



## PREVALENCIA DE STRESS EM TRABALHADORES QUE ATENDEM AO PÚBLICO

ELZA FRANCISCA CORRÊA CUNHA  
ELLEN KARINNE DE SOUSA

EIXO: 23. PESQUISA FORA DO CONTEXTO EDUCACIONAL

### RESUMO

Este estudo investigou o nível de vulnerabilidade ao stress de trabalhadores que atendem diretamente ao público. Aplicou nível médio superior nos fatores *Clima e Funcionamento Organizacional* e *Infra-estrutura e Rotina* (Fatores 1 e 3) e classificação médio inferior enquanto a vulnerabilidade ao stress geral obteve média 38,23 classificada como mé significativamente diferentes nos três fatores, e pelo test-t não foi encontrada diferença estatisticamente significativa entre

**Palavras-chave:** Vulnerabilidade ao stress; Servidores públicos; Trabalho

## LA PREVALENCIA DE EL STREES EN TRABAJOS DE ATENCION AL PÚBLICO

Resumen

Este estudio investigo el nivel de vulnerabilidad y stress de trabajadores que atienden directamente al público. Se aplicó medio y superior en los factores de clima y funcionamiento organizacional y de infraestructura y rutina (factores 1 y 3) con la clasificación media inferior en cuanto a la vulnerabilidad y el stress general obtuve media 38,23 clasificada como significativamente diferentes en los tres factores; y por el test no fue encontrada diferencia estaticamente significativa entre

**Palabras claves:** Vulnerabilidad al stress, Servidores públicos, Trabajo.

Introdução

A evolução humana por si deixa implícita a importância do trabalho e este por sua vez, em toda a história tornou-se cond pelo sentido que traz à vida (ANTUNES, 2004).

O trabalho, objeto de estudo em diversas ciências, assume diversas definições, Marx (1993), por exemplo, o considera Freud (1974) trata-se de um fator direcionador na vida dos indivíduos, sendo capaz de proporcionar noção de realidade e A Revolução Industrial provocou grandes mudanças sobre as condições de vida e saúde dos trabalhadores. Dejours alemães e ingleses, começaram a atentar para a causa dos trabalhadores e estudaram o impacto na saúde da população. Diante dos novos processos que visavam o acúmulo de capital, a exigência para que o indivíduo se supere na produção fenômeno é assinalado por Sivieri (1994, p. 82) ao afirmar:

A moderna organização (capitalista) do processo de trabalho iniciou a era das doenças provocadas pela grande exig adaptar-se a esta situação anormal.

De acordo com os estudiosos, grande parte da existência do ser humano é investida na dedicação ao trabalho, mas com crescimento, reconhecimento e independência profissional. Ao contrário, o trabalho é responsável muitas vezes, por prok

pode não suportar essa carga que compreende os fenômenos de ordem neurofisiológica e psicológica. Este autor chama para o aumento de produtividade e para a obtenção de resultados melhores que satisfaçam o mercado de trabalho. E trata-se de um descontrole das funções e condições bioquímicas naturais e normais do organismo humano e são desenfreado por milhares de trabalhadores, está relacionado com fatores diversos nos meios social e organizacional. enfermidades.

Algumas pesquisas têm concluído a respeito das consequências do stress na saúde dos mais variados grupos profi investigou 650 bancários, e no que diz respeito ao stress, 14,7% dos bancários encontravam-se na fase de alerta, 45,6% nas mulheres, seguido dos bancários com dependência alcóolica e tabagista, além dos que possuíam maior carga horári: De acordo com Zanelli (2010), outro estudo foi realizado pelos americanos, Langlieb e Kahn (2005) cujos artigos foram ; estudos eles concluíram que a incidência de ansiedade e depressão dentro das empresas representa um alto preço p; queda de produtividade e doenças físicas e mentais.

