

Estresse Ocupacional: Estudo de Caso com Profissionais Técnicos Administrativos de uma Instituição Hospitalar do Estado de Minas Gerais

Occupational Stress: Case Study with Professional Administrative Technicians of a Hospital Institution of the State of Minas Gerais

Valmir Gonçalves

Centro Universitário Novos Horizontes. MG, Brasil.

E-mail: valmirgoncalves@gmail.com

Resumo

O objetivo geral deste estudo foi analisar o estresse ocupacional de colaboradores técnicos administrativos de um hospital público localizado na Zona da Mata Mineira, observando as principais causas de tensão no trabalho, os sintomas prevalentes e os mecanismos de regulação utilizados por estes trabalhadores. Tomou-se como referência o Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional, desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para este estudo. Utilizou-se a abordagem quantitativa-descritiva, realizada por meio de estudo de caso envolvendo 129 sujeitos. Os resultados indicaram que 57,4% dos pesquisados apresentaram quadros de estresse leve/moderado a estresse intenso, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho foram realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, conviver com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente e trabalho complexo, que resulta em desgaste/cansaço. Os sintomas prevalentes foram dor nos músculos do pescoço e ombros, ansiedade e insônia.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Estresse em Funcionários Administrativos. Instituição Hospitalar. Tensão no trabalho.

Abstract

The general objective of this study was to analyze the occupational stress of technical administrative employees of a public hospital located in Zona da Mata Mineira. The main stress causes at work, the prevalent symptoms and the mechanisms of regulation used by such workers. Theoretical Model of Explanation of Occupational Stress, developed and validated by Zille (2005), adapted for this study, was used as reference. A quantitative-descriptive approach was used, through a case study involving 129 workers. The results indicated that 57.4% of the respondents presented mild / moderate stress to severe stress, the main sources of excessive stress at work were performing several activities at the same time with a high demand degree, living with stressed and emotionally unbalanced individuals and complex work that results in wear / fatigue. The prevalent symptoms were pain in the neck and shoulder muscles, anxiety and insomnia.

Keywords: Occupational Stress. Stress in Administrative Staff. Hospital Institution. Stress at Work.

1 Introdução

A contemporaneidade é marcada por profundas transformações no comportamento humano oriundas de um processo tecnológico agressivo, levando a mudanças do estilo de vida de toda a população do Planeta. As organizações fazem parte desse processo de desenvolvimento e a busca incessante pela competitividade e pela equação em produzir cada vez mais com menos tem levado a um grau de exigência das pessoas por resultado, que ultrapassa as condições salubres do trabalho, caracterizando um período de mudanças rápidas e exigindo dos trabalhadores esforço extra para atender as exigências das empresas, que buscam profissionais de alto desempenho e de competências múltiplas para atender os anseios das empresas e do mercado de trabalho (FRANÇA, 2007). A incapacidade de enfrentamento a essas exigências acaba provocando problemas na saúde mental e física das pessoas, comprometendo seu desempenho profissional e, por consequência, os resultados organizacionais (FERNANDES *et al.*, 2008).

O estresse ocupacional aparece, usualmente, associado à

diminuição da produção, da qualidade do trabalho executado, do aumento do absenteísmo, da rotatividade, bem como no aumento de acidentes de trabalho, o que pode acarretar em prejuízos financeiros para as organizações, para a saúde dos trabalhadores, para o sistema público e para a sociedade em geral. Considerando que as pessoas são elementos essenciais para as organizações, e que o desempenho delas é fundamental para a organização atingir suas metas e objetivos, e entendendo que o estresse compromete diretamente a saúde do trabalhador e o seu desempenho profissional, torna-se relevante a realização de estudos, que apontam a ocorrência do fenômeno, principalmente, em ambientes cuja finalidade é a prestação de serviços de saúde à população (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

A palavra estresse vem do inglês “stress”. Terminologia utilizada na física para medir o grau de desgaste sofrido por um material, quando esse era submetido ao esforço ou tensão. A partir de 1936, essa terminologia foi introduzida na biologia e na medicina através dos estudos realizados pelo médico Hans Selye, considerando o esforço e as reações do organismo para adaptar e enfrentar as diferentes condições e

situações, que possam ameaçar o equilíbrio e trazer prejuízos ao organismo. Selye (1959) afirma que a falta de adaptação e a exposição por um longo período de cobranças e de ameaças do ambiente desencadeia o desgaste e o desequilíbrio interno, e sua intensidade oscila de acordo com a capacidade de compreensão e de resposta do indivíduo acerca dos acontecimentos a que está submetido.

