



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Giselle dos Santos

Stress Ocupacional: os fatores indutores e a vulnerabilidade dos indivíduos de uma Administração Pública local



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Giselle dos Santos

***Stress* Ocupacional: os fatores indutores e a
vulnerabilidade dos indivíduos de uma
Administração Pública local**

Dissertação de Mestrado
Mestrado Integrado em Psicologia
Área de especialização em Psicologia do Trabalho,
das Organizações e dos Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação da
Professora Doutora Ana Veloso

Outubro de 2012

Declaração

Nome: GISELLE DOS SANTOS

Endereço eletrónico: gisellesantopsi@gmail.com

Telefone: (351) 933.801.128 - Portugal / (55) 21 9164-1631 - Brasil

Título de Residência: 768M44P94

Passaporte: YA348493

RG: 020.247.350-0 SSP/RJ

Título da dissertação:

Stress Ocupacional: os fatores indutores e a vulnerabilidade dos indivíduos de uma Administração Pública local

Orientadora: Professora Doutora Ana Veloso

Ano de conclusão: 2012

Designação do Mestrado: *Psicologia do Trabalho, das Organizações e dos Recursos Humanos.*

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, _____/_____/_____.

Assinatura: _____.

Agradecimentos

Agradecimentos pela ajuda, colaboração, força, luta e perseverança. Neste momento só tenho bons pensamentos e boas energias para agradecer a todos que participaram desta minha trajetória. Um caminho com muitos obstáculos, mas que com a colaboração de algumas pessoas, se tornou possível.

Deus. Agradeço ao Senhor pela fé propiciada em mim, não só nos momentos alegres, mas principalmente nos momentos difíceis, provendo em mim a força para caminhar até o fim deste percurso, dirigindo minhas escolhas através da Sua presença sempre constante e confortante em minha vida.

Ao meu amado Pai (in memoriam). Agradeço pelo que foi e pelo que sempre será: o motivo da continuidade da minha existência e da minha determinação para realizar meus sonhos e objetivos. O meu modelo a seguir de honestidade, coragem, otimismo e amor. Obrigada é pouco para agradecer o tempo precioso que esteve ao meu lado, a dedicação que teve comigo, a preocupação e todo o sacrifício que fez por mim. *Saudades eternas.*

Universidade do Minho, Braga, Portugal. Agradeço pela oportunidade cedida, pela colaboração e pelo apoio oferecido na continuidade do meu caminho acadêmico. Agradeço aos professores envolvidos neste processo de ensino-aprendizagem e aos colegas de classe. Todos importantes e fundamentais para a realização e concretização deste sonho. *Professora Doutora Ana Veloso*, minha orientadora, agradeço pelo amparo e estímulo durante este percurso.

Administração Pública local. Agradeço por acreditar e confiar no meu trabalho e, inclusive, por me dar a oportunidade de realizar este estudo na organização. *Dra. Gisela Azevedo*, agradeço o apoio, não somente na execução deste trabalho, mas também em todo período de estágio realizado ao seu lado, inclusive agradeço a contribuição profissional que me foi propiciada durante o tempo em que laboramos juntas.

Universidade Estácio de Sá, Campus Barra Akxe, Rio de Janeiro, Brasil. Agradeço a instituição e os professores que tive a oportunidade de conhecer e de aprender os saberes da profissão. *Professora Ângela Perez*, agradeço pelos conselhos, palavras e demonstrações explícitas de afeto, transformando-se em uma amiga para a vida. *Professora Eliane Farah*, mostrando-me qual caminho da Psicologia deveria escolher para ser feliz na minha profissão. *Professor Nelson Schneider*, agradeço as aulas de Psicologia do Trabalho ministradas, mostrando-me o caminho a seguir em minha especialização.

Ao meu amor Rodrigo. De um modo geral, as pessoas tendem a relacionar a palavra amor a constituição de um vínculo emocional com alguém. No meu caso foi mais que isso. Não tenho

palavras para agradecer a incansável paciência e tolerância em todos os dias que esteve ao meu lado. Obrigada pelo seu carinho, por todo o amor dedicado a mim e pelo apoio, inclusive nos instantes de dificuldade. Obrigada principalmente por acreditar em mim nos momentos em que nem eu mesma acreditei.

Minha Família. Agradeço a todos. Minha avó *Maria das Neves*, pelo amor e apoio incondicional, pelas orações, pela preocupação e pelas palavras de conforto que me transmitiu sempre que precisei. Agradeço a minha mãe *Mercedes*, meus irmãos *Sérgio* e *Alex*, minhas cunhadas *Josilene* e *Cláudia*, meus primos *Joanathan* e *Michael*, meus sobrinhos *Pedro*, *Stephanie*, *Carolina*, *Victória* e *Marcela*. Agradeço a cada um de vocês por acreditarem em mim.

Aos amigos, agradeço a todos. Aqueles dos tempos de escola, da faculdade, do bairro onde cresci, da profissão; especialmente *Evelyn*, *Paloma* e *Alexandra*, pelo amparo em todos os momentos e pela forte amizade que construímos através do tempo. Definitivamente, sem vocês teria sido tudo mais difícil.

E agradeço a todos que participaram direta ou indiretamente desta longa caminhada. Tenho a consciência de que sem o apoio de todos que estiveram ao meu lado, eu não teria chegado até o fim. Acredito que na vida “precisamos precisar do outro para ser feliz”. E eu tenho orgulho disso. Foi desta forma que construí o “*império*” de amigos e de pessoas especiais que tenho hoje na minha vida.

Meu enorme e sincero agradecimento a todos.

Resumo

Inúmeras investigações têm sido levadas a cabo acerca do *stress*. Contudo, um ponto em comum muito discutido entre os autores é a maneira como o termo é definido e/ou utilizado, produzindo imensa confusão, tanto na área científica quanto para o público em geral.

Apesar de existirem diversos significados para a definição do conceito de *stress*, estes significados podem ser distintos em 3 (três) grandes conjuntos. O primeiro conjunto formado pelos autores que entendem o *stress* como consequência das condições ambientais e das forças externas atuantes no indivíduo. O segundo conjunto formado por autores que descrevem o *stress* como uma reação fisiológica e psicológica evidenciada pelo indivíduo que está sob pressão. E há ainda o terceiro conjunto formado pelos autores que definem o *stress* como um processo de interação das condições ambientais e das respostas individuais (Eriksen e Ursin, 2006, cit. in Serra, 2011). Posto isto, esta investigação terá início na elucidação desta discussão, através de uma breve revisão da literatura, descrevendo alguns estudos já realizados sobre o tema, dando ao leitor um maior esclarecimento acerca do conceito de *stress* e de *stress* ocupacional (vivenciado ou experienciado no ambiente laboral) que, de acordo com Tattersall e Farmer (1995), é definido como “*uma incapacidade do indivíduo em ajustar-se satisfatoriamente às constantes mudanças e exigências colocadas pelo seu meio de trabalho*” (cit. in Gomes, 1998, p.12). O estudo tem o intuito ainda de descrever os sinais e sintomas do *stress* / *stress* ocupacional e seus efeitos / consequências, tendo estes aspectos diferentes para cada indivíduo.

A investigação realizada, através da recolha de dados por inquéritos, tem por objetivo analisar a vulnerabilidade ao *stress* dos participantes no ambiente laboral, os níveis globais de *stress* existentes na atividade laboral, suas principais fontes indutoras e como algumas variáveis do estudo se comportam em associação com outras variáveis recolhidas. Por fim, apresentaremos uma breve discussão acerca da investigação realizada e dos resultados encontrados, incluindo as limitações encontradas e alguns contributos e recomendações para futuros estudos.

Palavras-Chave: *Stress*, *Stress* Ocupacional, Fontes indutoras, Vulnerabilidade e *Coping*.

Abstract

Several investigations have been carried on regarding stress. However, a common discussion among the authors is how the term stress is defined and used, producing some confusion, both in the scientific world as well as to the general public.

Although there are several meanings for the definition of stress, these meanings can be distinguished in 3 (three) large sets. The first set understand the stress as a consequence of environmental conditions and external impact. The second set describes stress as physiological and psychological reaction manifested by the individuals who are under pressure. The third set defines stress as a process of interaction of environmental conditions and the individual responses (Eriksen e Ursin, 2006, cit. in Serra, 2011). This research will begin by clarifying this discussion through a brief literature review, describing some previous studies on the subject and giving to the reader a greater understanding about the concept of stress and occupational stress (experienced in the work environment). For the purpose of this research and according to Tattersall and Farmer (1995), stress is described as "an individual's inability to adjust satisfactorily to the constant changes and demands originated in the work environment" (cit. in Gomes, 1998, p. 12). The study has also the purpose of describing the signs and symptoms of stress/ occupational stress and its effects/consequences, having these aspects differentiated for each individual.

The research, aims to analyses the participants' vulnerability to stress in the work environment, the overall levels of *stress* present in labor activity, the main inducing sources, and how some study variables behave in association with other collected variables. Finally, we will present a brief discussion about the results achieved, including its limitations and some contributions and recommendations for future studies.

Keyword: Stress, Occupational Stress, Forces Inductors, Vulnerability and Coping.

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo	v
Abstract	vi
1. Introdução	1
2. Enquadramento Teórico	4
2.1. Breve histórico do desenvolvimento do conceito de <i>stress</i>	4
2.2. Definição do conceito de <i>stress</i> e de <i>stress</i> ocupacional	6
2.2.1. <i>Stress</i>	6
2.2.2. <i>Stress</i> Ocupacional	7
2.3. Fatores indutores de <i>stress</i> / <i>stress</i> ocupacional	8
2.4. Sinais e sintomas do <i>stress</i> / <i>stress</i> ocupacional	10
2.5. Consequências do <i>stress</i> / <i>stress</i> ocupacional	11
2.5.1. Consequências ao nível individual	12
2.5.2. Consequências ao nível organizacional	12
2.6. Respostas ao <i>stress</i> / <i>stress</i> ocupacional	12
2.7. Estratégias para lidar com o <i>stress</i> / <i>stress</i> ocupacional	13
2.7.1. Estratégias de <i>Coping</i>	14
2.8. O bom <i>stress</i>	15
3. Método	17
3.1. Procedimentos de recolha de dados	17
3.2. Procedimentos de análise de dados	17
3.3. Instrumentos e medidas	18
3.3.1. Questionário de <i>stress</i> ocupacional	18
3.3.2. Questionário para medir a vulnerabilidade ao <i>stress</i>	19
3.4. Amostra	20
4. Resultados	23
5. Discussão	33
6. Conclusão	36
7. Bibliografia	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Caracterização da amostra (Variáveis sociodemográficas)	20
Tabela 2 – Hábitos de saúde dos participantes	21
Tabela 3 - Caracterização da amostra (Variáveis laborais)	22
Tabela 4 – Nível global de <i>stress</i> experienciado pelos participantes	23
Tabela 5 – Fontes indutoras de <i>stress</i> – Subescalas do QSO-VG	24
Tabela 6 – Valor médio, desvio-padrão e correlações entre as variáveis dos instrumentos	28
Tabela 7 – Associação entre o nível global de <i>stress</i> e os hábitos de saúde	30
Tabela 8 – Associação entre o nível global de <i>stress</i> e a categoria / função profissional	31
Tabela 9 – Associação entre a vulnerabilidade ao <i>stress</i> e os hábitos de saúde	32
Tabela 10 - Associação entre o desejo de abandonar ou mudar de emprego e as condições laborais / satisfação profissional	32

1. Introdução

“Se te compreenderes a ti mesmo e aceitares que por vezes não consegues fazer tudo, isso aliviará o teu stress. Não importa quem está ao teu lado, o importante é que tu próprio estejas.”

(McGrath, 1997, p. 8)

Traduzir ou definir o termo *stress*, em português, não é uma tarefa simples. Contudo, inúmeros estudos são realizados ao longo do tempo acerca desta temática, indicando diversas linhas e teorias, desde a concepção do tema até as formas de intervenções e estratégias para lidar com o *stress*. Segundo Silva (2001), as primeiras referências expostas em relação ao tema datam da década de 40, no século XX. O termo se apresenta como um tema comum do cotidiano e em conversas do dia-a-dia, sendo usado para narrar inúmeras e diferentes situações.

Entretanto, a revisão bibliográfica realizada acerca do tema mostra-nos que o *stress* pode ser estudado através de 3 vertentes distintas: fisiológica, psicológica e ambiental. Na primeira vertente o foco está presente nas consequências que o *stress* traz para o indivíduo ao nível das respostas fisiológicas que esta experiência acarreta. Isto ocorre através de uma resposta genérica do organismo para toda e qualquer exigência que lhe é feita, sem nenhuma consideração ao processo psíquico ou social. Esta vertente é ilustrada pelo modelo clássico de Hans Selye, de 1979 (Santos & Castro, 1998). A segunda vertente é descrita pelos autores Lazarus e Folkman (1986) através do próprio processo de desenvolvimento do *stress*. Os autores levam em consideração o fator psicológico do indivíduo, quer dizer, a avaliação que ele faz do *stress* experienciado, incluindo a interação com o meio em que se desenvolve, incluindo a avaliação que o indivíduo faz das estratégias adotadas para lidar com o *stress*, sendo este o foco de estudo destes autores. Na terceira vertente o foco está nas causas que provocam o *stress*, quer dizer, o *stress* como estímulo e tendo como fonte o seu acontecimento. Quanto mais intenso, maior é o *stress* vivido (Holmes & Rahe, 1967).

Entretanto, a distinção das vertentes dos estudos acerca do *stress* e seu desenvolvimento é extremamente complexo. E através da pesquisa bibliográfica realizada, entendeu-se que o *stress* pode ser observado em qualquer ser humano e em qualquer situação. Entretanto, uma situação que pode ser estressante para um indivíduo, pode impulsionar e ser entendida como desafiadora para outro. Ou até um mesmo indivíduo pode considerar uma situação estressante em dada altura da vida e em outra, não. E na tentativa de esclarecer e desmistificar o tema através das diferentes perspectivas existentes, bem como descrever a relevância da definição do conceito, inicia-se a descrição deste presente estudo.

