como maiores valores de *burnout*, tanto nas dimensões de exaustão emocional como de menor eficácia profissional. Embora não seja possível afirmar que estes dados refletem as mudanças no vínculo profissional dos profissionais das escolas (pois não possuímos medidas prévias neste grupo antes das alterações legais), a verdade é que a experiência profissional tende a ser mais negativa para estes profissionais.

Um segundo aspeto a referir, prende-se com o facto do *stress* associado à carreira e remuneração representar uma das maiores preocupações para ambos os grupos profissionais, embora tal situação seja mais evidente nos profissionais das escolas. A este nível, já é possível estabelecer um maior paralelismo com as mudanças nos sistemas de avaliação propostos pelo SIADAP, uma vez que estes têm implicações diretas na avaliação do desempenho e na progressão da carreira (com consequências adicionais sobre os sistemas de remuneração). Estes dados reforçam essencialmente o papel de variáveis de *stress* associadas à estrutura organizacional, que têm vindo a ser referidas noutras profissões como fortemente associadas a experiências profissionais mais negativas (ver Afonso & Gomes, 2009; Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Gonçalo, Gomes, Barbosa, & Afonso, 2010; Melo, Gomes, & Cruz, 1997).

Quanto às análises de regressão, dois aspetos devem ser realçados. Em primeiro lugar, a experiência de comprometimento organizacional foi predita por variáveis distintas em ambos os grupos profissionais. Assim, enquanto nos profissionais da câmara são os problemas familiares do QSO bem como a exaustão emocional e a eficácia profissional do IBM que predizem o comprometimento organizacional, no caso dos funcionários das escolas é essencialmente o *stress* associado à carreira e remuneração. Uma vez mais, estes dados podem levar a supor que a mudança no vínculo profissional deste grupo de funcionários não será indiferente a estes resultados. Em segundo lugar, na satisfação com a vida já foi possível constatar uma maior congruência entre os resultados nos dois grupos profissionais. Neste caso, tanto as relações profissionais como a carreira e remuneração (uma vez mais...) constituíram-se como variáveis preditores em ambos os grupos profissionais, a que se juntou a eficácia profissional do IBM no caso dos funcionários das escolas. Em suma, os modelos de regressão de ambos os grupos sugerem o papel primordial do *stress* associado à carreira e remuneração na predição da satisfação com a vida, sendo também de considerar a influência

desta variável na predição do comprometimento organizacional no caso dos profissionais a exercerem funções nas escolas. O papel de algumas destas variáveis preditores tem vindo a ser referido por outros estudos (ver Correia, Gomes, & Moreira, 2010; Gomes, Cruz, & Cabanelas, 2009), decorrendo assim a importância de serem consideradas em possíveis programas de intervenção junto destas classes profissionais.

Em síntese, estes dados sugerem que os aspetos relativos à carreira e remuneração representam um papel fundamental na compreensão das experiências profissionais dos funcionários da câmara e das escolas, devendo por isso merecer toda a atenção por parte dos responsáveis organizacionais, tanto mais por ocorrerem num período de significativas mudanças funcionais.

Referências

- Afonso, J., & Gomes, A. R. (2009). Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: Um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e crítica*, 2(2), 294-303.
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*. Oxford: University Press.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. O. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. London: Sage.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1990). *Causes, coping and consequences of stress at work*. New York: Wiley.
- Correia, T., Gomes, A. R., & Moreira, S. (2010). Stress ocupacional em professores do ensino básico: Um estudo sobre as diferenças pessoais e profissionais. In C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A.T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, C. Machado, A. Maia, A. Sampaio & M.C. Taveira (Ed.), *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 1477-1493). Lisboa: Associação Portuguesa de Psicologia.
- Gomes, A. R. (2010). *Questionário de Stresse Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG)*.

Relatório técnico não publicado. Braga: Universidade do Minho.

- Gomes, A. R., Cruz, J. F., & Cabanelas, S. (2009). Estresse ocupacional em profissionais de saúde: Um estudo com enfermeiros portugueses. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(3), 307-318.
- Gonçalo, H., Gomes, A. R., Barbosa, F., & Afonso, J. M. P. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 26(1), 165-178.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Mountain View, CA: CPP, Inc.
- Melo, B. T., Gomes, A. R., & Cruz, J. F. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 53-72.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Neto, F. (1999). Satisfação com a vida e características da personalidade. *Psychologica*, 22, 55-70.
- Sauter, S., & Murphy, L. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Steinhaus, C., & Perry, J. (1996). Organizational Commitment: Does Sector Matter? *Public Productivity & Management Review*, 3(19), 278-288.
- Teixeira, S. (2008). *Stress Ocupacional numa unidade de administração pública local*. Tese Mestrado. Braga: Universidade do Minho