Para Couto, Vieira e Lima (2007), o estresse pode ser compreendido como o desgaste sofrido pelo organismo devido a uma tensão crônica, que pode levar a alterações psicofisiológicas, exigindo o enfrentamento de uma situação, que demanda um grau de esforço emocional, em que o indivíduo entende não estar preparado para enfrentar.

O estresse vem sendo conhecido como um dos fatores que tem contribuído para o surgimento de diversas doenças, que causam desequilíbrios na saúde mental dos trabalhadores. Dessa forma, a sua ocorrência se tornou uma fonte importante de preocupação, uma vez que afeta não somente as pessoas como também as organizações, que arcam com custos crescentes e significativos decorrentes dos problemas que surgem relacionando ao estresse (ROSSI; PERREWÉ; SAUTER, 2005).

O estresse ocupacional tem sido considerado um dos problemas mais frequentes nos ambientes organizacionais, o estresse age sobre o indivíduo, interferindo no equilíbrio de seu organismo, diante das tensões enfrentadas diariamente. Para Lipp (2005), o estresse traz importantes consequências para as organizações, como: excesso de faltas e atrasos no trabalho, acidentes do trabalho, problemas no relacionamento interpessoal, alto índice de *turnover* e esses fatos interferem, diretamente, no desempenho dos trabalhadores e, por consequência, na produtividade das organizações.

Para Zanelli (2010), o ambiente organizacional passa por permanentes transformações de ordem econômica, sociopolíticas, tecnológicas, demográficas, legais, entre outras, e essas transformações exigem dos indivíduos múltiplas habilidades, do qual se exige cada vez mais, a fim de que as organizações possam alcançar seus objetivos em satisfazer os clientes, reduzir seus custos e gerar diferencial competitivo, em busca da máxima eficiência.

Os motivos de estresse no ambiente de trabalho, de acordo com Zanelli (2010), estão associados em seis grupos de desequilíbrio: 1) estressores relacionados à execução das tarefas, seu grau de responsabilidade e excesso; 2) estressores de relacionamento interpessoal entre colegas, chefes e subordinados; 3) carreira profissional, insegurança do emprego, falta de reconhecimento; estressores de estrutura organizacional: problemas de comunicação, conflitos de valores, envolvimento e estilos de gerenciamento.

Os indivíduos que se submeterem a estas condições, por longo período de tempo, estarão sujeitos a desencadear os sintomas relacionados ao estresse, como reações emocionais como: ansiedade e depressão e reações cognitivas como perda

de memória, incapacidade de aprender coisas novas e perda da concentração (Levi, 2009).

Moraes e Kilimnik (1994) afirmam que no passado o estresse ocupacional era considerado um problema exclusivo de executivos e gestores, entretanto, eles relatam que com os avanços das pesquisas, o tema aparece como uma realidade que está presente em todos os contextos de trabalho e de atividades profissionais, não considerando mais o nível hierárquico ou o cargo em que os indivíduos estão inseridos na estrutura organizacional. O trabalhador, hoje, precisa se adequar e se adaptar aos diferentes contextos organizacionais, aumento contínuo das exigências ocupacionais e condições laborais, que se remodelam constantemente, no momento que essa adaptação do indivíduo se torna incapaz de acompanhar essas exigências, ou seja, sua reação diante das ameaças do ambiente se torna deficiente, gera os agentes estressores que ocasionam uma relação entre indivíduo e organização danosa para as duas partes.

Para Tamayo (2008), alguns modelos de organização do trabalho expõem mais os trabalhadores a determinado conjunto de estressores, considerando as próprias características do trabalho, na área da saúde indica a presença de estressores ocupacionais relacionados aos baixos salários, falta de reconhecimento profissional, número reduzido de profissionais, falta de participação desses nas tomadas de decisões, instalações físicas e relacionamento interpessoal.