Segundo Contaifer et al. (2003), os estressores ocupacionais têm sua origem basicamente a partir de duas fontes, preocupações, dentre outros e às condições do trabalho que diz respeito ao reconhecimento, remuneração, estilos de su; Koltermann (2005, p.7) defende a importância do ambiente de trabalho como um local que proporcione bem-estar e motiv

O trabalho ocupa um papel central na vida das pessoas e é um fator relevante na formação da identidade e na sua inse atividade profissional e à concretização das mesmas é um dos fatores que constituem a qualidade de vida. Esta é propc de habitação, de condições subjetivas como segurança, privacidade e afeto, bem como motivação, relações de autoestir

Segundo Benevides (2010, p.14), nos dias atuais, maior atenção está sendo dada pelas organizações à repercussão do l estudos demonstram que o desequilíbrio na saúde do profissional traz consequências na qualidade dos serviços prestad custear os afastamentos do trabalho, o auxílio-doença, reposição de funcionário, transferências, novas contratações e tre Quick (2001) defende a realização de mudanças no meio ocupacional para que se possibilitem novas experiências positi gerenciar com habilidade os problemas inseridos no cotidiano do ambiente ocupacional e por consequência, os ou competência, atividades físicas, habilidades cognitivas para pensar a respeito dos problemas, ter bons amigos, suporte fe Este trabalho trata da investigação de fatores responsáveis pelo stress em uma amostra de trabalhadores cujas taref efetivos que trabalham a *Escala de Vulnerabilidade ao Stress (EVENT)*.

## RESULTADOS

As idades do grupo variaram entre 19 e 45 anos, com média de 30,80 anos (mediana 29, moda 27 e desvio padrão de 6,;

### 1. Classificação dos Fatores

TABELA1: Média e desvio-padrão entre os fatores

		Fator1	Fator
N		30	30
	Média	18,43	11,91
	Mediana	19,50	12,00
	Moda	21	6a
	Desvio padrão	5,74	4,93

Em relação ao Fator 1 *Clima e Funcionamento Organizacional*, a média obtida pela amostra foi **18,43** (mediana 19,50, r média padrão da escala EVENT desenvolvida para o grupo 4 é 13,75, pode-se afirmar que a média da amostra correspor A média no fator 2 *Pressão no Trabalho* foi 11,90 (mediana 12,00, moda 6 e o desvio padrão de 4,936) e as pontuação pode-se afirmar que a amostra apresentou uma classificação de vulnerabilidade ao stress **médio inferior**.

No Fator 3 (*Infra-estrutura e Rotina*), a média amostral foi 7,90 (mediana 7, moda 7, com desvio padrão 3,100). Sendo **superior**.

A análise referente a medida de vulnerabilidade ao stress geral, apresentou média de 38,23 (mediana 37,000, moda 53, média apontada pela escala de 35,52 para o grupo similar, pode-se afirmar que o nível de vulnerabilidade ao stress geral