Essa investigação torna-se relevante ao nível social na medida em que o *stress* ocupacional encontra-se cada vez mais frequente nas organizações, consequentes das mudanças e das transformações dos tempos atuais. A prevenção ou mesmo a eliminação do *stress* ocupacional é

considerado um fator de imensa importância para o desenvolvimento da eficiência e eficácia da organização e do indivíduo, profissionalmente. Para a comunidade científica, o presente estudo tem o intuito de colaborar nos processos de desenvolvimento de estudos acerca do tema, inclusive na atuação da prevenção do mesmo.

Alguns estudos foram realizados acerca do *tema e* mostram diferenças, inclusive, na maneira como os indivíduos enfrentam o *stress*. Um estudo realizado em 1992 por Cooper, Liukkonen e Cartwright, cita que 48% de uma amostra de trabalhadores da União Europeia queixam-se de *stress* ocupacional, revelando ser esta a perturbação mais frequente em sua atividade laboral (1996, cit. *in* Leite & Uva, 2010). Continuamente, outro estudo relevante acerca do tema foi realizado e publicado em 2000, corroborando a investigação anteriormente citada, onde Benavides, Benach, Diez-Roux e Roman descrevem a investigação realizada com trabalhadores de 15 países pertencentes a União Europeia, revelando o *stress* como um dos três problemas de saúde mais citados entre os mais de 15 mil participantes inqueridos. The National Institute for Occupational Safety and Health (2010) acrescenta que, o aumento do absentismo, dos atrasos e das ideias de abandono de emprego por parte dos trabalhadores estão associados as condições laborais estressantes existentes nas organizações.

Em relação ao montante gasto pelas organizações com o *stress* e suas consequências, é possível citar um estudo realizado com organizações dos Estados Unidos, em que trabalhadores foram avaliados através do absentismo, da redução da produtividade, dos pedidos de indenização, dos seguros de saúde e das despesas médicas diretas, consequentes do *stress* ocupacional. Este estudo revelou que os gastos encontram-se em cerca de 150 bilhões de dólares por ano (Cooper, 2000). Há ainda um estudo realizado por Sutherland e Cooper, em 1990, onde é descrito que em algumas indústrias dos EUA o absentismo relacionado ao *stress* atinge de 10% a 20% dos indivíduos, representando os custos anuais mais elevados das organizações (cit. *in* Serra, 2011), confirmando os resultados encontrados pelo estudo anteriormente citado. A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2005) revelou que cerca de 22% dos trabalhadores queixam-se de *stress* relacionado ao trabalho, mostrando ainda que mais de 20 bilhões de euros por ano são despedidos pelas organizações com a saúde dos trabalhadores.

Alguns estudos também foram realizados acerca do *stress* e sua diferenciação entre condição laboral ativa e inativa, entre os géneros e outros. Em estudos acerca das consequências do *stress* comparando indivíduos empregados e desempregados, Claussen, Bjorndal e Hjort (1993) mostram que há uma incidência de depressão, ansiedade e doenças psicossomáticas maiores nos indivíduos desempregados, revelando que estas são de quatro a dez vezes maiores em relação aos indivíduos empregados. E de acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2010), Portugal é considerado um dos países que possuem grande preocupação com o *stress* profissional, no que diz respeito a implementação de medidas preventivas acerca de substâncias perigosas ou ruídos excessivos, porém ainda muito abaixo da média dos restantes dos países da Europa.

Ainda durante a revisão bibliográfica realizada, encontramos alguns estudos na área da Psicologia da Saúde e do Trabalho acerca deste tema, nomeadamente com trabalhadores da função pública em geral (Teixeira, 2008; Afonso, 2010), trabalhadores da Polícia de Segurança Pública (Passos, 2008) e da Guarda Nacional Republicana (Afonso & Gomes, 2009), Bombeiros (Ferreira, 2008), Enfermeiros (Gomes, 2009; Gomes, Cruz & Cabanelas, 2009; Silva & Gomes, 2009), Psicólogos (Gomes & Cruz, 2004) e Professores (Correia, Gomes & Moreira, 2010; Ernesto, 2008; Gomes *et al.*, 2006). Em suma, é notória a significância que a atividade profissional exerce na vida de um indivíduo e as consequências que o *stress* traz para este, modificando o desempenho da sua função, alterando as taxas de absentismo / turnover das organizações, aumentando as reformas antecipadas e modificando, inclusive, o clima organizacional, os índices de acidentes de trabalho, os custos da organização, entre outros.

Assim, o primeiro capítulo deste estudo traz um breve histórico acerca do desenvolvimento do tema, incluindo a descrição do conceito de *stress* e de *stress* ocupacional, dos principais fatores indutores, dos sinais e sintomas decorrentes e das consequências que este traz para o indivíduo e para a organização. O estudo traz, inclusive, uma breve descrição das respostas emitidas pelo indivíduo frente ao *stress* e as estratégias (*Coping*) adotadas por ele, diferenciando o bom *stress* do mal *stress*, trazendo posteriormente a descrição dos objetivos do estudo. No segundo capítulo é descrito todo o método utilizado para a realização desta investigação acerca do *stress* ocupacional, como a caracterização da amostra, os instrumentos utilizados para a recolha dos dados, os procedimentos utilizados para a análise dos mesmos e a apresentação das hipóteses que foram apreciadas para este estudo. No terceiro capítulo apresentaremos os resultados encontrados a partir da análise dos instrumentos utilizados e das hipóteses testadas, incluindo no quarto capítulo, a discussão destes resultados, através de uma análise reflexiva paralela a revisão bibliográfica realizada. Na conclusão, presente no quinto capítulo, faremos um breve resumo de todo o trabalho realizado, explicitando o contributo deixado para a sociedade, citando as limitações encontradas para a realização do estudo e sugerindo algumas vias de intervenção e de investigações futuras.

2. Enquadramento Teórico

“O impacto que o stress tem na tua vida é determinado não só por aquilo que te acontece, mas sobretudo, pela forma como tu reages. Observa o modo como respondes a determinadas situações que geram stress dentro de ti e verás como certas atitudes podem aumentar ou diminuir esse mesmo stress.”

(McGrath, 1997, p. 2)

2.1. Breve histórico do desenvolvimento do conceito de stress

Diversos autores contribuíram para a definição do conceito de *stress* através de diferentes estudos durante os últimos 50 anos. De acordo com Serra (2011, p.2), o cientista e fisiologista francês Claude Bernard, após seus primeiros estudos acerca deste tema, deixou como legado para futuras investigações uma “ideia-chave” importante na definição do conceito, descrevendo o termo como “ameaças físicas à integridade de um organismo que evocam respostas da parte deste e que contrariam esta ameaça”. Isto é, Claude Bernard sublinhava a importância do desenvolvimento de respostas defensivas do organismo perante uma ameaça.

Neste mesmo âmbito, o fisiologista Cannon apresentou o conceito de homeostase, em 1934, descrevendo-o através das reações de ataque ou de fuga que um indivíduo emite e que dizem respeito a ligação realizada entre as respostas adaptativas ao *stress* e a secreção de catecolaminas (substância como a adrenalina, noradrenalina e dopamina, liberadas pela glândula suprarrenal). Apesar da presença das reações que organismo enfrenta ao evocar essas respostas acerca do ambiente externo descritas por Claude Bernard, Cannon salientava que havia ainda a possibilidade deste organismo manter o seu ambiente interno estável (cit. in Macedo, 2010).

Posteriormente, o médico endocrinologista Hans Selye, na necessidade de compreender as respostas fisiológicas regulatórias às ameaças ao organismo que Claude Bernard referia-se, definiu pela primeira vez o conceito com aspectos sistematizado, escrevendo seu primeiro artigo sobre a síndrome de *stress*, em 1936 (International Center for Nutritional Research, Inc., 1996), deixando seu nome entrelaçado definitivamente a esta área de estudo e as consequências fisiológicas que o *stress* traz, sublinhando a atividade presente e exercida pelo sistema nervoso cerebral (Thoits, 2010).

Segundo Selye (1950) todo organismo vivo pode sofrer de *stress*, sendo este definido pelas respostas emitidas por um organismo frente aos acontecimentos que provocam desequilíbrio ao bem-estar. A essa atividade exercida pelo organismo que o autor se refere denomina-se “Síndrome de Adaptação Geral” e acontece quando o organismo de um indivíduo manifesta respostas para restabelecer o seu equilíbrio interno depois de atravessar uma situação estressante (seja física ou psíquica e que, de alguma forma, ameça o seu equilíbrio). Desta maneira, quando frente a um estado

de tensão físico ou emocional, o organismo vivencia três estágios distintos, segundo o autor. Estes estágios são chamados de reação de alarme, estágio de resistência e fase de exaustão¹.

O autor esclarece que o primeiro estágio é chamado de “*reação de alarme*” pois este se dá quando o organismo (sistema nervoso simpático e medula suprarrenal) é ativado subitamente e conseqüentemente acelera seus mecanismos de defesa, apresentando uma alta atividade imediatamente após a exposição do indivíduo a situação de *stress*, desaparecendo posteriormente ou sendo revertido no segundo estágio, denominado de “*estágio de resistência*”. Este refere-se ao alcance do corpo ao nível máximo de adaptação frente os sintomas iniciais, com o objetivo de desaparecer, diminuir ou substituir os efeitos da reação de alarme, podendo o mesmo indivíduo passar pelos dois primeiros estágios inúmeras vezes durante o decorrer da vida. Seguidamente, o terceiro e último estágio refere-se a “*fase de exaustão*”, quando há a reativação dos mecanismos de defesa, levando o indivíduo a exaustão dos seus recursos adaptativos, principalmente quando o estado de tensão se torna prolongado ou repetitivo.

Contudo, a importância que este autor deu a atividade fisiológica exercida pelo organismo foi exatamente o principal motivo das críticas lançadas ao seu modelo de *stress*. Outros autores declaravam que Selye não levava em consideração nos seus estudos os fatores psicológicos ou sociais envolvidos no processo de desenvolvimento do *stress*, nem o fato das respostas às situações estressantes não serem específicas, tendo focado apenas nos processos e mecanismos biológicos envolvidos (Graziani & Swendsen, 2007).

Cerca de uma década após a realização dos primeiros estudos de Selye, o conceito de *stress* foi trazido pelos autores Holmes e Rahe (1967), psiquiatras e criadores da Escala de Reajustamento Social, de uma forma diferente e precursora ao que já havia sido relatado. Através da realização de estudos acerca dos efeitos positivos e negativos que os grandes acontecimentos da vida trazem para a saúde do indivíduo, os autores salientaram dois pontos importantes para a colaboração do desenvolvimento do conceito. O primeiro ponto refere-se ao fato de alguns acontecimentos serem maiores indutores de *stress* que outros, fazendo com que o indivíduo se reajuste comportamentalmente a cada situação experienciada. O segundo ponto refere-se às situações difíceis que trazem mudanças determinantes em um curto espaço de tempo e influenciam o estado de saúde do indivíduo, sobrecarregando suas habilidades em lidar com elas. Contudo, Borrel (2001) relata que os estudos realizados por estes autores para o desenvolvimento desta escala, apesar de distintos dos estudos de Selye, não levaram em consideração novamente nenhuma dimensão subjetiva do indivíduo.

Este fato conduziu para a realização de posteriores investigações, tendo como exemplo os autores Lazarus e Folkman (1984), que apresentam o termo como algo sentido sempre que o indivíduo percebe que uma determinada situação está fora de seu controle. O *stress* é definido por estes autores como uma interação entre o indivíduo e o ambiente em que este se encontra, sendo esta interação

¹ Também denominado por Borrel (2001) de descompensação.

necessariamente avaliada pelo indivíduo como uma ameaça, onde o mesmo não tem recursos ou aptidões para corresponder-lhe, afetando conseqüentemente a sua saúde. O *site* MindTools (1996) salienta, inclusive, que este conceito de *stress* é o mais aceito e utilizado atualmente.

Lazarus e Folkman (1986) sugerem ainda que o termo seja tratado como um conceito organizador e que seja utilizado para entender um amplo grupo de fenômenos de grande importância na adaptação humana e animal. E foi a partir dos trabalhos realizados por Lazarus e seus colaboradores que a Psicologia foi inserida ao conceito, através da introdução da dimensão subjetiva do indivíduo nos estudos da compreensão do *stress* (Lazarus, 1975, cit. in Ogden, 2004).

Atualmente, o conceito de *stress* é definido como “*uma resposta necessária e adaptativa*” (Eriksen & Ursin, 2006, cit. in Serra, 2011, p.9), podendo ser notada em qualquer espécie. Serra (2011) acrescenta que o termo *stress* é originário do latim e teve seu surgimento na língua Inglesa no século XIV, sendo utilizado para expressar pressão, definido como apertar, comprimir, restringir. E foi somente no século XIX que a expressão passou a ser considerada pressão sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana. Em suma, o *stress* é tido como “*um estado psicológico do qual é parte constituinte e reflete um maior processo de interação entre a pessoa e o seu ambiente*” (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000, p. 44). E no âmbito das definições descritas e da tentativa de esclarecer o conceito de *stress*, transversalmente à vivência laboral (*stress* ocupacional), continuaremos a apresentação deste estudo.

2.2. Definição do conceito de *stress* e de *stress* ocupacional

2.2.1. *Stress*:

Os modelos que definem o conceito de *stress* diferem ao longo dos anos e dos estudos que foram realizados, de acordo com a ênfase e com a área de investigação dos autores, como já descrevemos anteriormente. Sendo assim, existe uma imensa dificuldade para definir em absoluto o termo. Essa desorganização se dá pela descrição que cada ciência dedica ao tema (Cooper, Dewe & O’Driscoll, 2001; Hespanhol, 2005), sendo o *stress* definido como estímulo, como resposta ou como a interação decorrente destes dois âmbitos.

De acordo com Serra (2011), o *stress* pode acontecer todos os dias e a qualquer pessoa, sendo mais importante saber identificá-lo e entender suas causas e efeitos, para assim saber a melhor forma de lidar com ele. O autor sublinha que o *stress* existe quando o indivíduo “*considera não ter aptidões nem recursos (pessoais ou sociais) necessários para superar o grau de exigência que dada circunstância lhe cria e que é considerada importante para si*” (p.18), desenvolvendo no indivíduo uma percepção de estar fora do controle da situação, podendo esta percepção ser real ou apenas uma crença. E essas exigências descritas pelo autor podem ser externas (aquelas que são criadas pela família, pelo ambiente de trabalho ou pelos problemas económicos) ou internas (o grau de perfeccionismo do indivíduo, a tendência para se culpabilizar ou o medo que este tem de julgamentos).