O ritmo acelerado de trabalho, as exigências por redução de custos e de condições limitadas de trabalho torna o ambiente laboral desgastante e insalubre. O ambiente hospitalar insere seus trabalhadores em condições que envolvem uma carga emocional muito grande, pois o ambiente é de sofrimento, de angústia, de morte de pacientes e de familiares que frequentam o ambiente, e mesmo aqueles profissionais que não têm contato direto com os pacientes, convivem nesse ambiente de carga emocional elevada, já que todas as suas ações estão diretamente ligadas à vida e à saúde das pessoas, que na maioria das vezes já estão fragilizadas pelas circunstâncias que os inserem nesse ambiente (TAMAYO, 2008).

Algumas profissões e modelos de organização, como as instituições hospitalares, acabam por expor mais os indivíduos a um determinado conjunto de estressores ocupacionais relacionados aos excessos de trabalho, insegurança no trabalho, escassez de recursos, baixos salários, relacionamento interpessoal com colegas e superiores, e cobranças excessivas por metas de produtividade. A exposição crônica aos estressores dessa natureza pode desencadear intensa exaustão emocional, redução da satisfação no trabalho e na qualidade da prestação de serviços e, mesmo diante de tantas consequências e prejuízos, tem-se observando um agravamento nesse quadro, em que a cada ano milhares de pessoas apresentam problemas relacionados ao estresse ocupacional, tornando essa condição uma das principais causas de afastamentos no trabalho (VALENTE, 2011).

As pesquisas realizadas com trabalhadores em hospitais veem sendo realizadas na sua maioria nas áreas de enfermagem e médica, entendendo que esses sofrem maior impacto psíquico no atendimento aos pacientes, entretanto, os trabalhadores de apoio, mesmo não realizando o atendimento direto para as pessoas doentes também estão sujeitos aos fatores estressantes, por considerar o ambiente organizacional e as particularidades de um hospital (DOLAN, 2006).

Assim, decidiu-se pesquisar um grupo de trabalhadores que, muitas vezes, são negligenciados nos estudos realizados acerca do estresse ocupacional, mesmo reconhecidamente também fazendo parte de um contexto complexo e exposto a vários agentes estressores dentro da organização.

Este estudo busca responder a seguinte pergunta norteadora da pesquisa: quais os níveis de estresse ocupacional e suas implicações nos profissionais que atuam em uma instituição hospitalar?

Diante dessa questão, o objetivo desse estudo foi identificar e analisar, na percepção dos funcionários técnicos administrativos pesquisados, as manifestações de estresse no trabalho dos profissionais, que atuam em um hospital, na região da Zona da Mata do Estado de Minas Gerais.

2 Material e Métodos

Quanto à abordagem, o presente estudo aplicou uma pesquisa quantitativa que, segundo Gil (2002), busca transformar em números uma série de variáveis para classificá-las e analisá-las. Quanto aos fins se adotou a pesquisa de caráter descritivo, pois visa levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população por meio de experiências vivenciadas por essa, buscando descrevê-las e analisá-las (GIL, 2002). Quanto aos meios, caracteriza-se como estudo de campo, que segundo Vergara (2007), é um tipo de investigação empírica realizada no local em que ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Este estudo de campo tem como objetivo coletar dados necessários para investigar e analisar, na percepção dos funcionários técnicos administrativos e de apoio, as manifestações de estresse no trabalho destes profissionais, que atuam em um hospital, com objetivos de identificar os níveis de estresse ocupacional, por nível de intensidade e identificar e analisar os principais sintomas de estresse e fontes de tensão no trabalho apresentados por estes profissionais.

A unidade de análise foi um hospital localizado na zona da Mata no Estado de Minas Gerais, a pesquisa envolveu 129 funcionários técnicos administrativos e de apoio. A amostra foi calculada, baseada em Barnett (1982) e em erro amostral de 5%. A coleta de dados foi realizada através de aplicação de questionário desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para este estudo, e esse foi entregue aos participantes nos meses de outubro e novembro/2016, os questionários preenchidos retornaram ao pesquisador no prazo de até 10 dias após a entrega em envelopes fechados por setor, permitindo o anonimato dos respondentes.

O instrumento de coleta dos dados foi composto de 65 questões fechadas e 4 questões abertas com objetivo de caracterizar os dados sociodemográficos, dados funcionais, os sintomas de estresse, as fontes de tensão no ambiente de trabalho e os mecanismos de regulação do estresse destes trabalhadores. Utilizou-se a escala tipo *likert* variando de 1 a 5 (nunca, raramente, algumas vezes, frequente, muito frequente). Os dados foram armazenados e organizados em planilha eletrônica (*excel*) e, em seguida, foram processados por meio do *SPSS – Statistical Package for the social Sciences*. Foram realizadas análises, tendo como referência a estatística univariada e bi-variada, considerando as relações de variáveis do estudo com sintomas de estresse e fonte de tensão com grupos de indivíduos caracterizados. Entre: “com estresse” e “sem estresse”.

3 Resultados e Discussão

Em relação ao gênero, 73,6% dos respondentes são mulheres; e 26,4%, homens. Quanto à faixa etária se observa que a maioria dos pesquisados possui de 36 a 45 anos (28,7%), porcentagem bem próxima daqueles que apresentam de 26 a 35 e de 46 e 55 anos (27,1% cada). Aqueles que têm mais de 55 anos somam 11,6% da amostra. Em relação ao estado civil, dados da pesquisa indicam que 56,6% dos pesquisados são casados ou vivem com cônjuge e 34,9% são solteiros.

No que se refere ao tempo de atuação no cargo na Instituição, 61,2% dos pesquisados se encontram no cargo no interstício de 1 a 5 anos. Tal porcentagem cai para 17,8% entre aqueles, que estão há mais de 15 anos; e para 14,4% em relação àqueles que possuem de 6 a 10 anos no cargo. Quanto à escolaridade se observa que 46,5% dos pesquisados possuem Ensino Médio completo e 24,8% possuem Graduação completa.

Em relação ao hábito de vida, 93,0% dos pesquisados afirmam não fumar e no que se refere a problema de saúde, 32,6% dos pesquisados afirmam possuir alguma enfermidade. As doenças relatadas foram: hipertensão (40,0%), gastrite (22,5%), diabetes (10,0%), dor nas costas/coluna (7,5%). Autores como Levi (2009) e Couto (2007) afirmam que estas enfermidades podem estar relacionadas ao estresse. Por fim, 43,4% dos respondentes afirmam realizar alguma atividade recreativa, como: futebol, musculação, caminhada e ciclismo.

3.1 Análise do nível do estresse

Para análise do estresse ocupacional dos pesquisados se calculou uma média ponderada dos sintomas, conforme modelo proposto por Zille (2005). A referida média foi analisada e os indivíduos foram agrupados em níveis de estresse, conforme seguintes critérios propostos pelo mesmo autor: média de 1,00 a 1,74 indica ausência de estresse; 1,75 a 2,45, estresse leve a moderado; 2,46 a 3,15, estresse intenso; e entre 3,16 e 5,00, estresse muito intenso. Os resultados se encontram dispostos no Quadro 1.

Quadro 1 - Análise do nível de estresse

Nível de Estresse	Frequência			Média	Mediana	Desvio padrão	Min.	Max.
	N	%	% acumulado de estresse					
Ausência de estresse	55	42,6	--	1,44	1,45	0,18	1,09	1,73
Leve a moderado	58	45,0	45,0	2,02	2,03	0,18	1,75	2,42
Estresse intenso	16	12,4	57,4	2,68	2,63	0,16	2,50	3,10
Estresse muito intenso	0	--	57,4	--	--	--	--	--
Análise global	129	100	57,4	1,85	1,85	0,45	1,09	3,10

Fonte: Dados da pesquisa.

Dados do Quadro 1 indicam que 42,6% dos avaliados não possuem estresse. Isso significa que, para tal contingente profissional, há equilíbrio entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas advindas das situações de trabalho. Para 45,0% dos respondentes, o estresse se manifesta de modo leve a moderado, isto é, a ocorrência de estresse se estabelece de modo compensado, podendo ou não gerar impactos importantes para os indivíduos ou para as organizações. Apesar da possibilidade de não haver comprometimento imediato das funções psíquicas de tais indivíduos, conforme argumenta Zille (2005), a manutenção de estresse leve a moderado, ao longo do tempo, pode acarretar impactos comportamentais, emocionais e orgânicos para os indivíduos com implicações sobre sua capacidade laborativa. Dessa forma, e considerando-se que quase metade dos avaliados tem estresse leve a moderado, faz-se necessário monitoramento do nível de estresse de tais indivíduos, a fim de verificar sua continuidade ou não ao longo do tempo.

Para 12,4% dos avaliados, a manifestação de estresse ocorre de modo *intenso*, ou seja, para tais indivíduos há convivência recursiva dos sintomas de estresse com possíveis alterações nas condições orgânicas e psíquicas com danos para as pessoas e, também, para as organizações. Para tal contingente profissional, portanto, são necessárias modificações consistentes na relação entre estrutura psíquica e pressões psíquicas com o objetivo de evitar ou diminuir a possibilidade de adoecimento e de diminuição da produtividade no trabalho. Dados da pesquisa indicam, também, que nenhum dos respondentes se encontra sob estresse muito intenso.

Em síntese, observa-se que 57,4% dos pesquisados apresentam quadros de estresse que devem ser monitorados e gerenciados pela Instituição. Destaca-se o contingente de 12,4% que mantêm níveis de estresse *intenso*.

3.2 Análise dos sintomas de estresse

Para análise dos sintomas de estresse, os respondentes foram novamente reagrupados. Aqueles classificados em ausência de estresse foram mantidos nesse grupo; e aqueles categorizados em estresse leve a moderado e intenso foram reagrupados na categoria algum nível de estresse. Posteriormente, foram avaliados os indivíduos que obtiveram marcação 4 (frequente) ou 5 (muito frequente), em cada um dos indicadores. O objetivo da realização dessa nova classificação

foi avaliar quais atributos segregam os indivíduos que não possuem estresse (ausência de estresse) daqueles que possuem (leve a moderado e intenso). Mesma análise foi realizada para as fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo. Os resultados para os sintomas de estresse se encontram dispostos no Quadro 2.

Quadro 2 - Frequência dos sintomas relacionados ao estresse ocupacional *versus* manifestação de estresse

Sintomas do estresse ocupacional	Ausência de estresse		Algum nível de estresse	
	N	%	N	%
Dor nos músculos do pescoço e ombros	5	9,1	27	36,5
Ansiedade	0	0,0	23	31,9
Insônia	2	3,6	17	23,3
Falta ou excesso de apetite	2	3,6	13	17,8
Nervosismo	0	0,0	12	16,4
Perda e/ou oscilação do humor	1	1,8	12	16,4
Fadiga	0	0,0	10	13,7
Dor de cabeça por tensão	1	1,8	9	12,5
Palpitações	0	0,0	9	12,5
Indisposição gástrica	0	0,0	9	12,5
Angústia	2	3,6	7	9,8
Irritabilidade	2	3,6	7	9,6
Tontura ou vertigem	1	1,8	6	8,2
Ímpetos de raiva	1	1,8	4	5,6
Nó na garganta	0	0,0	4	5,6
Uso de cigarros para aliviar a tensão	0	0,0	4	5,5
Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão	0	0,0	4	5,5
Períodos de depressão	0	0,0	3	4,3
Pânico	0	0,0	3	4,1

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dados constantes no Quadro 2 permitem afirmar que mais de um terço dos pesquisados se apresenta classificado em *algum nível de estresse* e esses manifestam dor nos músculos do pescoço e ombros (36,5%). Esse mesmo sintoma foi o que apresentou maior incidência no grupo de indivíduos com *ausência de estresse* (9,1%). Um número significativo de respondentes com estresse apresentou, ainda, ansiedade (31,9%) e insônia (23,3%). Em relação aos demais sintomas, todos apresentaram incidência no grupo com estresse em porcentagens, que variaram de 17,8% a 4,1%. Tais dados geram preocupação, pois a manifestação de sintomas, ao

longo do tempo, pode gerar adoecimento e diminuição da capacidade laborativa dos indivíduos. Torna-se necessário, portanto, monitoramento de tais questões.

Em relação aos indivíduos sem estresse, observou-se manifestação de nove dos sintomas avaliados em porcentagens, que variaram de 9,1% a 1,8%, sendo essas bem inferiores em relação àquelas apresentadas pelos indivíduos com estresse.

Em síntese, observa-se que todos os sintomas relacionados ao estresse ocupacional foram, significativamente, mais frequentes no grupo com *algum nível de estresse* em relação àquele com *ausência de estresse*.

3.3 Análise das fontes de tensão

Para análise das fontes de tensão no trabalho e do indivíduo se calculou uma média simples dos indicadores de

cada construto, conforme modelo proposto por Zille (2005). As referidas médias foram analisadas e os indivíduos foram agrupados de acordo com os seguintes critérios: indivíduos que apresentaram média entre 1,00 e 1,37 foram classificados em *ausência de tensão*; 1,38 a 2,18, *tensão leve*; 2,19 a 3,80, *tensão moderada*; 3,81 a 4,61, *tensão intensa*; 4,62 a 5,00, *tensão muito intensa*. Os resultados serão apresentados a seguir.

Dados relativos às fontes de tensão no trabalho se encontram dispostos no Quadro 3. Observa-se que apenas 14,0% dos respondentes não possuem tensão relacionada ao trabalho. Em relação a tais profissionais se percebe existência de equilíbrio quanto às demandas e às pressões advindas do trabalho. Os demais pesquisados se encontram sob tensão leve (51,1%) ou moderada (34,9%).

Quadro 3 - Análise das fontes de tensão no trabalho

Nível de tensão no trabalho	Frequência			Média	Mediana	Desvio padrão	Min.	Max.
	N	%	% Acumulado de Tensão					
Ausência de tensão	18	14,0	--	1,21	1,21	0,10	1,00	1,36
Tensão leve	66	51,1	51,1	1,71	1,71	0,18	1,43	2,14
Tensão moderada	45	34,9	86,0	2,57	2,50	0,40	1,94	3,57
Tensão intensa	0	0,0	86,0	--	--	--	--	--
Tensão muito intensa	0	0,0	86,0	--	--	--	--	--
Análise global	129	100,0	86,0	1,94	1,78	0,56	1,00	3,57

Fonte: Dados da pesquisa.

Análise das fontes de tensão no trabalho prossegue com avaliação de seus indicadores *versus* manifestação de estresse (Quadro 4). Observa-se que para os indivíduos com algum nível de estresse, a fonte de tensão no trabalho, que se manifesta com maior intensidade é realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança

(34,7%). Mesmo posicionamento é percebido por 12,7% dos indivíduos classificados em *ausência de estresse*. Esses resultados indicam necessidade de revisão da forma pela qual tais profissionais planejam e realizam suas tarefas ao longo da jornada de trabalho, assim como reconsideração do nível de cobrança de seus respectivos gestores.

Quadro 4 - Frequência dos indicadores de fontes de tensão no trabalho *versus* manifestação de estresse

Indicadores de Fontes de Tensão no Trabalho	Ausência de estresse		Algum nível de estresse		p
	N	%	N	%	
Realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança	7	12,7	25	34,7	0,005
Conviver com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente	7	12,7	18	24,6	0,092
Trabalho complexo que resulta em desgaste/cansaço	4	7,3	17	23,0	--
Pressão exagerada para fazer mais com o mínimo	5	9,3	16	22,2	0,053
Grande parte das decisões de trabalho é tomada sem a participação do indivíduo	4	7,3	14	19,4	--
Pressão excessiva em seus diversos aspectos	6	10,9	11	15,1	0,492
Inibição da liberdade no exercício das atribuições	2	3,6	7	9,6	--
Excessiva carga de trabalho	1	1,8	6	8,2	--
Situações de desrespeito humano	2	3,6	5	6,9	--
Orientações superiores, explícitas ou implícitas, para agir fora do que se considera eticamente correto	0	0,0	5	6,9	--
Número excessivo de horas de trabalho	1	1,8	5	6,9	--
Práticas recorrentes de isolar e perseguir pessoas (assédio moral)	1	1,8	2	2,8	--

Fonte: Dados da pesquisa.

Na avaliação das fontes de tensão no trabalho, os pesquisados foram interpelados a respeito da existência de outros fatores causadores de tensão excessiva no trabalho, que não tivessem sido considerados no questionário utilizado na pesquisa, observa-se que os maiores fatores tensionantes se referem aos relacionamentos interpessoais de má qualidade no ambiente de trabalho (16,8%) e falta de comprometimento e cooperação entre os colegas de trabalho (16,8%).

4 Conclusão

O objetivo deste estudo foi identificar e analisar as manifestações de estresse no trabalho, suas principais causas, sintomas, fontes de tensão e os mecanismos de regulação na percepção dos funcionários técnicos administrativos, que atuam em um hospital público, na região da Zona da Mata do Estado de Minas Gerais.

Esta pesquisa foi de natureza descritiva, com abordagem quantitativa por meio de estudo de caso. Tomou-se como base o Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional – MTEG, desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para este estudo.

Os resultados quanto ao nível do estresse identificaram que 57,4% dos pesquisados apresentam quadros de estresse, que variou de leve/moderado a estresse intenso.

Em relação aos sintomas, que evidenciaram os quadros de estresse, os principais foram dor nos músculos do pescoço e ombros, ansiedade e insônia, observa-se que todos os sintomas relacionados ao estresse ocupacional foram, significativamente, mais frequentes no agrupamento com *algum nível de estresse* em relação àquele com *ausência de estresse*.

A análise das fontes de tensão *versus* manifestação de estresse, os indivíduos com algum nível de estresse tiveram como maior intensidade a realização de várias atividades ao mesmo tempo com algum grau de cobrança, conviver com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente, trabalho complexo que resulta em desgaste/cansaço e pressão exagerada para fazer mais com o mínimo.

Outras fontes de tensão no trabalho foram identificadas na pesquisa, como: relacionamentos interpessoais de má qualidade no ambiente de trabalho e falta de comprometimento e cooperação entre os colegas de trabalho.

Para 62,1% dos pesquisados, a melhoria do relacionamento interpessoal (mais companheirismo, respeito, compreensão) e colaboração e cooperação entre os colegas de trabalho foram os itens considerados mais importantes para redução do estresse no trabalho. Esses dois itens também foram considerados os mais difíceis de serem mudados para redução do nível de tensão no trabalho, para 40,2% dos pesquisados.

Em síntese, 86,0% dos pesquisados se encontram sob tensão relacionada ao trabalho. Todos os indicadores relacionados ao referido construto foram mais frequentes no grupo com *algum nível de estresse* em relação àquele com *ausência de estresse*. Tais constatações relacionam fontes de

tensão no trabalho e manifestação de estresse, isto é, maiores níveis de fontes de tensão no trabalho estão vinculados a maiores níveis de estresse.

Acerca dos dados relativos às fontes de tensão do indivíduo, observa-se que 41,1% e 35,7% dos avaliados apresentam, respectivamente, tensão leve a moderada, os quadros mais preocupantes de tensão relacionada ao indivíduo são apresentados por aqueles que se encontram sob tensão intensa ou muito intensa: sendo respectivamente 5,4% e 0,8% dos avaliados.

As análises das fontes de tensão do indivíduo com avaliação de seus indicadores *versus* manifestação de estresse proporcionam entender que para os indivíduos com algum nível de estresse, a fonte de tensão que se manifesta com maior intensidade é levar a vida de forma muito corrida (44,6%) e não pensar em se desligar do trabalho (30,1%). Esse dado vai ao encontro de outra fonte de tensão manifestada por 23,3% dos indivíduos com estresse: pensar e/ou realizar duas ou mais coisas ao mesmo tempo, com dificuldade de concluí-las. Dessa forma, a realização cada vez mais de trabalho, em cada vez menos tempo é fator importante que justifica a tensão manifestada pelos pesquisados.

Observa-se que 83% dos respondentes apresentam quadros de tensão em relação às fontes individuais. Todos os indicadores avaliados foram significativamente mais frequentes no grupo com *algum nível de estresse* em relação àquele com *ausência de estresse*. Tal constatação também relaciona fontes de tensão no indivíduo e manifestação de estresse, quanto maiores níveis de fontes de tensão no indivíduo estão vinculados a maiores níveis de estresse.

Este estudo teve intuito de contribuir com avanço nas pesquisas em relação ao estresse ocupacional de trabalhadores técnico administrativos de instituições hospitalares, entendendo que apesar de muitos estudos sobre estresse ocupacional, a sua ampla maioria foca suas análises em profissionais da área de enfermagem e médica, entendendo que estes sofrem maior impacto psíquico no atendimento aos pacientes, negligenciando os trabalhadores administrativos e de apoio e as fontes de tensão que eles são submetidos no ambiente organizacional. Portanto, este estudo visa contribuir também para que a instituição possa estar ciente das condições identificadas e possibilitar adotar estratégias para minimizar as situações de tensão excessivas, que ocorrem no ambiente de trabalho desses profissionais pesquisados.

Novas pesquisas devem ser desenvolvidas e direcionadas ao entendimento de fatores que provocam o estresse no trabalho dos profissionais técnico-administrativos e de apoio, considerando o ambiente hospitalar e suas particularidades. Recomenda-se, ainda, a realização de estudos desta natureza em instituições hospitalares particulares.

Referências

- ARMONDES, C.C.L. *et al.*, Avaliação do estresse ocupacional em funcionários públicos. *Rev. Eletr. Fisioter. FCT/UNESP*, v.1, n.1, p.92-106, 2009
- BARNETT, V. Elements of sampling theory. Kent: Hodden and Stanghton Educational, 1982.
- CAMELO, S.H.; ANGERAMI, E.L.S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. Ribeirão Preto. *Rev. Latinoam. Enferm.*, v.12, n.1, 2004.
- COUTO, H.A.; VIEIRA, F.L.H.; LIMA, E.G. Estresse ocupacional e pressão arterialsistêmica. *Rev. Bras. Hipertensão*, v. 14, n. 2, p. 112-115, 2007.
- DOLAN, S. L. *Estresse, auto-estima, saúde e trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- FERNANDES S.M.B.A. *Et al.* Estresse ocupacional e o mundo do trabalho atual: repercussões na vida cotidiana das enfermeiras. *Rev. Eletr. Enferm.*, v.10, n.2, p.414-427, 2008.
- FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2007.
- Gil, A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONÇALVES, A.S. Estresse Ocupacional: estudo com gestores de um hospital público universitário do estado de Minas Gerais integrado ao Sistema Único de Saúde. Belo Horizonte: Faculdade Novos Horizontes, 2015.
- LEVI, L. Apresentação ISMA. In: ROSSI, A.M.; QUICK, J.C.; PERREWÉ, P.L. (Org.). Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo. São Paulo: Atlas, 2009
- LIMONGI-FRANÇA, A.C.; RODRIGUES, A.L. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2005.
- LIPP, M.E.N. *Stress e o turbilhão da raiva*. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2005.
- MORAES, L.F.R.; KILIMNIK, Z. Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte. UFMG/ FACE, 1994.
- PEGO, Z.O.*et al.* O estresse ocupacional de servidoras técnico-administrativas. *Rev. Alcance*, v.23, n.2, 2016.
- ROSSI, A.M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, A.M. *et al.* Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005.
- SADIR, M.A.; LIPP, M.E. As fontes de stress no trabalho. *Rev. Psicol. IMED*, v.1, n.1, p.114-126, 2009.
- SELYE, H. Stress, a tensão da vida. São Paulo: IBRASA, 1959.
- TAMAYO, A. Estresse e cultura organizacional. São Paulo: All Books, 2008.
- VALENTE, G.S.C. *et al.* Fontes geradoras de estresse na vida do profissional de saúde. *Rev. Pesq. Cuidado Fund. Online*, v.3, n.3, p.2197-2206, 2011.
- VERGARA, S.C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2007.
- VIANA, E.P.G. Estresse ocupacional: estudo com mulheres gerentes que atuam em instituição bancária na cidade de Belo Horizonte/MG. Belo Horizonte: Faculdade Novos Horizontes. 2015.
- ZANELLI, J.C. (Org.). Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- ZILLE, L.P. Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2005.