Tabela 2: Análise de Variância

Fator1	Fator2	Fator3	Fator1	Fator2	Fator3	Quadrados			
19	17	7	19	20,9231	10,182	361	437,78	103,67	
22	14	7	22	17,2308	10,182	484	296,9	103,67	
9	6	5	9	7,38462	7,2727	81	54,533	52,893	
19	20	14	19	24,6154	20,364	361	605,92	414,68	
9	10	5	9	12,3077	7,2727	81	151,48	52,893	
25	19	9	25	23,3846	13,091	625	546,84	171,37	
21	17	13	21	20,9231	18,909	441	437,78	357,55	
16	6	8	16	7,38462	11,636	256	54,533	135,4	
21	9	5	21	11,0769	7,2727	441	122,7	52,893	
20	6	6	20	7,38462	8,7273	400	54,533	76,165	
28	16	5	28	19,6923	7,2727	784	387,79	52,893	
16	6	8	16	7,38462	11,636	256	54,533	135,4	
21	17	4	21	20,9231	5,8182	441	437,78	33,851	
15	1	7	15	1,23077	10,182	225	1,5148	103,67	
23	15	15	23	18,4615	21,818	529	340,83	476,03	
23	7	8	23	8,61538	11,636	529	74,225	135,4	
13	8	10	13	9,84615	14,545	169	96,947	211,57	
11	12	6	11	14,7692	8,7273	121	218,13	76,165	
25	19	9	25	23,3846	13,091	625	546,84	171,37	
13	10	6	13	12,3077	8,7273	169	151,48	76,165	
23	17	14	23	20,9231	20,364	529	437,78	414,68	
28	13	12	28	16	17,455	784	256	304,66	
20	16	10	20	19,6923	14,545	400	387,79	211,57	
14	8	4	14	9,84615	5,8182	196	96,947	33,851	
9	12	6	9	14,7692	8,7273	81	218,13	76,165	
17	11	7	17	13,5385	10,182	289	183,29	103,67	
19	15	7	19	18,4615	10,182	361	340,83	103,67	
25	175	9	25	18,4615	13,091	625	340,83	171,37	
8	7	4	8	8,61538	5,8182	64	74,225	33,851	
21	8	7	21	9,84615	10,182	441	96,947	103,67	
		Soma	553	439,385	344,73	11149	7505,8	4550,9	23206
		Médias	18,4333	14,6462	11,491				

T  
F  
E  
R  
T

RA: Região de aceitação

RC: Região crítica

F<sub>tab</sub> (2,27)=3,32Como F<sub>cal</sub> = 3,74 > F<sub>tab</sub> = 3,32, rejeita-se H<sub>0</sub>: μ<sub>1</sub> = μ<sub>2</sub> = μ<sub>3</sub>

Concluiu-se com um nível de 5% que há diferença entre os três fatores.

α = 0,05

k= 3 (Fatores)

n= 30 (Amostra)

Análise do TEST Levene e Test T

Fator 1 (Clima e Funcionamento Organizacional) e Sexo

Test Levene = 0,535 > 0,05. Aceita-se a igualdade das variâncias.

Test T Fator = 0,711 > 0,05.

Conclusão: Quanto ao *Clima e funcionamento Organizacional* não se pode rejeitar a hipótese nula. Ou seja, os resultados

Fator 2 (*Pressão no Trabalho*) e Sexo

Test Levene = 0,018 < 0,05. Rejeita-se a igualdade das variâncias.

Test T = 0,926 > 0,05.

Conclusão: Quanto à *Pressão no Trabalho*, a diferença entre as médias de homens e mulheres é semelhante, isto é, não

Fator 3 (*Infra-estrutura e Rotina*) e Sexo

Test Levene = 0,860 > 0,05. Aceita-se a igualdade das variâncias.

Test T = 0,915 > 0,05.

Conclusão: Não se pode rejeitar a hipótese nula. Ou seja, os resultados entre os sexos na amostra no que se refere à *Inf*

## DISCUSSÃO

Os três fatores descritos nesse estudo como indicadores de stress são: *Clima e Funcionamento Organizacional* (Fator 1) vulnerabilidade ao *stress geral*, apresentou média 38,23, o que corresponde a classificação **médio superior**. Segundo fortemente com um conjunto de sintomas que são associados ao stress organizacional, por exemplo, estímulos físicos, tecnológicas, relações interpessoais inadequadas, falta de perspectiva na carreira, salários inadequados dentre outros.