Já as reações que o organismo emite em consequência dessas exigências, em conjunto com os componentes psicológicos, físicos e emocionais, na tentativa de adaptar-se às circunstâncias estressoras, se tornam prejudiciais caso seja prolongada (Rossetti *et al.*, 2008). Contudo, mesmo que o termo evidencie difícil definição, há na literatura um consenso no que diz respeito a presença de um conjunto de reações psicológicas e fisiológicas e que estas podem ser maximizadas pelas condições ambientais em que se desenvolvem. Isto inclui também o ambiente de trabalho do indivíduo.

2.2.2. Stress Ocupacional:

O desenvolvimento de uma organização se dá em conjunto com seus trabalhadores e com a sociedade em que está inserida e que, na maior parte das vezes, tem seus conflitos de poder internalizados que não são explicados simplesmente pelo seu organograma (Le Gall, 2008). Para a existência de uma organização é indispensável a cooperação dos seus trabalhadores e estes devem estar dispostos a auxiliar com ações que objetivem um propósito em comum, fazendo desta organização um sistema vivo de atividades profissionais (Barnard, 1971, cit. *in* Chiavenato, 2009). Essas atividades tem um valor essencial na vida de um indivíduo, inclusive para a sua saúde, sendo o trabalho uma necessidade biológica para o indivíduo, segundo Selye (1982).

Martins (s/d, p. 256) define trabalho como “*uma atividade humana, individual e coletiva, que requer uma série de contribuições (esforço, tempo, aptidões, habilidades, etc.) que os indivíduos desenvolvem esperando em troca compensações, não só económicas e materiais, mas também psicológicas e sociais, que contribuam para satisfazer as suas necessidades*”. E para que uma organização tenha uma boa saúde financeira e um bom desempenho, esta deve levar em consideração o físico, o psicológico e o emocional de todos os membros envolvidos (Cooper, 2000). Assim, o trabalho deve ser visto como fonte de motivação, realização profissional e crescimento psicológico de um indivíduo, consequentes de reconhecimento profissional e social, tendo influências diretas na sua auto estima e na sua identidade (Serra, 2011).

Entretanto, nem sempre é exatamente assim que a relação trabalhador-organização acontece e quando há uma discrepância evidente nesta relação alguns problemas podem surgir. E o *stress* ocupacional pode ser um exemplo existente em qualquer profissão e em qualquer nível hierárquico (Mota, Tanure & Neto, 2008; Laranjeiras, 2009). E o estudo acerca do *stress* ocupacional e suas consequências para a saúde e bem-estar dos trabalhadores tem sido a razão dos maiores números de publicações e investigações realizadas nos últimos anos, segundo Chambel (2005). A autora explica que quando uma situação desencadeia um conjunto de respostas negativas, estas são consequências da percepção que um indivíduo teve do seu contexto de trabalho e que foi interpretado como não sendo capaz de corresponder.

Ainda nesta mesma linha, em 1993, Cooper (cit. *in* Vieira & Martins, 2008, p. 4) esclarece que o *stress* ocupacional se dá em consequência da experiência do indivíduo em seu ambiente de trabalho, e é definido pelo autor como “*um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade do*

indivíduo de lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando o indivíduo e as organizações”. Assim, todo trabalhador deve ser capaz de gerir seu próprio *stress* e auxiliar seus subordinados na diminuição da tensão existentes nos seus postos de trabalho, colaborando para a redução do *stress* de toda a cadeia hierárquica organizacional (Laranjeiras, 2009).

Para Ross e Altmaier (1994, p. 12), o *stress* ocupacional resulta da “*interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, de tal forma que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador de lidar com as elas*”. Isto quer dizer que o *stress* ocupacional pode ser percebido como “*uma incapacidade do indivíduo em ajustar-se satisfatoriamente às constantes mudanças e exigências colocadas pelo seu meio de trabalho*” (Tattersall e Farmer, 1995, cit. in Gomes, 1998, p.12). O The National Institute for Occupational Safety and Health (2010) define o conceito de *stress* desta mesma forma, salientando inclusive a emissão de respostas nocivas, tanto físicas quanto emocionais, frente às exigências do trabalho que são maiores que as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador.

2.3. Fatores indutores de *stress* / *stress* ocupacional

Qualquer fator que torne um indivíduo tenso, irritado, frustrado ou infeliz, pode ser considerado um fator indutor de *stress* e pode ainda provocar em algumas pessoas sentimentos negativos e em outras sensações de excitação com características positivas (Wilkinson, 2007). Segundo Borrel (2001), tudo o que provoca uma reação adaptativa do organismo se opondo a ele, pode ser considerado um fator estressor. Entretanto alguns acontecimentos podem ser maiores indutores de *stress* para alguns indivíduos que outros.

Sendo assim, Santos e Castro (1998) esclarecem que inúmeras situações do cotidiano podem ser consideradas indutoras de *stress* para um indivíduo e estas podem ter características de natureza física, psicológica ou social. Os autores explicam que os fatores de natureza física são, por exemplo, a falta de alimentação ou a exposição ao frio / calor excessivo; os fatores de natureza psicológica são descritos através de exemplos como a possibilidade de falar em público ou os conflitos interpessoais e; os fatores de natureza social podem ser entendidos através da carência econômica ou do desemprego, por exemplo (Serra, 2011). Sapolsky (1998) salienta que as situações consideradas de natureza psicológica são muito mais relevantes para o ser humanos do que as situações consideradas de natureza física, pois estas têm consequências diretas nas respostas que o organismo do indivíduo produz e não apenas perante aos problemas verídicos e reais. De acordo com o autor, essas respostas são produzidas perante expectativas e probabilidade de situações de *stress* ainda não existentes, mas quando o indivíduo acredita existir.

Lazarus e Folkman (1986) acrescentam que para uma situação ser considerada um fator indutor de *stress* depende da avaliação psicológica realizada pelo indivíduo. Sendo assim, nenhum fator pode ser considerado totalmente indutor de *stress*, pois devemos levar em consideração as

limitações ambientais e os recursos pessoais de confronto produzidos por cada indivíduo. E ainda acerca da avaliação que o indivíduo faz dos fatores estressores, estes autores declaram que é necessário considerar três aspectos essenciais: a carga, a pressão e a tensão de cada situação. A carga é a força externa que a situação traz, a pressão refere-se ao peso que esta desencadeia no indivíduo e a tensão diz respeito a resposta que é produzida pela ação em conjunto com os dois fatores.

A partir disso, os fatores indutores de *stress* podem ser classificados através de 3 categorias distintas de situações: as situações de ameaça, caracterizadas por situações projetadas no futuro através da antecipação de acontecimentos desagradáveis pela pessoa que experiencia determinada situação, que na avaliação do indivíduo podem acontecer, mas ainda não aconteceram; as situações de dano, caracterizadas através da sua ligação ao passado, sendo situações já vividas e que o indivíduo não tem mais nada a fazer além de aceitar e reinterpretar o seu significado e suas consequências de forma positiva para si e; as situações de desafio, sempre aliadas ao presente e caracterizadas pelo sentimento que o indivíduo tem da vivência da situação, pois acredita que pode ultrapassar ou alcançar as exigências sugeridas por ela (Lazarus & Folkman, 1984).

É importante salientar que esta classificação pode ainda ser alargada e avaliada de diferentes formas, consoante a avaliação de cada indivíduo (Crandall & Perrewé, 1995). Contudo, o indivíduo deve facultar uma maior atenção às situações de dano e as situações de ameaça, pois elas têm maiores possibilidades de se tornar situações indutoras de *stress* que as situações de desafio. Lazarus acrescenta que são raras as situações indutoras de *stress* em que se possa ter certeza que irá atingir todos os indivíduos de uma mesma forma (1999, cit. in Serra, 2011).

Ainda sobre a avaliação realizada por um indivíduo acerca dos fatores indutores de *stress*, estudos realizados por Kendler, Thornton e Prescott, em 2001, mostram que existem diferenças significativas entre homens e mulheres. Os autores relatam que os homens tendem a avaliar com níveis mais elevados de *stress* fatores referentes a perda de emprego, problemas no trabalho, problemas legais e roubos, sendo mais sensíveis a acontecimentos de *stress* relacionados ao trabalho ou ao divórcio / separação. Assim, há um maior nível de *stress* nos homens diante de acontecimentos laborais e de natureza legal. Em contrapartida, as mulheres tendem a avaliar os fatores relacionados com a casa, a perda de um confidente ou as crises e problemas de convívio com taxas mais elevadas de *stress*, revelando-se mais sensíveis aos problemas de convívio com indivíduos de sua rede social mais próxima. Há um maior nível de *stress* nas mulheres frente aos acontecimentos de natureza interpessoal.

Posteriormente, estudos realizados por Söderpalm e Söderpalm (2006, cit. in Serra, 2011) corroboram os resultados encontrados no estudo anteriormente citado. Os autores descrevem os indivíduos mais sensíveis aos fatores indutores de *stress* social como sendo os indivíduos do género feminino, aumentando neste género em três vezes a tendência do desenvolvimento de doenças relacionadas ao *stress* como, por exemplo, a depressão. Podemos então concluir que para um fator ser avaliado como indutor de *stress*, depende do indivíduo que o experiencia e do ambiente em que o fator

se desenvolve, considerando inclusive o ambiente laboral, tendo atenção aos fatores indutores de *stress* que são inerentes a atividade laboral exercida pelo indivíduo.

Segundo Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2007), há uma grande variedade destes fatores, tanto ao nível organizacional quanto ao nível individual e citam alguns exemplos de maior incidência no ambiente laboral: o conflito de papéis, liderança, relações de trabalho, estrutura da organização, clima organizacional, condições físicas e injustiças relacionadas com promoções, salários, avaliações de desempenho e outros. Igualmente, Costa e Costa (2003) incluem nesta listagem exemplos como a extrema vigilância laboral, a quantidade e a complexidade da carga de trabalho e a falta de segurança profissional. Dejours (1991) acrescenta a frustração resultante do inadequado ambiente de trabalho, gerado a partir de conteúdos exigidos ao trabalhador que são incompatíveis com suas potencialidades e consequentemente, geradores de imensos e constantes esforços de adaptação por parte do indivíduo, como por exemplo, sua inadaptação aos conteúdos ergonômicos da função.

2.4. Sinais e sintomas do *stress* / *stress* ocupacional

Consoante tudo o que já vimos anteriormente e a partir da definição de *stress* e de *stress* ocupacional apresentada, é notório que o tema torna-se mais significativo para um indivíduo quando está associado ao ambiente laboral (Gomes, Silva, Mourisco, Silva, Mota & Montenegro, 2006). De acordo com a *American Psychiatric Association* (2002), os sinais e sintomas mais frequentes do *stress* num indivíduo se manifestam normalmente através da ansiedade, embotamento, amnésia, dificuldades de concentração e de dormir, irritabilidade e agitação motora. Entretanto, alguns sinais e sintomas do *stress* são clássicos e percebidos facilmente, outros não. Devemos ter atenção a esses aspectos, pois se prolongados ou não geridos, podem ter como consequências o desenvolvimento de problemas emocionais e até doenças físicas graves (O'Hanlon, 2001).

E estes não se diferenciam dos sinais e sintomas de *stress* ocupacional e podem ser divididos em 4 níveis: biológico, emocional, cognitivo e comportamental (Paúl & Fonseca, 2001; Serra, 2011, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 1998; Wilkinson, 2007).

Ao nível biológico são citados alguns exemplos como dores de cabeça, transtornos do sono (Serra, 2011; Wilkinson, 2007), fadiga, perda ou ganho de peso rápidos (Paúl & Fonseca, 2001; Wilkinson, 2007), dores nas costas e/ou pescoço, presença de transtornos alimentares, alterações no ciclo menstrual das mulheres (Paúl & Fonseca, 2001), dores lombares, diminuição do sistema de defesa imunológico, aumento da pressão arterial (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 1998), batimentos cardíacos alterados (Wilkinson, 2007), tensão muscular, suores excessivos, sensação de náuseas e prisão de ventre ou diarreias (Wilkinson, 2007), entre outros. Ao nível emocional são descritos exemplos como a ansiedade, agitação, diminuição das reações emocionais (Paúl & Fonseca, 2001), irritação, alterações de humor, fragilidade emocional (Paúl & Fonseca, 2001; Wilkinson, 2007), perda da autoconfiança (Serra, 2011), hipocondria, esgotamento, problemas ao nível das relações familiares (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho,

1998), entre outros. Ao nível cognitivo são citados exemplos como a presença de pensamentos repetitivos, esquecimentos e momentos de distrações frequentes, sentimentos de desânimo e de injustiça (Serra, 2011), dificuldades de concentração e de tomadas de decisão (Serra, 2011; Wilkinson, 2007); dificuldades de aprendizagem (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 1998), entre outros. Por fim, os exemplos ao nível comportamental são descritos através da insatisfação com a profissão (Serra, 2011), do abuso no uso de tabaco, álcool e/ou drogas, tendência ao isolamento (Serra, 2011; Wilkinson, 2007), comportamento destrutivo (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 1998), tendência a lamentações, queixas e alterações dos hábitos sexuais (Wilkinson, 2007), entre outros.

Contudo, é importante relembrar que estes sinais e sintomas têm como fatores influenciadores os aspectos culturais, a personalidade do indivíduo e a circunstância em que estes se desenvolvem, transformando-se consoante a avaliação que o indivíduo faz daquilo que experiencia. Portanto, são variados e podem não estar interrelacionados. Um indivíduo pode apresentar sintomas de enxaquecas e ser tratado por neurologistas, ou sintomas de alterações no ciclo menstrual / bexiga e ser investigado por um ginecologista / urologista ou ainda, ter palpitações no peito e ser investigado por um cardiologista; e ainda assim não receber cuidados relacionados ao *stress* (O'Hanlon, 2001).