No que se refere ao Fator 1 (média 18,43, classificação do nível de vulnerabilidade ao stress médio superior), observa-se com a falta de perspectiva de carreira, salários inadequados, entre outros itens que compõem este fator. As afirmações categorizaram como estressores as situações relacionadas ao desenvolvimento da carreira, a falta de estabilidade e promoções e crescimento na carreira. Segundo Arroba e James (1988), o trabalhador se sente ameaçado quando as suas O segundo fator investigado pelo EVENT, denominado *Pressão no Trabalho*, obteve um nível de classificação **médio inferior** definido a partir de questões como acúmulo de trabalho e de funções, ritmo acelerado de trabalho, mudanças na organização. A este respeito, Cooper, Sloan e Williams (1988) afirmam que o stress organizacional é o resultado do modo inadequado em que as pressões no trabalho são o conjunto de todas as exigências colocadas sobre o trabalhador, que podem ser tanto físicas quanto psicológicas. O bem-estar do trabalhador é ameaçado, havendo a possibilidade do corpo entrar em colapso em seus pontos mais fracos podem acabar com as expectativas do trabalhador quanto ao seu trabalho e para algumas pessoas, mudanças são a realidade do trabalho.

*Infra-estrutura e Rotina*, o terceiro fator investigado, com média 7,90 apontou vulnerabilidade **média superior** ao stress organizacional. materiais, iluminação, dentre outros, contribuem para o stress organizacional. Também fazem parte deste fator situações como mudança de gestor, pouca cooperação da equipe em trabalhos que são realizados em grupo, salários atrasados, dentro de uma falta de compatibilidade e clareza nas exigências de trabalho e a real capacidade do trabalhador de suprir essas exigências no trabalho e nos encargos dos funcionários. Esses autores afirmam que, em pesquisas recentes da qualidade de vida nos executivos trabalham mais de quarenta horas semanais, 32% mais de cinquenta, quase 10% mais de sessenta horas e continuam a aumentar, sinalizando uma tendência perturbadora à cultura de longa carga horária de trabalho, que não só prejudica o relacionamento deles com suas famílias.

Um item a ser destacado no 3º fator é o baixo nível de cooperação da equipe em trabalhos que são realizados em grupos hostis que os trabalhadores têm entre si, caracterizadas pela falta de confiança, de apoio e de respeito, conflitos que levam a elevar o grau de stress, dificultando o trabalho. Por outro lado, apontam, os autores, quando existe diálogo e as relações são harmoniosas e discórdias.

Ao investigar a relação dos resultados obtidos nos fatores da Escala EVENT entre os sexos da amostra, observou-se encontradas diferenças estatísticas significativas entre os sexos no que diz respeito aos fatores. Isto quer dizer que ocorreram diferenças independentemente do gênero. Porém faz-se necessário, como defendem Rossi, Perrewé e Sauter (2005), a realização de estudos sobre o stress organizacional. Segundo esses pesquisadores, há escassez de estudos nesse enfoque e é de grande importância investigar possíveis diferenças entre os sexos. Esses autores se referem a uma pesquisa realizada com 586 profissionais (sem considerar a relação ao que lhes causa stress no trabalho). Os resultados apontaram que apesar de terem sido análogos cinco estressores psicossociais de homens e mulheres, a ordem de importância para ambos os sexos foi diferente, como mostra a tabela a seguir.

Homens	Mulheres
1-Incerteza	1-Sobrecarga de Trabalho

2-Stress Interpessoal	2-Incerteza
3-Falta de controle	3-Falta de controle
4-Sobrecarga de Trabalho	4-Incapacidade de Administrar o tempo
5-Incapacidade de administrar o seu tempo	5-Stress Interpessoal

Fonte: Rossi, Perrewé e Saute

Os resultados estão de acordo com a identificação dos principais fatores organizacionais que podem ser causadores do identificados têm relação com a quantidade de controle exercido pelos indivíduos. E as futuras pesquisas devem-se co este respeito vale a pena mencionar Karasek (1979) apud França e Rodrigues (2005, p.73) que assinala o descontrole sc

A falta de controle do trabalhador sobre o seu trabalho é vista como uma restrição ambiental sobre a capacidade de r outros estressores do trabalho podem atuar como simples instigadores da ação, não levando a problemas de saúde. A f energia potencial do stress em energia de ação.