2.5. Consequências do *stress* / *stress* ocupacional

Por razão das diversas e aceleradas mudanças ocorridas na humanidade, muitas vezes um indivíduo não consegue acompanhá-las, pois exige uma rápida adaptação e reajuste deste indivíduo no âmbito mental, físico e até social. Entretanto, essa adaptação e reajuste nem sempre são executados com sucesso, fazendo com que desenvolvam-se “doenças” em consequência da experiência de *stress* vivida e das mudanças que esta experiência traz (Serafino, 2002).

O *stress* ocupacional também traz diferentes consequências para os indivíduos e estas têm carácter individual ou organizacional e podem, inclusive, influenciar os pensamentos, as atitudes e os sentimentos, trazendo alterações nas suas funções fisiológicas (Stansfeld, Fuhrer, Shipley & Marmot, 1999; Chambel, 2005). Por isso, compreender as consequências do *stress* tem assumido um carácter de urgência nos estudos realizados.

Everly (1989, cit. in Serra, 2011) descreve que 25% da população dos EUA sofre dos efeitos negativos consequentes do *stress* e 50% destes, ao procurarem um especialista, são advertidos que sofrem de problemas consequentes do *stress*. Brinkerhoff (2003), profissional da medicina do trabalho, revela em seu estudo que as consultas médicas realizadas relacionadas com o *stress* chegam a 70% do total e refere como exemplo doenças cardiovasculares, diabetes, distúrbios mentais, obesidade, dependência tabagista e alcoólica, abuso de medicamentos e, inclusive, disfunções sexuais.

2.5.1. Consequências ao nível individual:

Algumas consequências do *stress* ocupacional ao nível individual são encontradas na literatura a partir das alterações que ocorrem nas funções perceptivo-cognitiva, emocional ou comportamental de um indivíduo (Ivancevich, 2008). No âmbito do pensamento, alguns exemplos citados são a baixa autoestima e o desânimo / desespero. No âmbito das emoções, de acordo com a avaliação cognitiva que o indivíduo faz da situação de *stress*, as consequências são descritas através de sintomas como a depressão ou a ansiedade (Payne, 1999, cit. in Leite & Uva, 2010). Já ao nível comportamental, fatores como alterações no consumo de álcool, tabaco e/ou tranquilizantes realizados pelo indivíduo, podem servir de exemplos (Ludberg, 2000, cit. in Leite & Uva, 2010). No âmbito social, consequências como dificuldades e/ou diminuição de relações interpessoais, presença de comportamentos agressivos, de afastamento ou de desinteresse são citados como exemplos (Cox, Griffiths e Rial-González, 2000).

2.5.2. Consequências ao nível organizacional:

As consequências do *stress* ocupacional ao nível organizacional têm ligações diretas com a instituição laboral em que o indivíduo se confronta e podem ser identificadas através da redução da produtividade da organização, da diminuição do desempenho profissional do indivíduo e do acréscimo dos erros nas tarefas executadas (Calhoun, 1980, cit. in Leite & Uva, 2010). Somam-se ainda a esta listagem o aumento do absentismo, o acréscimo do número de acidentes de trabalho, a redução da produtividade (Leka, Griffiths & Cox, 2004) e o aumento do turnover da organização (Cunha *et al.*, 2007). Consequências como a fadiga e a apatia / depressão também podem ser referidas, já que estas tem relação direta com a carga de trabalho excessiva e/ou a falta de atividades laborais, respectivamente (Ivancevich, 2008).

2.6. Respostas ao *stress* / *stress* ocupacional

A personalidade de um indivíduo e a sua incapacidade pessoal é determinante para a forma como vai reagir ao *stress* vivenciado (Wilkinson, 2007). Um indivíduo que tem suas respostas plenamente adaptadas as situações de *stress* são aqueles que ao encontrar os fatores indutores consegue ultrapassá-los sem maiores problemas. Serra (2011) explica que isso acontece porque ao longo da vida este indivíduo teve a possibilidade de aprender a emitir respostas adequadas e que adaptavam-se as mais diversas circunstâncias vividas. Entretanto, quando os fatores indutores de *stress* são diferentes das que o indivíduo está habituado, mas semelhante a algo que já superou com sucesso, ele usa estratégias praticadas anteriormente quando esta situação ficou resolvida. E, nestes casos, o indivíduo atravessa o que o autor denomina de “*sobressalto adaptativo e ocasional*” (p. 18). Portanto, o *stress* só aparece efetivamente quando a situação indutora é nova e o indivíduo não sabe como lidar com ela.

De igual modo, McEwen (1998, p. 171) explica que a forma como um indivíduo lida com os fatores indutores de *stress* vai depender de duas condições: “*a maneira como a pessoa percebe uma*

situação e estado geral de saúde da pessoa física, o que não é determinado apenas por fatores genéticos, mas também por escolhas de comportamento e estilo de vida". Isto que dizer que, o que vai determinar a resposta que será emitida pelo indivíduo são os recursos pessoais e as aptidões que ele detém, pois isto depende da vida que viveu, das suas experiências, da educação que recebeu, das crenças e valores atuais que conserva, da forma como reage as situações incómodas, entre outros.

Estudos realizados na década de 60 mostraram que os fatores cognitivos / emocionais que antecedem ao evento estressor são determinantes para a distinção das respostas que são emitidas pelo indivíduo, como por exemplo o apoio social e a vulnerabilidade do indivíduo.

O apoio social, segundo Mendes (2002, p.42), refere-se a "*frequência de contatos que o indivíduo indica como tendo com outros indivíduos ou com instituições*". Nesta perspectiva, o apoio social pode ter características emocionais (quando o indivíduo sente que tem a quem recorrer durante as dificuldades existentes), características sociais (quando o indivíduo sente que faz parte de um mesmo grupo com interesses e preocupações semelhantes) ou características perceptivas (quando o indivíduo sente que tem ou tem ajuda de outros indivíduos ou instituições para reinterpretar e corrigir um acontecimento). Serafino (2002) acrescenta que este fator pode modificar, diminuir ou extinguir as respostas emitidas pelo indivíduo frente ao *stress* e que os indivíduos suportam de melhor forma as situações de *stress* quando tem algum tipo de apoio social.

Já a vulnerabilidade refere-se ao "*risco aumentado em se reagir de uma forma negativa perante um dado acontecimento de vida*" (Serra, 2011, p.5). Alguns indivíduos são mais resistentes face às situações estressoras que outros porque possuem características de personalidade que são fontes de vulnerabilidade ao *stress*, tornando-os menos capazes de resistir a níveis de *stress* elevados, ficando emocionalmente perturbados ou doentes fisicamente (Serafino, 2002).

Em suma, o que determina as respostas de um indivíduo perante as situações de *stress* é "*a avaliação que cada um faz das circunstâncias e do meio ambiente em que se encontra*" (Lazarus, 1999, cit. in Serra, 2011, p.31), inclusive dos seus recursos de controlo, de domínio da situação (características pessoais e cognitivas) e das características inerentes a sua condição, acrescenta Leite e Uva (2010).

2.7. Estratégias para lidar com o *stress* / *stress* ocupacional

Os estudos acerca do interesse em desenvolver estratégias para reduzir o *stress* no ambiente de trabalho tem aumentado desde a década de 70. De acordo com Chambel (2005), para evitar ou controlar o *stress* organizacional e ainda promover o bem-estar dos trabalhadores, é necessário o desenvolvimento de um conjunto de ações que atinja diferentes níveis. Assim é possível confrontar e gerir o *stress* ocupacional eliminando os fatores que são consideradas indutores de *stress* para o indivíduo, consoante a sua avaliação, mesmo que estes sejam inerentes a organização, ao ambiente de trabalho (Ivancevich, 2008).

Elkin e Rosch resumiram algumas dessas estratégias em um conjunto de intervenções primárias que podem ser implementadas para reduzir os fatores estressores no local de trabalho. Nestas intervenções estão incluídas, por exemplo, mudanças estruturais na organização, redesenho dos postos de trabalho e mudanças no sistema social da organização (1990, cit. in Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001). Segundo os autores, uma componente fundamental nestas intervenções deve ser o forte controlo individual do ambiente de trabalho, já que este está diretamente ligado a elevados níveis de satisfação profissional, sendo ponderado pelos autores a impossibilidade do indivíduo de eliminar o *stress* por completo, mas a possibilidades de aprender a geri-lo.

A partir disso surgem então as intervenções secundárias em oposição às primárias. Estas são comuns e utilizadas nas organizações para lidar com os problemas relacionados a gestão do *stress* (Dewe, 1994, cit. in Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001). Ao invés do foco estar na organização, o foco é direcionado para o indivíduo, aumentando a sua consciência para o nível da tensão presente e para as estratégias pessoais de *coping*, que serão explicadas a seguir (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001). Por último temos as intervenções terciárias que são focadas no tratamento do estado de saúde do indivíduo através do acesso gratuito e confidencial a profissionais de saúde mental qualificados, por exemplo revelando-se mais efetivas quando lidam com o *stress* não-laboral (Arthur, 2000, cit. in Richardson & Rothstein, 2008).

2.7.1. Estratégias de *Coping*

Quando levamos em consideração a existência de um problema desagradável que gera um desconforto ao indivíduo, devemos também analisar os fatores indutores, os sinais e sintomas e as consequências. Diante disso, devemos ainda ter em atenção as respostas que serão emitidas, analisando as estratégias que serão adotadas e os recursos de tentativa do indivíduo para lidar com o *stress*. Segundo Graziani e Swendsen (2007), a literatura existente nos revela mais de 30 definições de *coping*. Entretanto, é importante salientar que sempre há disponível uma resposta automática do indivíduo a fatores indutores de *stress* (fatores estressantes inevitáveis a vida, tendo estes de ser eliminado, ignorado ou no mínimo, administrado) seja de ameaça, dano ou desafio, estando diante das estratégias de *coping* (Monet e Lazarus, 1985, cit. in Serra, 1988),

Savoia (1999, p. 5) descreve *coping* como “*habilidades desenvolvidas para o domínio das situações de estresse e de adaptação*” (tendo atenção que nenhuma das definições de *coping* são amplamente aceitas). Assim, as estratégias de *coping* dizem respeito as respostas emitidas por um indivíduo frente a uma situação incômoda, quer dizer, é a maneira que este indivíduo encontra para lidar com a situação estressora. O processo de desenvolvimento do *stress* muitas vezes é avaliado pelo indivíduo como um processo negativo consequente das suas características psicológicas. Este fato se deve a conscientização do indivíduo em achar que não possui as características suficientes para lidar com este processo, quer dizer, o indivíduo acredita que não detém as estratégias de *coping* necessárias que correspondam ao *stress* vivido (Pinto, 2000, cit. in Leite & Uva, 2010).

Dentre os autores que estudam o tema, a maioria procura explicar as respostas do organismo diante às agressões exteriores e estes são unânimes ao relatarem que quanto maior, mais intensa ou com maior duração é a situação de *stress*, mais grave se tornam as consequências e, maior é a energia dispensada pelo organismo para a produção de respostas que equilibrem seu estado, salientando sempre o nível biológico, psicológico e/ou comportamental. Serafino (2002) esclarece que a partir desta consciência que o indivíduo tem de que deve fazer algo para reduzir / eliminar o *stress* sentido é que surgem as estratégias de *coping*, sendo um processo dinâmico de adaptação do indivíduo ao *stress*. Em suma, *coping* é “um processo pelo qual as pessoas tentam gerir a discrepância percebida entre as demandas e recursos que avaliam em uma situação estressante” (p.111).

Podemos então concluir que quando há uma incapacidade de resposta do organismo de um indivíduo às exigências do meio, há a presença do *stress*. E um indivíduo que reage ao *stress* consoante o meio em que a situação indutora se desenvolve, tendo esta um caráter desafiador ou ameaçador para si, está diante de um processo de desenvolvimento de estratégias de *coping* – quer dizer, adaptando seus recursos disponíveis para lidar com o *stress* vivido, de acordo com a avaliação que é feita do acontecimento (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983).

2.8. O bom *stress*

Apesar de tudo que foi descrito anteriormente, o *stress* não deve ser evitado e nem deve ser considerado somente e sempre como algo prejudicial ou nocivo ao indivíduo (Serra, 2011). Em determinadas circunstâncias, o *stress* pode servir de impulso e adotar um papel de incentivo na resolução de problemas pendentes ou de desafio na tomada de decisões importantes, ao explorar e desenvolver realizações profissionais e pessoais, trazendo efeitos positivos para este indivíduo (Myers, 1999). Desta maneira podemos identificar e diferenciar o *stress* em bom e ruim, sendo estes nomeados por Selye de “*Eustress*” e “*Distress*”, respectivamente. Ao referir-se ao “*Eustress*”, o autor descreve-o como saudável para o indivíduo, um modelo impulsionador e positivo para suas realizações, com possibilidades de atuação no desenvolvimento pessoal e de fortalecimento da saúde. Já o “*Distress*” é descrito como prejudicial, algo que propicia uma resposta negativa, sendo para o indivíduo uma situação desgastantes e em vão, com efeitos negativos na saúde (1956, cit. in Hespanhol, 2005; 1956, cit. in Chambel, 2005; 1974, cit. in Fischer & Tarquino, 2010). Contudo, Borrel (2001) salienta que a tentativa de classificar o *stress* em bom ou ruim pode ser, por si só, um risco, já que um mesmo agente estressor pode ser considerado desafiador para um indivíduo e prejudicial para outro, consoante a avaliação que este faz da situação indutora e do ambiente em que este se desenvolve. Assim, a autora explica que o fator que deve determinar esta distinção é a capacidade que o indivíduo tem em adaptar-se ao *stress*.

Contudo, os estudos acerca do *stress* ocupacional demonstram algumas limitações. De acordo com Chambel (2005) algumas medidas devem ser tomadas para que o conhecimento deste tema torne-

se mais consistente. A autora explica que apenas estudos longitudinais permitirão a compreensão das relações causais entre as variáveis e os efeitos que os fatores estressores produzem ao longo do tempo, pois estes podem ter efeitos momentâneos ou não, passageiros / persistentes ou não, ou ainda, se manifestem ou não, incluindo o contexto organizacional e as características de vida dos trabalhadores.

Assim, após esta revisão teórica e a partir dos dados recolhidos sobre o tema, encontramos um consenso na bibliografia direcionado para o fato do *stress* ocupacional apontar efeitos negativos na satisfação pessoal e no rendimento profissional. E ainda, com a introdução de novas tecnologias, elevada competição profissional do dia-a-dia e forte instabilidade económica atual, os trabalhadores são colocados em situações de elevadas exigências profissionais, desencadeando situações correntes de *stress*. Esta investigação se faz necessária para colaborar para um conhecimento maior, mais claro e objetivo do *stress* ocupacional, levando a um melhor entendimento acerca do tema e, conseqüentemente, a uma melhor e mais eficaz forma de atuação / intervenção / prevenção.

Posto isso, o objetivo desta investigação consiste em analisar os níveis globais de *stress* existentes nos trabalhadores de uma Administração Pública local, identificar as principais fontes indutoras do *stress* no contexto ocupacional e perceber como alguns fatores indutores de stress se comportam associados a algumas variáveis sociodemográficas e profissionais recolhidas (já que o contexto profissional escolhido para esta investigação passou recentemente por reformas administrativas e financeiras, fazendo com que os trabalhadores fossem obrigados a adaptar-se rapidamente às transformações impostas). Além disso, este estudo pretende averiguar a presença da vulnerabilidade ao *stress* nestes participantes e como esta vulnerabilidade se apresenta.

Em suma, esta investigação tem o intuito de analisar os níveis globais de *stress* experienciado pelos trabalhadores, as associações existentes entre as variáveis ao nível individual (sexo, idade, estado civil, entre outros) e ao nível organizacional (função / categoria profissional, remunerações recebidas, satisfação com a carreira, entre outros), identificar as principais fontes indutoras de *stress* e aferir a presença / ausência de vulnerabilidade ao *stress* nos participantes, contribuindo desta forma para futuros estudos na prevenção / eliminação do *stress* ocupacional nos recursos humanos da Administração Pública local.

3. Método

“Se o teu trabalho é uma fonte de stress, procura saber qual a razão. O excesso de trabalho, prazos impossíveis de cumprir, insegurança, dificuldade de relacionamento com os colegas, podem aumentar rapidamente o stress.”

(McGrath, 1997, p. 26)

A recolha dos dados ocorreu numa organização da Administração Pública local, num momento em que as autarquias em Portugal passavam por recentes reorganizações e modificações. A escolha por este contexto deu-se pela facilidade de acesso à organização, a partir do estágio curricular realizado anteriormente e pelas recentes alterações estruturais e legais ocorridas na organização, que tiveram como consequências a extinção de alguns cargos existentes e a incorporação de novas funções em diferentes departamentos, o que exigiu destes trabalhadores novas competências e rápida adaptação ao novo contexto laboral.

3.1. Procedimentos de recolha de dados

Este procedimento iniciou-se com o pedido de autorização ao Presidente da organização, por meio de carta formal, onde foram explicitados os objetivos do estudo, a equipe envolvida, os procedimentos a implementar no processo de recolha dos dados, os instrumentos que seriam utilizados e a forma do tratamento e divulgação dos dados recolhidos. Esta carta foi endereçada e entregue a Direção do Departamento de Recursos Humanos e a Presidência responsável pela organização.

Após a autorização, iniciamos o processo de recolha dos dados, através do envio de *emails* aos trabalhadores, explicitando os objetivos do estudo e o carácter voluntário da participação, com o inquérito anexado a mensagem, salvaguardando a confidencialidade da participação dos trabalhadores aderentes. Este inquérito ficou disponível para preenchimento durante 15 dias corridos e tendo sido respondidos um total de 35 inquéritos, todos válidos. Entretanto, é importante salientar que os *emails* foram enviados a uma população de 106 trabalhadores pertencentes a níveis hierárquicos elevados da organização, obtendo-se uma participação de 33,1% dos trabalhadores.

3.2. Procedimentos de análise de dados

Para realizar o tratamento estatístico e a análise dos dados coletados, utilizamos o programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 19.0.0 para *Windows*, incluindo vários procedimentos que serão explicados ao longo deste estudo.

Assim, para a primeira fase das análises, sendo esta a caracterização sociodemográfica e profissional da amostra, recorreremos à estatística descritiva, com a utilização das medidas de tendência

central e de dispersão, nomeadamente média, frequência e desvio-padrão. Na segunda fase, com o objetivo de averiguar as associações existentes entre as variáveis em estudo, utilizamos a estatística inferencial, considerando um nível de significação igual ou inferior a .05 (Martins, 2011) para as análises realizadas.

3.3 Instrumentos e medidas

A aplicação do inquérito para a recolha dos dados incluiu um conjunto de instrumentos com o objetivo de obter informações de diferentes variáveis, para posteriormente serem analisadas no estudo, tendo sido este método de recolha escolhido por ser o método mais abrangente no que diz respeito ao alcance das pessoas, mais económico e eficaz na obtenção de respostas específicas acerca da informação desejada (Chiavenato, 1998).

Este inquérito foi elaborado consoante o tema que seria abordado (Reis, 2010) e dividido em 4 etapas. A primeira etapa referiu-se a recolha de informações sociodemográficas e de saúde dos participantes. A segunda etapa tinha por objetivo recolher informações acerca das características profissionais. A terceira e quarta etapa foram elaboradas com o auxílio de 2 instrumentos para a avaliação do *stress*: o Questionário de *Stress* Ocupacional (QSO-VG) do autor Rui Gomes (2010) e o Questionário para Medir a Vulnerabilidade ao *Stress* (23QVS) do autor Vaz Serra (2000). Desta forma, descreveremos a seguir o inquérito utilizado e os respectivos instrumentos de apoio.

Na primeira etapa do instrumento foram recolhidos dados do participante acerca do sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, bem como características relacionadas com a sua saúde, como altura, peso, hábitos de consumo de bebidas, fumo, entre outros. Na segunda etapa, a recolha de dados foi acerca da atividade profissional dos participantes, através de itens como categoria profissional, tempo de serviço, horas de trabalho exercidas por dia, valores médios dos vencimentos anuais, satisfação profissional, entre outros.

3.3.1. Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (Gomes, 2010):

Na terceira etapa do inquérito, utilizamos o instrumento cedido por Gomes (comunicação pessoal, Novembro 22, 2011) e desenvolvido a partir de trabalhos realizados acerca do *stress* ocupacional nos diferentes profissionais de áreas distintas, como na área do ensino², na área da psicologia³ e na área da segurança pública⁴. Este instrumento tem o objetivo de avaliar as potenciais fontes indutoras de *stress* e é dividido em 2 partes: a primeira refere-se a um único item que avalia o nível global de *stress* que o indivíduo experiencia na sua atividade laboral e, a segunda parte, caracteriza-se por 24 itens que avaliam as potenciais fontes indutoras de *stress* relacionadas com a atividade profissional. Estas estão distribuídas em 7 subescalas diferentes: (i) “*relação com os*

²Trabalho realizado por Gomes, et al., 2006.

³Trabalho realizado por Gomes e Cruz, 2004.

⁴Afonso e Gomes, 2009.

clientes”, através dos sentimentos negativos originado nos profissionais e destinados a quem o indivíduo presta os seus serviços; (ii) “*relação com as chefias*”, através dos sentimentos negativos que surgem da relação trabalhador - superior-hierárquico; (iii) “*relação com os colegas*”, através dos sentimentos negativos estabelecidos nas relações do indivíduo com os colegas de trabalho; (iv) “*excesso de trabalho*”, através da carga / horas de trabalho excessivas; (v) “*carreira e remuneração*”, através da falta de perspectivas ou insatisfação com o desenvolvimento da carreira ou ainda com a remuneração recebida; (vi) “*problemas familiares*”, através da falta de apoio de pessoas importantes e dos problemas familiares existentes na vida dos participantes e; (vii) “*condições de trabalho*”, através da falta de material ou de recursos humanos para a realização eficaz das tarefas profissionais.

As etapas deste instrumento são mensuradas através de uma escala de *Likert* de 5 níveis de respostas (desde “nenhum *stress*” a “elevado *stress*”), sendo a segunda fase aferida através da soma dos itens de cada subescala, dividindo-se pelo número total de itens da subescala. Assim, valores mais elevados demonstram maior percepção de *stress* no domínio aferido. Este instrumento caracteriza-se como sendo um instrumento de auto registo, com o intuito de aferir a sensibilidade relacionada com o *stress* e a atividade profissional do indivíduo. Afonso e Gomes (2012) descrevem a análise fatorial dos componentes inerentes ao instrumento através da rotação ortogonal (procedimento “*varimax*”) e da normalização de Kaiser (“*eigenvalue*” igual ou superior a 1) e relatam que, em geral, os resultados confirmaram as estruturas previstas, tendo todos os fatores do instrumento valores de consistência interna aceitáveis. Entretanto, o instrumento final ficou representado apenas por cinco subescalas (“*relação com os colegas*” e “*relação com as chefias*” assumiram-se como um único fator que passou a ser designado por “*relações profissionais*” e a subescala “*excesso de trabalho*” foi excluída), sendo então utilizada a versão consequente dessas alterações.

3.3.2. Questionário para Medir a Vulnerabilidade ao *Stress* (Serra, 2000):

Na quarta e última etapa do inquérito, utilizamos um instrumento construído a partir de um estudo realizado em uma amostra de 368 participantes da população portuguesa em geral (Serra, 2000). Este instrumento de autoavaliação é constituído por 23 itens que analisam presença da vulnerabilidade ao *stress* em um indivíduo. Estes itens são divididos em 7 fatores que avaliam um conjunto de dimensões que tendem a corresponder às dimensões definidoras de maior ou menor resistência ao *stress* apontadas pela literatura, segundo o autor, sendo estas: (i) “*perfeccionismo e intolerância a frustração*”, (ii) “*inibição e dependência funcional*”, (iii) “*carência de apoio social*”, (iv) “*condições de vida adversas*”, (v) “*dramatização da experiência*”, (vi) “*subjugação*” e (vii) “*deprivação de afeto e rejeição*”. Cada um dos itens é mensurado por uma escala de *Likert* de 5 pontos (desde “concordo em absoluto” a “discordo em absoluto”), onde o indivíduo deve assinalar a resposta que mais aproxima-se da sua maneira de ser, sendo a ordem das respostas em alguns itens invertidas propositalmente a fim de evitar manipulação e os resultados são aferidos através da soma dos itens de cada resposta.

Neste instrumento há ainda a possibilidade de verificar qual o aspecto da personalidade do indivíduo que o torna mais vulnerável, no caso da confirmação deste ser vulnerável ao *stress*, através da identificação do maior valor relativo de cada fator mensurado. Os estudos psicométricos deste instrumento assumem níveis adequados de consistência interna, com valores de fidelidade (“Alfa” de *Cronbach*) para todos os itens de .82 e coeficiente de teste-reteste de .82, sendo estes índices considerados e classificados como satisfatório e suficiente para a confiabilidade do instrumento⁵.

3.4. Amostra

Neste estudo contamos com a colaboração e participação voluntária de 35 trabalhadores. Assim, podemos observar na tabela 1, os dados que dizem respeito as variáveis sociodemográficas recolhidas, como o sexo, estado civil, habilitação literária, idade e número de filhos dos participantes.

SEXO	Feminino		Masculino		Total da amostra	
	F	%	F	%	F	%
	17	48.6	18	51.4	35	100
ESTADO CIVIL						
Solteiros	4	23.5	1	5.6	5	14.3
Casados	8	47.1	15	83.3	23	65.7
União de fato	1	5.9	0	0	1	2.9
Divorciados	4	23.5	2	11.1	6	17.1
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS						
Ensino pós-secundário	1	5.9	0	0	1	2.9
Licenciatura	13	76.5	15	83.3	28	80
Mestrado	3	17.6	3	16.7	6	17.1
IDADE						
18-28 anos	1	5.9	0	0	1	2.9
29-39 anos	5	29.4	7	38.9	12	34.3
40-50 anos	6	35.3	8	44.4	14	40
51-61 anos	5	29.4	2	11.1	7	20
> 62 anos	0	0	1	5.6	1	2.9
Nº DE FILHOS						
0	7	41.2	4	22.2	11	31.4
1	4	23.5	3	16.7	7	20
2	5	29.4	7	38.9	12	34.3
3	1	5.9	2	11.1	3	8.6
4	0	0	2	11.1	2	5.7

Na tabela 2, podemos observar os dados que dizem respeito aos hábitos de saúde dos participantes, como o hábito de fumar, de consumir bebidas alcoólicas, de praticar desportos, de consumir uma alimentação saudável e a dificuldade que o participante avalia ter para dormir. Em

⁵ Para a fidelidade do instrumento ser satisfatória e suficiente na análise dos resultados, esta deve ser de pelo menos .70. (Nunnally & Bernstein, 1994, cit. in Dawn & Duhachek, 2003).

relação ao hábito de fumar, 60% ($n = 21$) dos participantes não possuem este hábito. Já em relação ao hábito de ingerir bebidas alcoólicas, 65,7% ($n = 23$) dos participantes relataram consumir apenas nos fins-de-semana. No que diz respeito a prática de desportos, 31,4% ($n = 11$) dos participantes declararam não ter este hábito e este mesmo número de participantes declararam praticar desportos durante a semana. Em relação ao hábito do consumo de uma boa alimentação, 71,4% ($n = 25$) dos participantes declararam consumir regularmente uma alimentação saudável. Por último e no que diz respeito a dificuldade encontrada pelo participante em dormir, 62,9% ($n = 22$) relataram não ter problemas em relação a isso.

Tabela 2 – Hábitos de saúde dos participantes.

	Feminino		Masculino		Total da amostra	
	F	%	F	%	F	%
Hábito de Fumar						
Nunca	12	70.6	9	50	21	60
Durante a semana	0	0	3	16.7	3	8.6
Aos fins-de-semana	1	5.9	1	5.6	2	5.7
Sempre	4	23.5	5	27.8	9	25.7
Hábito de consumir bebidas alcoólicas						
Nunca	3	17.6	5	27.8	8	22.9
Durante a semana	0	0	2	11.1	2	5.7
Somente nos fins-de-semana	12	70.6	11	61.1	23	65.7
Sempre	2	11.8	0	0	2	5.7
Hábito de praticar desportos						
Nunca	7	41.2	4	22.2	11	31.4
Durante a semana	5	29.4	6	33.3	11	31.4
Aos fins-de-semana	4	23.5	4	22.2	8	22.9
Sempre	1	5.9	4	22.2	5	14.3
Hábito de consumir uma boa alimentação						
Nunca	0	0	1	5.6	1	2.9
Durante a semana	2	11.8	6	33.3	8	22.9
Aos fins-de-semana	1	5.9	0	0	1	2.9
Sempre	14	82.4	11	61.1	25	71.4
Dificuldade para dormir						
Nunca	10	58.8	12	66.7	22	62.9
Durante a semana	4	23.5	2	11.1	6	17.1
Aos fins-de-semana	1	5.9	0	0	1	2.9
Sempre	2	11.8	4	22.2	6	17.1

A tabela 3 diz respeito a descrição das variáveis profissionais recolhidas, no que tange as características inerentes a categoria funcional dos participantes, as horas de trabalho exercidas por dia, o vencimento anual médio recebido, o exercício de outra atividade remuneratória, o nível da satisfação profissional atual, o desejo de mudança ou de abandono de emprego nos próximos 5 anos e os anos de experiência profissional dos participantes.

Tabela 3 – Caracterização da amostra (Variáveis laborais).

	Feminino		Masculino		Total da amostra	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
					35	100
CATEGORIA FUNCIONAL						
Técnicos Superiores	14	82.4	13	72.2	27	77.1
Chefes de Divisão	2	11.8	5	27.8	7	20
Diretores de Departamentos	1	5.9	0	0	1	2.9
HORAS DE TRABALHO (por dia)						
6h	1	5.9	0	0	1	2.9
7h	2	11.8	1	5.6	3	8.6
8h	1	5.9	1	5.6	2	5.7
Mais de 8h	13	76.5	16	88.9	29	82.9
VENCIMENTO MÉDIO (anual)						
12.000€	6	35.3	2	11.1	8	22.9
24.000€	9	52.9	10	55.6	19	54.3
36.000€	2	11.8	6	33.3	8	22.9
OUTRAS ATIVIDADES REMUNERATÓRIAS						
Sim	2	11.8	4	22.2	6	17.1
Não	15	88.2	14	77.8	29	82.9
SATISFAÇÃO PROFISSIONAL						
Muito baixo	1	5.9	1	5.6	2	5.7
Baixo	1	5.9	3	16.7	4	11.4
Nem baixo, nem alto	7	41.2	6	33.3	13	37.1
Alto	6	35.3	7	38.9	13	37.1
Muito alto	2	11.8	1	5.6	3	8.6
DESEJO DE ABANDONO / MUDANÇA DE EMPREGO						
Pouco provável	13	76.5	11	61.1	24	68.6
Provável	2	11.8	6	33.3	8	22.9
Muito provável	2	11.8	1	5.6	3	8.6
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (em anos)					<i>M (DP)</i>	
					9.37	
					(5.369)	

4. Resultados

“Depois de encontrares a razão do teu stress, decide se podes ou não enfrentar e solucionar o problema. Caso não consigas modificar a situação, tenta alterar a tua atitude.”

(McGrath, 1997, p. 27)

Iniciamos a descrição dos resultados deste estudo através da análise do instrumento QSO-VG, em sua primeira fase: a avaliação global do nível de *stress* experienciado na atividade laboral dos participantes. Assim, através da análise da frequência das respostas, podemos verificar que não foi avaliado por nenhum dos participantes ausência de *stress* (“nenhum *stress*”), tendo sido aferido em 11,4% (n = 4) “pouco *stress*” e em 51,4% (n = 18) “moderado *stress*”. Entretanto, como podemos observar no quadro 4, foram relatados índices de “bastante *stress*” e “elevado *stress*” em 37,1% dos participantes (n = 13). E, ao analisarmos os níveis globais de *stress* em termos percentuais e em função do sexo, as mulheres avaliam suas experiências estressantes com maiores níveis (n = 7, 41.2%) em relação aos homens (n = 6, 33.4%), no que diz respeito aos níveis de “bastante *stress*” e “elevado *stress*” reunidos.

Tabela 4 – Nível global de *stress* experienciado pelos participantes.

	Feminino		Masculino		Amostra total	
	F	%	F	%	F	%
Nenhum <i>stress</i>	0	0	0	0	0	0
Pouco <i>stress</i>	2	11.8	2	11.1	4	11.4
Moderado <i>stress</i>	8	47.1	10	55.6	18	51.4
Bastante <i>stress</i>	6	35.3	5	27.8	11	31.4
Elevado <i>stress</i>	1	5.9	1	5.6	2	5.7

Na análise da segunda fase deste instrumento onde são utilizados 24 itens para avaliar e identificar as principais fontes indutoras de *stress*, analisamos os dados recolhidos através da análise das medidas de tendência central e de dispersão, nomeadamente a média e o desvio-padrão, sendo possível afirmar que os fatores indutores de *stress* classificam-se em, primeiro lugar, pelo *stress* provocado pela falta de perspectivas acerca da carreira profissional e a insatisfação com a remuneração recebida ($M = 2.29$, $DP = 1.03$); posteriormente, o *stress* provocado pelas condições de trabalho ($M = 1.74$, $DP = 1.01$); em seguida a relação com os cidadãos ($M = 1.58$, $DP = .93$); os problemas familiares ($M = 1.51$, $DP = 1.00$) e, por último, as relações com chefias ($M = 1.38$, $DP = 1.00$) e colegas ($M = 1.32$, $DP = .90$) - relações profissionais. É importante assinalar a reprodução dos resultados obtidos nos estudos de Afonso, em 2010, que aponta para uma reprodução da mesma ordem de apresentação das subescalas do instrumento, como demonstra a tabela 5.

Tabela 5 – Fontes indutoras de stress – Subescalas do QSO-VG.

	Por Sexo		Por amostra total	Resultados dos Estudos de Afonso (2010)
	Feminino <i>n</i> = 17 <i>M</i> (<i>DP</i>)	Masculino <i>n</i> = 18 <i>M</i> (<i>DP</i>)		
Carreira e remuneração	2.27 (1.19)	2.30 (.90)	2.29 (1.03)	2.88 (.94)
Condições de trabalho	1.62 (1.06)	1.84 (.99)	1.74 (1.01)	2.42 (1.06)
Relação com os cidadãos	1.54 (.78)	1.62 (1.07)	1.58 (.93)	1.93 (.99)
Problemas familiares	1.60 (1.10)	1.42 (.92)	1.51 (1.00)	1.84 (1.15)
Relação com a chefia	1.29 (.94)	1.47 (1.08)	1.38 (1.00)	1.79 (1.06)
Relação com colegas	1.33 (.96)	1.31 (.88)	1.32 (.90)	

Realizamos, posteriormente, a análise do instrumento 23QVS, para avaliar a existência da vulnerabilidade ao *stress* no participante. Este instrumento determina um ponto de corte de .43 no qual valores acima deste, o participante deve ser considerado “vulnerável ao *stress*” (Serra, 2000). E, através da análise da média das respostas obtidas, podemos aferir que 10 (28.6%) participantes são vulneráveis ao *stress* (sendo 7 do sexo masculino e 3 do sexo feminino), restando 25 (71.4%) participantes (sendo 11 do sexo masculino e 14 do sexo feminino) abaixo do ponto de corte estabelecido, sendo então considerados “não vulneráveis ao *stress*”. Através deste instrumento e das respostas fornecidas pelos participantes acerca dos fatores de vulnerabilidade mensurados, também foi possível avaliar, através da frequência das respostas, qual o fator que os tornam mais vulneráveis ao *stress*, sendo aferido o “*perfeccionismo e a intolerância à frustração*” como o mais citado pelos participantes ($M = 11.51$, $DP = 3.59$).

Em seguida foram analisadas, através da utilização dos Coeficientes de Correlação de *Spearman* e *Pearson*, as associações existentes entre as variáveis pertencentes aos instrumentos utilizados, podendo estas serem melhor visualizadas na tabela 6, sendo descritos inclusive os valores médios e de desvio-padrão obtidos em cada uma das variáveis.

Tabela 6 – Valor médio, desvio-padrão e correlações entre as variáveis dos instrumentos utilizados.

	<i>M</i>	<i>(DP)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2.31	(.758)	---														
2	1.58	(.935)	.111	---													
3	1.38	(1.007)	.023	.392*	---												
4	1.321	(.909)	-.014	.455**	.789***	---											
5	2.292	(1.038)	.016	.271	.508**	.481**	---										
6	1.51	(1.006)	.395*	.383*	.491**	.544***	.413*	---									
7	1.74	(1.019)	-.044	.050	.564***	.286 ⁺	.490**	.230	---								
8	37.97	(9.021)	.051	.221	.235	.179	.135	.283 ⁺	-.109	---							
9	11.51	(3.592)	.245	.264	.179	.272	.090	.310 ⁺	-.167	.708***	---						
10	4.60	(2.659)	-.183	.230	.039	.044	-.089	-.207	-.075	.625***	.296 ⁺	---					
11	2.54	(1.336)	-.038	.173	.304 ⁺	.037	.028	.245	.135	.424*	.053	.176	---				
12	3.26	(1.633)	-.081	-.110	.108	-.108	.323 ⁺	.119	.159	.134	-.283 ⁺	-.131	.295 ⁺	---			
13	5.77	(1.416)	.379*	-.076	-.141	-.139	-.038	.292 ⁺	-.231	.343*	.382*	-.087	-.002	.020	---		
14	6.60	(2.291)	.156	.289 ⁺	.214	.224	.146	.287 ⁺	-.217	.818***	.455**	.408*	.342*	.210	.216	---	
15	3.69	(1.952)	-.080	.168	.219	.154	.065	.249	.042	.833***	.443**	.542***	.433**	.150	.080	.701***	---

*** $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$; + $p < .10$ **Legenda:**

1. Nível global de stress experienciado
2. QSO-VG: Relação com clientes / cidadãos
3. QSO-VG: Relação com chefias
4. QSO-VG: Relação com colegas
5. QSO-VG: Carreira e remuneração
6. QSO-VG: Problemas familiares
7. QSO-VG: Condições de trabalho

8. 23QVS: Vulnerabilidade ao stress
9. 23QVS: Perfeccionismo e intolerância à frustração
10. 23QVS: Inibição e dependência funcional
11. 23QVS: Carência de apoio social
12. 23QVS: Condições de vida adversas
13. 23QVS: Dramatização da existência
14. 23QVS: Subjugação
15. 23QVS: Deprivação de afeto e rejeição

Desta maneira, podemos observar que os “níveis globais de *stress*” experienciados na atividade laboral dos participantes estão estatisticamente associados as variáveis “*dramatização da existência*” ($r_s = .37, p = .025$) e “*problemas familiares*” ($r_s = .39, p = .019$). Verificamos também que os “*problemas familiares*” que estes participantes detêm estão associados, inclusive, com as relações praticadas com os cidadãos ($r_s = .38, p = .023$), com as chefias ($r = .49, p = .003$), com os colegas de trabalho ($r = .54, p = .001$) - as relações profissionais e, com a sua carreira e remuneração ($r = .41, p = .014$). Contudo, podemos observar também que em relação a esta última variável (“*carreira e remuneração*”) existem associações significativas com as condições de trabalhos vivenciadas pelo participante no seu espaço laboral ($r = .49, p = .003$).

Seguidamente encontramos associações estatisticamente positivas entre a “*vulnerabilidade ao stress*” dos participantes e alguns dos seus fatores / aspectos que torna-os mais propícios, nomeadamente o “*perfeccionismo e intolerância à frustração*” ($r = .70, p = .000$), “*inibição e dependência funcional*” ($r = .62, p = .000$), “*carência de apoio social*” ($r_s = .42, p = .011$), “*dramatização da existência*” ($r = .34, p = .044$), “*subjugação*” ($r = .81, p = .000$) e “*deprivação de afeto e rejeição*” ($r = .83, p = .000$). De igual modo, encontramos associações entre as variáveis “*perfeccionismo e intolerância à frustração*” e “*dramatização da existência*” ($r = .38, p = .023$), entre “*subjugação*” ($r = .45, p = .006$) e “*deprivação de afeto e rejeição*” ($r = .44, p = .008$), sendo esta última variável associada a “*inibição e dependência funcional*” ($r = .54, p = .001$).

Contudo, após a análise dos dados recolhidos e dos resultados encontrados no que diz respeito aos instrumentos de investigação que foram utilizados, o presente estudo vem dissertar acerca das associações existentes entre os níveis globais de *stress* sentido no exercício da atividade laboral pelos participantes e a sua vulnerabilidade em relação a algumas variáveis sociodemográficas e profissionais recolhidas. Neste sentido, formulamos as seguintes hipóteses:

Hipótese 1 - O nível global de *stress* experienciado no exercício da atividade laboral está associado ao sexo, estado civil, idade ou aos hábitos de saúde (hábitos de fumar, beber, praticar desportos, ter boa alimentação e ter boas horas de sono) dos participantes?

Hipótese 2 - O nível global de *stress* experienciado no exercício da atividade laboral está associado a categoria profissional exercida, as horas de trabalho realizadas, a remuneração anual recebida ou ao nível de satisfação profissional dos participantes?

Hipótese 3 – A vulnerabilidade ao *stress* está associada aos hábitos de saúde (hábitos de fumar, beber, praticar desportos, ter boa alimentação e ter boas horas de sono) ou ao tempo de serviço dos participantes?

Hipótese 4 – O desejo dos participantes em abandonar ou mudar de emprego nos próximos 5 anos está associado as condições de trabalho ou a sua satisfação profissional?

Primeiramente faz-se necessário clarificar que as análises estatísticas descritas neste estudo foram tomadas / decididas / escolhidas através do apoio teórico dos autores Martins (2011) e Maroco (2007). A partir disso, todas as análises realizadas com testes paramétricos e variáveis intervalares foram devidamente tratadas no que diz respeito a sua normalidade. Para o caso deste pressuposto em algum momento não ter sido cumprido, foram adotadas medidas posteriormente explicadas em cada caso, particularmente.

Continuadamente, foram realizadas análises para a testagem da primeira hipótese enunciada e podemos verificar, através do Teste do Qui-Quadrado⁶, que o nível global de *stress* que os participantes experienciam em suas atividades laborais não tem associações com o sexo, $\chi^2(3) = .28, p = .963$, nem com o estado civil dos participantes, $\chi^2(9) = 8.98, p = .439$. E através do Coeficiente de Correlação de Spearman⁷ podemos verificar que não existem associações desta variável com a idade dos participantes, $r_s = -.07, p = .680$. Também não foram encontradas associações entre nível global de *stress* e os hábitos de saúde dos participantes, nomeadamente ao consumo de bebidas, $r_s = -.07, p = .699$, a prática do desporto, $r_s = -.02, p = .893$, ao consumo de uma boa alimentação, $r_s = -.23, p = .184$ e a dificuldade para dormir, $r_s = .21, p = .225$. Entretanto, como podemos observar no quadro, foram encontrados resultados significativos entre nível global de *stress* experienciado nas atividades laborais e o hábito fumar dos participantes, sendo aferida uma associação negativa significativa $r_s = -.35, p = .040$. Isto dizer que, quanto mais frequentes é o hábito de consumir tabaco, menor é o índice de *stress* avaliado pelos participantes.

Tabela 7 – Associação entre o nível global de stress e os hábitos de saúde.

Hábitos de Saúde	Níveis global de <i>stress</i>
	r_s
Fumar	-.349*
Beber	-.068
Praticar desportos	-.024
Ter uma boa alimentação	-.230
Dificuldades para dormir	.210

* $p < .05$

Posteriormente analisamos a segunda hipótese formulada e verificamos, através do Teste do Qui-Quadrado, que há associação marginalmente significativa entre o nível global de *stress* que os participantes experienciam em suas atividades laborais e a categoria profissional a qual pertencem, $\chi^2(6) = 11.43, p = .076$. A maioria dos participantes pertencentes ao cargo de chefes de divisão ($n = 3$,

⁶ O Teste de Associação de Qui-Quadrado é utilizado para a averiguação da existência de associações entre duas variáveis nominais ou, uma variável nominal e uma variável ordinal (Martins, 2011).

⁷ O Teste de Associação Coeficiente de Correlação de Spearman é utilizado para explorar a associação existente entre duas ou mais variáveis ordinais ou, uma variável ordinal e uma variável intervalar (Martins, 2011; Maroco, 2007).

42.9%) e ao cargo de técnico superior ($n = 15$, 55.6%) tendem a avaliar o nível global de *stress* como “moderado *stress*”, como podemos observar na tabela 8.

Contudo, através do Coeficiente de Correlação de Spearman, não foram verificadas associações entre o nível global de *stress* experienciado e as horas de trabalho realizadas pelos participantes, $r_s = -.14$, $p = .416$, sendo igualmente verificado em relação ao vencimento médio anual recebido, $r_s = .08$, $p = .647$ e a satisfação profissional atual, $r_s = .14$, $p = .422$.

Tabela 8 – Associação entre o nível global de *stress* e a categoria / função profissional.

Categoria / Função laboral	Nenhum <i>stress</i>	Pouco <i>stress</i>	Moderado <i>stress</i>	Bastante <i>stress</i>	Elevado <i>stress</i>	$\chi^2(6)$
Diretor de departamento	0	0	0	1	0	11.43 ⁺
Chefe de divisão	0	0	3	2	2	
Técnico Superior	0	4	15	8	0	
Total da amostra	0	4	18	11	2	

⁺ $p < .10$

Analisamos ainda a terceira hipótese descrita e verificamos, através do Teste do Qui-Quadrado, que os dados recolhidos em relação aos hábitos de saúde dos participantes, nomeadamente o hábito de fumar, beber, praticar desportos e possuir dificuldades para dormir, não tem associações com a vulnerabilidade ao *stress* do participante. Contudo, verificamos que em relação ao hábito de possuir uma boa alimentação, este está associado significativamente a vulnerabilidade do participante ao *stress*, $\chi^2(3) = 8.74$, $p = .033$. Sendo assim, a maioria dos participantes ($n = 21$, 84%) que foram avaliados como não vulneráveis ao *stress*, tendem a praticar uma alimentação saudável permanentemente, como podemos observar na tabela 9.

Já em relação a variável tempo de serviço do participante na função (classificada como uma variável intervalar), esta apresenta uma distribuição aproximadamente normal através de resultados não significativos (*Kolmogorov-Smirnov*, $p = .200$; *Shapiro-Wilks*, $p = .057$)⁸. E ao prosseguir com a análise de associação com a variável “vulnerabilidade ao *stress*”, através do Coeficiente de Correlação Ponto-Bisserial⁹, não foram verificadas associações significativas, $r_{pb} = .08$, $p = .647$.

⁸ Nos casos em que um dos testes de normalidade apontem para não significativos (H_0) e o outro para significativos (H_1) ou, apresentarem-se como marginalmente significativos, assumimos a normalidade da distribuição (Martins, 2011).

⁹ O Teste de Associação Coeficiente de Correlação Ponto-Bisserial é usado para analisar as relações existentes entre uma variável nominal dicotômica (que assume apenas dois valores) e uma variável intervalar (Martins, 2011).

Tabela 9 – Associação entre a vulnerabilidade ao stress e os hábitos de saúde.

Hábitos de Saúde	Vulnerabilidade ao stress
	χ^2
Fumar	.817
Beber	1.632
Praticar desportos	.511
Boa alimentação	8.736*
Boas horas de sono	.552

* $p < .05$

Por último, analisamos a quarta hipótese sugerida no estudo e para este fim utilizamos o Coeficiente de Correlação de *Spearman*. No que diz respeito a associação entre a variável “*desejo dos participantes em abandonar ou mudar de emprego nos próximos 5 anos*” e as “*condições laborais*” (como por exemplo a dificuldade em realizar adequadamente as tarefas profissionais por motivos de escassez humana ou material), verificamos que a distribuição desta última variável (classificada como uma variável intervalar) é aproximadamente normal (*Kolmogorov-Smirnov*, $p = .01$; *Shapiro-Wilks*, $p = .08$). Desta forma, prosseguimos com a análise e encontramos associações significativas, $r_s = .39$, $p = .021$. Isto é, os participantes que revelaram uma maior probabilidade de abandonar ou de mudar de emprego nos próximos 5 anos são aqueles que avaliam com maiores índices a sua insatisfação acerca das condições laborais experienciadas.

O mesmo ocorre quando analisamos as variáveis “*desejo de mudança ou abandono de emprego*” e a “*satisfação profissional*”, onde aferimos uma associação negativa significativa entre estas variáveis, $r_s = -.43$, $p = .010$. Assim, os participantes que avaliam sua satisfação profissional com os mais baixos índices são os que evidenciam a elevada probabilidade de abandonar / mudar de emprego nos próximos 5 anos, como mostra a tabela 10.

Tabela 10 – Associação entre o desejo de abandonar ou mudar de emprego e as condições laborais / satisfação profissional.

	Condições laborais	Satisfação profissional
	r_s	r_s
Desejo de abandonar / mudar de emprego nos próximos 5 anos	.389*	-.430*

* $p < .05$

5. Discussão

“Quando souber de uma coisa, conserve o que sabe; quando não souber de uma coisa, permita-se não saber; isso é conhecimento.”

(Confúcio, cit. in Myers, 1999, p.237).

A partir do estudo realizado com os trabalhadores da Administração Pública de uma autarquia local e através da administração dos instrumentos de recolha de dados já descritos anteriormente, os resultados obtidos permitem-nos afirmar que os objetivos inicialmente propostos foram atingidos. Isto dizer que, foram avaliados os níveis globais de *stress* existentes na atividade laboral da amostra investigada, identificadas as principais fontes indutoras do *stress* ocupacional, aferida a vulnerabilidade ao *stress* dos participantes e, finalmente verificado o comportamento associativo de algumas das variáveis em estudo. E com o intuito de discutir os resultados encontrados, trazemos a descrição deste capítulo, seguindo a ordem da exposição do tema descrito.

Inicialmente, no que diz respeito ao nível global de *stress* sentido no exercício da atividade laboral, verificamos que todos os participantes avaliaram a sua experiência com algum nível de *stress*, sendo a avaliação da maioria ($n = 18$, 51.4%) como “nível moderado”. Entretanto, verificamos também que 37.1% ($n = 13$) dos participantes apresentaram índices de “bastante *stress*” e “elevado *stress*”, apontando para relevância deste estudo no que diz respeito a prevenção / eliminação do *stress* no espaço laboral. Além disso, assim como a bibliografia consultada aponta para diferenças entre os sexos na avaliação da experiência global do *stress*, a repetição dos resultados do estudo realizado com psicólogos portugueses (Gomes & Cruz, 2004) é confirmada no presente estudo ao aferirmos que as mulheres avaliam suas experiências com maiores níveis de *stress* em relação aos homens, no que diz respeito aos níveis de “bastante *stress*” e “elevado *stress*” reunidos.

E, apesar do *stress* ocupacional ser apontado como a perturbação mais frequentemente relatada pelos trabalhadores da União Europeia (Cooper, Liukkonen & Cartwright, 1992, cit. in Leite & Uva, 2010) levando a consequências como o aumento do absentismo e de ideias de abandono de emprego (The National Institute for Occupational Safety and Health, 2010), encontramos em 68.6% ($n = 24$) dos participantes da amostra total a ausência do desejo de abandonar / mudar de emprego nos próximos 5 anos. Já os participantes que possuem o desejo de abandonar / mudar de emprego nos próximos 5 anos são os mesmos que avaliam com menores índices a sua satisfação profissional atual, resultados já esperados por este estudo.

Em relação aos resultados encontrados nas subescalas do instrumento QSO-VG, aferimos que as principais fontes indutoras de *stress* avaliadas pelos participantes são “*falta de perspectivas acerca da sua carreira profissional / insatisfação com a remuneração recebida*”, seguida pelo fator “*condições de trabalho*”. Estes resultados são semelhantes aos encontrados no estudo realizado por

Afonso e Gomes (2010) no que diz respeito a classificação dos fatores indutores, reforçando assim a importância da coesão das exigências laborais da organização com as características / capacidades do trabalhador – que estas sejam compatíveis (Dejours, 1991; Ross & Altmaier, 1994); entendendo que as condições laborais e os aspectos inerentes a carreira e a remuneração do trabalhador são fatores fundamentais para o seu desenvolvimento profissional e bem-estar, em um ambiente de trabalho saudável.

Apesar dos relatos encontrados nos estudos de Kendler, Thornton e Prescott (2001) acerca da diferenciação entre homens e mulheres no que diz respeito a avaliação dos fatores indutores de *stress*, onde os homens tendem a avaliar os fatores relacionados com o trabalho como maiores indutores de *stress* e as mulheres os fatores relacionados com acontecimentos de cunho interpessoal, estes dados não foram confirmados pela presente investigação. Neste sentido, o estudo realizado mostra-nos que tanto os homens quanto as mulheres avaliam a “*carreira e remuneração*” e as “*condições de trabalho*” (fatores relacionados com o trabalho) como fatores de maior indutor de *stress*.

Em relação as hipóteses do estudo, aferimos que o nível global de *stress* não se diferencia no que diz respeito ao sexo, onde ambos os géneros, em sua maioria, avaliam o *stress* experienciado no local de trabalho da mesma forma, quer dizer, através do mesmo nível - “*moderado stress*”. Aferimos também que o nível global de *stress* não está associado a nenhum hábito de saúde investigado pelo estudo, exceto ao hábito do consumo de tabaco, onde maiores índices de *stress* estão presentes nos indivíduos que não fumam, contrariando as descrições bibliográficas realizadas por Serra (2011) e Wilkinson (2007), que descreve o aumento do uso de tabaco / álcool como um dos sinais / sintomas de nível comportamental apresentados por indivíduos em *stress* ocupacional.

No que diz respeito a associação entre o nível global de *stress* experienciado e a categoria profissional exercida na organização, a categoria denominada “*técnico superior*” e “*chefes de divisão*” tendem a avaliar maiores níveis globais de *stress* experienciados. Neste caso, os resultados encontrados são espectáveis, já que estes cargos detêm um maior número de responsabilidades, de tarefas a desempenhar e de pessoas a gerir / supervisionar no seu dia-a-dia laboral.

Acerca da vulnerabilidade ao *stress*, o estudo verificou que a maioria dos participantes da amostra não foi considerada vulnerável ($n = 25, 71.4\%$), apesar da maioria destes terem avaliado sua experiência laboral com algum nível de *stress*. Entretanto o estudo também analisou e constatou a associação existente entre a vulnerabilidade dos indivíduos e os seus hábitos de saúde e, foram encontradas associações significativas com a variável que diz respeito ao hábito do consumo de uma alimentação saudável, sendo os participantes que praticam este hábito permanentemente aferidos como menos vulneráveis ao *stress*.

Posteriormente encontramos resultados semelhantes aos descritos pelo The National Institute for Occupational Safety and Health (2010) no que diz respeito a satisfação e as condições laborais dos participantes estarem associadas ao desejo de mudar / abandonar o emprego. Estas variáveis se associam a medida que o participante refere sua baixa satisfação profissional e o seu descontentamento

com as condições laborais, aumentando o desejo destes participantes em abandonar / mudar de emprego nos próximos 5 anos.

E após esta breve discussão dos resultados apresentados, esperamos que este estudo seja de fato um contributo para a organização na elaboração e execução de medidas de intervenção acerca da diminuição e/ou eliminação do *stress* no ambiente laboral.

6. Conclusão

*“... depois de trinta e cinco anos, ninguém foi capaz de formular uma definição de stress que satisfaça a maioria dos investigadores do tema”
(Elliot & Eisdorfer, 1982, cit. in Lazarus & Folkman, 1986, p. 35).*

Através da realização desta investigação, os resultados encontrados nos levaram a perceber o quanto é importante que a organização compreenda que melhores condições laborais levam a maiores satisfações profissionais e, sendo estes aspectos essenciais para uma melhor produtividade. O que nos leva também a perceber a importância dessas implementações no dia-a-dia de trabalho, conduzindo a consequências diretas na produção e no desenvolvimento da organização, passando inclusive pela saúde mental e física do trabalhador. Assim, a análise dos dados deste estudo nos permitiram alcançar os objetivos iniciais traçados, podendo assim analisar e entender melhor os níveis globais de *stress* experienciado na atividade laboral pelos participantes e as principais fontes indutoras, proporcionando a organização, com estes dados, a oportunidade de intervir de uma forma mais direcionada e eficaz na prevenção / diminuição / extinção do *stress* ocupacional, sendo estas intervenções centradas no indivíduo ou no contexto organizacional.

Neste sentido, podemos verificar através deste estudo que é fundamental que a organização tenha a preocupação de transpor estes resultados ao desenvolvimento e a execução de medidas, em diferentes níveis, acerca de uma mudança organizacional, reduzindo ou eliminando a exposição destes trabalhadores às fontes de *stress*. É importante que a organização fomente um ambiente de trabalho saudável através de melhores condições laborais, da atenuação dos inconvenientes em relação a falta de recursos humanos e materiais, de melhores condições ergonômicas para a realização das tarefas inerentes às funções, de formações em gestão do *stress*, no redesenho dos postos de trabalho, entre outras - aumentando assim a satisfação profissional e a motivação do trabalhador e, tendo como consequências menores níveis de *stress* experienciados (Cunha *et al.*, 2007; Costa & Costa, 2003; Dejours, 1991).

É importante também realçar que, no caso da amostra investigada, seria fundamental focar nas relações profissionais existentes na organização (relação com a chefia e relação com os colegas de trabalho), pois estas foram aferidas como fonte de *stress* menos citada pelos participantes, o que pode apontar para um potencial caminho de intervenção para a tentativa de aumento da motivação e da satisfação profissional nos trabalhadores, já que estes reconhecem nas relações um fator positivo no ambiente de trabalho, sendo esta uma oportunidade real de prevenção, diminuição ou extinção dos

altos níveis globais de *stress* ocupacional verificado, promovendo encontros ou atividades em grupo que estimule o desenvolvimento contínuo dessas relações, por exemplo.

Contudo, durante a realização do presente estudo, algumas limitações foram encontradas e devem ser sinalizadas. A primeira limitação refere-se a disparidade no número de participações das categorias / funções, onde a população total inicial seria de 106 trabalhadores do quadro superior, tendo sido respondido apenas 35 inquéritos e destes, apenas 1 participante (2.9%) era pertencente a categoria de “diretor de departamento”. Acreditamos que este dado poderá ter exercido alguma influência na análise e nos resultados encontrados neste estudo, sendo aconselhável a repetição desta recolha de dados em um outro momento para uma confirmação ou refutação dos resultados encontrados.

A segunda limitação refere-se ao momento em que o estudo foi realizado, sendo este um período de mudanças estruturais, funcionais e económicas da função pública e, inclusive, de crise económica no país. Acreditamos que este fator também possa ter exercido algum tipo de influência nos resultados, especialmente no que diz respeito ao desejo de mudança / abandono de emprego, a satisfação profissional e até mesmo o nível global de *stress* experienciado na atividade laboral dos participantes.

A terceira e última limitação que gostaríamos de destacar está subjetivamente interligada a limitação exposta anteriormente e diz respeito ao momento temporal propriamente dito. O estudo foi realizado de maneira pontual e, acreditamos que seria uma mais-valia a realização deste estudo de maneira longitudinal, para que as mesmas variáveis fossem analisadas em períodos distintos, já que os estudos acerca do tema na área das autarquias portuguesas são limitados, limitando-se também a possibilidade da utilização de mais referências teóricas da Administração Pública Portuguesa, com intuito inclusive de comparações dos resultados. Assim, poderíamos observar como as variáveis do estudo se comportam e tentar compreender que efeitos estas variáveis produzem ao longo do tempo, nos participantes e na organização.

Esperamos que esta investigação possa colaborar para futuros estudos acerca do *stress* e do *stress* ocupacional, no que diz respeito a prevenção, diminuição e eliminação das fontes estressoras, trazendo inúmeros benefícios para o trabalhador e para a organização. Esta e outras investigações são fundamentais para que possamos alcançar um objetivo maior no desenvolvimento das condições laborais existentes e na satisfação biológica, emocional, cognitiva e comportamental dos trabalhadores.

7. Bibliografia

Afonso, J. M. P. & Gomes, A. R. (2009). *Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: Um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana*. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, 22(2), 294-303.

Afonso, J. M. P. (2010). *Stress Ocupacional na Função Pública: Um estudo comparativo entre colaboradores de uma autarquia local*. Tese de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

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.), *Atas do 9º congresso nacional de psicologia da saúde* (pp. 14-21). Lisboa: Placebo, Editora Lda.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (1998). *Stress: definição e sintomas*. Consultado em Junho 16, 2012, em http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/index_html/definitions_and_causes .

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2005). *Stress e riscos psicossociais*. Consultado em Junho 16, 2012, em <http://osha.europa.eu/pt/topics/stress> .

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2010). *ESENER – European Survey of Enterprises on New and Emerging Risk: Managing safety and health at work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

American Psychiatric Association (2002). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (4ª ed.). Lisboa: CLIMEPSI Editores.

American Psychiatric Association (2010). *Publications Manual of the American Psychological Association* (6ª ed.). Washington, DC: American Psychological Association.

Benavides, F. G., Benach, J., Diez-Roux, A. V. & Roman, C. (2000). How do types of employment relate to health indicators? Findings from the Second European Survey on Working Conditions. *J Epidemiol Community Health*, 54, 494-501.

Borrel, M. (2001). *Stresse não é uma fatalidade*. Cascais: Editora Pergaminho.

Brinkerhoff, V. (2003). O estresse e suas múltiplas facetas. *Linha direta*, (295), 20-26.

Chambel, M. J. (2005). *Stress e bem-estar nas organizações*. In A. M. Pinto & A. L. Silva (Ed.), *Stress e bem-estar: modelos e domínios de aplicação* (pp. 105-131). Lisboa: Climepsi Editores.

Chiavenato, I. (1998). *Recursos Humanos* (5ªed.). São Paulo: Atlas.

Chiavenato, I. (2009). *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos* (7ª ed.). São Paulo: Manole.

Claussen, B., Bjorndal, A. & Hjort, P. (1993). Health and re-employment in a two year follow up of long term unemployed. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 47, 14-18.

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.

Cooper, C. L. (2000). Editorial: Future research in ocupacional stress. *Stress Medicine*, 16, 63-64.

Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. London: Sage Publications, Inc.

Correia, T, Gomes, A. R. & Moreira, S. (2010). Stresse Ocupacional em Professores de 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 (Eds.), *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 1477-1493). Lisboa: Associação Portuguesa de Psicologia.

Costa, C. W. G. S & Costa, D. S. (2003). O Stress Ocupacional como Fator Interveniente na Produtividade Organizacional. *XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção de Ouro Preto*, 1-8.

Cox, T., Griffiths, A. & Rial-González (2000). *Research on work-related stress*. Espanha: European Agency for Safety and Health at Work.

Crandall, R. & Perrewé, P. L. (1995). *Occupational Stress – A Handbook*. Washington: Taylor & Francis.

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual do Comportamento Organizacional e Gestão* (6ª ed.). Lisboa: Editora RH.

Dawn, I. & Duhachek, A. (2003). Advancing Alpha: Measuring Reliability With Confidence. *Journal of Consumer Psychology*, 13 (4), 478-487.

Dejours, C. (1991). *A loucura do trabalho – Estudo de Psicopatologia do Trabalho* (4ª ed.). São Paulo: Cortez Editora.

Ernesto, F. J. D. (2008). *Stress e bem-estar na profissão docente: estudo longitudinal de acordo com o modelo de Karasek*. Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Ferreira, S. I. S. F. V. (2008). *Relação entre trabalho emocional, burnout e os processos de interação na equipa de trabalho: Um estudo com bombeiros sapadores portugueses*. Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Fischer, G. N. & Tarquino, C. (2010). *Os conceitos fundamentais da Psicologia da Saúde*. Lisboa: Instituto Piaget.

Gomes, A. R. & Cruz, J. F. (2004). A experiência de *stress* e “burnout” em psicólogos portugueses: um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: teoria, investigação e prática*, 9(2), 193-212.

Gomes, A. R. (2010). Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) – Versão para investigação. Manuscrito não publicado. Universidade do Minho, Braga, Portugal.

Gomes, A. R. S. (1998). *Stress e Burnout nos profissionais de Psicologia*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

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.

Gomes, A. R., Silva, M. J., Mourisco, S., Silva, S., Mota, A. & Montenegro, N. (2006). Problemas e desafios no exercício da atividade docente: Um estudo sobre o stress, “burnout”, saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, 19(1), 67-93.

Gomes, S. P. S. (2009). *Burnout em enfermeiros no início de carreira*. Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Graziani, P. & Swendsen, J. (2007). *O stress: emoções e estratégias de adaptação*. Lisboa: Climepsi Editores.

Hespanhol, A. (2005). Burnout e *Stress* Ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7 (1-2), 153-162.

Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment Rating scale. *Journal of Psychosomatic Research* (11), 213-218.

International Center for Nutritional Research, Inc. - ICNR (1996). The Nature of *Stress*. Consultado em Abril 4, 2012, em <http://www.icnr.com/articles/the-nature-of-stress.html> .

Ivancevich, J. M. (2008). *Gestão de Recursos Humanos* (10ª ed.). São Paulo: McGraw-Hill.

Kendler, K. S., Thornton, L. M. & Prescott, C. A. (2001). Gender Differences in the Rates of Exposure to Stressful Life Events and Sensitivity to Their Depressogenic Effects. *American Journal of Psychiatry*, 158, 587-593.

Laranjeiras, C. A. (2009). O Contexto Organizacional e a Experiência de Estress: uma Perspectiva Integrativa. *Revista de Salud Pública*, 11(1), 123-133.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (2ª ed.). Barcelona: Ediciones Martinez Roca, S. A.

Le Gall, J. M. (2008). *Gestão de Recursos Humanos*. São Paulo: Ática.

Leite, E. S. & Uva, A. S. (2010). *Stress (relacionado com o trabalho) e Imunidade*. Lisboa: Cadernos Avulsos.

Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Macedo, J. S. (2010). *Stresse, Qualidade de Vida e Estilo de Vida na Reforma*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

Maroco, J. (2007). *Análise estatística com a utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Martins, C. (2011). *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM SPSS: saber decidir, fazer, interpretar e redigir*. Braga: Psiquilíbrios Edições.

Martins, M. C. A. (s/d). Fatores de risco psicossociais para a saúde mental. *Educação, Ciência e Tecnologia*, 255-268.

McEwen, B. S. (1998). Protective and damaging effects of stress mediators. *The New England Journal of Medicine Boston*, 338, 171-179.

McGrath, T. (1997). *Contra o stress*. Lisboa: Paulinas.

Mendes, A. M. O. C. (2002). *Stress e Imunidade: contribuição para o estudo dos factores pessoais nas alterações imunitárias relacionadas com o stress*. Coimbra: Formasau, Lda.

Mind Tools (1996). The Holmes and Rahe Stress Scale: Understanding the Impact of Long-term Stress. Consultado em Abril 4, 2012, em http://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_82.htm .

Mota, C. M., Tanure, B. & Neto, A. C. (2008). Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos. *Psicologia em Revista*, 14, 107-130.

Myers, D. G. (1999). *Introdução à Psicologia* (5ª ed.). Rio de Janeiro: LTC Editora.

O'Hanlon, B. (2001). *Tratamentos práticos para o stress*. Mem Martins: Europa-América, Lda.

Ogden, J. (2004). *Psicologia da Saúde* (2ª ed.). Lisboa: CLIMEPSI Editores.

Passos, F. M. L. (2008). *Stresse profissional na polícia de segurança pública: Estudo exploratório de uma amostra de agentes do curso de formação*. Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Paúl, C. & Fonseca, A. M. (2001). *Psicossociologia da saúde*. Lisboa: CLIMEPSI Editores.

Reis, F. L. (2010). *Como elaborar uma dissertação de mestrado, segundo Bolonha* (2ªed.). Lisboa: Pactor.

Richardson, K. M. & Rothstein, H. R. (2008). Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, (13), 69-93.

Ross, R. R. & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress*. London: Sage Publications Ltd.

Rossetti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F. A. S., Rabelo, I. S., Tosi, S. M. V. D. et al. (2008). O inventário de sintomas de *stress* para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 4 (2), 108-119.

Santos, A. M. & Castro, J. J. (1998). *Stress. Análise Psicológica*, 4 (XVI), 675-690.

Sapolsky, R. M. (1998). *Why zebras don't get ulcers – The Acclaimed guide to stress, stress-related diseases, and coping* (3ªed.). New York: W. H. Freeman and Company.

Savoia, M. G. (1999). Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento (Coping). *Revista de Psiquiatria Clínica*, 26 (2), 1-9.

Selye, H. (1950). *Stress and the General Adaptation Syndrome*. *British Medical Journal*, June (17), 1383-1392.

Selye, H. (1982). *Stress: tensão sem afeição*. Lisboa: Itau Edições.

Serafino, E. P. (2002). *Health psychology: biopsychosocial interactions* (7ª ed.). United States of America: John Wiley & Sons, Inc.

Serra, A. V. (1988). Um estudo sobre coping: o Inventário de Resolução de Problemas. *Psiquiatria Clínica* 9 (4), 301-316.

Serra, A. V. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao stress: a 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 21 (4), 279-308.

Serra, A. V. (2011). *O Stress na vida de todos os dias* (3ª ed.). Coimbra: Dinalivro Distribuidora Nacional de Livros, Lda.

Silva, M. A. G. (2001). *Stress na profissão docente: estudo com professores do 2º e 3º ciclo do ensino básico*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

Silva, M. C. M. & Gomes, A. R. S. (2009). Stress ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com médicos e enfermeiros portugueses. *Estudos de Psicologia*, 14(3), 239-248.

Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Shipley, M. J. & Marmot, M. G. (1999). Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall study. *Occupational Environ Medicine*, 56, 302-307.

Teixeira, S. M. J. M. R. (2008). *Stress Ocupacional numa Unidade Local de Administração Pública*. Tese de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

The National Institute for Occupational Safety and Health (2010). *Stress*. Consultado em Abril 4, 2012, em <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf> .

Thoits, P. A. (2010). *Stress and Health: Major Findings and Policy Implications*. *Journal of Health and Social Behavior*, 51 (S), 41-53.

Vieira, J. C. & Martins, P. L. (2008). O estresse afectando a produtividade dos trabalhadores: um estudo de caso da empreiteira Abc. *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 1-16.

Wilkinson, G. (2007). *Compreender o stress*. Porto: Porto Editora.