## CONCLUSÕES

Com relação a identificação do nível de vulnerabilidade de stress ocupacional nos servidores públicos investigados, p superior com média 38,23, o que pode indicar a presença de fontes geradoras de desequilíbrio no ambiente organizacion Dentre os três fatores avaliados, o primeiro fator *Clima e Funcionamento Organizacional* com média 18,43 e o terceiro i segundo fator *Pressão no trabalho* foi apontado pela amostra como o menos estressor com o nível de vulnerabilidade n investigaram aspectos relacionados com a falta de perspectiva de carreira e salários inadequados.

Foi realizada uma análise de variância para constatar se os fatores diferiam entre si, tendo sido comprovado que os s stress.

A comparação dos resultados dos três fatores entre homens e mulheres, não apresentou diferença significativa, como fic Ressalta-se que os resultados desse estudo não podem ser generalizados para todas as categorias de servidores públic afim de esclarecer as diferenças entre homens e mulheres com relação ao stress organizacional. Defendemos també políticas de prevenção e tratamento deste tipo de sofrimento dos trabalhadores, especialmente dos servidores públicos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARROBA, T.; JAMES, Klin J. *Pressão no trabalho: stress: um guia de sobrevivência*. São Paulo: McGraw-Hill, 1988.

ANTUNES, Ricardo. (org) *A dialética do trabalho: Escritos de Marx e Engels*. Expressão popular 1ª ed. São Paulo, 2004.

BENEVIDES, A.M.T. *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*.4ª ed. São Paulo, 2010.

CONTAIFER T.R.C.; BACHION M.M.; YOSHIDA T.; SOUZA J.T. *Estresse em professores universitários da área de saúd*

COOPER, C.; SLOAN, S.; WILLIAMS, S. *Occupational Stress indicator management guide*. Londres: Thorbay, 1988.

DEJOUR, C. *A loucura no trabalho*. 5ª ed. São Paulo, 1992.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1998.

FREUD, S. *O mal-estar na civilização*. In Edição standard das obras psicológicas completas de Sigmund Freud (Vol.21, p

FRANÇA, A.C.L; RODRIGUES, A.L. *Stress e trabalho: Uma abordagem psicossomática*. 4ª Ed. Atlas S.A, São Paulo, 200

GLOWINKOWSKI, S. P.; COOPER, C.L. Managers and professionals in business/industrial settings: the research evidence. Haworth, 1987.

KOLTERMANN, I.T.A.P. Prevalência do estresse ocupacional em trabalhadores bancários, Pelotas/RS, 2005.

MARX, K. *Os manuscritos econômicos e filosóficos*: Vol. 22. Textos filosóficos. Lisboa, Portugal: Edições 70 (1993).

QUICK, J.C. União contra o estresse. *Proteção*, revista mensal de saúde e segurança do trabalho, 119:8-14, 2001.

ROSSI, A.M; PERREWÉ, P.L; SAUTER, S.L *Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupa*

SIVIERI, H. L. Saúde no trabalho e Mapeamento dos Riscos. *Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho*, Rio de Jar

SISTO, F.F.; BAPTISTA, M.N.; NORONHA, A.P.P. e SANTOS, A.A.A. (2007). *Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no*

ZANELLI, J.C. *Estresse nas organizações de trabalho. Compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Editora Art

Doutora em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social. Coordenadora do grupo de Pesquisa Desenvolvimento Sergipe. E-mail: elzafrancisca@gmail.com (autora).

Bacharel em Psicologia pela Universidade Federal de Sergipe em 2015. E-mail: ellenkarol@yahoo.com.br (coautora).

Doutora em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social. Coordenadora do grupo de Pesquisa Desenvolvimento Sergipe. E-mail: elzafrancisca@gmail.com (autora).

Bacharel em Psicologia pela Universidade Federal de Sergipe em 2015. E-mail: ellenkarol@yahoo.com.br (coautora).

Recebido em: 10/06/2015

Aprovado em: 10/06/2015

Editor Responsável: Veleida Anahi / Bernard Charlort

Método de Avaliação: Double Blind Review

E-ISSN:1982-3657

Doi: