

FABIANA BATISTUCCI DE LIMA

***STRESS, QUALIDADE DE VIDA, PRAZER E SOFRIMENTO
NO TRABALHO DE CALL CENTER***

PUC-CAMPINAS

2004

FABIANA BATISTUCCI DE LIMA

*STRESS, QUALIDADE DE VIDA, PRAZER E SOFRIMENTO
NO TRABALHO DE CALL CENTER*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Centro de Ciências da Vida da PUC-Campinas como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia.
Orientadora: Dra. Marilda Emmanuel Novaes Lipp

PUC-CAMPINAS

2004

FABIANA BATISTUCCI DE LIMA

*STRESS, QUALIDADE DE VIDA, PRAZER E SOFRIMENTO
NO TRABALHO DE CALL CENTER*

Banca Examinadora

Presidente Profa. Dra. Marilda Emmanuel Novaes Lipp

Profa. Dra. Valquíria Aparecia Cintra Tricoli

Profa. Dra. Josiane Maria Freitas Tonelotto

PUC-Campinas

2004

DEDICATÓRIA

A todos que buscam amenizar o sofrimento humano.
E às pessoas que encontram, no trabalho, o prazer.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Antenor e Lúcia,

Pelo simples fato de me trazerem ao mundo e por sempre acreditarem no meu sucesso mesmo, em águas turvas.

A minha irmã,

Por sempre estar me apoiando, incentivando-me e por acreditar em mim.

À Profa. Dra. Marilda Emmanuel Novaes Lipp,

Que com competência, paciência, prontidão, rapidez, praticidade e incentivo contribuiu para o êxito desse trabalho.

À Profa. Dra. Maria do Carmo Fernandes Martins,

Por sua disposição, ajuda, sugestões e pelo maravilhoso apoio estatístico dispensado a esta pesquisa.

À Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes,

Pela sua prontidão, constância e simplicidade com que sempre me atendeu e retornou as minhas solicitações.

Ao Prof. Dr. Samuel Pfromm Netto,

Por dar-me a oportunidade de conhecer um ícone da Psicologia e pelas sugestões na minha qualificação.

Ao Amigo Niltinho,

Por seu incentivo para que eu prestasse a prova de mestrado na PUCCAMP. Por toda sua benevolência em ajudar-me na confecção do projeto.

À amiga Carmen,

Pelo abrigo nos dias de sono e por facilitar o caminho das pedras.

À amiga Marilaine,

Pelas longas horas que tivemos de conversa, incentivos, cafés e viagens.

Ao amigo Walter,

Pelas correções sugeridas e pelo incentivo.

À Áurea,

Pelas sugestões ao projeto inicial do mestrado.

À todos os professores do curso de Mestrado,

Pelo grande aprendizado, troca de idéias e a proximidade.

À Ivana e a Cida Garcia,

Pela facilidade com que abriram as portas da empresa para a realização desta pesquisa.

Aos participantes dessa pesquisa,

Por aceitarem participar do meu sonho, mesmo sem terem consciência disso.

À minha terapeuta Adriana,

Por facilitar o meu auto-conhecimento e amenizar a minha ansiedade.

Ao meu primo Júnior,

Por mostrar-se tão prestimoso em buscar e enviar as dissertações de Brasília.

Aos motoristas da Nacional Expresso,

Pelas viagens tranquilas.

À Cidinha,

Pela prontidão e rapidez nas correções dessas linhas.

E, finalmente agradeço a Deus e a toda a espiritualidade,

Por me dar forças para vencer as dificuldades e fazer com que eu acreditasse que no fim tudo daria certo.

Não sois máquina. Homens é que sois.

Charles Chaplin

Assim, todos juntos, continuavam a sua vida cotidiana, cada um a seu modo, com ou sem reflexão; tudo parecia seguir o seu rumo habitual, como em situações extremas, nas quais tudo está em jogo, e a vida continua como se nada acontecesse.

Goethe (*apud* Antunes, 1999)

SUMÁRIO

	Pg.
LISTA DE QUADRO	x
LISTA DE FIGURAS	xi
LISTA DE TABELAS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiii
RESUMO	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
APRESENTAÇÃO	xvi
INTRODUÇÃO	1
<i>STRESS: CONCEITOS E IMPLICAÇÕES</i>	2
<i>Stress Ocupacional</i>	11
QUALIDADE DE VIDA	20
PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO	29
<i>STRESS, QUALIDADE DE VIDA, PRAZER E SOFRIMENTO</i> <i>NO TRABALHO DE CALL CENTER</i>	40
OBJETIVOS	45
MÉTODO	46
Caracterização da Amostra	46
Critérios de Inclusão dos Participantes	46

Material	47
Local: A Empresa	50
Procedimento	56
RESULTADOS	58
Método de Análise	58
Dados Biográficos	58
<i>Stress</i>	62
Qualidade de Vida	63
Prazer e Sofrimento no Trabalho	63
Interação entre as Variáveis	64
DISCUSSÃO	72
CONCLUSÃO	83
REFERÊNCIAS	86
ANEXOS	100

LISTA DE QUADRO

Quadro 1. Fases do *Stress*

Pg.

8

LISTA DE FIGURAS

	Pg.
Figura 1. Modelo de Investigação: Relação entre <i>Stress</i> , Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho	44
Figura 2. Resultado da Regressão Logística entre <i>Stress</i> , Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Social	68
Figura 3. Resultado da Regressão Logística entre <i>Stress</i> , Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Afetivo	69
Figura 4. Resultado da Regressão Logística entre <i>Stress</i> , Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Profissional	70
Figura 5. Resultado da Regressão Logística entre <i>Stress</i> , Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Saúde	71

LISTA DE TABELAS

	Pg.
Tabela 1. Estado Civil	59
Tabela 2. Grau de Escolaridade	59
Tabela 3. Origem Acadêmica Geral	60
Tabela 4. Idade, Tempo no Cargo, no Setor e na Empresa	61
Tabela 5. Turnos de Trabalho	61
Tabela 6. Fases do <i>Stress</i>	62
Tabela 7. Predominância dos Sintomas do <i>Stress</i>	62
Tabela 8. Sucesso e Fracasso na Qualidade de Vida	63
Tabela 9. Médias e Desvios-Padrão dos Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho	64
Tabela 10. Correlações de Spearman entre <i>Stress</i> , Quadrantes de Qualidade de Vida e Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho	65
Tabela 11. Correlações de Pearson entre os Quadrantes de Qualidade de Vida e os Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho	66
Tabela 12. Resultados Significativos da Análise de Regressão Logística entre os Quatro Fatores de PST (Gratificação, Liberdade, Insegurança e Desgaste) e Variáveis Sócio-Demográficas	67
Tabela 13. Classificação da Capacidade de Predição do Modelo de Regressão Logística	67

LISTA DE ANEXOS

	Pg.
Anexo A. Carta de Ciência da Empresa	101
Anexo B. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	102
Anexo C. Ficha de Identificação	104
Anexo D. Inventário de Qualidade de Vida (IQV)	105
Anexo E. Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho (EIPST)	108
Anexo F. Tabela 3.1. Origem Acadêmica dos Participantes que Cursam o Nível Superior	110
Anexo G. Tabela 3.2. Origem Acadêmica dos Participantes com Nível Superior Incompleto	111
Anexo H. Tabela 3.3. Origem Acadêmica Dos Participantes com Nível Superior Completo	112
Anexo I. Tabela 15. Resultados da Análise de Regressão Logística entre os Quatro Fatores de PST e Variáveis Sócio-Demográficas	113

RESUMO

LIMA, F. B. (2004). *Stress, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center*. Dissertação de Mestrado. Campinas-SP, Brasil. PUC-CAMPINAS, Centro de Ciências da Vida, xix + 114 p.

O objetivo deste estudo foi verificar a relação entre *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho dos atendentes de um *Call Center* na cidade de Uberlândia/M.G. Participaram desse estudo 162 funcionários voluntários, sendo 65,4% do sexo feminino, 34% do sexo masculino e 0,6% não informou. Oitenta por cento eram solteiros e a média de idade foi de 23 anos. Quanto à escolaridade, houve predomínio do Ensino Médio. Os instrumentos, aplicados em grupo ou individualmente, incluíram ficha de identificação e coleta dos dados sócio-demográficos, Inventário de Sintomas de *Stress*, Inventário de Qualidade de Vida e Escala de Prazer e Sofrimento no Trabalho. Através de análises estatísticas, foram observadas relações significativas entre o *stress*, a qualidade de vida, o prazer e o sofrimento no trabalho. A presença de *stress* demonstrou correlação negativa com os quadrantes social, profissional e de saúde da qualidade de vida. Não houve correlação significativa entre *stress* e quadrante afetivo. O prazer no trabalho relacionou-se positivamente com todos os quadrantes da qualidade de vida. O sofrimento no trabalho contribuiu para o fracasso nos quadrantes social, profissional e de saúde. Conclui-se que o *stress*, prazer e sofrimento no trabalho estão diretamente relacionados às várias dimensões da qualidade de vida.

Palavras-chave: *Stress, Qualidade de Vida, Prazer, Sofrimento, Trabalho, Call Center.*

ABSTRACT

LIMA, F. B. (2004). *Stress, Quality of Life, Pleasure, and Suffering on the job in a Call Center Unit*. Master's degree thesis, Institute of Psychology and Phonology. Pontifícia Universidade Católica de Campinas: Campinas, xix + 114p.

The purpose of this paper is to verify the relationship among stress, quality of life, pleasure and suffering on the job of attending employees in a Call Center Unit in the city of Uberlândia-M.G. (Brazil). Some 162 employees volunteered to participate in the research of which 65,4% were female, 34% were male. 80% of the total were single and the average age was approximately 23 years old. In relation to the education the majority had high school diploma. The questionnaires, given in groups or individually, included an identification form and a sample of socio-demographic data, an Inventory of Stress Symptoms, Inventory of Life Quality and a Scale of Pleasure and Suffering at Work. Through the statistic analysis, it was observed meaningful associations among stress, life quality, pleasure and suffering at work. The presence of stress had a negative correlation with the social, professional and health of life quality quadrants. There was not a meaningful correlation between stress and affective quadrant. Pleasure at work was related positively with all the quadrants of life quality. The suffering at work contributed to the failure in the social, professional and health quadrants. It was concluded that stress, pleasure and suffering at work are directly related to several dimensions of life quality.

Key Words: ***Stress, Quality of Life, Pleasure, Suffering, Work, Call Center.***

APRESENTAÇÃO

O trabalho tornou-se parte fundamental da subsistência dos seres humanos, estando subordinado à sociedade e, principalmente, às suas constantes e desenfreadas mudanças. É uma atividade à qual o ser humano dedica a maior parte de sua vida e tem proporcionado, em paralelo, a construção de um grande número de histórias de produção de sofrimento e de doenças ao longo da existência humana.

No passado, o que se notava era o trabalho desumano, quase escravizado, com baixas condições de higiene, falta de segurança, uma enorme exploração do trabalho infantil, baixos salários (principalmente das mulheres), a inexistência de benefícios, entre outros problemas. Hoje, após a Revolução Industrial, as teorias de organização do trabalho de Taylor e Ford, as evoluções da ciência e as mudanças da sociedade, observa-se que o trabalho está automatizado e informatizado, apresentando melhores condições de higiene e segurança, com salários e benefícios razoavelmente acompanhados por leis e sindicatos.

Com o passar dos anos, desenvolveu-se uma crescente preocupação em tornar o trabalho mais aprazível, de forma a garantir maior produtividade. Nesse contexto, o homem passa a ser percebido como um ser complexo: biopsicossocial e ainda multi-influenciado.

Além disso, a prevenção, promoção e intervenção em saúde também passam a considerar essa complexidade do ser humano. Isso implica entendê-la como um processo instável de busca pelo equilíbrio que, por sua vez, é influenciado concomitantemente por questões biológicas, psicológicas e sociais.

No entanto, as melhorias nas condições de trabalho vieram acompanhadas de alguns problemas. Por um lado, várias profissões foram descartadas pelo avanço da tecnologia, mas, por outro lado, outras profissões foram criadas e ocuparam espaço no contexto empresarial.

Esse fato causou diversos problemas, como por exemplo, o aumento do desemprego, o temor ao computador, o sentimento de inutilidade, a corrida por novos conhecimentos e a busca por novas profissões. É o caso dos atendentes de *Call Center*, analistas de sistemas, engenheiros e técnicos de segurança, que foram diretamente afetados.

Em contrapartida, pode-se também afirmar que houve a inserção de profissionais da saúde em empresas, como médicos do trabalho, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, fisioterapeutas e fonoaudiólogos.

Um ponto negativo em relação aos novos tempos é a retomada de um problema, enfrentado por muitos trabalhadores no passado. É o caso dos ambientes frios, hostis e exigentes, mas com algumas características dos ambientes de trabalho modernos: competitivos e explorador, tanto materialmente quanto psicologicamente.

Percebe-se que, em alguns aspectos, houve melhorias na organização do trabalho, mas também houve retrocessos. As tecnologias foram criadas para melhorar a vida dos seres humanos, porém estes ainda sofrem, adoecem e estão insatisfeitos com seu trabalho, apesar de todo o avanço tecnológico.

Assim, a atividade de sobrevivência dos seres humanos, quando executada em ambientes insalubres e penosos pode causar doenças e dificultar a vida, podendo ocasionar inclusive a morte de trabalhadores. Há um nexos causal, historicamente estabelecido entre o trabalho e o sofrimento físico, em que o corpo é como um depósito de doenças, provocadas pelas más condições na execução desse mesmo trabalho.

Nessa conjuntura, algumas pessoas que desenvolvem atividades profissionais em empresas sofrem com exigências e pressões cada vez maiores, por parte dos empregadores. Paralelamente, recebem também ameaças contra sua saúde e seu bem-estar físico, social e emocional.

Uma das possíveis conseqüências de se trabalhar em ambientes desse tipo é o desenvolvimento de elevados níveis de *stress*, aliados a uma baixa qualidade de vida e ao sofrimento físico e psicológico. Como o espaço de trabalho é também criação humana, Selye (1985) afirma que o adoecimento é o resultado do Homem criar uma civilização que ele próprio não mais consegue suportar.

Dessa maneira, o *stress*, a má qualidade de vida e o sofrimento no trabalho, atualmente, são vistos como um preço alto a ser pago em decorrência do ritmo acelerado da vida moderna. Isto se deve ao fato de que alguns trabalhadores participam de uma corrida contra o tempo, para conseguirem realizar as tarefas que lhes são imputadas e, conseqüentemente, tornam-se parte de sua responsabilidade.

Por essa razão, atualmente o *stress* e a qualidade de vida têm recebido atenção de pesquisadores brasileiros, principalmente das grandes instituições de pesquisas como a PUC-Campinas, a USP-São Paulo, a UFMG e a UFRGS. Já o tema prazer e sofrimento no trabalho tem sido muito estudado por pesquisadores da UNB. Na literatura estrangeira, pesquisadores americanos e franceses têm desenvolvido estudos sobre o *stress*, a qualidade de vida e o prazer/sofrimento no trabalho.

No exercício da sua atividade profissional na área de Recursos Humanos, a autora da presente pesquisa constatou que trabalhadores de uma mesma empresa apresentam sentimentos de prazer em relação ao seu trabalho, mesmo sendo pressionados e extremamente cobrados, já outros sofrem e adoecem, em decorrência da pressão e da cobrança.

O interesse em identificar que fatores geram sentimentos de prazer ou de sofrimento nos trabalhadores, em decorrência de suas atividades laboriais, surgiu em função das atividades profissionais da pesquisadora. Pois ela mesma vivencia profissionalmente, situações que podem despertar sentimentos contraditórios. Além disso, há que se ressaltar, ainda, a preocupação em observar se as empresas podem ou não contribuir para que esses sentimentos aflorem no ambiente de trabalho.

Ciente do seu papel de Psicóloga Organizacional, a pesquisadora percebe a necessidade de aprofundar os conhecimentos sobre o impacto do trabalho na vida das pessoas. Além desse impacto, há também a percepção da importância de se detectar quais aspectos interferem no bem-estar desses mesmos trabalhadores.

Em virtude da inserção de novas tecnologias e das pressões no mundo do trabalho, surgiram diversas profissões novas, dentre elas a de atendente de *Call Center*, que tem absorvido grande parcela da população jovem, principalmente na cidade de Uberlândia/MG, onde a pesquisa foi realizada.

Por essa razão, almeja-se oferecer uma contribuição inovadora no contexto da Psicologia Organizacional Brasileira e, por outro lado, lançar luz para o aprimoramento das profissões da modernidade, que ainda se encontram carentes de pesquisas. Pretende-se também oferecer contribuições para as empresas de *Call Center*, por meio de um estudo científico, pautado pelo rigor metodológico, no sentido de proporcionar acesso à informações, que possam ajudar a aumentar a

satisfação e proporcionar maior qualidade no trabalho, tanto para a empresa como para os trabalhadores.

Em suma, essa pesquisa pretendeu relacionar e ampliar os estudos no campo do *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho junto a ocupantes do cargo de atendentes de *Call Center*. Ela pode oferecer importantes contribuições, uma vez que não foram encontradas, no Brasil, pesquisas específicas sobre, *stress*, qualidade de vida e prazer/sofrimento voltadas para esse tipo de profissional. Cabe ressaltar ainda mais, a relevância teórica de pesquisas que visem verificar as relações entre as variáveis já citadas e também a importância de se ampliar o estudo junto às novas categorias funcionais.

Introdução

A evolução histórica da Humanidade está permeada de fatos que são determinados, dialeticamente, por condições políticas, socioeconômicas, culturais, e mais recentemente, tecnológicas. São essas condições que projetam o *modus vivendi* do indivíduo, de forma a caracterizar cada período histórico.

Embora seja constante a busca pelo progresso, é indiscutível que os seres humanos deparam-se com o surgimento de diversos tipos de enfermidades, apesar da existência de aparatos tecnológicos voltados para a saúde, em diferentes épocas. O aparecimento dessas enfermidades marcou determinados períodos da História e, por outro lado, prejudicou o bem-estar biopsicossocial dos seres humanos. À guisa de exemplo, na Idade Média (século XIV), predominou a peste bubônica; no Renascimento (séculos XIV e XV), a sífilis; no Romantismo (século XVIII), a tuberculose e já no século XXI, o *stress* (Ladeira, 1996).

Atualmente, o mundo sofre as consequências da globalização, da era da informação, das mudanças de valores e das quebras de paradigmas (Stella *et al.*, 1999). As sociedades atuais vivem uma fase de transformações aceleradas e tentam acomodar-se a elas, inclusive no que tange aos processos de criação e desenvolvimento do trabalho.

As pressões da vida moderna fazem com que as pessoas fiquem cada vez mais tensas e exaustas. A quantidade de informações, as tecnologias avançadas e o grande número de opções de consumo e lazer acabam ameaçando a saúde mental e a vida afetiva do indivíduo, na atualidade (Lamas, 1999).

Caminhando ao lado dos ditames da sociedade capitalista, e atuando como agentes causadores diretos das mudanças abruptas, as empresas¹ têm empreendido esforços para sobreviver às turbulências do mundo dos negócios e à evolução desenfreada da tecnologia. Os trabalhadores também entram nessa “roda viva”, esforçando-se, sacrificando-se e se desgastando em prol de sua subsistência e de sua empregabilidade.

Nesse contexto, as empresas são pressionadas a promover constantes modernizações e reestruturações. Por conseguinte, vários modelos de gestão de pessoas são introduzidos no ambiente de trabalho, como a Reengenharia, a

¹ Associação de pessoas para a exploração de um negócio (Ferreira, 1988).

Qualidade Total, as Terceirizações (que serão discutidas posteriormente), e também, mas não com muita frequência, a inserção de programas, com o objetivo de elevar a Qualidade de Vida no Trabalho, diminuir os níveis de *stress* e melhorar a relação do ser humano com o trabalho (Limongi-França, 2003).

No processo de produção é inevitável o convívio com a máquina e com a automação. Nesse contato diário com o trabalho simplificado pela tecnologia, o trabalhador sente-se robotizado, em função das tarefas repetitivas. Isso ocorre por causa da rapidez com que elas têm de ser efetuadas, pela percepção de que qualquer pessoa pode executá-las e pela subutilização das capacidades de quem as executa. Esse cenário gera repercussões negativas para a saúde dos trabalhadores (Cenci, 2000).

Muitas empresas estão visivelmente engajadas na busca do aumento da produtividade e na promoção de constantes mudanças, com vistas a melhorar seu desempenho e manter a competitividade no mercado. Albuquerque e Limongi-França (1998) salientam que, fatores que prejudicam e ou promovem o bem-estar do trabalhadores têm ganhado espaço nas discussões acadêmicas e empresariais. Dentre esses fatores pode-se citar: o *stress*, a qualidade de vida e o prazer/sofrimento no trabalho, os quais constituem focos de discussão nessa pesquisa.

Stress: conceitos e implicações

Propagado, erroneamente, pelos meios de comunicação como uma doença, o mal que afeta o homem e a mulher moderna, o *stress*, não é algo novo e nem foi criado, tão somente, pelas exigências de um mundo cercado por tecnologias e *just in time*.

Como exemplo de que o *stress* não é uma prerrogativa do homem moderno, desde a época das cavernas, o homem primitivo desenvolvia mecanismos químicos e hormonais de defesa, para sobreviver, sempre que precisava enfrentar ou fugir de grandes animais ou de quaisquer outros perigos provenientes de sua época. O desenvolvimento desses mecanismos ocorria sempre frente às situações percebidas como ameaçadoras à própria sobrevivência.

Entretanto, o *stress*, mesmo não representando uma doença em si mesmo, é responsável direta ou indiretamente por mais de 80% das doenças típicas

da modernidade como: hipertensão arterial, doenças coronarianas, asma, diabetes, entre outras (Albrecht, 1979 e Goldberg, 1978 *apud* Ladeira, 1996).

A etimologia da palavra *stress* vem do latim *stringere*, significando apertar, cerrar, comprimir, reduzir (Houaiss, Villar & Franco, 2001). Lazarus e Lazarus (1994) afirmam que no século XIV, o significado do termo *stress* era usado esporadicamente como aflição e adversidade. Já no século XVII, o vocábulo foi comparado pelos físicos a uma carga pesada que afeta determinada estrutura física. Entre os séculos XVII e XIX, o *stress* popularizou-se, passando a ser utilizado em inglês (*stress*), para designar opressão, desconforto e adversidade. Segundo Lipp e Malagris (2001), a palavra é usada em inglês pela maioria dos especialistas, por deliberação do Congresso Internacional sobre *Stress*, mas já se encontra em dicionários da língua portuguesa o termo estresse.

Em 1926, Hans Selye descobriu a Síndrome Geral de Adaptação (SAG) ou Síndrome do *Stress* Biológico, a qual será explorada mais adiante. Uma década após a descoberta, ele sugeriu o uso da palavra *stress* para definir essa síndrome produzida por vários agentes nocivos.

No século XIX, algumas correlações foram estabelecidas entre eventos estressores e doenças físicas e mentais, mas foram deixadas de lado pelos cientistas. Ressurgindo no século XX, essas especulações também não receberam a devida atenção da área médica. Nessa época, o termo *stress* (causa) foi igualado a um trabalho excessivo e o termo *strain* como a preocupação ou a reação do organismo ao *stress* (Lipp & Malagris, 2001).

Em 1939, o fisiologista Cannon, sugere o nome de homeostase para designar esforços dos processos fisiológicos para manter o equilíbrio biológico, que pode ser perturbado por características pessoais. Para Cannon, o *stress* é a resposta do organismo que prepara o indivíduo para lutar ou fugir, mediante as situações que ameacem a sua homeostase. A frequência das respostas e as características individuais desgastam o organismo, levando-o ao adoecimento (Proença, 1998).

Selye (1947), sendo influenciado por Cannon, denominou o *stress* como um conjunto de reações manifestadas pelo organismo ao ser submetido a uma situação que ameace sua homeostase interna. Já para Lipp (2001), o *stress* é um estado de tensão mental e físico que produz um desequilíbrio no funcionamento

global do organismo e enfraquece seu sistema imunológico, deixando-o vulnerável a infecções e doenças.

De forma mais integrada, Decenzo e Robbins (2001) e Robbins (2002) definem o *stress* como uma condição dinâmica. Nela o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, uma restrição ou uma exigência relacionada com algo que deseja e cujo resultado é percebido ao mesmo tempo como incerto e importante.

Do ponto de vista do ambiente, Bohlander, Snell e Sherman (2003) afirmam que o *stress* pode ser gerado por qualquer exigência feita ao indivíduo, que o obrigue a lidar com um comportamento no limite. Já do ponto de vista orgânico, Voguel (1993) aventa que qualquer mudança bioquímica ou fisiológica em resposta a um estressor é usualmente chamada de *stress* ou reação ao *stress*. Limongi-França e Rodrigues (1997) afirmam que o ser humano é capaz de adaptar-se ao meio ambiente desfavorável, mas essa adaptação não acontece impunemente.

O vocábulo *stress* é polivalente, o que gera certa dificuldade conceitual entre os pesquisadores e muitas distorções para o público leigo. É ao mesmo tempo usado como estímulo, causa, efeito e reação. Acrescentando-se também a generalização da fase ou o nível de debilitação que o organismo apresenta em relação ao *stress* (Lipp & Malagris, 2001).

Para o embasamento teórico dessa pesquisa, foi utilizada a definição proposta por Lipp (1996a), na qual o *stress* é uma reação emocional e física do organismo, frente às situações que o desequilibram. Isso pode ocorrer quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que o irrite, excitem, amedrontem, ou mesmo que o façam imensamente feliz.

Independentemente do modelo teórico a ser seguido, quatro pressupostos são essenciais para a compreensão do *stress*. O primeiro é o estressor interno e externo; o segundo, a percepção do indivíduo frente ao estressor; o terceiro, as estratégias de enfrentamento utilizadas; e, o último são os efeitos na mente e no corpo.

O primeiro pressuposto é o estressor que tem como sinônimo as palavras: estímulo estressor ou fonte de *stress*. Pode ser dividido em externo e interno. Os estressores externos são todos os acontecimentos ou exigências do dia-a-dia, que não dependem do indivíduo para acontecer, ocorrem no meio ambiente, independente de sua vontade. Esses estressores são fáceis de serem reconhecidos. Para exemplificá-los, pode-se citar: perda de posição na empresa, casamento, falta

de dinheiro, viagem inesperada, rompimento de uma relação afetiva, promoções no trabalho, início de uma nova atividade, assaltos, entre outros.

Já os estressores internos são reproduzidos e criados pelo próprio indivíduo, e aprendidos ao longo da vida. Podendo ser exemplificados pela maneira de interpretar, sentir, pensar e reagir às situações vivenciadas, como é o caso das crenças irracionais, do Padrão de Comportamento tipo A, da falta de assertividade e da dificuldade de expressar sentimentos. No entanto, esses estressores nem sempre são nítidos ou visíveis a olho nu (Rossa, 2003).

O *stress* advém mais frequentemente do trabalho, da família, da infância e das relações interpessoais. Não obstante, o somatório das fontes estressoras é mediado por dois fatores importantes: a vulnerabilidade física e emocional e o repertório de estratégias de enfrentamento ou *coping* ao *stress*.

Estudos desenvolvidos por Lazarus e Folkman (1984) concluíram que os indivíduos determinam em alguma medida o *stress* que experimentam. Voguel (1993), acrescenta que um indivíduo percebe “um evento apenas como um evento”. Somente depois disso, o cérebro fará uma avaliação do acontecimento, considerando a intensidade do evento estressor, as vivências já experienciadas e a saúde geral do organismo. Após essa etapa, o cérebro poderá decidir pelo enfrentamento, que pode diminuir as conseqüências do *stress*. Em caso de opção pelo não-enfrentamento, as conseqüências serão intensificadas e prolongadas.

Determinadas características da personalidade do indivíduo, das condições físicas e ambientais e a existência ou não de estratégias de enfrentamento são apontadas, em vários estudos, como responsáveis pelo delineamento da magnitude e da intensidade conferidas aos estressores. Além disso, essas características são também responsáveis pela permanência desses agentes causadores de *stress*. Os estudos em questão serão apresentados, mais adiante, nessa dissertação.

Os indivíduos mais vulneráveis ao *stress* são aqueles que apresentam Padrão de Comportamento tipo A, locus de controle externo, crenças irracionais, afetividade negativa, baixa auto-estima, resistência a mudanças, pertencem ao sexo feminino, são bastante jovens, e/ou são trabalhadores com pouco tempo na função/emprego e têm dupla jornada de trabalho.

O segundo pressuposto é a percepção do indivíduo frente ao estressor, que é caracterizada pelo Padrão de Comportamento Tipo A, locus de controle e crenças irracionais. Friedman e Roseman (1974) conceituam o Padrão de

Comportamento Tipo A como o esforço crônico e incessante de melhorar cada vez mais, em menores períodos de tempo, mesmo encontrando obstáculos.

Indivíduos com esse tipo de comportamento são intensos, direcionados às realizações pessoais, possuem elevadas metas de desempenho, são agressivos, competitivos, perfeccionistas, impacientes, possuem a “doença da pressa” e, por natureza, são tensos. Esse perfil geralmente é encontrado em filhos primogênitos (Silva, 1992) e é o perfil mais solicitado nas empresas. Limongi-França e Rodrigues (1997) afirmam que indivíduos com Padrão de Comportamento Tipo A apresentam maior vulnerabilidade aos efeitos adversos dos ambientes de trabalho estressantes, sendo mais propensos ao *stress*.

Um dos fatores estudados como tendo impacto na reação do indivíduo ao *stress* é o *locus de controle*, visto que as mesmas situações não afetam os indivíduos da mesma maneira (Ladeira, 1996). O conceito pode ser definido como o controle percebido pelo indivíduo sobre os acontecimentos de sua vida.

Além disso, esse conceito pode ser dividido em *locus de controle interno* e *externo*. O primeiro é predominante quando o indivíduo coloca-se como responsável por tudo que lhe acontece, está positivamente relacionado à própria capacidade para lidar com as circunstâncias e situações de pressão. Em uma orientação externa do *locus de controle*, o indivíduo crê ter pouca ou nenhuma influência sobre os fatos da sua vida e sente-se incapaz de alterar ou influenciar os acontecimentos, os quais, para ele, são determinados pelo destino ou pelo acaso. Já existem evidências científicas de que quanto maior o controle percebido pelo indivíduo sobre os eventos de sua vida, menor será a sua reação ao *stress* (Cooper & Williams, 1991).

Outra variável que influencia o modo como o indivíduo responde ao *stress* são as crenças irracionais. Elas são uma maneira ilógica e irracional do indivíduo interpretar e reagir às ocorrências da sua vida. Estudos têm comprovado que crenças irracionais são mais encontradas em pessoas com Padrão de Comportamento Tipo A (Lipp, 1991).

Decker e Borgen (1996), afirmam que, recentemente, a afetividade negativa tem sido reconhecida como uma forte variável, que pode influenciar o *stress*. De qualquer forma, indivíduos com afetividade negativa tendem a focalizar o lado negativo dos outros e são menos satisfeitos consigo mesmos e com suas vidas. Além disso, também apresentam baixa auto-estima. Para Watson e Clark (1984) *apud* Schaubroeck, Ganster e Fox (1992), pessoas com baixa auto-estima

interpretam estímulos ambíguos mais negativamente, superestimam fracassos, buscam mais problemas e são mais introspectivas do que aquelas com auto-estima elevada. Apresentam baixo apoio social e têm uma visão mais negativa da vida.

O terceiro pressuposto intitula-se estratégias de enfrentamento. Podem ser definidas como um conjunto de esforços que um indivíduo desenvolve para manejar ou lidar com os estressores externos ou internos, que são avaliadas por ele como excessivos ou acima de suas possibilidades. O enfrentamento é uma estratégia que pode ser consciente e inconsciente (Limongi-França & Rodrigues, 1997). As estratégias de enfrentamento podem ser aprendidas, usadas e descartadas (Antoniazzi, Dell’Aglia & Bandeira, 1998). Para Decker e Borgen (1996), altos níveis de *stress* resultam em baixos níveis de enfrentamento.

Para desdobramento do quarto pressuposto, é necessário citar as fases da Síndrome de Adaptação Geral (SAG), que foram propostas por Selye, para o entendimento de como o organismo utiliza energia, para tentar se adaptar e como reage, física e emocionalmente, aos agentes estressores.

A primeira fase é denominada alerta e como o próprio nome afirma, o organismo fica “em alerta” em relação aos acontecimentos estressantes, permanecendo de prontidão para lutar ou fugir. É a fase considerada “boa” do *stress*.

Já com a persistência do estressor, o organismo entra na fase de resistência. Nesta fase, há um preparo para conseguir manter a homeostase, utilizando-se das energias de reserva, caso ainda haja. Contudo, se o estoque estiver vazio ou insuficiente, o organismo adoecerá. Essa é considerada a fase mais longa do processo de *stress*.

A quarta fase, denominada de exaustão, instalar-se-á no organismo se o estressor ainda for contínuo e/ou no caso de aparecerem outros estressores. Essa fase ocorrerá, principalmente, se houver ausência, por parte do indivíduo, de estratégias para lidar com o *stress*, o que poderá provocar uma séria debilitação, ou mesmo a falência de alguns órgãos (Selye, 1947).

Meleiro (2000) fez um analogia entre a Síndrome de Adaptação Geral e os ciclos da vida. A fase de alarme pode ser comparada à infância, porque existem poucas resistências e reações excessivas ao ambiente. Em relação à fase da resistência, pode-se estabelecer analogia com a vida adulta, já que nesse período há maior capacidade de resistir aos dissabores da vida. E por último, a velhice,

período da vida em que ocorre a degradação das capacidades físicas e mentais do indivíduo, pode ser relacionada com a fase de exaustão.

Lipp (2003), na padronização do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL), observou que a fase de resistência era muito extensa e apresentava quantidade e intensidade diferentes de sintomas. Desse modo, propôs o modelo quadrifásico do *stress*, incluindo a fase de quase-exaustão.

Nesse modelo, as demais fases não sofreram alterações, mantendo a proposta da SAG. Então, nessa perspectiva, o desenvolvimento do *stress* passaria por 4 fases distintas: alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão. A fase de quase-exaustão caracteriza-se por um enfraquecimento do indivíduo, que não está conseguindo adaptar-se e resistir ao estressor. Nessa fase, surgem doenças de menor gravidade que as da fase posterior.

No Quadro 1, serão apresentadas as características e as dificuldades relatadas em cada fase, o qual foi proposto por Lipp (2001), para viabilizar uma melhor compreensão das reações físicas e psicológicas do organismo ao *stress*. Há que se ressaltar ainda, que os indivíduos podem passar por todas as fases do *stress*, o que os diferencia é a rapidez e a permanência em uma determinada fase.

Quadro 1. Fases do *Stress*

Fases	Características	Dificuldades
Alerta	- Muita adrenalina; - É o preparo para a luta, para o enfrentamento aos estressores; - Existe muita motivação, interesse e produtividade; - O organismo não apresenta sono, fome e nem cansaço.	- Problemas em dormir; - Libido em alta; - Musculatura tensa e retesada; - Humor labial.
Resistência	- Ocorre quando os estressores persistem e o organismo tenta resistir; - Fase de cautela; - O organismo demonstra sentir cansaço.	- Sono volta ao normal; - A libido volta ao normal; - O corpo fica cansado; - Memória começa a falhar; - Demonstração de tédio.

Continua

Quadro 1. Fases do *Stress* (Continuação)

Quase- Exaustão	- Corpo e mente começam a ceder; - O organismo já não agüenta mais.	- Pouco sono; - Não existe vida sexual; - Baixa produtividade e criatividade; - Doenças surgem; - A vida perde o brilho; - As pessoas perdem a graça.
Exaustão	- O organismo adoece, podendo aparecer doenças graves como úlceras, psoríase, vitiligo, enfartos, entre outras.	- Pouco sono ou em demasia; - O indivíduo acorda cansado; - Perda total da libido; - Sem condições de produzir; - O corpo está muito cansado e desgastado; - Aparecimento de várias doenças graves.

Um aspecto a ser observado é que os sintomas aparecem na dependência dos fatores de vulnerabilidade, em outros termos, no "calcanhar de Aquiles" de cada um. Alguns sintomas são universais e outros dependem da vulnerabilidade física e psicológica. Esse fato poderia explicar a variedade de conseqüências entre pessoas diferentes (Lipp, 1999).

Kobasa (1979) e Lipp (1991) *apud* Pereira e Tricoli (2003) verificaram que indivíduos otimistas, que são receptivos às mudanças, têm sensação de posse do controle de suas vidas e de estarem fazendo algo motivante, e que, além disso, ainda encaram a vida de uma maneira positiva, aceitam suas qualidades e reconhecem seus limites, são objetivas, são racionais e demonstram capacidade para lidar com situações frustrantes; e, por essas razões essas pessoas apresentam menor vulnerabilidade ao *stress*.

Lipp, Souza, Romano e Covolon (1991) atestam que, mesmo não apresentando todas as características mencionadas, os indivíduos podem aprender técnicas de enfrentamento ou estratégias de *coping* para lidar com o *stress*. A esse respeito, Malagris (2003) acrescenta que é possível, com ajuda especializada,

aprender formas adaptativas de lidar com o *stress* a partir de novos modos de pensar, sentir e se comportar.

Tanganelli (2003) e Lipp (1984) defendem um tratamento comportamental anti-*stress*, baseado em 4 pilares: relaxamento, alimentação, exercício físico e modificações na área cognitiva. Esse tratamento, intitulado Treino de Controle do *Stress* (TCS), utiliza procedimentos e técnicas cognitivo-comportamentais, tendo apresentando bons índices de sucesso. O TCS será sintetizado nas explicações a seguir. Os profissionais treinados e capacitados para aplicarem o treino ajudarão o paciente/indivíduo a:

- 1) Entender o conceito de *stress*;
- 2) Aprender a identificar os sintomas de *stress*;
- 3) Reconhecer os estressores internos e externos;
- 4) Aprender a lidar com a ansiedade;
- 5) Reestruturar a maneira de pensar;
- 6) Desenvolver a assertividade;
- 7) Aprender a manejar técnicas de resolução de problemas;
- 8) Reconhecer e respeitar limites;
- 9) Reestruturar o modo de pensar e ver o mundo;
- 10) Estabelecer prioridades;
- 11) Melhorar a qualidade de vida;
- 12) Aprender a utilizar o *stress* a seu favor;
- 13) E por fim, desenvolver um plano pessoal de técnicas de manejo do *stress*.

Vale ressaltar que este tratamento, como qualquer outro ajudará o indivíduo tanto a desenvolver estratégias de enfrentamento, como a aprender a conviver e lidar melhor com as situações que provocam o *stress*. Não obstante, eliminará os problemas originários do ambiente, que podem ter sua ontogênese em uma série de estímulos diferenciados.

Como já foi citado, o *stress* pode ser estimulado pelo trabalho, pela família, pelas relações interpessoais, pela infância e pela predisposição individual. Para o delineamento dessa pesquisa, focalizou-se o *stress* advindo do trabalho ou *stress* ocupacional, com a complementação do *stress* ocupacional crônico, mais conhecido como *burnout*.

Stress Ocupacional

Atualmente, alguns locais de trabalho têm oferecido um ambiente frio e hostil, que exige do trabalhador um grande investimento pessoal e um baixo retorno financeiro. Obter reconhecimento e sucesso profissional, nessas condições, tem sido algo quase inatingível. Por isso, as pessoas têm-se tornado cada vez mais descrentes e sem entusiasmo. Dessa forma têm a sua energia e a sua disposição corroídas pelas adversidades do mundo das “máquinas” eficientes. O trabalhador tornou-se peça descartável e facilmente substituível.

Os trabalhadores são idealizadores, criadores e implementadores de muitos equipamentos, apesar disso, alguns deles, mais tarde, serão substituídos por suas próprias criações fantásticas. Para exemplificar esse fato, pode-se citar as transações bancárias que, no passado, eram realizadas pelos funcionários dos bancos; hoje os caixas de auto-atendimento e a *Internet* executam grande parte desse trabalho.

Além disso, robôs substituem operários em linhas de montagem. Programas de PABX direcionam chamadas para departamentos/setores/áreas das empresas, o que antes era trabalho das telefonistas. Programas de reconhecimento de fala atendem e informam clientes pelo telefone, diminuindo o número de funcionários que executam esse tipo de trabalho.

Na era eletrônica, cursos via *CD-ROOMS* têm descartado a necessidade da presença dos professores. Também, sabe-se que as máquinas são mais rápidas e, freqüentemente, são responsáveis por trabalhos não muito interessantes aos seres humanos. Não obstante, o aproveitamento das máquinas na produção deixa os trabalhadores mais livres, para o possível risco de tornarem-se obsoletos.

Todo esse cenário promove o desgaste físico e emocional do indivíduo. Uma vez que o lado humano do trabalho está sendo desconsiderado, o que gera conflito entre a natureza do trabalho e a natureza da pessoa (Resende, 2003).

Parafraseando Pucci (1999), dependendo do ambiente e das idiosincrasias do trabalho, ele pode ser fonte de uma vivência de satisfação e equilíbrio psicológico. Por outro lado, pode também desestruturar o indivíduo, causando sofrimento e o conseqüente adoecimento do organismo. Paralelamente, a própria Organização Mundial de Saúde (OMS) reconhece que a maior fonte de *stress* para os adultos é o *stress* profissional.

Moraes, Pereira, Souza e Gusmão (2001) afirmam que o grau em que os estressores irão afetar o trabalhador, dependerá da sua vulnerabilidade individual e da elaboração de um conjunto de ações para enfrentar o *stress*. Assim, Kyriacow e Sutcliffe (1981) *apud* Lipp (2000) definiram o *stress* ocupacional como um estado emocional desagradável, tenso, frustrante, ansioso e com exaustão emocional em função de aspectos do trabalho, definidos pelos indivíduos como ameaçadores.

O *stress* ocupacional agrava-se quando há, por parte do indivíduo, a percepção de se ter responsabilidades e, ao mesmo tempo, ter poucas possibilidades de autonomia e controle. Em termos conceituais, para Cooper e Williams (1991), o *stress* ocupacional é resultante de uma capacidade inadequada de lidar com as fontes de *stress* presentes nos contextos de trabalho e, que traz, como conseqüências, doenças mentais, físicas e organizacionais.

Moraes, Marques, Kilimnik e Ladeira (1993), seguindo os pressupostos de Cooper (1988), defendem a idéia de que qualquer tipo de trabalho possui agentes potencialmente estressores para o indivíduo. Para esses autores, as fontes de *stress* para o trabalhador podem ser categorizadas em seis grandes grupos: fatores intrínsecos ao trabalho, o papel do indivíduo na empresa, o relacionamento entre as pessoas, fatores ligados ao desenvolvimento e ao progresso na carreira, o clima da empresa e a interface casa/trabalho. Tudo isso, independe das fontes de *stress* ocupacional próprias de cada cargo.

French e Caplan (1973) definem o *stress* como uma reação do trabalhador às características do seu ambiente de trabalho, que, de uma forma ou de outra, funcionam como uma ameaça à realização profissional, pessoal e à saúde. Seja pelo fato de o trabalhador não estar capacitado para o exercício da função ou por estar sobrecarregado de tarefas. Percebe-se que qualquer tipo de trabalho pode oferecer situações/condições ameaçadoras à integridade do indivíduo, possivelmente conduzindo-o ao *stress*. Isso ocorre devido à vulnerabilidade e à incapacidade de enfrentamento saudável dessas situações/condições.

O *stress* relacionado com o trabalho é causado tanto por fatores organizacionais e ambientais, quanto por fatores pessoais. Os fatores organizacionais podem ser divididos em cinco categorias. Segundo Decenzo e Robbins (2001):

- Exigências de tarefa: trabalho excessivo, interdependência de tarefas, projeto de cargo da pessoa (falta de autonomia, variedade das tarefas, grau de automação), condições de trabalho e disposição física para o trabalho;
- Exigências de papel: relacionam-se com as pressões sobre o empregado, em decorrência do papel específico que ele desempenha na empresa. A sobrecarga, os conflitos e a ambigüidade de papéis.
- Exigências interpessoais: falta de apoio social dos colegas e relacionamentos interpessoais precários.
- Estrutura organizacional: reestruturações, *downsizing* (enxugamento do quadro dos níveis hierárquicos, delegando maiores responsabilidades ao pessoal de baixo escalão), terceirizações de serviços, informatização e reengenharia (mudanças drásticas nos processos de trabalho).
- Liderança organizacional: o estilo de supervisão adotado pode levar à tensão, medo e ansiedade.

Para Robbins (2002), os fatores ambientais que influenciam os níveis de *stress* dos funcionários de uma empresa são: as incertezas econômicas, políticas e tecnológicas, que afetam a estabilidade e a permanência do funcionário na empresa. Já os fatores individuais que conduzem ao *stress* ocupacional, segundo Doby e Caplan (1995), estão relacionados com a vida pessoal do trabalhador, que abrangem: problemas com a família, dificuldades econômicas pessoais e características inerentes à personalidade.

Com base em algumas definições apresentadas, percebe-se que o *stress* oriundo do trabalho pode ter a empresa e a própria pessoa como fontes estressoras. A primeira por sua estrutura funcional e organizacional, que é influenciada pelo mercado globalizado e pela situação econômica e política do mundo. Essas questões contribuem para criar um ambiente de competição entre os funcionários, sobrecarga de trabalho (em função das inúmeras reestruturações), indefinições no papel de cada empregado, insegurança, falta de autonomia.

Já os trabalhadores, por sua vez, podem chegar atrasados ao trabalho, desenvolver trabalhos individualizados, sabotar a empresa e os colegas, manter um relacionamento frio e hostil, adoecer constantemente (elevando o número de afastamentos por atestados médicos) ou aumentar os números do absenteísmo e do *turnover*, levando a empresa a uma grande queda na produtividade e na qualidade dos serviços prestados (Robbins, 2002).

Todas essas situações vivenciadas pelos trabalhadores, pode levá-los a apresentar os seguintes sintomas: queda na eficiência e produtividade; ausências e lapsos de memória; insegurança nas decisões; consumo exagerado de cigarros, bebidas ou drogas; consumo exagerado de alimentos ou falta de apetite; excesso ou dificuldade de sono; agravamento de doenças pré-existentes; surgimento de problemas dermatológicos; úlceras ou disfunções digestivas e gastrointestinais; hemorróidas; alterações de pressão; e, problemas sexuais.

Pode-se ainda complementar esta listagem com outros sintomas: decréscimo da concentração e atenção, aumento da desatenção e diminuição dos poderes de observação; deteriorização da memória de curto e longo prazo, com redução de sua amplitude; mudanças nos traços da personalidade; intensificam-se os problemas físicos e emocionais já existentes; a auto-estima diminui; e, o trabalho despersonaliza-se, podendo ocasionar o *burnout* (Stella *et al.*, 1999 e Lipp, 2000).

As pesquisas sobre o *stress* profissional, no período de 1994 a 1999, apresentaram um número baixo de estudos. Witter (2002) fez uma pesquisa nesse período, no *PsycLIT*, sobre prevenção, e encontrou apenas doze trabalhos sobre o *stress* desencadeado pelas atividades profissionais. Constatou-se que o número de pesquisas sobre *stress* ocupacional aumentou após o referido período, já que o assunto tem recebido maior atenção por parte dos pesquisadores, e tem se tornado também o grande interesse de algumas empresas. Assim, algumas pesquisas serão mencionadas a seguir.

Soares (1990) em sua dissertação sobre executivos atesta que o sexo feminino é um preditor do *stress*. Essa pesquisadora concluiu que executivos do sexo feminino apresentam mais fontes estressoras significativas, por apresentarem características do Padrão de Comportamento Tipo A e das crenças irracionais. Mas, mesmo sendo mais suscetíveis ao *stress*, apresentam um repertório maior de estratégias de enfrentamento do que o sexo masculino.

Outras pesquisas, como as de Vaag e Spielberger (1998), Lipp e Tanganelli (2002) e Moraes *et al* (2001), confirmaram que o sexo feminino é predisponente ao *stress*. Na primeira, depois que validaram o instrumento Estudos do *Stress* no Trabalho, constataram que mulheres apresentam níveis de *stress* mais elevados do que os homens. Já na segunda, ao realizarem uma pesquisa com juízes da Comarca de São Paulo, as autoras perceberam que 82% das mulheres apresentaram sintomas significativos de *stress*, ao passo que um pouco mais da

metade dos homens (56%) demonstraram os sintomas significativos. A terceira pesquisa, realizada com policiais civis em Belo Horizonte, concluiu que as mulheres têm um número maior de sintomas de stress do que os homens.

Em relação a sexo, estado civil, número de filhos e idade, Barros e Nahas (2001), em um estudo sobre comportamentos de riscos, nível de saúde e percepção de *stress* em trabalhadores da indústria, concluem que homens solteiros e sem filhos acabam ingerindo maior quantidade de bebidas alcoólicas e consumindo menores quantidades de frutas e verduras, o que acarreta um enfraquecimento do organismo. Já as mulheres, com idade acima de 40 anos, estão expostas em maior proporção à inatividade física e ausência de lazer, fato que ocasiona uma percepção elevada de *stress*, talvez, segundo os autores, devido à dupla jornada de trabalho. Concluíram ainda que, somente o turno de trabalho e o tamanho da empresa não interferem na percepção de *stress*.

Para Proença (1998) os jornalistas da mídia impressa diária apresentaram alto nível de *stress*, estando na fase de resistência e também apresentam Padrão de Comportamento Tipo A. Verificou-se que metade da amostra possui número adequado de estratégias de *coping*, para lidar com o *stress* diário, o que provavelmente contribui para o não agravamento dos níveis do mesmo.

Schaubroeck, Gangster e Fox (1992) afirmam que existem razões para se esperar que indivíduos com baixa auto-estima e crenças irracionais possam, na verdade, experienciar maior *stress* em função de encararem a realidade e a vida, de forma negativa. Pesquisas com profissionais da saúde, principalmente médicos e enfermeiros, têm demonstrado que o *stress* apresenta uma relação negativa com a satisfação de vida no trabalho. Quanto maior o nível de *stress*, menor é a satisfação com o trabalho (Lipp, 1996b, Lipp, Sassi & Batista, 1997).

Decenzo e Robbins (2001) em uma pesquisa realizada com trabalhadores que exercem funções, que combinam alta demanda psicológica com baixo poder de controle (carteiros, telefonistas, bombeiro, carteiro, garçom, costureira, balconista-mulher, etc...) concluíram que esses profissionais têm, aproximadamente, cinco vezes mais chances de desenvolver uma doença cardíaca do que aqueles que têm maior controle sobre seu emprego. Esse estudo é importante não apenas por suas implicações na reestruturação das funções, mas também por demonstrar a importância do controle como fator gerador do *stress*. Com isso, as empresas podem

ajudar seus funcionários a identificarem e a alterarem as áreas onde existe falta de controle.

Figueroa, Schufer, Muiño, Marro e Coria (2001), realizaram uma pesquisa com trabalhadores na cidade de Buenos Aires, sobre as áreas que contribuem para a origem dos acontecimentos estressores no contexto do trabalho. Nessa investigação, concluíram que a área pessoal é a mais identificada como estressora, sendo seguida pelos aspectos institucionais da organização e em terceiro lugar pelas mudanças na área tecnológica.

Romano (1989) afirma que o sofrimento alheio, a desvalorização da profissão e os fatores relacionados ao funcionamento da instituição de trabalho estão mais relacionados aos altos índices de *stress* percebidos pelos policiais do que a própria profissão, na qual vivem em perigo constante.

Bueno (2000), ao pesquisar médicos, observou que 65% desses profissionais apresentam sintomas de *stress*, destes 55% estavam na fase de resistência, 48% tinham sintomas psicológicos e 17% físicos. A pesquisadora também concluiu que, quanto maior o tempo na função, menor número de sintomas de *stress* e quanto maior a idade, menor número de sintomas de *stress*.

Robbins (2002) sugere que as empresas preocupadas com o gerenciamento do *stress* devem e podem desenvolver programas que estimulem seus funcionários a relaxar; a adquirir habilidades para lidar com o *stress*, a ter capacidade para ouvir, a lidar com pessoas difíceis, gerenciar o tempo, enriquecer os cargos, esclarecer sobre os papéis de cada funcionário. Sendo imprescindível também promover correções de fatores físicos no ambiente de trabalho.

Por outro lado, Robbins (2002) sugere que sejam reavaliados todos os processos de administração de pessoal: o processo de seleção e colocação de pessoal; que haja uma afixação realista de objetivos de trabalhos; que se faça o replanejamento do trabalho; que haja *feedback* de desempenho constante; que se promova o aumento do envolvimento dos funcionários; que melhore a comunicação organizacional e que se implantem programas corporativos de bem-estar.

Todas as ações para prevenir e combater o *stress* têm o objetivo de aumentar a produtividade para as empresas e criar um ambiente de trabalho saudável para os trabalhadores (Robbins, 2002). No entanto, quando providências não são tomadas, pode haver consequências gravíssimas para a empresa. Os

indivíduos envolvidos podem ser acometidos por vários problemas, principalmente na saúde, conduzindo ao *stress* crônico, tendo como resultado o *burnout*.

O fenômeno psicológico que explica o desgaste no trabalho foi descoberto há 25 anos, nos E.U. A., e foi intitulado por *burnout*. Freudenberg, que nos seus primeiros escritos sobre o tema, descreveu-o como uma crise psiquiátrica e física (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000). *Burnout*, uma expressão inglesa, que não foi aportuguesada, significa deixar de funcionar por exaustão de energia (França, 1987).

Reinhold (2002) caracteriza o *burnout* como consequência do *stress* crônico, uma exaustão física, emocional/mental, sendo um tipo especial de *stress* ocupacional, caracterizado por um profundo sentimento de frustração e exaustão em relação ao trabalho desempenhado, sentimento este que irá se propagar por todas as áreas da vida do indivíduo.

De acordo com Maslach e Jackson (1981), o *burnout* é o resultado do *stress* ocupacional crônico que não tem sido cuidado com sucesso. Uma definição muito coloquial utilizada para traduzir o *burnout* é o termo “consumir-se em chamas”, sendo uma erosão gradual, que não acontece de repente; é um processo cumulativo.

Maslach e Jackson (1997) propõem três dimensões ou características mais marcantes para a síndrome de *burnout*: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. A ocorrência de uma dessas dimensões pode precipitar o desenvolvimento das outras duas, ou até pode ocorrer o desenvolvimento das três ao mesmo tempo. As dimensões, segundo Souza e Silva (2002) e Codo e Vasques-Menezes (1999) são:

Exaustão: Esgotamento emocional, baixa de energia e falta de recursos internos para lidar com as rotinas da vida profissional.

Despersonalização: O indivíduo desenvolve sentimentos e atitudes negativas para com os usuários/clientes de seus serviços. Acontece um endurecimento afetivo e uma frieza de sentimentos.

Diminuição da realização no trabalho: O indivíduo avalia-se de forma negativa, duvidando da sua competência profissional.

Os estudos iniciais sobre *burnout* focaram profissões que exigiam alto grau de contato com pessoas, geralmente profissões de ajuda (assistentes sociais, médicos, enfermeiros, psicólogos, professores). Já que estas, freqüentemente, são

dotadas de grande idealismo e de responsabilidade pelo bem-estar do outro. Hoje, a visão sobre *burnout*, como pontuam Burger (2003), Maslach e Leiter (1997), não se restringe às profissões de ajuda e educação, mas a todas que exigem um intenso e constante contato interpessoal, em que haja uma lacuna entre o esforço e a recompensa.

A síndrome de *burnout* é multifatorial, resultante da conjunção de fatores internos (vulnerabilidades biológicas e psicológicas) e externos (o ambiente de trabalho). Os indivíduos acometidos pelo *burnout* desenvolvem estratégias de defesa: podem tornar-se cínicos e frios frente aos clientes, afastam-se dos problemas e dificuldades dos mesmos, isolam-se dos contatos sociais e tratam as pessoas como objetos.

Acrescente-se a isso o fato de que pode surgir: frustração, raiva, desespero, ansiedade, entre outras emoções negativas; bem como questionamentos do valor do seu trabalho, de si mesmo e do de seus colegas. Alterações alimentares e abuso de medicamentos e álcool são desencadeados. Também, fisicamente, aparece uma sensação generalizada de cansaço e esgotamento (gripes, herpes, dores de cabeça, problemas cardiovasculares e gastrointestinais, afonia, náuseas, vertigens, insônia, flutuações de peso, dores nas costas e visão embaçada).

Pelo que já foi exposto, percebe-se que há similaridades entre o *burnout* e as conseqüências comentadas sobre o *stress*, porém algumas diferenças gritantes podem ser apontadas. Enquanto o *stress* caracteriza-se por excesso de compromisso, o *burnout* pode ser caracterizado pelo descompromisso. Pessoas estressadas sentem-se cansadas, já as com *burnout* estão esgotadas. O estressado tem as emoções exacerbadas e fica sem energia, enquanto o *burnout* leva as pessoas a embotarem seus sentimentos e a perder a esperança.

Por outro lado, o *stress* causa distúrbios do pânico, fobias e ansiedade, podendo levar à morte. Já o *burnout* causa paranóia, despersonalização e desligamento do mundo; viver é sinônimo de sofrimento (Eng, 2000). Para Cooper (1995), o *stress* não prediz, necessariamente, ao *burnout*, visto que muitas pessoas trabalham bem sob a ação do *stress*.

A maioria dos estudos aponta que fatores ambientais, principalmente as características de trabalho (relação do ocupante com o cargo e com sua clientela, conflito, ambigüidade de papel, insatisfação no trabalho, falta de controle sobre o trabalho, falta de suporte social e sobrecarga de trabalho) estão mais relacionados

aos altos níveis de *burnout* do que fatores pessoais, demográficos e variáveis de personalidade (Leiter & Maslach, 1988; Maslach & Goldberg, 1998; Gil-Monte & Pieró, 1996).

Como apontado por Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a característica demográfica que tem mais relação com *burnout* é a idade. Entre os trabalhadores mais jovens, o nível de *burnout* tem sido mais alto do que entre aqueles acima de 30 anos. O *burnout* também acomete trabalhadores em início de carreira. Uma interpretação para isso, segundo os autores, é que aqueles que apresentam *burnout* no início da carreira acabam abandonando-a, permanecendo aqueles que mostram níveis mais baixos de *burnout* ou que desenvolveram estratégias de enfrentamento.

Esse dado também é confirmado por Chace (2000), Souza e Silva (2002), que apontam, que trabalhadores em início de carreira são mais susceptíveis ao *burnout*, pois estão na fase de maior idealismo e esperança, e por outro lado também, é a fase em que suas defesas ainda não estão desenvolvidas.

Já a variável sexo tem sido pouco indicadora de *burnout*, apesar de alguns autores alegarem existir uma relação entre *burnout* e sexo feminino (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 e Souza & Silva, 2002). Em relação ao estado civil, homens solteiros especialmente, parecem estar mais propensos ao *burnout* do que os casados (Maslach & Leiter, 1997).

A maioria das discussões sobre as intervenções ao *burnout* focaliza soluções centradas no indivíduo, sob uma perspectiva clínica, e raramente sugere intervenções nas condições de trabalho (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Apresentam similaridades com as intervenções ao *stress*. Isto pode ser compreendido pelo fato de que há razões históricas e pragmáticas apontando que é mais fácil e barato modificar os trabalhadores do que modificar as empresas, já que estas requerem investimentos de tempo, esforço e dinheiro (Leiter & Maslach, 1997).

Pesquisas sugerem que a maneira mais eficaz de intervir, tanto no *stress* como no *burnout*, é combinar mudanças na prática gerencial e aliá-las com estratégias de enfrentamento individual. Assim, estaria sendo criada uma aliança entre empresa e trabalhador, em que todos estariam engajados em uma mesma causa.

Dessa forma, as mudanças organizacionais poderiam convergir na redefinição dos processos de trabalho; otimização do tempo; autonomia; visão de todo o processo de trabalho; recompensas intrínsecas e extrínsecas condizentes

com o cargo; espaço para expressar idéias e opiniões e valorização dessas idéias; promoção de uma rede de apoio entre os grupos e chefias; qualificação do indivíduo para trabalhar em equipe e em suas atribuições; fornecer *feedback* contínuo sobre o desempenho e rever os valores organizacionais (Maslach & Leiter, 1999, Robbins, 1999 e Rossa, 2003).

Qualidade de Vida

Tanto na imprensa falada e escrita, como nos meios acadêmicos e políticos, um tema tem merecido muita atenção e tem sido alvo de ferrenhas discussões e controvérsias. Trata-se das transformações pelas quais a Humanidade vem passando e o seu impacto na qualidade de vida dos seres humanos, em curto e em longo prazo. Para exemplificar tais transformações, pode-se citar a poluição, o efeito estufa, o aumento da violência, os desmatamentos, o uso indiscriminado de agrotóxicos nas lavouras, a polêmica sobre os alimentos transgênicos, o processo de clonagem, as radiações, entre muitos outros episódios, que vêm caracterizando negativamente a “evolução” dos novos tempos.

Levi (1984 *apud* Silva, 1992) admite que, indiretamente, todos os episódios pontuados acima contribuem para a incidência da baixa qualidade de vida. O autor enfatiza, também, a necessidade de se investigar o impacto desses estressores psicossociais nos problemas relacionados à saúde humana. Pesquisas realizadas na década de 90, baseiam-se no pressuposto de que a Qualidade de Vida (QV) afeta diretamente o nível de *stress* do indivíduo (Silva, 1992; Proença, 1998).

Nahas (1997) postula uma definição de qualidade de vida, que pode ser vista como a satisfação com a vida. Para este autor, a qualidade de vida do ser humano é expressa pela qualidade da sua saúde, pelas suas possibilidades e também por suas limitações individuais e coletivas. Esse conceito representa o processo de satisfação das necessidades primitivas e culturais do homem.

Guiselini (1996), numa visão de bem-estar físico, define que o elemento chave da qualidade de vida é o caminho da longevidade, mas atesta que também existe a necessidade, por parte dos indivíduos, de suprir suas necessidades básicas, melhorar seu estilo de vida, ter hábitos saudáveis, realizar atividades físicas, ter

relacionamentos estáveis e duradouros, manter uma dieta alimentar saudável, entre outras necessidades humanas.

O mesmo autor ainda salienta que, a maioria dos indivíduos relega a um plano secundário a preocupação com seu patrimônio mais precioso – seu corpo. Carelli (2001) complementa esta visão, afirmando que os hábitos são decisivos para uma vida longa e feliz e que nunca é tarde para alterá-los positivamente.

Para que um indivíduo seja considerado como tendo boa qualidade de vida é necessário que tenha sucesso e se sinta feliz, em quatro áreas distintas. Essas áreas estão classificadas em social (contatos e relacionamentos sociais), afetivo (relacionamentos afetivos), profissional (percepção quanto ao trabalho) e no que se refere à saúde (hábitos de vida e saúde).

Segundo Lipp e Rocha (1994), não importa se um indivíduo é muito bem sucedido no trabalho e na carreira, se ele não se considerar satisfeito nas demais áreas. Pois o viver bem se refere a ter equilíbrio nas quatro áreas citadas. Essa será a conceituação de Qualidade de Vida que norteará esse trabalho.

O termo qualidade de vida parece não ter um único significado, tendo sido aplicado na literatura médica como sinônimo de condições de saúde física, funcionamento social, satisfação com a vida e respeito pelas limitações físicas individuais. Esses aspectos, atuando positivamente, conduziriam o indivíduo a viver feliz e com saúde, ou em um linguajar mais tosco “estar de bem com a vida”.

Com o que já foi exposto, conclui-se que o bem-estar do indivíduo deve não somente ser físico, mas também emocional, psicológico, afetivo, social e profissional. Isto é o que comunga a Organização Mundial de Saúde, que desde 1986 adotou o conceito de que saúde não é apenas ausência de doenças, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social.

Os estudiosos do tema qualidade de vida enfrentam o mesmo dilema daqueles que estudam o *stress*, posto que as definições, tanto de um termo como de outro, estão carregadas de controvérsias e indefinições. O tema qualidade de vida tem se destacado na área médica, nos estudos ligados às condições de trabalho, sob o ponto de vista da qualidade de vida no ambiente profissional (Nahas, 1997). Essa visão considera importantes, tanto a saúde física, quanto a emocional e a social.

Dentro do contexto organizacional, a qualidade era, e em algumas empresas ainda é sinônimo de Qualidade Total². Nessa visão, os indivíduos/trabalhadores são relegados a um plano secundário. A esse respeito, Albuquerque e Limongi-França (1998) esclarecem que, através das contribuições de ciências como a Psicologia, Ecologia, Ergonomia, Medicina, Sociologia, Economia, Administração e Engenharia, o conceito de Qualidade Total tem-se alargado, para incluir aspectos comportamentais e satisfação de expectativas individuais.

O advento do interesse das empresas pela Qualidade de Vida no Trabalho surgiu em virtude das pressões dos trabalhadores e também pela busca do aumento da produtividade. Assim a Qualidade de Vida no Trabalho surge como um esforço em prol da humanização do trabalho. Nesse momento, são inseridos os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (Moraes, Ferreira & Rocha, 2000a).

O estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho teve sua origem na medicina psicossomática. O foco era uma visão holística do ser humano. As primeiras ações que se referem ao tema datam do início do século XX, como por exemplo: a regulamentação do trabalho de menores, descanso semanal e indenizações de acidentes de trabalho (Limongi-França & Arellano, 2002).

Para Walton (1973), a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido usada para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais, em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. É algo que vai além dos direitos trabalhistas.

Albuquerque e Limongi-França (1998), definem Qualidade de Vida no Trabalho como um conjunto de ações de uma empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, e tecnológicas, dentro e fora do ambiente de trabalho. Essas ações visam propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho e durante as etapas dessa realização.

Moraes, Pereira, Souza e Gusmão (2001) comentam que a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido definida de várias maneiras. No entanto, todas as diferentes definições trazem uma semelhança: a de que essa qualidade é um

² Técnica americana de administração, introduzida após a II Guerra Mundial e aperfeiçoada no Japão. Tendo como pilares: a inspeção formal, o controle estatístico do processo, a garantia da qualidade e a gestão estratégica. É um processo de transformação cultural gradativo. Visa à máxima produtividade, à redução dos custos e à satisfação do cliente externo, esquecendo-se do cliente interno (funcionários). Estes, para manter qualidade total, são mais cobrados e pressionados (Mônaco & Guimarães, 1999).

movimento contra os rigores do *Taylorismo*³ e do *Fordismo*⁴, já que propiciam uma maior humanização do trabalho. De forma a garantir o aumento do bem-estar dos trabalhadores, melhores condições de trabalho e maior participação deles no contexto das empresas.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um termo amplo, chegando a ser abstrato, pois engloba muitas variáveis como: satisfação no trabalho, saúde física, mental, bem-estar das pessoas na empresa, ergonomia, entre outras. Nadler e Lawler (1983) traçam o caminho histórico da Qualidade de Vida no Trabalho, como se segue abaixo:

- 1959 a 1972: O objetivo era investigar como melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho para o indivíduo.
- 1969 a 1974: A Qualidade de Vida no Trabalho buscava trazer melhorias tanto para o empregado como para o empregador.
- 1972 a 1975: O foco nesse período foi a utilização de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e satisfatório.
- 1975 a 1980: As palavras chave que nortearam esse período foram administração participativa e democracia industrial.
- 1979 a 1982: A Qualidade de Vida no Trabalho era a panacéia para todos os males causados pela competição estrangeira e para todos os problemas organizacionais, como a baixa produtividade e a falta de qualidade.
- 1982...: Se projetos de Qualidade de Vida no Trabalho fracassassem no futuro, tudo não teria passado de “modismo” paliativo.

Rodrigues (1992), após revisão detalhada, afirma que não há Qualidade de Vida no Trabalho se as condições em que o indivíduo trabalha não permitirem vivenciar um nível tolerável de *stress*.

³ Foi o primeiro sistema de produção estruturado. Baseando-se nos princípios de homogeneidade, verticalização, fragmentação, mecanização e repetitividade, este sistema de trabalho subjugava as atividades intelectuais e o “saber fazer”, de forma que o trabalhador não se identifica com suas tarefas (Antunes, 1998).

⁴ Conjunto de princípios desenvolvidos pelo empresário norte-americano Henry Ford, com o objetivo de racionalizar e aumentar a produção. Contemporâneo ao Taylorismo, baseava-se em princípios semelhantes, dando valor à produção em série, à execução de tarefas também seccionadas, que levaria a um produto padronizado. Para o Fordismo, os movimentos dos trabalhadores eram totalmente controlados (Antunes, 1998).

Hackman e Lawler (1971) e Walton (1973), atestam que o foco central da investigação da qualidade de vida é tornar os cargos mais satisfatórios e produtivos tanto para a empresa como para os trabalhadores, já que funcionários satisfeitos elevam a produção. Os autores ressaltam ainda, que a qualidade de vida de qualquer indivíduo é influenciada pela satisfação pessoal, profissional e econômica.

Quando um dos fatores já citados não está equilibrado e encontra-se em déficit, o rendimento do indivíduo tende a cair. Isso atrapalha a própria empregabilidade desse trabalhador e agrava ainda mais o quadro, pois podem eclodir diversas doenças psicológicas e psicossomáticas, em decorrência da queda do nível de qualidade de vida (Rodrigues, 1999).

Sob este prisma, Westley (1973) *apud* Sant'ana, Costa e Moraes (2002, p. 33) afirmam que “as melhorias voltadas para a Qualidade de Vida no Trabalho decorrem dos esforços voltados para a humanização do trabalho, que buscam solucionar problemas gerados pela própria natureza das empresas existentes na sociedade industrial”. A ênfase da Qualidade de Vida no Trabalho tem sido a proposta de substituição do sedentarismo e do *stress* por um maior equilíbrio entre trabalho e lazer. Essa substituição deve resultar em melhorias no bem estar do indivíduo (Moraes & Kilimnik, 1994).

Para Proença (1998) verifica-se, nos dias atuais, um número cada vez maior de pessoas que têm *stress* e não gozam de boa qualidade de vida. Isso ocorre porque vivenciam situações repletas de aflições, exigências, agitações e pressões constantes, principalmente na área profissional.

Diante disso, para diversos estudiosos do assunto, não parece difícil estabelecer um vínculo positivo entre alta Qualidade de Vida no Trabalho e baixo nível de *stress*. Para alguns, inclusive, a relação é direta: “Para se alcançar o aumento da produtividade e da excelência de um determinado produto é preciso, antes, estabelecer níveis mais expressivos de Qualidade de Vida no Trabalho, gerenciando, inclusive, o *stress* e suas manifestações negativas no ambiente de trabalho” (Moraes & Kilimnik, 1994, p.76).

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente todas as definições guardam entre si, como ponto comum, o consenso de que uma maior humanização, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e

problemas da empresa, relacionam-se diretamente com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Walton (1973), propõe oito categorias conceituais que elevam a Qualidade de Vida no Trabalho, conforme segue abaixo:

1. Compensação justa e adequada: equidade interna e externa, justiça na compensação e partilha de ganhos de produtividade;
2. Condições de trabalho: jornada de trabalho razoável, ausência de insalubridade, ambiente físico seguro e saudável.
3. Uso de desenvolvimento de capacidades: autonomia, *feedbacks* constantes e informações sobre o processo total do trabalho.
4. Oportunidade de crescimento e segurança: possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial e segurança no emprego.
5. Integração social na empresa: igualdade social e bom relacionamento.
6. Constitucionalismo: respeito aos direitos trabalhistas, privacidade pessoal e liberdade de expressão.
7. O trabalho e o espaço total de vida: equilíbrio entre vida pessoal e profissional e estabilidade de horários.
8. Relevância social do trabalho na vida: percepção do empregado quanto à imagem da empresa, responsabilidade social da instituição e qualidade dos produtos e serviços prestados.

Segundo Vasconcelos (2001), pode-se acrescentar a essas categorias, auto-estima, vida emocional satisfatória e orgulho pelo trabalho realizado. Aguiar (2000) pontua que houve uma mudança de postura por parte de muitas empresas, que passaram a entender a Qualidade de Vida no Trabalho como um aspecto tão importante quanto a própria modernização.

Silva e De Marchi (1997) professam que programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionam ao indivíduo maior resistência ao *stress*, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhoria nos relacionamentos. Por outro lado, com programas desse tipo, as empresas são beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo e rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, com um melhor ambiente de trabalho.

Fernandes (1996) aponta que, para um programa de Qualidade de Vida no Trabalho ter sucesso, algumas estratégias devem ser utilizadas como: filosofia

gerencial condizente; aval e apoio da alta cúpula da empresa; envolvimento de todos os níveis e áreas da empresa; conhecimento teórico do assunto; adoção do programa como uma necessidade da empresa e não como modismo; inclusão de métodos de participação; melhoria dos aspectos técnicos, físicos e psicossociais; remuneração justa; mudanças no comportamento administrativo e na natureza do clima organizacional. Tudo isso, para que se aprimore a cultura organizacional. Esse conjunto de estratégias resultarão em mudanças no conceito dos indivíduos e dos valores da empresa.

No entanto, Limongi-França (2003) afirma que a prática está muito distante do discurso. As empresas consideram importante implantar programas de Qualidade de Vida no Trabalho, mas o imediatismo e o pragmatismo sobressaem, de modo que os programas de médio e longo prazo ficam ausentes. O foco desses programas tem sido a saúde e o lazer dos funcionários. Por essa razão, eles apresentam relação direta com a melhoria do clima organizacional e com os programas de Qualidade Total.

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma evolução da Qualidade Total. É o último elo da cadeia. Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços, se aqueles que vão produzi-los não têm Qualidade de Vida no Trabalho (Fernandes, 1996). A satisfação dos clientes com os produtos da empresa será reflexo da satisfação daqueles que os produzem. Já que funcionários com má qualidade de vida têm baixa satisfação e demonstram pouco comprometimento com sua atividade.

As empresas evoluíram muito tecnicamente, o mesmo não se pode dizer do bem-estar e felicidade das pessoas. Esse desenvolvimento arrojado das empresas é mantido pelos sacrifícios daqueles que nela trabalham e que, ao mesmo tempo, são os provedores desse progresso.

Sob esse prisma, há um paradoxo interessante que deve ser pensado: as pessoas imaginavam que, com a evolução, pudessem desfrutar mais do progresso, e assim, seriam mais saudáveis e felizes. Mas o que se vê são pessoas sofrendo e com problemas de saúde. As pessoas trabalham muito mais hoje do que há tempos atrás, e por extensão, têm tido menos tempo para si.

Handy (1995), com base nessa realidade, declarou que esses problemas tiveram origem quando o indivíduo começou a vender o seu tempo de trabalho, transformado-o em mercadoria. Assim, quanto mais tempo, maior quantidade de mercadoria, conseqüentemente, haveria mais dinheiro também. Essa situação levou

as empresas a exigir e a sobrecarregar cada vez mais seus funcionários. Promovendo o *stress* e a baixa qualidade de vida.

Vasconcelos (2001) acredita que o trabalho deixou de ser uma fonte de prazer e realização. Para ele, o trabalho não é mais uma fonte de crescimento e satisfação pessoal e profissional. Os indivíduos são chamados de ativos humanos, e são cooptados por meio de programas de aquisições de remunerações variáveis, atreladas à performance individual.

Também nessa direção, Fernandes (1996) aponta que em cada dez empresas que implantam programas de Qualidade Total, sete fracassam após dois anos, em virtude da exclusiva preocupação com os processos e produtos, renegando as pessoas.

O maior obstáculo para a implementação dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho reside na pouca importância dispensada ao assunto por parte dos dirigentes das empresa e no pequeno, ou mesmo na ausência de investimentos para esses programas. Pelo fato de que eles são vistos como despesas, em relação a outros tipos de programas, como por exemplo: implantação de novas tecnologias, treinamentos técnicos, ampliação das instalações da empresa, entre outros (Limongi-França & Assis, 1995).

Programas de Qualidade de Vida no Trabalho engendram melhorias nas condições de trabalho, sejam elas direcionadas à saúde do trabalhador, ao ambiente físico e humano de trabalho, ou aos processos e produtos. Cabe salientar que nem todos os problemas organizacionais serão solucionados com ações de Qualidade de Vida no Trabalho. Entretanto, sua introdução melhora o desempenho do trabalhador e reduz custos. O sucesso da introdução de programas de Qualidade de Vida no Trabalho depende, entre outros fatores, do impacto na cultura organizacional da empresa (Oliveira, 1997).

Mendes (2003) afirma que o papel da qualidade de vida torna-se marcante quando o objetivo é o crescimento da produtividade e do bem-estar dos trabalhadores. Além disso, Limongi-França (2003) classifica três ações possíveis para manter os indivíduos saudáveis no trabalho. A primeira é a recuperação dos que já estão doentes física, social e psicologicamente. A segunda é a proteção do indivíduo de agentes já detectados como nocivos, através dos uso dos equipamentos de proteção individual (EPI) e cuidados gerais com a saúde. E, por último, a promoção da saúde.

Pode-se constatar que o atual estágio dos estudos nesse campo busca extrapolar os limites intramuros das empresas e trabalhar a questão do bem-estar do trabalhador de uma forma mais global. Moraes, Ferreira e Rocha (2000b) concluíram, depois de uma exaustiva pesquisa, que os trabalhos sobre Qualidade de Vida no Trabalho não investigam a saúde do trabalhador de forma abrangente. Estes estudos dão preferência à análise dos aspectos organizacionais e sociais das empresas e ao estudo de como o trabalhador se sente neste contexto.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido pesquisada, segundo Mendes (2003), por meio de relações entre empresa, condições e as relações de trabalho, prazer e sofrimento no trabalho.

Quanto à organização do trabalho, Fischer, Lieber e Brow (1995) relatam que trabalhos em turnos e horários irregulares, pausas insuficientes para descanso, ritmo de produção mecânica ou trabalho controlado eletronicamente, repetição de ciclos de trabalho e baixa utilização do potencial dos trabalhadores ocasionam perturbações à saúde, trazem desconforto, restringem a participação em eventos familiares e sociais. É o caso dos profissionais que trabalham em finais de semana e de outros que não fazem as refeições em casa, e de muitos outros, que trabalham em condições similares.

Já em relação aos aspectos demográficos, Moraes, Pereira, Souza e Gusmão (2001), verificaram que a Qualidade de Vida no Trabalho das mulheres é maior que a dos homens. Mas, em contrapartida, o nível de *stress* das mulheres é maior.

A qualidade de vida e os estilos de vida foram pesquisados por Shepard (1994). O autor professa que o estilo de vida saudável inclui tempo para fazer exercícios, tempo para o lazer e também, tempo para o trabalho. Esse mesmo autor verificou que os indivíduos se sentem melhor após realizar exercícios físicos. O melhor estado de saúde é um processo contínuo de “bem-estar”, com uma demanda reduzida de recursos médicos.

A saúde é afetada por hábitos e atitudes saudáveis. Um estilo de vida com várias virtudes eleva a expectativa e a qualidade de vida. Hábitos alimentares adequados também são essenciais para a saúde. Sem eles, exercícios e exames médicos não auxiliarão no desenvolvimento do corpo saudável.

Souza (2001) atesta que a falta de uma alimentação adequada e de atividades físicas, ocasionam a degradação da qualidade de vida do indivíduo, e

que, quando não são sanados no próprio ambiente de trabalho ou individualmente, acarretam sintomas psicológicos e até doenças psicossomáticas ou cardiovasculares. Assim, depressão e *stress* podem ser agravados por fatores individuais como sedentarismo, excesso de álcool ou fumo, da mesma forma o descuido com a própria saúde. Tudo isso diminui a produtividade do profissional e, conseqüentemente, prejudica a qualidade do seu trabalho.

Moraes, Ferreira e Rocha (2000a), pesquisando categorias profissionais, concluíram que os policiais civis de Belo Horizonte apresentavam elevada qualidade de vida, sendo esta explicada pelo sentimento de importância de seu trabalho e um nível satisfatório de autonomia.

Entretanto, ao pesquisar bancários do Banco do Brasil, Silva (1992), constatou que essa categoria apresentou baixos índices de qualidade de vida em todos os quadrantes (social, afetivo, profissional e saúde) e, constatou também que esses baixos índices apresentam relação direta com as vulnerabilidades do indivíduo, em relação ao *stress*.

Em síntese, a Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando espaço no mercado empresarial. Contudo, o seu maior desafio é tornar-se uma ferramenta gerencial e não apenas um modismo, sendo capaz de oferecer melhores condições de vida para o trabalhador.

Prazer e Sofrimento no Trabalho

Ao longo da História, o trabalho foi um importante determinante da forma de organização das sociedades. A palavra trabalho é derivada do latim *tripalium*, nome do instrumento, utilizado pelos agricultores, formado por três estacas que serviam para imobilizar o cavalo enquanto recebia as ferraduras. Nos dicionários, o *tripalium* aparece como instrumento de tortura. Seu conteúdo é associado à dor, ao suor e ao sofrimento (Lamas, 1999, Codo, Sampaio & Hitomi, 1993).

Realizando uma análise sobre a etimologia da palavra trabalho em diferentes línguas, Albornoz (1994), acrescenta que, no latim clássico, a palavra que designava trabalho é *labor*. Inicialmente, significava a fadiga que advinha do trabalho. Com o tempo passou a representar o todo da atividade. Em sentido figurado, *labor* era usado para designar doença, desgraça e dor.

Já em grego, a palavra é *pónos* e o significado é pena, sofrimento, fadiga. Em japonês, *arubaito* se referia ao trabalho temporário, mais tarde os estrangeiros que lá foram trabalhar, associaram a palavra a três K: *kitsui* (penoso), *kitanai* (sujo) e *kiken* (perigoso). Na Alemanha, o termo é *arbeit* e remetia às atividades físicas pesadas que as crianças órfãs tinham de fazer para garantir a sobrevivência.

Aranha e Martins (1997), em um resgate histórico sobre o trabalho, registraram que, na Bíblia, o trabalho não fazia parte da atividade humana. Pelo não cumprimento da Lei Divina, Adão e Eva foram condenados a sobreviver do suor do seu rosto.

Na Antigüidade Grega, o trabalho, enquanto atividade manual, era designado aos escravos e mulheres, por ser considerado humilhante. Outrossim, a atividade pensante, considerada a essência natural do ser racional, era designada aos homens livres. Santorum (1995) destaca que os gregos cultuavam as atividades “não físicas”, como, por exemplo, política, estudo, poesia, filosofia. As atividades mentais eram destinadas às pessoas de primeira classe, aos nobres. O trabalho, como sinônimo de suor, destinava-se aos escravos ou cidadãos de segunda classe.

Em Roma, no período escravista, o trabalho era visto como a ausência de liberdade. Trabalhar, como complementa Antunes (2000), era sinônimo de aprisionamento, impedimento do exercício da liberdade corpo/mente. Na Idade Média, ainda calcada na visão grega, valorizava-se apenas a atividade contemplativa, sendo a atividade manual, mecânica (trabalho), considerada uma atividade inferior.

Fazendo uma rápida digressão no tempo, focalizando os significados e o papel do trabalho na sociedade, percebemos mudanças essenciais nos modos de se executar o trabalho. À guisa de exemplo: os artesãos participavam de todo processo de trabalho, a ampliação do mercado criou os intermediários, que mais tarde tornaram-se os capitalistas, donos das indústrias. Por volta dos séculos XVI a XVIII, desaparecem, aos poucos, os artesãos e surgem os assalariados.

No final do século XVIII, ocorre o estabelecimento definitivo do Capitalismo⁵. Pequenos comércios são absorvidos pelas grandes indústrias e o

⁵ Baseia-se na exploração do trabalho assalariado. Faz da pobreza uma condição de vida imposta a uma determinada classe social, cada vez mais explorada. No Capitalismo, o trabalho é alienante, explorador, humilhante, monótono, discriminante, embrutecedor e submisso (Marx *apud* Borges & Yamamoto, no prelo).

trabalho é comprado da nova classe que emerge: os operários. A ascensão da burguesia, dedicando-se ao comércio, atrai as atenções para o trabalho. A necessidade de expandir novos mercados sugere a estimulação das navegações e a criação de máquinas.

Além desse aperfeiçoamento técnico, dá-se o processo de acumulação de capital e ampliação de mercados. Associa-se a esse movimento, a ética protestante, em que se manter pelo trabalho passa a ser um modo de servir a Deus, uma purificação. Essa visão era compartilhada pelo catolicismo, para o qual o trabalho, atividade penosa e humilhante, era a expiação das culpas e dos pecados (Santorum, 1995).

Ao longo da História, o trabalho foi criado e desenvolvido como algo que causa sofrimento aos seres humanos. Ele era considerado um castigo divino, que não tinha valor de status; muito pelo contrário, trabalhar era sinônimo de humilhação e de menos valia. Por outro lado, Guareschi e Grisci (1993) observam que, para garantir a sobrevivência, famílias (inclusive crianças) vêm-se obrigadas a vender sua força de trabalho e ainda sob a prescrição de ritmos, horários e tarefas intensos.

O aparecimento das indústrias provoca uma mudança no modo de produção; o surgimento das máquinas modifica as relações de trabalho, causando impacto também no vínculo do trabalhador com o seu trabalho. Guareschi e Grisci (1993, p. 34), acrescentam que: “Foi através da porta da fábrica (...), que o ser humano pobre do século XVIII foi introduzido no mundo burguês, onde a fábrica, visando à racionalização, já era pensada a partir das máquinas e não a partir do ser humano, levando a uma cisão entre concepção e execução, processo esse extremamente alienante para o trabalhador” .

O trabalhador deveria se adaptar à máquina e trabalhar no ritmo imposto por ela, não tendo direito algum de pensar sobre o que estava executando, simplesmente deveria trabalhar. Pode-se inferir, a partir dos comentários acima, trabalhar era o antônimo de pensar.

O trabalho, da mesma forma que a sociedade, foi transformado pelo sistema capitalista, com a expropriação do conhecimento, parcelamento de tarefas, produto final desconhecido e perda de autonomia e de poder em relação ao produto do próprio trabalho. Esses fatores contribuíram para que o trabalho fosse reconhecido como sinônimo de sofrimento.

O advento do *Taylorismo* e do *Fordismo* contribuiu para uma maior produtividade e diminuição dos custos. Tanto Taylor como Ford, idealizadores das teorias citadas, excluíram a preocupação com o bem-estar dos trabalhadores de suas diretrizes. Na década de 60, Antunes (2000) salienta que o *Taylorismo* e o *Fordismo* entram em declínio, pois os trabalhadores começam a reagir ao rigoroso controle e à mecanização do trabalho.

Observa-se nessa fase um número crescente de greves, absenteísmos e várias outras ações de cunho coletivo e individual, que contribuíram para o atraso na produção. O objetivo do sistema capitalista foi abalado. O Capitalismo recupera suas forças e volta a se reestruturar na década de 70, quando surge o Toyotismo⁶, ou modelo japonês, e na de 80, o Neoliberalismo⁷.

Todas essas transformações desencadearam no cenário mundial, o desemprego, o subemprego, a precarização das condições de trabalho, o estabelecimento de empresas em qualquer parte do mundo, em busca de mão-de-obra barata, incentivos fiscais e o enfraquecimento dos sindicatos.

Desde milênios os homens trabalham. Seja por questões financeiras, pessoais e/ou sociais, os homens estão sempre a produzir algo para a sociedade (Codo, Sampaio & Hitomi, 1993). Atualmente, observa-se uma reviravolta nas condições e na estabilidade do emprego. As pessoas trabalham cada vez mais e ganham cada vez menos. Surge a ameaça da perda do emprego, a diminuição ou estagnação dos salários, bem como as condições de trabalho e de segurança no emprego. Os trabalhadores percebem, gradualmente, que quanto mais oferecem à empresa, mais recebem sobrecarga de trabalho. Por outro lado, se não o fazem, são ameaçados com o perigo da desocupação.

Sabe-se que, ao mesmo tempo em que se iniciou a evolução humana, o trabalho tem sido apontado como agente provocador de sofrimento, de acidentes e doenças, a ponto de o imaginário coletivo ter-lhe atribuído um significado nocivo (Codo, Sampaio & Hitomi, 1993).

⁶ Pressupõe trabalho em equipe, maior número de tarefas em um menor espaço de tempo, quadro reduzido de funcionários, diminuição da hierarquização e aumento da coordenação vertical e grandes processos de terceirizações de serviços (Pereira, 2003).

⁷ Preconiza a livre concorrência tanto nacional como internacional.

Dejours (1999), baseado nas teorias de Marx e Leontiev, entre outros, concluiu que o trabalho promove mais sofrimento do que prazer, e que esse sofrimento pode causar doenças psíquicas, caso o trabalhador não desenvolva estratégias para aliviar esse sofrimento.

Diante de tudo que já foi exposto, percebe-se que a atividade de trabalho, o processo e as relações sócio-profissionais influenciam o prazer-sofrimento no trabalho. Desde os anos 80, esse constructo vem sendo estudado pela psicodinâmica do trabalho, teoria essa que dará sustentáculo a essa pesquisa. Entender a relação da saúde psíquica, do trabalho e dos impactos do trabalho sobre a subjetividade do trabalhador têm sido os principais enfoques dessa linha de pesquisa (Morrone, 2001).

Dejours (1999), grande pesquisador do assunto prazer e sofrimento no trabalho, afirma que a saúde psíquica deriva de uma interação harmoniosa entre o indivíduo, o trabalho e a organização. Deriva também da capacidade para resistir e do risco de adoecer, e essa capacidade depende da qualidade das relações sócio-profissionais.

Desse modo, a organização de trabalho é a principal fonte de desestabilização da saúde mental dos trabalhadores (Dejours, 1988). A saúde psíquica decorre da dinâmica da busca de prazer e evitação do sofrimento. Por outro lado, o sofrimento não é patológico, mas é um sinal de alerta para evitar o adoecimento.

A organização de trabalho está atrelada a diversos fatores, como por exemplo, à repetitividade, à monotonia, à incapacidade de uma visão do todo do processo de trabalho, à adoção de técnicas disciplinares, ao controle do tempo de execução e dos movimentos físicos dos trabalhadores, à transferência da dimensão intelectual do trabalho para esferas gerenciais e às estruturas hierarquizadas. Enfim, todas essas características fazem parte dos pressupostos do *Taylorismo*, que conduzem a um sistema de trabalho nefasto, em que o trabalhador termina por ignorar o sentido do seu trabalho e o destino da sua tarefa (Pereira, 2003 e Resende, 2003).

Pesquisas realizadas por Dejours na década de 80 (Dejours, 1988), com operários da construção civil e telefonistas, revelaram o papel da organização do trabalho sobre o funcionamento psíquico dos trabalhadores, evidenciando a influência de suas características sobre a vivência de sofrimento no trabalho. Os

sentimentos de indignidade (ter vergonha do trabalho e sentir-se apenas como um apêndice da máquina), sentimento de inutilidade (desconhecimento do significado do trabalho), de desqualificação (imagem relacionada ao grau de admiração ao trabalho) e de vivência depressiva (adormecimento intelectual e paralisia da imaginação) conduzem ao sofrimento provocado pelo trabalho.

E, para lidar com o sofrimento no trabalho, esses profissionais adotam a atitude de desprezo e negação das situações que provocam o sofrimento. Caso essas estratégias de enfrentamento não apareçam, desencadear-se-ão as doenças psicossomáticas. Segundo Gui (2002), deve-se buscar formas de transformar o trabalho em mediador da saúde.

O prazer e o sofrimento, normalmente, coexistem no ambiente de trabalho, podendo haver predomínio de um sobre o outro. Nessa perspectiva, o trabalho pode ser encarado, ao mesmo tempo, como fonte de prazer e de sofrimento. Isso implicando uma contradição, que é guiada por um movimento de luta do trabalhador em busca constante por prazer e por evitar o sofrimento, com a finalidade de manter seu equilíbrio psíquico.

Essa dinâmica é responsável pela saúde psíquica do indivíduo, significando não somente a simples existência do prazer ou do sofrimento, mas também a diversidade das estratégias que podem ser utilizadas pelos indivíduos para enfrentar as situações geradoras de sofrimento, podendo, assim transformá-las em situações geradoras de prazer (Mendes & Tamayo, 2001).

Para Antloga (2003), o trabalho é o espaço em que o indivíduo pode realizar suas motivações, seus desejos e suas satisfações, que são engendrados a partir de sua história de vida e da sua personalidade. O indivíduo interpreta a realidade do seu trabalho e reage física, mental e afetivamente. No entanto, nem sempre essa realidade do trabalho é condizente com as expectativas que ele tem. Esse fato pode desencadear a manifestação de conflitos, levando ao sofrimento, principalmente se essa realidade for desfavorável à busca de prazer.

A forma como o trabalho é organizado permite a realização de atividades com conteúdos significativos ou não, bem como influencia no sentido que esse trabalho tem para cada trabalhador. Mesmo com algumas mudanças estruturais nos tipos de trabalho, em que alguns apresentam menor exigência de esforço braçal e maior exigência de atividades intelectuais. Ainda assim, essas atividades acabam

tornando-se automatizadas, o que não permite ao indivíduo expressar sua individualidade (Pereira, 2003).

O prazer no trabalho é caracterizado por uma harmonia entre aspectos do trabalho e necessidades e desejos psicológicos do trabalhador. Também pode ser resultante da transformação das situações geradoras de sofrimento, através da utilização de recursos psicológicos do indivíduo e da possibilidade de discussão sobre o que está lhe causando sofrimento.

Para Mendes (1995) quando o trabalho é fonte de prazer, pode-se supor que esta seja uma das razões pelas quais ele adquire tamanha importância na vida do indivíduo e faz com que a maioria dos trabalhadores não percam o desejo de permanecer produzindo. Além de encontrar, no trabalho, a oportunidade de realização e de identificação psicológica e social. O ato de produzir permite um reconhecimento de si próprio como alguém que existe e tem importância para a existência do outro.

O prazer no trabalho constitui-se quando existe na empresa a valorização, a participação, a autonomia, a confiança, a cooperação, a definição de regras pelo coletivo, a integração e a permissão de que as tarefas desempenhadas pelo indivíduo sejam percebidas como significativas, salienta Mendes (1995).

Pereira (2003) define que os fatores de prazer no trabalho são:

- Fator gratificação: sentimento de satisfação, realização, orgulho e identificação com um trabalho que atenda às aspirações profissionais;
- Fator liberdade: sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, ser reconhecido pela chefia e colegas.

Dejours (1995) afirma que o sofrimento no trabalho tem sua origem na mecanização, na robotização das tarefas, em um trabalho monótono e rotineiro submetido a um controle rigoroso e às diferentes fontes de pressão físicas, sociais e emocionais, mas origina-se também das pressões e imposições das empresas, da necessidade de adaptação à cultura, à ideologia organizacional, às exigências do mercado, e às relações com os clientes e, por fim, no sentimento de incapacidade para a execução das tarefas.

Os fatores de sofrimento no trabalho, segundo Pereira (2003), são:

- Fator desgaste: sentimento de que o trabalho causa *stress*, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade, desânimo e frustração;

- Fator insegurança: sentimento de não conseguir satisfazer às imposições organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho.

Para Dejours (1988), o sofrimento, diante de fracassadas tentativas de defender-se, transforma-se em adoecimento, levando a:

- Degradação do funcionamento mental e do equilíbrio psico-afetivo, resultando da desestruturação das relações psico-afetivas espontâneas e aparecimento da agressividade.

- Degradação do organismo, resultando do risco sobre a saúde física do trabalhador diante das más condições de trabalho;

- Ameaça contida no trabalho para enfrentar a sobrevivência.

O trabalho satisfatório determina o prazer e, sobretudo a alegria. Porém, quando é desprovido de significação, quando há impossibilidade de adaptação e ameaça à integridade física e/ou psíquica, esse mesmo pode levar ao sofrimento.

O trabalho está inter-relacionado com todas as áreas da vida humana. Uma relação positiva e satisfatória com o trabalho será possível através do suporte afetivo (ter pessoas para falar sobre as amarguras e dificuldades do trabalho e que estas sejam sinônimo de segurança e conforto) e do suporte social (contatos estabelecidos entre vizinhos e colegas de trabalho, que mais tarde poderão fazer parte do suporte afetivo). Contudo, o que se tem observado, segundo Gazzoti e Vasquez-Menezes (1999), é a falta desses suportes.

A psicodinâmica de trabalho prevê que, no trabalho, o indivíduo encontra tanto prazer quanto sofrimento. O prazer ocorre quando na empresa existe um espaço para o indivíduo falar o que pensa sobre o trabalho, e também autonomia, conhecimento do processo de trabalho (começo, meio e fim), valorização e reconhecimento.

Por outro lado, o sofrimento ocorre quando as expectativas do indivíduo são diferentes daquelas encontradas no ambiente de trabalho, então aparecem a insegurança e o desgaste. Wisner (1994) afirma que o conflito existente entre metas e estrutura das empresas, com as necessidades individuais de autonomia, realização, identidade são agentes estressores importantes.

Dejours e Abdoucellis (1990) postulam que, quando o prazer não é vivenciado diretamente no trabalho, transforma-se em sofrimento e este pode ser enfrentado por meio de estratégias. Elas são os mecanismos pelos quais o

trabalhador busca modificar, transformar e minimizar sua percepção da realidade que o faz sofrer. Dividem-se em: estratégias defensivas e estratégias criativas.

Para Mendes (1994), as estratégias defensivas podem ser utilizadas como forma de lidar com o sofrimento e de aliviá-lo, mas não necessariamente de transformá-lo em prazer. Como exemplo pode-se citar: desmotivação, absenteísmo ou presença excessiva no local de trabalho, comportamentos agressivos, não se arriscar em desafios, ativismo, individualismo e competição excessiva.

O indivíduo pode estar envolvido com uma empresa, que não possibilita a negociação ou que seja extremamente mecanizada, *taylorista*, com trabalho inflexível, que não possibilite controle do processo, nem acesso ao começo, meio e fim do trabalho.

Nessas condições, conforme pontua (Mendes, 1995), o trabalhador pode entrar em processo de sofrimento no trabalho, que o levará a um dos três caminhos: transformar o sofrimento em prazer, em defesa ou em adoecimento. Com medo de perder o emprego ou de ser excluído do seu emprego, pode desenvolver estratégias de enfrentamento ou defensivas, como a adaptação, reformulação ou negação dos seus desejos em prol da permanência no emprego. Isso pode levar ao sofrimento, ao isolamento social e/ou à competição entre trabalhadores.

Outra forma de lidar com o sofrimento é com o uso das estratégias criativas, que são mecanismos desenvolvidas para mudar as situações de trabalho que geram sofrimento. Isso só é possível através de cooperação, solidariedade, confiança e participação coletiva do grupo, com o objetivo de provocar mudanças e transformar uma situação que provoca sofrimento/desprazer em uma situação de prazer (Mendes, 1996).

Saldanha (1974 *apud* Crespo, 1997) alerta sobre a importância do bem-estar psíquico dos indivíduos dentro das organizações e ressalta a importância do desenvolvimento de estratégias criativas, que contribuam para que haja uma atmosfera organizacional sadia. Codo, Sampaio e Hitomi (1993) complementam que essas estratégias terão impacto direto na saúde psíquica de cada trabalhador e, por conseguinte, no grupo organizacional.

Para a promoção da saúde e do prazer é necessário que se crie espaços para os indivíduos questionarem, negociarem e exporem suas opiniões frente ao seu trabalho. Para Spink (1992) muitas empresas, no seu dia-a-dia, violentam e

restringem as reais capacidades de uma pessoa dentro de seu local de trabalho. E estas são negadas e sancionadas.

Crespo (1997) afirma que as pesquisas sobre condições de trabalho são importantes para minimizar conflitos entre as necessidades dos indivíduos e as das empresas, pois através do conhecimento das aspirações, desejos e necessidades dos funcionários, medidas poderão ser adotadas, de modo que as organizações possam alcançar seus objetivos institucionais e atender às expectativas dos indivíduos no trabalho.

Este fato poderá contribuir para a satisfação do indivíduo, tanto no nível pessoal como profissionalmente, levando-o a encontrar alternativas que suavizem os desconfortos causados pelo trabalho e favorecendo uma melhor qualidade de vida para os trabalhadores e para os indivíduos a sua volta.

Pesquisas foram realizadas focalizando o impacto do trabalho nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho de determinadas categorias profissionais. Na pesquisa de Ferreira e Mendes (2001), em relação ao serviço de atendimento ao público, observou-se predominância do sofrimento, havendo predominância do fator desgaste, em detrimento do prazer no trabalho.

Morrone (2001), ao pesquisar trabalhadores informais, concluiu que as vivências de prazer predominam nesses profissionais (fator valorização: média= 4,05; fator reconhecimento: média= 3,65). Já as vivências de sofrimento apareceram baixas (fator desgosto: média= 2,06; fator insegurança: média=1,73). Dados que também condizem com os da pesquisa com funcionários da AmBev de Pereira (2003). Nesta pesquisa, percebeu que os fatores de prazer (gratificação: 4,14 e liberdade: 3,81) estiveram acima da média e moderados para os fatores de sofrimento (desgaste: 3,07 e insegurança: 2,63).

Em um estudo com engenheiros de telecomunicações, Mendes e Abrahão (1996), concluíram que o prazer está diretamente associado ao reconhecimento, ao sentimento de valorização, flexibilidade hierárquica, descentralização das decisões e visualização das atividades (começo, meio e fim). Já o sofrimento está associado diretamente à divisão do trabalho, à subutilização do potencial técnico e da criatividade, à falta de participação nas decisões e ao não-reconhecimento profissional, à rigidez hierárquica, às ingerências políticas, à centralização de informações, à pequena perspectiva de crescimento profissional e, por fim, ao individualismo entre os colegas.

Os estudos realizados por Mendes e Linhares (1996) foram direcionados para identificar estratégias defensivas utilizadas pelos enfermeiros, para lidar com a realidade de vida e morte de seus pacientes. São elas: impessoalidade no contato e distanciamento emocional na relação com o paciente, evitação de contato com o mesmo e com seus familiares e supervalorização dos procedimentos técnicos em detrimento das relações interpessoais.

Já Lunardi e Mazilli (1996) focaram os aspectos organizacionais que contribuem para o surgimento e para a permanência do sofrimento causado pelo trabalho. Concluiu-se que empresas que adotam uma postura autoritária e burocrática apresentam a vivência sofrimento mais atuante do que a de prazer. E por outro lado, constatou-se que o prazer é vivenciado quando há a preocupação dos dirigentes da empresa em privilegiar a realização dos indivíduos e proporcionar um ambiente flexível.

Lima (1996), pesquisou o impacto de ações da empresa sobre o indivíduo. Ao realizar pesquisas com bancários de uma instituição pública, percebeu que, com planos de demissão voluntária, as empresas promovem medo, tensão e podem levar o indivíduo/trabalhador ao suicídio. E que mesmo havendo diferenças individuais que possam relacionar-se com essa atitude, são as condições do trabalho que levam a elaborar a idéia de suicídio.

Em outra pesquisa com bancários, realizada por Resende (2003), concluiu-se que as vivências de prazer e sofrimento são moderadas, mesmo com todas as adversidades do trabalho, houve a preponderância do prazer. Fato que a autora supõe que os participantes da pesquisa estejam utilizando estratégias defensivas para amenizar os impactos deletérios do trabalho. Ainda acrescentou que os valores individuais e as características particulares não garantem a saúde dos indivíduos no trabalho; elas podem ser mediadores do contexto prazer-sofrimento no trabalho, mas não decisivas. O indivíduo pode adoecer em função de outras razões, ligadas à organização do trabalho.

Assim, Mendes e Linhares (1996) afirmam que não existe um padrão de comportamentos de defesa ao sofrimento para todos os trabalhadores, podendo variar até no interior da mesma categoria profissional. Segundo Evans (1996), as empresas devem procurar atrair e reter talentos engajados, envolvidos numa relação de prazer em relação às suas funções, mas também oferecer um ambiente de trabalho baseado em autonomia, confiança e clareza de objetivos.

As pesquisas mostram que o sofrimento é mais vivenciado do que o prazer, nas empresas que adotam um estilo de gestão autoritário, burocrático e que não valorizam os trabalhadores. Como defesa ao sofrimento, os trabalhadores afastam-se do trabalho, mantêm contatos sociais distantes e adoecem.

Dejours (1999) reconhece que as pessoas querem trabalhar, não pelo prazer de sofrer, mas porque se espera alguma coisa em troca; em grande parte, o reconhecimento. Sendo válido proporcionar um ambiente de trabalho mais propício para o prazer e para o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento às adversidades do mesmo.

Stress, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center

A preocupação com os efeitos e o impacto do *stress*, da qualidade de vida e do sofrimento no trabalho sobre a produtividade, o absenteísmo e problemas de saúde têm aumentado sensivelmente na última década. Haja visto o grande número de pesquisas científicas já realizadas e em processo, a vasta divulgação na mídia e as falas nos corredores das empresas. Todo esse alvoroço sobre os males do trabalho não é exagerado e nem tampouco modismo, já que o que se tem visto é o aumento do número de indivíduos com baixa produtividade, infelizes, insatisfeitos, doentes, afastados e sofrendo pelo trabalho, conforme as pesquisas já citadas.

Há numerosas contribuições científicas a respeito do trabalho e do indivíduo que trabalha e suas relações com a saúde e/ou o adoecimento em várias categorias específicas de trabalho. Entretanto, não se pode afirmar o mesmo em relação aos trabalhadores de atendimento via telefone, ou como atualmente são chamados, em linguagem empresarial, atendentes de *Call Center*.

O termo *Call Center* surgiu na década de 90 e é formado pela confluência de telecomunicações, computadores altamente equipados e *marketing*. Esse triângulo originou o serviço de apoio ao cliente, que tem como diretriz principal fornecer informações. Em geral, é um sistema centralizado em um número telefônico de prefixo 0800, de discagem direta gratuita, que recebe chamadas e abre o diálogo com a sociedade. De um lado, está a empresa e de outro, o indivíduo em busca de informações. O *Call Center* engloba os serviços de atendimento ao cliente (SAC), pesquisas, cobranças, agendamento de visitas para vendedores, retenção de

clientes, *help desk* (ajuda ao cliente sobre produtos e serviços de que a empresa dispõe) e pós-venda (Monteiro, 2004).

Pode-se afirmar que o trabalho de atendimento via *Call Center* teve sua origem com a mudança do mercado empresarial e é uma atividade típica dos tempos atuais. O que se sabe, neste sentido, é que o crescimento de empresas que disponibilizam e utilizam os serviços de *Call Center* tem sido visto em todos os países.

No Brasil, muitas empresas instalaram os serviços de *Call Center* ou contrataram empresas especializadas no setor. Com a criação desse tipo de serviço muitas vagas de emprego surgiram, e hoje, existe um grande número de pessoas trabalhando nesses postos de atendimento⁸.

A organização do trabalho de atendimento ao público é composto pela conduta do usuário (cliente), pelas atividades dos indivíduos/trabalhadores envolvidos na situação e pelas condições físico-ambientais. É uma atividade rotineira, complexa, de tratamento de informações, marcada por procedimentos administrativos habituais, estruturados em uma lógica algorítmica (se.... logo...), prescritos pela empresa, que resultam na organização de trabalho (Ferreira & Mendes, 2001).

Para Dejours (1988), a organização do trabalho é a imposição da vontade do outro, da divisão do trabalho, do conteúdo, das tarefas, das relações entre trabalhadores, caracterizando a desumanização do trabalho. Cujas presença pode ser sentida na produção em larga escala, tem como característica marcante a mecanização e a burocratização. Além disso, torna-se agente estressante, porque atenta contra as necessidades individuais de satisfação e realização. A auto-estima fica diminuída, o trabalho acaba sendo visto como desinteressante e o esforço empregado não é percebido como socialmente reconhecido pelo trabalhador.

A organização do trabalho trouxe crescimento e produtividade para as empresas, mas em contrapartida, repercutiu negativamente na saúde e na qualidade de vida do trabalhador, tendo em vista as prolongadas horas de trabalho, fadiga mental e física e o esvaziamento do sentido do trabalho (Dejours, Abdouchelli & Jayet, 1994).

⁸ Termo este usado para designar local onde trabalha uma pessoa que atende ligações, geralmente compõe-se de uma mesa, com cadeira, um computador e um equipamento telefônico (Monteiro, 2004).

Percebe-se que condições da empresa geram impacto sobre o bem ou mal estar dos trabalhadores. É possível inferir, portanto, a existência de alguns fatores, tanto organizacionais quanto individuais, que caracterizariam uma maior ou menor vulnerabilidade e propensão dos trabalhadores ao *stress*, à boa ou má qualidade de vida, bem como ao prazer. Há fatores, especialmente os de vulnerabilidade, que explicam o porquê de um agente ser estressor para um indivíduo e não o ser para outro. Independente do fato de um estressor ser bom ou ruim, o que conta é a intensidade da demanda de adaptação do organismo frente às demandas do ambiente.

Moraes e Kilimnik (1994), apesar de não defenderem a idéia de que existe uma relação direta entre qualidade de vida e *stress*, acreditam que não parece difícil estabelecer um vínculo positivo entre alta Qualidade de Vida no Trabalho e baixos níveis de *stress*. Ainda argumentam que o *stress* ocupacional interfere em todos os setores da vida do indivíduo, modificando sua qualidade de vida.

As condições de vida em termos de padrões morais, sociais, econômicos, de segurança e políticos são utilizados como medidores da qualidade de vida dos indivíduos (Moraes, Pereira, Souza & Gusmão, 2001).

Dessa forma, baixo nível de *stress* está altamente relacionado com baixa produtividade. Robbins (2002) evidencia que inúmeros estudos têm mostrado a ligação entre *stress* e um desempenho ineficiente no trabalho, devido a fatores diversos, tais como problemas de saúde, absenteísmo, rotatividade, acidentes de trabalho, uso de drogas e álcool, fofocas, roubos por empregados, destruição de objetos da empresa, entre outros problemas dessa natureza.

Abreu, Stoll, Ramos, Baugardt e Kristensen (2002) concluem que um local de trabalho que exerça pressão nos indivíduos, afetará o grau de realização profissional dos mesmos, estimulando o desenvolvimento do *stress* e do *burnout*. Rossa (2003) afirma que existe uma relação altamente significativa entre presença de *stress* e níveis mais elevados de *burnout*.

O sofrimento, conforme comenta Pereira (2003) move o trabalhador a buscar novas situações e desafios. Entretanto, esse é um evento episódico, e o sofrimento deixa de ser visto somente pelo lado negativo, podendo ser encarado como propulsor do aumento da resistência e fortalecimento da identidade pessoal.

O trabalho, por si só, não gera *stress*, *burnout*, má ou boa qualidade de vida, sofrimento e nem realização. Estes fatores estão relacionados às características de personalidade e à presença ou ausência de estratégias de enfrentamento.

O *stress* é entendido como uma resposta às contingências estressores do ambiente que ameaçam o bem-estar. Por outro lado, a qualidade de vida refere-se a ter uma vida equilibrada entre as esferas que compõem a história do ser humano (Lipp & Rocha, 1996). Já o sofrimento emerge quando existe um conflito para alcançar o equilíbrio entre as exigências da organização e as necessidades fisiológicas e psicológicas do trabalhador (Dejours, 1999). Assim, o *stress* e a baixa qualidade de vida são então, gerados justamente quando há o conflito entre as exigências do trabalho e a atuação profissional.

Pesquisas na área de saúde mental e trabalho têm abordado os temas *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho nas empresas de maneira isolada ou quando muito, relacionam *stress* e qualidade de vida. Há também pesquisas sobre prazer e sofrimento no trabalho em categorias profissionais específicas.

Não obstante, não foi possível encontrar trabalhos que relacionem as variáveis *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho, na categoria específica de atendentes de *Call Center*. Em virtude disso, este trabalho tem como objetivo verificar se existe relação entre *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho dos atendentes de um *Call Center* da cidade de Uberlândia/M.G. (Figura 1).

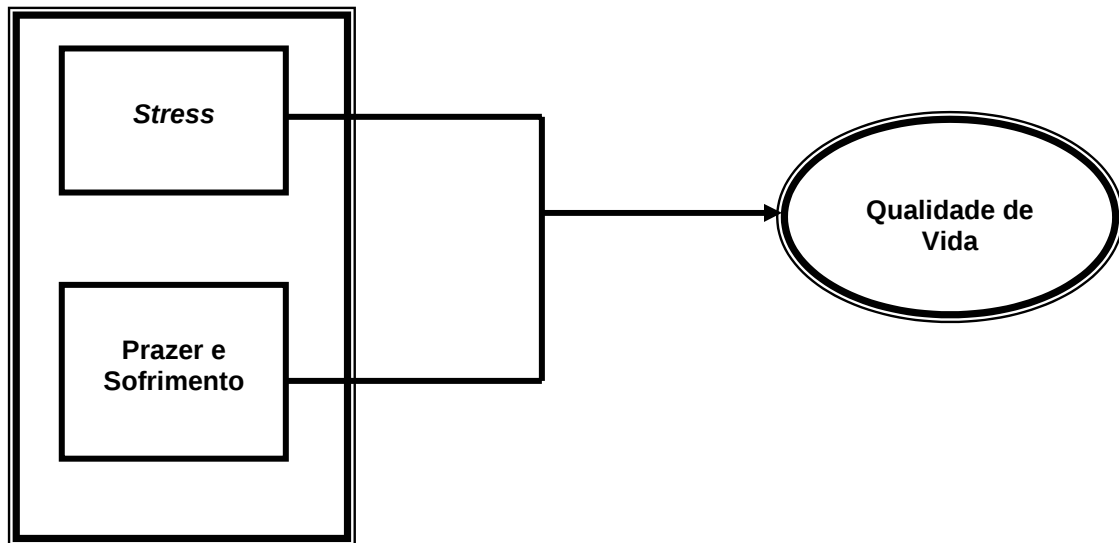


Figura 1. Modelo de investigação: relação entre *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho

Objetivos

Objetivo Geral:

❖ Verificar a relação entre *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho dos atendentes de um *Call Center* da cidade de Uberlândia/M.G.

Objetivos Específicos:

- ❖ Avaliar o nível de *stress* dos atendentes;
- ❖ Identificar em qual fase/estágio de *stress* os atendentes se encontram;
- ❖ Caracterizar o nível de qualidade de vida da amostra;
- ❖ Avaliar o prazer e/ou sofrimento no trabalho dos participantes.

Método

Caracterização da Amostra

O presente estudo contou com a participação de 162 associados/funcionários dos setores 1405, *WEB* e TV a Cabo, da ACS⁹ (Algar *Call Center Service* SA) situada em Uberlândia/Minas Gerais.

O 1405 é a denominação do setor que presta serviços de televendas ativo e receptivo, cobrança e pesquisas e qualificação para uma empresa operadora de telefonia fixa e móvel/celular (detalhes sobre cada tipo de serviços serão citados a posteriori). Este setor, na época de aplicação da pesquisa, contava com 140 atendentes. Destes, 8 encontravam-se em período de férias, 3 afastados por licença maternidade e 1 afastado pelo INSS. Apenas 6 atendentes não se dispuseram a participar da pesquisa.

Já o setor *WEB* presta serviços de tratamento e respostas de e-mails e faxes para a mesma empresa operadora de telefonia fixa e móvel/celular citada acima. O número de atendentes deste setor, quando a pesquisa foi aplicada, era de 30. Somente 1 atendente não respondeu aos instrumentos, pois, o período da aplicação coincidiu com seu período de folga.

O setor TV a Cabo é responsável pelos serviços de televendas ativo e receptivo, cobrança e pesquisas e qualificação para uma empresa operadora de TV a Cabo local. No período de aplicação da pesquisa, este setor contava com 17 atendentes. Destes, 11 responderam aos instrumentos. Os demais não foram liberados, conforme informou a supervisão, devido à sobrecarga de trabalho.

Os atendentes trabalham nos turnos manhã, tarde, noite e durante a madrugada, cumprindo uma jornada diária, com a duração de 6 horas. Trabalham todos os dias da semana e em feriados, beneficiando-se com folga 1 vez por semana, em dias pré-definidos juntamente com seus supervisores de trabalho.

Crítérios de Inclusão dos Participantes

Os participantes da pesquisa foram selecionados de acordo com dois critérios principais: pertencerem a uma categoria funcional que denominamos atendentes de *Call Center* e estarem alocados nos setores 1405, *WEB* e TV a Cabo.

⁹ A empresa autorizou a divulgação do seu nome neste trabalho científico, conforme Anexo A.

Foram excluídos da pesquisa os participantes que supervisionavam o setor, posto que o objetivo da pesquisa era investigar apenas os atendentes de ligações e não aqueles que supervisionam funcionários.

Material

Para a coleta de dados foi estruturada uma bateria composta por formulário de identificação e testes específicos apresentados na seguinte sequência:

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido: Continha os objetivos da pesquisa, o que era esperado de cada participante; justificativa dos instrumentos utilizados e a relevância dos mesmos. Também explicava como seria o retorno da pesquisa, a importância do anonimato e o compromisso com o caráter confidencial dos dados (Anexo B). Este termo foi elaborado de acordo com as diretrizes do Conselho de Ética da PUC-Campinas.

Ficha de Identificação: Nesta ficha perguntava-se ao participante: sexo, estado civil, data de nascimento, idade, grau de escolaridade, cargo, tempo no cargo, setor de trabalho, horário de trabalho, tempo no setor e na empresa (Anexo C).

Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL): Este instrumento foi construído e validado por Lipp e Guevara em 1994 e publicado por Lipp (2000)¹⁰. Recentemente (11/2003), o ISSL foi aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP). O Coeficiente Alfa de *Cronbach* do teste é de 0,91. O instrumento relaciona sintomas somáticos e psíquicos. Permite um diagnóstico da sintomatologia, tipo e intensidade do *stress* presente. Pode ser aplicado tanto em jovens como em adultos. Sua aplicação leva cerca de 10 minutos. Ele é composto por três quadros, que se referem às fases do *stress* (Alerta, Resistência, Quase-Exaustão e Exaustão). Esses quadros são subdivididos em sintomas físicos e psíquicos, apresentados em diferentes períodos de tempo pelos respondentes.

Quadro 1: Composto de 12 sintomas físicos e 3 psicológicos, o respondente assinala os sintomas que tenha experimentando nas últimas 24 horas. Corresponde à fase de Alerta.

¹⁰ Este inventário não constará nos anexos, posto que todos os direitos de reprodução são reservados à Casa do Psicólogo que o publicou.

Quadro 2: Composto por 10 sintomas físicos e 5 psicológicos. Marcam-se os sintomas experimentados nas últimas semanas. Refere-se às fases de resistência e quase-exaustão.

Quadro 3: Composto por 12 sintomas físicos e 11 psicológicos. Assinalam-se os sintomas experimentados no último mês. Corresponde à fase de exaustão.

O ISSL permite verificar, através das porcentagens, em que fase do *stress* o respondente se situa e qual é a predominância dos sintomas. Todos esses dados são baseados nas tabelas, que transformam os dados brutos em percentuais, de correção do instrumento.

Inventário de Qualidade de Vida (IQV): Construído por Lipp (1994) e em processo final de validação (Anexo D). É um inventário compatível com a realidade brasileira, podendo ser aplicado em pessoas de todas as classes sociais (Proença, 1998). Sua aplicação leva em torno de 10 minutos. É composto por 4 quadrantes, a saber:

Quadrante Social: Avalia como está a área social do respondente.

Quadrante Afetivo: Avalia os relacionamentos afetivos e relação de dar e receber afeto.

Quadrante Profissional: Investiga a percepção do respondente quanto ao seu trabalho.

Quadrante Saúde: Pesquisa os hábitos de vida e saúde.

O instrumento deve ser corrigido obedecendo algumas peculiaridades, de cada quadrante, conforme descrito abaixo:

No Quadrante Social, deve-se somar 03 pontos por respostas positivas aos itens: 1, 3, 5, 7 e 10. E subtrair 01 ponto por respostas positivas nos itens: 2, 4, 6, 8 e 9. Resultados iguais ou superiores a 09 indicam Sucesso neste quadrante.

Já no Quadrante Afetivo, soma-se 01 ponto por respostas positivas. Resultados iguais ou superiores a 8 indicam Sucesso nessa área.

Para o Quadrante Profissional, deve-se somar 01 ponto por respostas positivas aos itens: 01, 02, 03, 04, 05, 07 e 09, subtraindo 01 ponto por respostas positivas nos itens: 06, 08 e 10. Valores acima ou iguais a 05 pontos indicam Sucesso Profissional.

E por último, no Quadrante Saúde, subtrai-se 01 ponto por respostas positivas dadas aos itens 11 e 13 e depois soma-se 01 ponto por respostas positivas

dadas aos demais itens. Pontuação acima ou igual a 9 indicam Sucesso neste quadrante.

Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho (EIPST): Escala validada por Mendes (1999) e revalidada por Pereira (2003). Apresenta Alfa de *Cronbach* 0,80. Compõe-se de 30 itens, elaborados de forma positiva e negativa, ancorados por escala de concordância, do tipo *Likert*, de 5 pontos, onde 1 corresponde a “discordo totalmente” e 5 “concordo totalmente”. A escala é distribuída em 4 fatores que serão descritos abaixo:

Fator Gratificação: Com 8 itens, alfa de *Cronbach* de 0,89.

Fator Insegurança: Com 7 itens, alfa de *Cronbach* de 0,80.

Fator Desgaste: Com 8 itens e alfa de *Cronbach* de 0,86.

Fator Liberdade: Com 7 itens e alfa de *Cronbach* de 0,82 (Anexo E).

Conforme aventado por Pereira (2003), os indicadores de prazer são os fatores gratificação e liberdade. Gratificação é definida por um sentimento de satisfação, realização, orgulho e identificação com um trabalho que atenda às aspirações profissionais. Já liberdade é o sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, originado no reconhecimento das chefias e colegas. Os indicadores de sofrimento são insegurança e desgaste. O primeiro indica receio de perder o emprego, por não conseguir atender às expectativas relacionadas à competência profissional, exigências de produtividade e pressões de trabalho. Finalizando, desgaste é determinado pelo que causa o *stress*, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade, desânimo e frustração.

A análise dos dados é realizada por fator. Os indicadores de prazer e de sofrimento podem ser interpretados isoladamente. Morrone (2001) descreve que, ao somar os valores atribuídos a cada item do fator, deve-se dividir esse valor pelo número de itens existentes no fator, chegando-se assim a um nível que indica fraca (0 a 2,5 pontos), moderada (2,5 a 3,5 pontos) ou forte (acima de 3,5 pontos) presença de prazer ou sofrimento no trabalho.

Local: A empresa¹⁰

A ACS (Algar Call Center Service SA) é uma empresa do grupo brasileiro Algar. Atua nos setores de telecomunicações, agroalimentação, serviços e entretenimento. Foi fundada em janeiro de 1999, com 480 posições de atendimento e hoje conta com 3.300. Gera aproximados 5000 empregos diretos e muitos outros indiretos. Já investiu 100 milhões de reais desde a sua criação.

A empresa está instalada em Uberlândia/MG, em uma área com mais de 25.000 m². Toda sua infra-estrutura está projetada no formato horizontal e foram considerados os aspectos relacionados com ergonomia, acústica, iluminação e redundâncias operacionais. Também conta um outro prédio e um escritório no estado de São Paulo. A ACS opera 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A ACS é considerada, segundo revistas especializadas na atividade e pelos prêmios já recebidos (os quais serão descritos a posteriori), uma das maiores e melhores empresas de *Contact Center* (terceirização da operacionalização do atendimento a clientes via tecnologia) da América Latina. Possui certificação ISO 9000¹¹ e ISO 9001:2000¹². Os operadores/atendentes da ACS são monitorados diariamente, tanto pelos supervisores, quanto por um sistema de informática.

Esse sistema prevê a avaliação constante do cumprimento ao *script*, aos procedimentos, exatidão das informações fornecidas, bem como o desempenho dos atendentes como um todo. Inclusive, o contratante dos serviços pode realizar este monitoramento.

A ACS tem como clientes grandes empresas que atuam no mercado nacional, sendo empresas brasileiras e multinacionais. E mais recentemente está iniciando a prestação de serviços para empresas alocadas fora do país.

Os principais serviços oferecidos pela empresa são:

¹⁰ Os dados expostos neste item foram repassados pela área de Talentos Humanos e complementados através da página da internet da empresa (www.acs.com.br). Um responsável da empresa fez a revisão deste item.

¹¹ Sistema da qualidade destinado prioritariamente à obtenção da satisfação do cliente pela prevenção de não-conformidades em todos os estágios, desde a criação do produto até assistência técnica do mesmo.

¹² Certificação que abrange todas as fases do processo produtivo da empresa, desde a venda do produto ou serviço, passando pelo projeto, fabricação até posterior atendimento pós-venda.

Serviço de Atendimento a Clientes (SAC): fornecimento de informações diversas aos clientes, venda e pós-venda dos produtos e serviços;

Televendas Ativo e Receptivo: O atendente efetua ou recebe ligações de clientes, realiza vendas, divulga produtos e serviços, faz campanhas promocionais, ou ainda faz retenção de clientes, pós-venda e agendamento de visitas.

Telecobrança: Recebimento de valores, recuperação de clientes e redução da inadimplência.

Pesquisas e Qualificação: Processo de coleta de dados de pesquisas diversas, seja de satisfação de clientes, estudo de opiniões, levantamento de potencial de mercado, qualificação de clientes (perfil de clientes), e atualização de banco de dados.

Help Desk: Suporte técnico para *hardware* e *software*, reparos básicos, suporte de produtos, dentre outros.

Internet Call Center: Produto onde há a integração do *contact center* com a *Internet*. A ACS disponibiliza toda a tecnologia, infra-estrutura e pessoal qualificado que possibilita que o contratante de seus serviços possa falar diretamente com um atendente (operador) do *Internet Call Center*, seja por voz, *e-mail*, "*chat*", ou imagem, tudo em tempo real, sem a necessidade de um contato telefônico.

Tratamento e respostas de e-mails e faxes: Serviço de recebimento de faxes e e-mails, em que os atendentes fazem a leitura, interpretação, buscam soluções e respondem por e-mails e faxes, as solicitações de clientes.

Atendimento eletrônico de mensagens: Atendimento totalmente eletrônico através de URA's (Unidades de Respostas Audíveis) inclusive com reconhecimento de fala (saldos; extratos; informações diversas; etc.), e também para transmissão automática de mensagens padronizadas e pré-gravadas, que são disparadas automaticamente.

Fulfillment: Cadeia de operações que vão desde o recebimento e processamento de pedidos até o processo de logística e distribuição das vendas de produtos.

Consultoria em projetos: Orientação sobre a montagem de uma operação de *contact center* (próprio ou terceirizado), e processos de atendimento e relacionamento com clientes. A ACS coloca à disposição toda a experiência na criação de projetos, implementação e operação de uma central de atendimento.

O cliente, ao contratar algum desses serviços com a ACS, aponta seus indicadores de qualidade e produtividade, os quais a empresa deve cumprir. Nesse sentido, todo o planejamento do número de associados/funcionários no setor ou projeto, bem como os dias de folga e a carga horária, entre outras solicitações, é definido de acordo com essas exigências.

A empresa conta com uma equipe de profissionais da área de Talentos Humanos (ou Recursos Humanos, em outras empresas) nos diversos setores da mesma. Os profissionais que atuam nesta área são chamados de “facilitadores”. Esse modelo, segundo a empresa, facilita o processo de manutenção da política interna de valorização e respeito aos talentos. Acredita que não possui recursos humanos e sim talentos que colaboram com o desenvolvimento da empresa. Outro fator diferenciador é a nomenclatura utilizada para designar seus funcionários, a ACS os classifica como associados, pois todos participam dos lucros gerados pelo seu esforço, uma vez ao ano.

A ACS herdou as seguintes crenças e valores da Algar:

- Valorização dos talentos humanos;
- Transparência nas ações;
- Respeito aos investidores;
- Espírito empreendedor;
- Permanente mutação;
- Encantamento dos clientes;
- Responsabilidade social;
- Valorização da marca;
- Zelo pela reputação empresarial;
- Crença no Brasil.

A área de Talentos Humanos realiza e participa de vários projetos em parceria com outras áreas, visando uma maior integração e aproximação com todos os associados. Seguem abaixo os projetos desenvolvidos, com uma síntese de suas características:

- Acompanhamento do desempenho dos associados;
- Participação ativa na gestão de pessoas;
- Realização de processos seletivos internos e externos;
- Desenvolvimento de proposta de reconhecimento para melhores desempenhos;

- Treinamentos preventivos e corretivos do desempenho;
- Variadas atividades de relaxamento, motivação e desenvolvimento profissional, tendo o objetivo de manter o bem-estar físico e emocional de seus associados.
- Valorização dos talentos internos: no surgimento de oportunidades de crescimento profissional na empresa ou no grupo, os associados têm prioridade;
- Pesquisas de clima organizacional: realiza-se todos os anos uma pesquisa que mede a satisfação dos associados. Esta pesquisa consiste em mostrar aos associados a importância do bom clima dentro da empresa, analisando como está o relacionamento, detectando possíveis pontos de *stress* e criando um clima agradável no trabalho.
- Valorização das idéias sugeridas pelos associados como, por exemplo, no Projeto 101. Seis atendentes se reuniram e realizaram uma pesquisa interna para levantar o grau de motivação dos associados. A partir daí, implantaram várias ações: intercâmbio entre setores com dinâmicas, treinamentos, gincanas, comitê interno de motivação, comemorações de datas importantes, caixa de elogios e críticas, entre outros.
- Projeto "Viver, uma questão de qualidade": um programa totalmente voltado à área de saúde, que possui fisioterapeutas, fonoaudiólogos, professores de ginástica, médicos e enfermeiros à disposição dos associados. O trabalho da área de saúde é todo interligado. Todas as atividades são realizadas em uma sala destinada para este fim.
- Coral;
- Programa "Potenciais Líderes": identifica os operadores que possuem perfil de liderança e os prepara para ocuparem funções de liderança dentro dos setores de atendimento da empresa, assim que as vagas surjam. Os aprovados participam de um Programa de Preparação antes de assumirem a nova função.
- Comitê de Associados: tem a missão de harmonizar as relações internas para facilitar o crescimento da empresa. Esse grupo, formado e eleito pelos próprios associados, participa de todas as decisões que afetam os colaboradores. Busca o crescimento das pessoas e da empresa, sem ter a conotação de sindicato, sendo um dos agentes de melhoria contínua da administração geral da empresa. Além disso, o Comitê negocia descontos em cinemas, clubes, faculdades, escolas

de línguas, auto-escola, academias, entre outros benefícios. O contato com o Comitê de Associados pode ser feito pessoalmente: correio eletrônico (*e-mail*), ou através do “Fale com o Comitê”, um espaço disponível na *intranet*.

- "Fale com a Diretoria" disponível na *intranet*, com o objetivo de ouvir o associado.

- Programa PGP (Programa de Gestão de Processos): todos podem sugerir otimização de processos em qualquer área. Durante uma feira, todos expõem seus projetos, os melhores são premiados e colocados em prática.

- Aliado ao PGP, existe o PGI (Programa de Gestão de Idéias), onde todos podem dar idéias para qualquer área ou empresa do grupo. Essas idéias são premiadas, caso sejam aplicadas.

- Programa de Integração: é o Treinamento Introdutório, onde são apresentadas informações básicas sobre a empresa ao novo associado. Fala-se sobre o grupo Algar, a ACS, seus deveres, direitos, aspectos gerais do trabalho, entre outros assuntos. Nesse treinamento, são ministradas palestras por médicos, fisioterapeutas, educadores físicos, fonoaudiólogos.

- Siga: comunicação interna via Intranet. A página é atualizada diariamente com notícias de interesse geral, economia, telecomunicações, mercado de *Call Center*, notícias da empresa, etc. Existe também um jornal interno que é entregue na casa dos associados, permitindo que a família participe do que acontece na empresa.

- Instituto de Responsabilidade Social: criado pela Algar, atua sistematicamente na coordenação dos projetos sociais e no fortalecimento da responsabilidade social das empresas do Grupo.

- Incentivo à Participação de Todos os Associados nos Projetos Sociais. Atualmente, existem quase 300 voluntários atuando em diferentes programas:

- Programa Alô Companheiro Solidário (trabalho realizado em 5 escolas de 1º grau de Uberlândia): onde os voluntários oferecem aulas particulares, atividades de recreação, cursos aos professores, assistência psicológica, entre outros);

- Projeto de Capacitação de Portadores de Necessidades Especiais (PNE) e Terceira Idade (especialmente criado para ampliar as oportunidades de trabalho e inserção social): um corpo de associados voluntários

ministra cursos de qualificação profissional abrangendo matérias de informática, marketing, código de defesa do consumidor, atendimento a clientes, português, geografia e matemática para treinar turmas que por razões diversas estavam desatualizados e conseqüentemente, à margem do mercado de trabalho.

- Oficina para Gestantes: curso que orienta e acompanha as gestantes, e realiza campanhas de prevenção do câncer de mama e colo de útero e DST's para suas associadas e população carente.

- Primeiro Emprego: foca na geração de empregos para jovens carentes;

- Convenções Anuais;

- Eventos para Datas Comemorativas: Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal, entre outros;

- Semana de Qualidade de Vida;

- Programa Jovem Empreendedor: programa desenvolvido pelo grupo Algar que tem como objetivo aumentar a empregabilidade e oferecer a oportunidade do jovem vivenciar o dia-a-dia da empresa, adquirindo experiências práticas. O Programa contribui para a ampliação do mercado de trabalho e prepara os jovens para assumirem cargos de liderança nas empresas ou investirem em seu próprio negócio. Através de treinamentos específicos e práticas no local de trabalho, esses jovens desenvolvem projetos de melhoria dentro de sua área de atuação.

Os associados/funcionários, além de poderem participar desses projetos, também contam com os benefícios: convênio médico; ticket-alimentação; vale-transporte; participação nos resultados da empresa; treinamentos específicos do cargo e comportamentais; bolsas de estudos para graduação, pós-graduação e idiomas.

Para atingir todo o público, a ACS sempre procura estabelecer dias e horários que permitam a participação das pessoas nos projetos, treinamentos e outras atividades, pois nenhuma atividade pode ser realizada em momentos que prejudiquem o desempenho profissional, nem tampouco os horários destinados ao descanso e ao convívio familiar.

Procedimento

A empresa selecionada foi acionada pela pesquisadora, sendo o primeiro contato feito com a Direção de Talentos Humanos. A pesquisadora foi recebida pela Diretora de Talentos Humanos da empresa e esta, após, conhecer os objetivos da pesquisa, a metodologia a ser aplicada, prazos a serem cumpridos, bem como esclarecimento sobre relatório final (para a empresa) e estar ciente de que os participantes não iriam se identificar, encaminhou a pesquisadora para um profissional da área de Talentos Humanos, responsável pelas pesquisas e acompanhamento do clima. Este profissional esclareceu dúvidas e ficou balizado que, por sugestão da pesquisadora, fosse escolhido um setor específico de reclamações de clientes, fato este aprovado, a priori, contudo recusado por parte da gerência do setor. Então, a Direção da empresa sugeriu 3 setores, sendo obtido o aval da gerência destes setores (um único gerente era o gestor dos 3 setores propostos). Com essa definição, marcaram-se os dias e os horários para a aplicação dos instrumentos.

No primeiro dia de aplicação, a pesquisadora foi apresentada aos supervisores de cada setor e os mesmos ficaram incumbidos de controlar a disponibilidade e interesse dos atendentes em colaborar com a investigação. A coleta de dados aconteceu em espaços vazios, organizados dentro do próprio local de atendimento, intitulados pela empresa, de sites de atendimento.

O período de coleta teve a duração de aproximadamente 15 dias, em horários diferenciados, objetivando abarcar os quatro turnos de trabalho (manhã, tarde, noite e madrugada) e um maior número de participantes. Os supervisores liberavam os atendentes que concordavam em participar da pesquisa, mediante o fluxo de chamadas recebidas. Em momentos de “picos” de atendimento, a aplicação ocorria individualmente. Já em momentos com baixa quantidade de ligações recebidas, a aplicação acontecia em grupos, de no máximo 6 pessoas (dado não controlado no estudo), por causa das possibilidades de liberação dos atendentes.

O atendente recebia informações sobre quem era a pesquisadora, qual o objetivo da pesquisa, a vinculação da pesquisa com um Programa de Mestrado (deixando muito claro a não existência de um vínculo direto com a empresa) e o benefício de ter acesso a palestras e *workshps* sobre os assuntos pesquisados.

O atendente, que voluntariamente concordasse em participar da pesquisa, deveria assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo B), e somente após a assinatura, recebia o caderno de instrumentos e uma caneta. O tempo gasto, em média por participante, para responder aos instrumentos foi de 40 minutos.

Nesse processo de coleta de dados, algumas considerações precisam ser retratadas. Primeiramente, a empresa demonstrou muito interesse para com a pesquisa e facilitou todo o trabalho da pesquisadora, inclusive financiando metade dos gastos com testes e xerox. Em segundo lugar, os atendentes aderiram prontamente, demonstrando curiosidade e interesse em colaborar e conhecer sobre a pesquisa e seus possíveis resultados.

Um outro dado a ser destacado foi a prontidão dos supervisores dos setores em liberar os atendentes de seus postos de atendimento. Uma dificuldade encontrada foi conseguir informações a respeito dos significados dos termos técnicos e específicos da empresa e do ramo de telecomunicações, bem como as atribuições de cada setor pesquisado.

Resultados

Método de Análise

Os dados dos participantes foram codificados no SPSS (*Statistical Package of Social Sciences*) versão 11.0. Para tanto, foi criada uma planilha onde foram transcritas e codificadas as respostas originais dos participantes aos dados sócio-demográficos e à escala EIPST. As respostas às escalas de ISSL e de IQV foram computadas manualmente, conforme recomendam seus autores e os resultados calculados foram lançados na planilha por aspecto.

Primeiramente, foi feita uma inspeção dos dados para a verificação de possíveis erros na codificação. Os erros identificados foram devidamente corrigidos, após verificação nos questionários originais dos participantes. Dados ausentes (ou “*missing*”) foram deixados em branco para que pudessem ser mais facilmente identificados e trabalhados. Como eles eram distribuídos ao acaso (Tabachnick & Fidell, 1996), não foi necessário nenhum tratamento mais complexo. A opção nesses casos foi sempre a opção “*listwise deletion*”, ou seja, deleção do caso para que esses dados não tivessem impacto nos resultados.

A normalidade dos dados contínuos (idade, tempo no cargo, tempo no setor, tempo de empresa e respostas ao questionário de prazer e sofrimento no trabalho) foi verificada por meio do teste de *Kolmogorov-Smirnov* e os resultados do teste mostraram que a curva empírica ajustava-se significativamente à curva normal.

Portanto, os dados contínuos estavam adequados para serem submetidos a análises paramétricas, como a análise de regressão linear, se fosse o caso. O nível de significância adotado foi de 5% ($p \leq 0,05$). O conjunto dos dados foi ainda submetido a análises descritivas (médias, desvios-padrão, médias fatoriais e contagem de frequências) de modo que se pudesse caracterizar os participantes e seus resultados, o que se passará a fazer a seguir.

Dados Biográficos

Do total de 190 instrumentos distribuídos, retornaram 165 (86,8%). Desse total 3 instrumentos foram excluídos por não atenderem aos critérios de inclusão dos participantes. Atingiu-se assim um percentual de 85,26%.

Os participantes foram 106 mulheres (65,4%) e 55 homens (34%) de um total de 162. Apenas 1 participante não informou se sexo. A maioria dos participantes era solteira (79%), conforme se pode observar na Tabela 1.

Tabela 1. Estado Civil

Estado Civil	Frequência	% Válida	% Acumulada
Solteiro	128	80,0	80,0
Casado	16	10,0	90,0
Separado	4	2,5	92,5
Divorciado	3	1,9	94,4
Amasiado	9	5,6	100,0
Total	160	100,0	
Não Informaram	2		
Total	162		

O grau de escolaridade dos participantes variou entre “cursando” Ensino Médio (10%), Ensino Médio Incompleto (5%), Ensino Médio Completo (56,3%), Superior Cursando (16,3%), Superior Incompleto (8,8%) e Superior Completo (3,8%), conforme Tabela 2.

Tabela 2. Grau de Escolaridade

Escolaridade	Frequência	% Válida	% Acumulada
Ensino Médio Cursando	16	10,0	10,0
Ensino Médio Incompleto	8	5,0	15,0
Ensino Médio Completo	90	56,3	71,3
Superior Cursando	26	16,3	87,6
Superior Incompleto	14	8,8	96,4
Superior Completo	6	3,8	100,0
Total	160	100,0	
Não Informaram	2		
Total	162		

Os respondentes que cursam ou já cursaram o nível Superior são oriundos de vários cursos universitários. Alguns, apesar de cursarem o nível Superior, não informaram o curso, conforme pode ser confirmado na Tabela 3. As tabelas com as especificações de cada curso podem ser vistas nos anexos F, G e H.

Tabela 3. Origem Acadêmica Geral

Curso	Frequência	% Válida	% Acumulada
Ensino Médio	114	70,4	70,4
Administração	6	3,7	74,1
Administração Marketing	1	0,6	74,7
Ciências Biológicas	4	2,5	77,2
Ciências Contábeis	1	0,6	77,8
Comunicação Social	1	0,6	78,4
Decoração	1	0,6	79,0
Direito	1	0,6	79,6
Educação Física	1	0,6	80,2
Engenharia Agrônoma	1	0,6	80,8
Engenharia de Telecomunicações	3	1,9	82,7
Física	1	0,6	83,3
Geografia	3	1,9	85,2
Historia	1	0,6	85,8
Letras	4	2,5	88,3
Matemática	1	0,6	92,0
Pedagogia	5	3,1	92,6
Processamento de Dados	1	0,6	94,5
Psicologia	3	1,9	95,1
Química	1	0,6	98,1
Serviço Social	2	1,3	99,4
Sistemas de Informação	1	0,6	100,0
Total	157	100,0	
Não Informaram o Curso	5		
Total	162		

Os participantes tinham média de idade de 23 anos (DP= 6,6 anos), tempo médio no cargo de 20 meses (DP= 16 meses), trabalham no mesmo setor há 1 ano em média (DP= 13,6 meses) e estavam, em média, há 20 meses na empresa (DP= 15 meses), conforme Tabela 4.

Tabela 4. Idade, Tempo no Cargo, no Setor e na Empresa

	M	Σ
Idade	23,3 anos	6,6 anos
Tempo no Cargo	19,6 meses	15,6 meses
Tempo no Setor	12,7 meses	13,7 meses
Tempo na Empresa	19,9 meses	15,1 meses

Do total de participantes, a maioria (75%) trabalhava do setor 1405, 7% pertencia ao setor TV a Cabo, 13% ao setor Web e 4 % não informaram a origem.

Cerca de 1/3 dos participantes trabalhavam nos turnos manhã, tarde e noite, conforme pode ser visualizado na Tabela 5. Durante a madrugada, trabalhavam somente 1,9% dos participantes, já que neste turno o número de funcionários é bastante reduzido, devido ao baixo fluxo de recebimento de chamadas.

Tabela 5. Turnos de Trabalho

Horário Trabalho	Frequência	% Válida	% Acumulada
Manhã	52	33,1	33,1
Tarde	59	37,6	70,7
Noite	43	27,4	98,1
Madrugada	3	1,9	100,0
Total	157	100,0	
Não Informaram	5		
Total	162		

Stress

A partir das respostas dos entrevistados, foram calculadas frequências para os dados nominais e médias e desvios-padrão para os dados contínuos.

Dos 162 participantes, 31% (51 pessoas) possuíam sintomas de *stress*, sendo que a maioria, 68% (111 pessoas) não possuíam sintomas significativos de *stress*. Dos que possuíam *stress*, a maioria (48%) estava na fase de resistência, conforme se pode constatar na Tabela 6.

Tabela 6. Fases de *Stress*

Fases	Frequência	% Válida	% Acumulada
Sem Stress	111	68,5	68,5
Com <i>Stress</i> na Fase de Alerta	1	0,6	69,1
Com <i>Stress</i> na Fase de Resistência	48	29,6	98,8
Com <i>Stress</i> na Fase de Quase-Exaustão	2	1,2	100,0
Com <i>Stress</i> na Fase de Exaustão	0	0,0	
Total	162		

Quanto à prevalência da sintomatologia do *stress*, verificou-se que predominavam em 13,6%, dos respondentes, os sintomas físicos e em 16,7% os sintomas psicológicos. Somente 2 pessoas apresentavam os dois sintomas, conforme mostra a Tabela 7.

Tabela 7. Predominância dos Sintomas de *Stress*

Predominância Dos Sintomas De Stress	Frequência	% Válida	% Acumulada
Sem Sintomas Significativos	111	68,5	68,5
Físicos	22	13,6	82,1
Psicológicos	27	16,7	98,8
Físicos/Psicológicos	2	1,2	100,0
Total	162	100.0	

Qualidade de Vida

A análise da situação dos participantes em termos de qualidade de vida mostrou que, do total de respondentes, 29% possuía fracasso no quadrante social da qualidade de vida, 25% no quadrante afetivo, 47% no profissional e 83% no quadrante da saúde. Isto significa que 71% das pessoas que participaram deste estudo possuem qualidade de vida no quadrante social e 75% no afetivo. Todavia, apenas 53% delas possuem qualidade de vida no quadrante profissional e 27% no quadrante da saúde. Ficou evidente que os participantes têm prejuízo muito significativo nos quadrantes profissional (47%) e no da saúde (83%). Veja tabela 8 a seguir.

Tabela 8. Sucesso e Fracasso na Qualidade de Vida

Quadrantes	Porcentagem De Sucesso	Porcentagem De Fracasso
Social	71	29
Afetivo	75	25
Profissional	53	47
Saúde	27	83

Prazer e Sofrimento no Trabalho

Com relação ao prazer (fatores gratificação e liberdade) e ao sofrimento (fatores insegurança e desgaste) no trabalho, os participantes demonstraram, de modo geral, não sofrerem e sentirem prazer com seu trabalho. Isto pode ser confirmado observando-se os resultados da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST). Numa escala que variou de 1 a 5, a média das respostas no fator gratificação foi de 3,78, no fator liberdade, de 3,68, no fator insegurança, de 2,52 e no fator desgaste, de 2,56, significando que os respondentes sentem-se gratificados e livres no trabalho e não se sentem inseguros ou desgastados (Tabela 9).

Tabela 9. Médias e Desvios-Padrão dos Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

Fator	M	Σ
Gratificação	3,78	0,78
Liberdade	3,68	0,72
Insegurança	2,52	0,83
Desgaste	2,56	0,77

Interação entre as Variáveis

Correlações de Spearman foram calculadas entre *stress* e qualidade de vida (QV), *stress* e prazer e sofrimento no trabalho (EIPST) devido ao fato de que os dados oriundos dos questionários de *stress* serem nominais, embora os resultados do questionário de IQV e EIPST sejam contínuos (porque se trabalha, ao final da apuração, com a soma das respostas).

A presença de *stress* demonstra correlação negativa e significativamente em relação aos quadrantes social (-0,256), profissional (-0,329) e saúde (-0,384) da qualidade de vida, significando que quanto maior o *stress*, menor a qualidade de vida nesses quadrantes. Não havia correlação significativa entre presença de *stress* e o quadrante afetivo (-0,123).

Por outro lado, presença de *stress* correlacionou-se negativa e significativamente com gratificação (-0,341) e liberdade (-0,389), significando que quanto mais *stress*, menos o indivíduo sente gratificação e liberdade no trabalho. Outrossim, a correlação entre *stress* e insegurança (0,176) e desgaste (0,426) foi positiva e significativa, o que quer dizer que quanto mais *stress*, mais o indivíduo sente insegurança e desgaste no trabalho. Todavia, não se pode, a partir de resultados de correlação, falar em “causa”, apenas em associação das variáveis. Os resultados podem ser observados na Tabela 10.

Tabela 10. Correlações de Spearman entre *Stress*, Quadrantes de Qualidade de Vida e Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

Aspectos De IQV E De EIPST	Stress
Quadrante Social	-0,256**
Quadrante Afetivo	-0,123
Quadrante Profissional	-0,329**
Quadrante Saúde	-0,384**
Gratificação	-0,341**
Liberdade	-0,389**
Insegurança	0,176*
Desgaste	0,426**

** SIGNIFICANTE AO NÍVEL DE 0,01 (BI-CAUDAL).

* SIGNIFICANTE AO NÍVEL DE 0,05 (BI-CAUDAL).

Foi também calculada a Correlação de Pearson entre IQV e EIPST porque os dados eram contínuos (Tabela 11). Os aspectos da qualidade de vida mostraram-se significativamente correlacionados com os fatores de prazer e sofrimento no trabalho. Pode-se notar correlações positivas entre os quadrantes social, afetivo, profissional e da saúde e os fatores gratificação e liberdade, significando, que quanto mais o indivíduo sente liberdade e gratificação no trabalho, maior a QV nos quadrantes social, afetivo, profissional e da saúde. Os valores de correlação negativa entre os fatores insegurança e desgaste e os quadrantes social, afetivo, profissional e da saúde demonstraram que, quanto mais inseguros e desgastados os respondentes se sentiam, menor era sua QV nos quatro quadrantes. Enfatiza-se que os resultados referem-se, apenas, à associação sistemática entre as variáveis e não a uma relação de causa e efeito.

Tabela 11. Correlações de Pearson entre os Quadrantes de Qualidade de Vida e os Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

IQV	Quadrante Social	Quadrante Afetivo	Quadrante Profissional	Quadrante Saúde
EIPST				
Gratificação	0,330**	0,425**	0,719**	0,398**
Liberdade	0,350**	0,451**	0,622**	0,435**
Insegurança	-0,309**	-0,272**	-0,344**	-0,445**
Desgaste	-0,286**	-0,303**	-0,648**	-0,445**

** SIGNIFICANTE AO NÍVEL DE 0,01 (BI-CAUDAL).

Os dados foram posteriormente submetidos à análise de regressão logística, já que se pretendia testar se prazer e sofrimento no trabalho, e variáveis sócio-demográficas como sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo no cargo, tempo no setor e tempo na empresa possuíam algum impacto no *stress*. Dado o fato de que o *stress* é uma variável discreta, isto foi feito por meio da análise de regressão logística (Tabachnick & Fidell, 1996).

Os resultados mostraram que o conjunto das variáveis antecedentes da regressão logística que reuniu os quatro fatores de PST (gratificação, liberdade, insegurança e desgaste) e variáveis sócio-demográficas explicou significativamente 56% da variância do *stress* (R^2 de Nagelkerke= 0,56, qui-quadrado= 70,45, grau de liberdade= 23 , $p \leq 0,001$).

As variáveis responsáveis pela significância do modelo foram o sexo feminino ($B= 2,32$, Wald= 10,41, $p \leq 0,001$) e o setor 1405, no qual os respondentes trabalhavam ($B= 2,22$, Wald= 5,32, $p \leq 0,001$) que são diretamente relacionados e o tempo na operação, inversamente relacionado ($B= -0,09$, Wald= 7,73, $p \leq 0,01$). Isto significa que sexo feminino, os trabalhadores do setor 1405 e o menor tempo no setor demonstram ser os preditores mais significativos da presença de *stress*. A Tabela 12 mostra o impacto mais significativo de cada variável antecedente no *stress*. O Anexo I contém a tabela completa dos resultados da Análise de Regressão Logística entre os Quatro Fatores de PST (Gratificação, Liberdade, Insegurança e Desgaste) e Variáveis Sócio-Demográficas.

Tabela 12. Resultados Significativos da Análise de Regressão Logística entre os Quatro Fatores de PST (Gratificação, Liberdade, Insegurança e Desgaste) e Variáveis Sócio-Demográficas

Variável	B	SE	Wald	GL	SIG	R	Exp (B)
	(Coeficiente B Da Regressão Logística)	(Erro Padrão)	(Teste De Wald)	(Graus De Liberdade)	(Significância Do Wald)	(Sentido Da Relação Entre A Variável E PST)	(Peso Da Variável Na Explicação De PST)
SEXO (feminino)	2,3221	0,7196	10,4147	1	0,0013	0,2212	10,1974
SETOR (1405)	2,2223	0,9639	5,3155	1	0,0211	0,1388	9,2289
TEMPO NO SETOR (1)	-0,0965	0,0347	7,7348	1	0,0054	-0,1826	0,9080

O índice geral de acerto do conjunto das variáveis antecedentes da regressão logística foi de 81% (Tabela 13). Em 86% das vezes em que o conjunto das variáveis antecedentes da regressão logística prediz ausência de *stress* e em 70% das vezes em que prediz presença de *stress*, a classificação está correta.

Tabela 13. Classificação da Capacidade de Predição do Modelo de Regressão Logística

		Predito		% Correta
		Não	Sim	
Observado	Não	80	13	86
	Sim	13	31	70
Total				81

As análises de regressão logística foram calculadas entre *stress*, fatores de prazer e sofrimento no trabalho e os quadrantes de qualidade de vida, conforme mostram as figuras a seguir.

A primeira delas mostrou que *stress* e os fatores de prazer e sofrimento no trabalho predisseram significativamente o quadrante social, explicando 18% de sua variância total ($R^2 = 0,178$, $F = 6,77$, $p \leq 0,001$). A variável insegurança foi a única responsável por este resultado ($\beta = -0,21$, $t = -2,38$, $p \leq 0,05$) explicando inversamente o quadrante social. Isto significa que a insegurança explicou o insucesso neste quadrante (Figura 2).

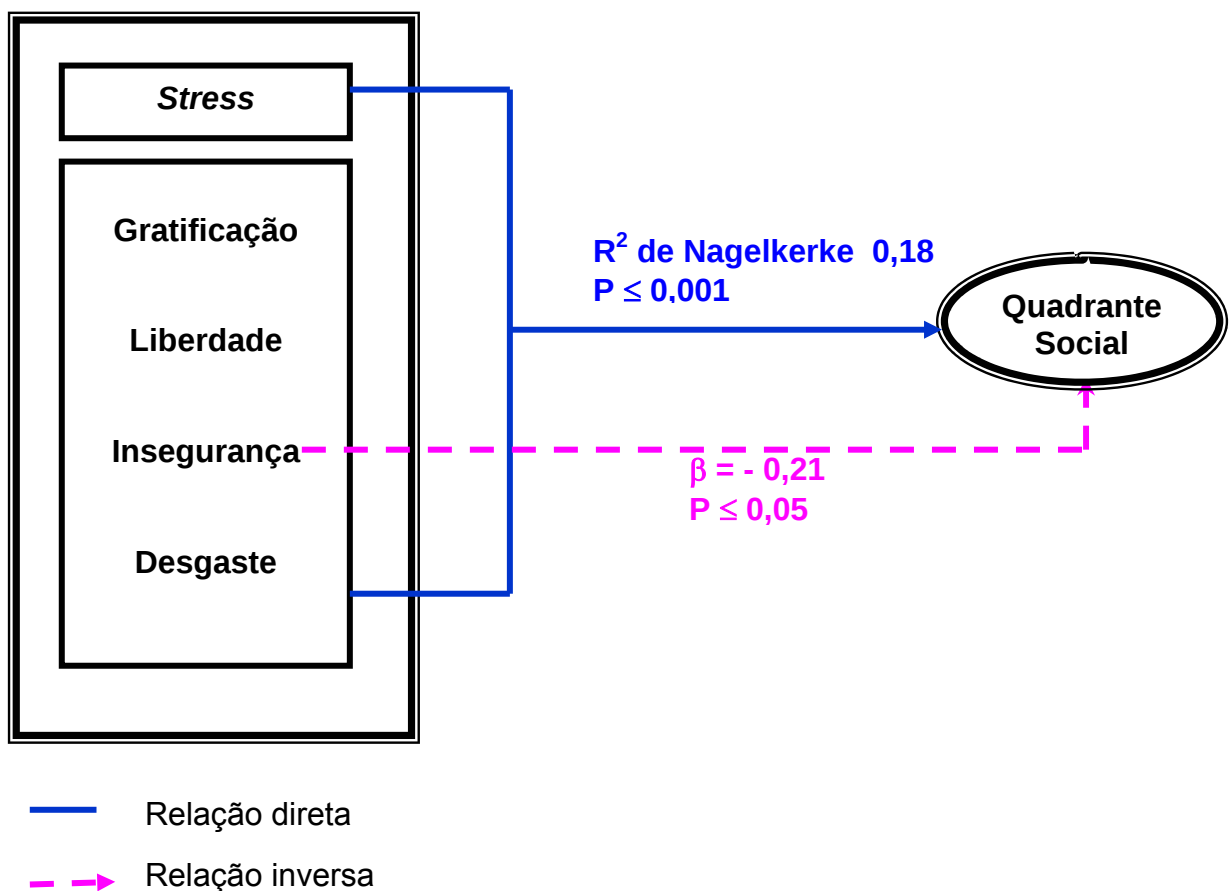


Figura 2. Resultado da Regressão Logística entre *Stress*, Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Social

A segunda regressão mostrou que *stress* e os fatores de prazer e sofrimento no trabalho predisseram significativamente o quadrante afetivo, determinando que 24% de sua variância total ($R^2 = 0,241$, $F = 9,63$, $p \leq 0,001$) foram responsáveis por este resultado os fatores de prazer: gratificação ($\beta = 0,23$, $t = 2,06$, $p \leq 0,05$) e liberdade ($\beta = 0,27$, $t = 2,72$, $p \leq 0,01$), o que significa que sentimentos de gratificação e de liberdade explicaram o sucesso neste quadrante (Figura 3).

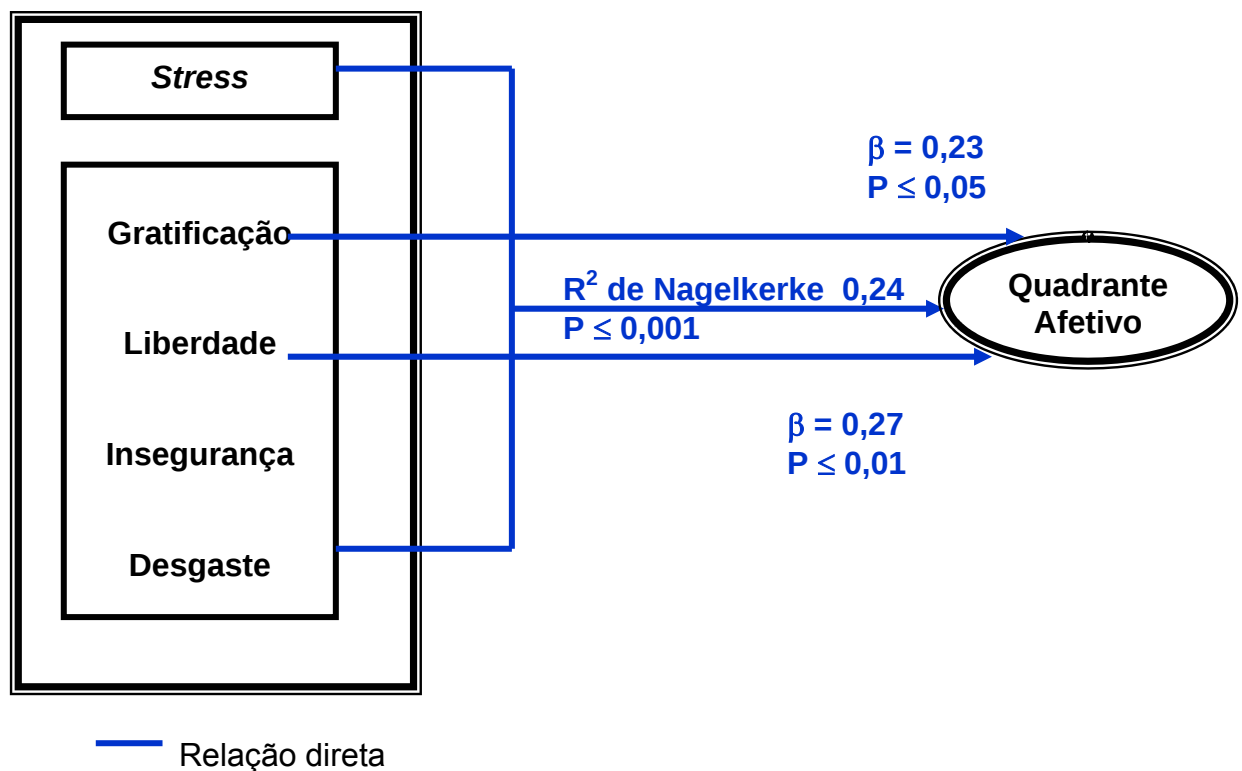


Figura 3. Resultado da Regressão Logística entre *Stress*, Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Afetivo

A terceira regressão demonstrou que *stress* e os fatores de prazer e sofrimento predisseram significativamente o quadrante profissional, prenunciando 59% de sua variância total ($R^2 = 0,59$, $F = 44,69$, $p \leq 0,001$). Foram responsáveis por este resultado os fatores de prazer: gratificação ($\beta = 0,42$, $t = 5,23$, $p \leq 0,01$), liberdade ($\beta = 0,16$, $t = 1,99$, $p \leq 0,05$) e um dos fatores de sofrimento: desgaste ($\beta = -0,31$, $t = -3,91$, $p \leq 0,001$). Isto significa que gratificação e liberdade explicaram o sucesso no quadrante profissional e desgaste explica o fracasso (Figura 4).

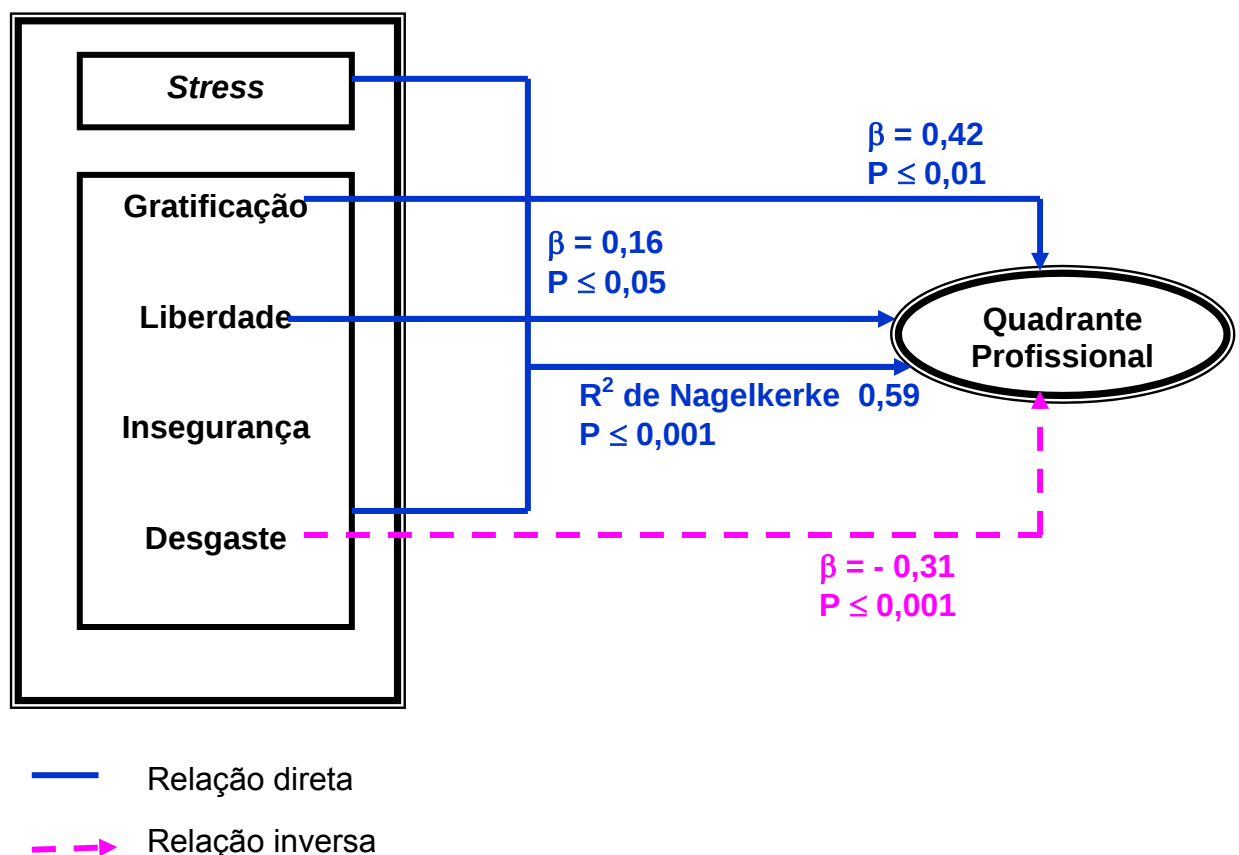


Figura 4. Resultado da Regressão Logística entre *Stress*, Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Profissional

A quarta regressão demonstrou que *stress* e os fatores de prazer e sofrimento confirmam significativamente o quadrante da saúde, predizendo 34% de sua variância total ($R^2 = 0,34$, $F = 16,10$, $p \leq 0,001$). Foram responsáveis por este resultado o *stress* ($\beta = -0,24$, $t = -3,28$, $p = 0,001$) e um dos fatores de sofrimento: insegurança ($\beta = -0,29$, $t = -3,62$, $p \leq 0,001$), significando que *stress* e insegurança são os responsáveis pelo prejuízo à saúde (Figura 5.).

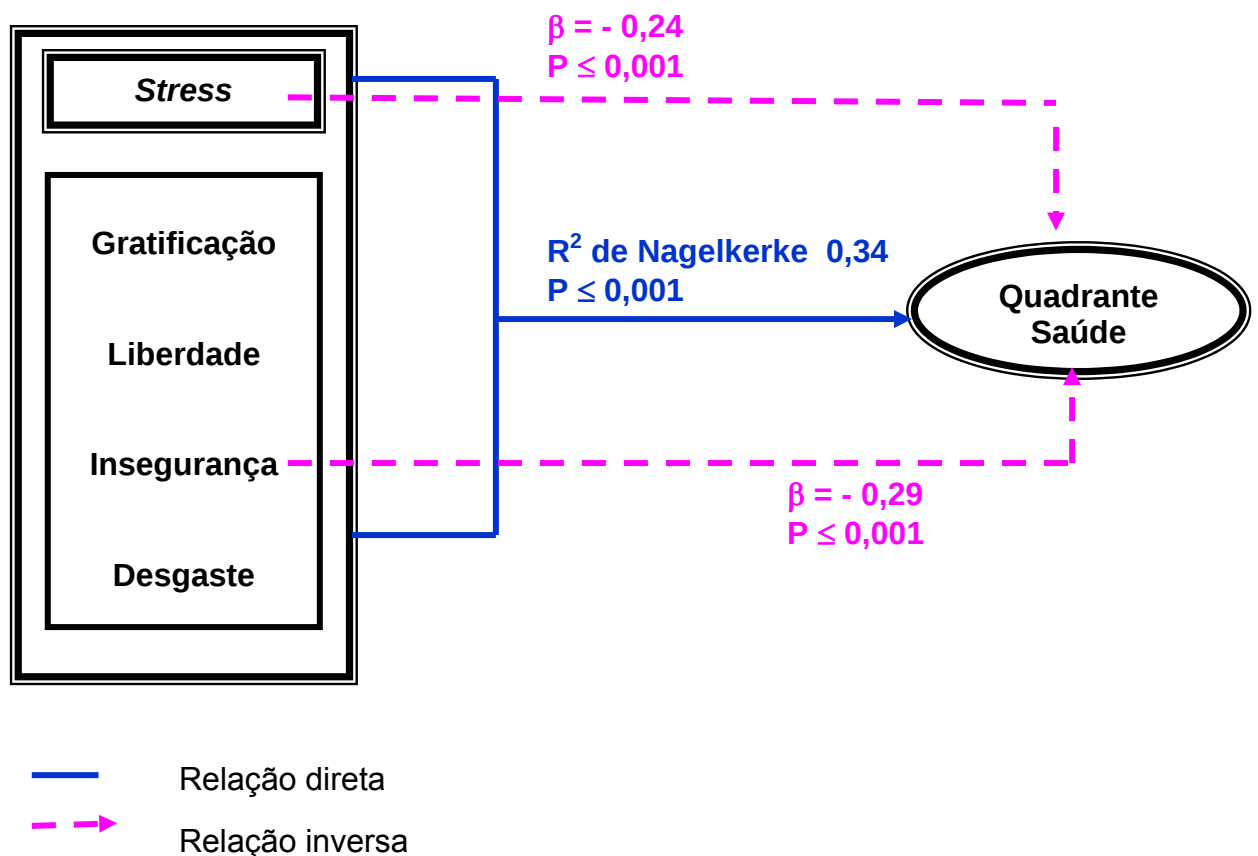


Figura 5. Resultado da Regressão Logística entre *Stress*, Fatores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Quadrante Saúde.

Discussão

A presente pesquisa mostra a existência de relações significativas entre as variáveis *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho. Antes de iniciar propriamente a discussão dos dados, faz-se mister relatar o grande apoio recebido pela parte gerencial e estratégica da empresa, que custeou inclusive parte da pesquisa. Houve um grande retorno dos instrumentos e bastante interesse por parte dos atendentes em participar dessa investigação.

Esses fatos demonstram que a empresa, além de colaborar com as práticas acadêmico-científicas, também preocupa-se em conhecer os aspectos problemáticos das suas atividades. Posto que realiza, anualmente, pesquisas de clima organizacional, e tenta sanar os problemas detectados. Tais iniciativas remetem a um cuidado em relação ao bem-estar de seus associados, ou seja, os trabalhadores. Por meio dessas ações, a empresa desperta nos atendentes, uma predisposição em melhorar o ambiente de trabalho, o que pode ser confirmado pelo interesse voluntário dos atendentes em participar dessa pesquisa.

A maioria dos participantes é do sexo feminino, fato este que pode estar relacionado à inserção da mulher no mercado de trabalho nos dias atuais (Burger, 2003). Contudo, não se pode afirmar que essa ocupação funcional seja tipicamente feminina, também porque não existem pesquisas especificamente voltadas para a análise deste fator.

Em relação à escolaridade dos informantes, mais da metade completou os estudos do Ensino Médio, todavia somente 13% estavam cursando o nível Superior, mesmo a empresa oferecendo como benefício, o custeio de cursos de graduação e pós-graduação. Uma possível explicação para o pequeno interesse, por parte dos atendentes em usufruir desse benefício, poderia ser o fato de que, para o desempenho da função, não é exigido o nível universitário.

Além disso, outras condições sócio-demográficas dos participantes como por exemplo o fato de possuírem prole; desenvolverem dupla jornada de trabalho; serem arrimo de família; cuidarem de pais adoentados; entre outras complicações desse tipo podem ter sido parcialmente responsáveis por esse não interesse. Embora, não sejam essas variáveis controladas nesse estudo.

A média de idade dos respondentes enquadra-os no grupo dos adultos jovens e, em relação ao estado civil, a maioria enquadra-se na classe dos solteiros. O tempo de trabalho na empresa e de atuação no cargo em questão foi inferior a 24 meses.

Em se tratando de experiência profissional, pôde-se aferir que para grande parte dos participantes da pesquisa, o trabalho de atendente de *Call Center* era o primeiro emprego. Relacionado a essa questão, há um projeto da empresa intitulado “Primeiro Emprego”, que pode explicar esse dado. Além disso, baixa remuneração, pequena possibilidade de crescimento na carreira e a pouca idade dos trabalhadores podem também predizer seu curto período de tempo na empresa e no cargo. Outra explicação para esse mesmo fato é que a empresa iniciou suas atividades há apenas cinco anos.

O setor 1405 foi o que mais contribuiu com a pesquisa, pelo fato de que, dentre os três setores participantes, ele possuía o maior número de atendentes. Isto pode justificar o impacto que este setor teve na sintomatologia do *stress*.

Os participantes estavam distribuídos quase que igualmente nos três turnos pesquisados. Porém este aspecto não foi analisado, já que Barros e Nahas (2001) enfatizam que o turno e o tamanho da empresa não interferem no *stress* desenvolvido pelos trabalhadores.

Os atendentes pesquisados são jovens, têm pouco tempo de trabalho na empresa e a maioria é de solteiros, pertencentes ao sexo feminino. Essas características, segundo Bueno (2000), Barros e Nahas (2001), Chace (2000) e Souza e Silva (2002), são predisponentes ao *stress*. No entanto, os dados revelaram que 31% dos participantes apresentavam sintomatologia significativa de *stress*, o que significa que estavam vivenciando alguma situação irritante, amedrontadora ou excitante (Lipp, 1996a). Desse conjunto, 29,6% estava na fase de resistência.

Esse percentual está ligeiramente abaixo da média de São Paulo, Rio de Janeiro e João Pessoa, que é de 32%. Também apresenta-se abaixo do percentual médio, no tocante às fases de quase-exaustão e exaustão, sendo a primeira 7% e a segunda 1% da média nacional (Lipp, 1996b). Isso pode se justificar pelo fato de os trabalhadores serem jovens, que ainda não “tiveram tempo” para adoecer. Outra justificativa coerente pode ser a atuação dos programas desenvolvidos pela empresa. Esses programas são desenvolvidos pela área de Talentos Humanos, em parceria com outras áreas e realizam ações diversas, como por exemplo: *feedbacks*,

atividades de relaxamento, valorização dos associados, entre outras. Um dos pontos mais positivos pode ser que estão contribuindo para o baixo percentual de stress encontrado (Dunn, 2000 e Robbins, 2002) e ajudando a amenizar os conflitos entre as necessidades dos indivíduos e os da empresa (Crespo, 1997).

Aproximadamente 30% dos participantes se encontravam na fase de resistência, segunda fase do processo de *stress*, que é caracterizada por cansaço físico e mental e baixa no sistema imunológico. Além disso, pode ocasionar doenças, dificuldades com a memória, baixa produtividade, e levar, caso não seja revertido o processo, à fase de quase-exaustão, que impossibilita o trabalhador de exercer suas funções (Lipp & Tanganelli, 2000).

Esses dados indicam que há fatores estressantes presentes no ambiente de trabalho. Esses fatores fazem com que os atendentes utilizem muita energia desnecessária para lidar com os problemas. Por outro lado, esse tipo de fator estressante não é, necessariamente, de natureza ocupacional. E, como não se fez nenhum levantamento sobre as fontes de *stress*, não se pode garantir quais fatores estariam conduzindo os respondentes à fase de resistência.

É importante citar que o monitoramento constante por parte dos supervisores e do contratante dos serviços pode ser também uma fonte de *stress*, que deve ser investigada. No entanto, em pesquisa realizada por Figueroa, Muiños, Marro e Coria (2001), a maior fonte de *stress* advém da vida pessoal e, em segundo lugar, do trabalho.

A sintomatologia apresentada continha tanto sintomas físicos como psicológicos, prevalecendo minimamente no psicológico. Uma explicação para este fato seria a de que a função de atendimento exige mais equilíbrio da parte emocional do atendente, do que de sua parte física. Mesmo porque, a atividade é desenvolvida o tempo todo com o atendente sentado e essa posição só é alterada nos momentos de pausa e/ou quando o fisioterapeuta realiza atividades físicas, de melhoria de postura e relaxamento.

Outrossim, as atividades de atendimento ao público exigem um intenso e constante contato interpessoal, tendo por objetivo ajudar pessoas e, como complementa Ferreira e Mendes (2001) é uma atividade complexa e estruturada em uma lógica algorítmica. Quando os esforços utilizados não correspondem às expectativas, ao potencial individual e, nem tampouco às recompensas recebidas, o

trabalhador pode ser levado a um estado de frustração, esgotamento emocional e atitudes negativas com colegas e com os clientes (Reinhold, 2002; Faber, 2000).

Os professores, do ensino fundamental, pesquisados por Rossa (2003), professores universitários estudados por Burger (2003), e as mulheres casadas analisadas por Cipriano (2002), também se encontravam na fase de resistência, apresentando mais sintomas psicológicos do que físicos, o que vem corroborar com os dados dessa investigação. Percebe-se que a fase de resistência é a que vem apresentando maior incidência nas pesquisas realizadas.

O *stress* está sendo considerado o mal que afeta o homem e a mulher moderna (Ladeira, 1996), entretanto, na amostra analisada, ele apresentou-se abaixo da média nacional. É válido ressaltar que a cidade onde a pesquisa foi realizada é interiorana e de médio porte. Pelo fato de não se haver dados disponíveis sobre este tipo de cidade em pesquisas já realizadas, estabeleceu-se um paralelo com as grandes cidades. Entretanto, deve-se atentar para o fato de que cidades de grande porte podem apresentar aspectos que contribuam para o aumento do *stress*.

Encontra-se na literatura pesquisa indicação de que profissionais sem sintomas significativos de *stress*, estão satisfeitos com o trabalho e percebem que exercem maior controle sobre suas responsabilidades, como afirmam Lipp (1996), Lipp, Sassi e Batista (1992) e Lipp (2000). Os dados apresentam-se em consonância com a definição de *stress* que norteou essa pesquisa.

Em termos de pressões e cobrança, para os atendentes pesquisados, a empresa não está exigindo mais do que eles mesmos podem oferecer. Entretanto, existe uma porcentagem deles que apresentam sintomas significativos de *stress*, predominando a fase de resistência, em que os sintomas não são tão intensos e, a priori, não identificáveis facilmente. Isso faz com que os atendentes estressados gastem muita energia e esse gasto excessivo pode levar o organismo ao adoecimento (Seyle, 1947).

O modelo da regressão logística apontou que a predominância do sexo feminino, o setor 1405 e o menor tempo de trabalho no setor foram as variáveis sócio-demográficas que contribuíram para haver 31% de atendentes com sintomas significativos de *stress*. O fator sexo tem considerável relevância, porque as mulheres parecem estar mais expostas às condições de *stress*, tanto pelas especificidades de sua condição biológica, como pelos papéis culturais que a

sociedade lhes impõe. Esses dados são também confirmados por Lipp (1996b), Vaag e Spielberger (1998), Lipp e Tanganelli (2000) e Calais (2003). O menor tempo no setor é, segundo Chace (2000) e Souza (2001), um predisponente ao *stress*, já que ainda não foram desenvolvidas estratégias de enfrentamento para as situações que desequilibram a homeostase do organismo.

Em pesquisa realizada por Souza e Silva (2002), os resultados apontaram que o *burnout* é mais acentuado nos primeiros anos de profissão, já que os profissionais tendem a se sentir mais inseguros e estão com expectativas mais elevadas. Como o *burnout* é um constructo positivamente relacionado com o *stress*, conforme Reinhold (2002), isto confirma os achados deste estudo. Os indivíduos em início de carreira se beneficiariam ao desenvolver uma visão mais real do que seja o próprio trabalho e do que se poderá obter com ele.

Por outro lado, esses trabalhadores necessitam desenvolver estratégias de enfrentamento, talvez com ajuda de um psicólogo, para evitar que se “consumam em chamas”. Para contornar esse tipo de dificuldade, as empresas também podem desenvolver programas de treinamentos, que capacitem os indivíduos a lidarem com as adversidades no trabalho.

O *stress* pode afetar qualquer pessoa, independente da sua atividade profissional, gênero, condição sócio-econômica e familiar. Alguns eventos representam estímulos mais fortes para os indivíduos, os quais, dependendo da capacidade de adaptação, levam ao aparecimento dos sintomas do *stress*, que podem ser de natureza física, de natureza psicológica ou de ambas (Voguel, 1993).

O teste de qualidade de vida resultou em índices satisfatórios para os quadrantes social e afetivo e, moderadamente, para o quadrante profissional. Já para o quadrante de saúde, o resultado foi preocupante por estar abaixo do que foi apresentado em pesquisas de qualidade de vida no Brasil (Lipp, 1996b, Lipp & Tanganelli, 2000).

Para Rodrigues (1992), a qualidade de vida é considerada boa quando os níveis de *stress* são toleráveis. Ainda que a empresa se preocupe com a ergonomia, e, conseqüentemente, promova a Semana de Qualidade de Vida, atividades de relaxamento, palestras e tenha uma equipe de profissionais de saúde disponível para os atendentes, o índice de boa qualidade de vida na saúde apresentou-se baixo.

Deve-se considerar que o fracasso na qualidade de vida na área da saúde, medida pelo IQV, não denota, necessariamente, doença, e sim o estilo de vida dos atendentes. Embora a empresa esteja demonstrando bastante preocupação com a saúde dos atendentes, as ações propostas por ela, talvez não estejam conseguindo mudar o estilo de vida dos trabalhadores fora do ambiente de trabalho. Por ser um grupo de trabalhadores jovens, os efeitos deletérios na saúde, possivelmente, só aparecerão no futuro.

Shepard (1994), Guiselini (1996) e Carelli (2001) professam que o estilo de vida interfere na qualidade de vida. Barros e Nahas (2001) ainda afirmam que homens, solteiros e sem filhos, têm a tendência de ter baixa qualidade de vida, em virtude, dentre outros fatores, da ingestão de bebidas alcoólicas e baixo consumo de verduras e frutas. Já as mulheres apresentam baixa qualidade de vida pela inatividade, pouco lazer e dupla jornada de trabalho. Esses autores sugerem que mudanças no estilo de vida dependem, em grande parte, de conscientização, esclarecimento e interesse por parte dos trabalhadores, mais do que propriamente da empresa.

Nesse aspecto, a empresa, para elevar a produtividade e a qualidade dos produtos e serviços, tem utilizado os preceitos da certificação ISO 9000 e, em conjunto, desenvolve programas de qualidade de vida, o que pode explicar os bons resultados encontrados nos quadrantes afetivo e social da qualidade de vida (Fernandes, 1996).

Apesar disso, não se deve negligenciar o fato de que 25% dos respondentes mostraram algumas dificuldades na área afetiva e que 29% deles não atingiram sucesso na área social. Este último dado chamou atenção, porque seria de se esperar que os respondentes, sendo tão jovens, contassem com maior sucesso nessa área. Talvez a dificuldade desses participantes, tanto na área social como na afetiva possa ser explicada pelo fato de que muitos, além de trabalharem, também estudam. Esse acúmulo de atividades, poderia não permitir que tempo suficiente fosse dedicado à área afetivo-social, que, embora presente até mesmo no local de trabalho, poderia não estar sendo suficientemente estimulada, diante da grande necessidade de afeto e de contatos sociais dos jovens respondentes.

Outra possível explicação para essa dificuldade na área afetiva, poderia ser que a insegurança (sentimento de não atender às expectativas da empresa) gerada pelo *stress*, esteja afetando também a área social. Quanto aos aspectos

profissionais, o surpreendente dado de que 47% dos respondentes não alcançar sucesso nessa área, possivelmente pode ser compreendido, no contexto de que o trabalho de *Call Center*, não é considerado como uma ocupação para muito tempo, haja visto o pouco tempo de permanência no cargo.

Esse parecer baseia-se na observação realizada pela autora, no seu trabalho de seleção e treinamento de funcionários para operarem em *Call Center*. Nessas observações, também constatou-se que os baixos salários, a falta de perspectiva de crescimento na carreira e o fato de que muitos são estudantes confere a esse tipo de trabalho um caráter temporário.

Nesse estudo verificou-se a não-existência de uma correlação significativa entre *stress* e a área afetiva. Levantou-se a hipótese de que na faixa etária dos entrevistados, o *stress* seja menos impactante na área afetiva em virtude dos contatos sociais estabelecidos, até mesmo no próprio local de trabalho.

Em relação ao prazer e sofrimento, os resultados do teste revelam a preponderância do prazer, em que os fatores gratificação e liberdade apresentam-se acima da média do instrumento.

O trabalho ao longo da História foi e, ainda é, retratado como sinônimo de sofrimento (Dejours, 1988). O estabelecimento definitivo do Capitalismo, a ascensão da burguesia, o advento do Taylorismo e do Fordismo vieram fortalecer essa visão. Com o declínio das idéias de Taylor e Ford, surgiram o Toyotismo e o Neoliberalismo. Esses princípios aumentaram o desemprego, a instabilidade no emprego e a precarização das condições de trabalho; e, reforçaram a concepção de que o trabalho causa sofrimento (Antunes, 2000 e Codo, Sampaio & Hitomi, 1993).

As análises dos resultados obtidos no instrumento de prazer e sofrimento no trabalho denotam que os atendentes do *Call Center* pesquisados, não somente apresentaram o predomínio da vivência de prazer no trabalho, como também revelam o sentimento de que o trabalho tem um sentido e um valor por si mesmo; é importante e significativo; e, existe harmonia entre os aspectos da atividade e as necessidades e desejos do atendente (Mendes, 1995).

Detectou-se também, o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e de ter liberdade para expressar sua individualidade. Nesse aspecto, a empresa tem programas de reconhecimento do desempenho; preparação de líderes - dentre os atendentes que se destacam; participação nos lucros da empresa; valorização dos Talentos Humanos (como crenças) e das idéias e opiniões dos trabalhadores;

estando em consonância com os pressupostos de Mendes (1995) sobre ações que contribuem para a vivência do prazer. Estas ações estejam contribuindo para os sentimentos de liberdade e gratificação detectados.

O grupo pesquisado apresenta fraca vivência de sofrimento. Isso indica pouca presença de sentimento de desânimo, de descontentamento, de adormecimento intelectual, de apatia em relação ao trabalho e de temor por não conseguir satisfazer às imposições organizacionais da empresa. Imposições essas, relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho (Mendes, 1999 e Pereira, 2003). Dados semelhantes foram obtidos por Morrone (2001). No entanto, na pesquisa de Ferreira e Mendes (2001), com atendentes ao público de uma instituição governamental do Distrito Federal, houve predominância de sofrimento.

Os atendentes vivenciam um estado de ajustamento da sua energia psíquica que constitui um estado de equilíbrio, no qual o sofrimento está sendo bem administrado ou está encontrando estratégias de enfrentamento adequadas. Os autores da linha analítica defendem que os mecanismos de defesa, que segundo Pereira (2003) foram propostos por Freud, são estratégias eficazes para o enfrentamento do sofrimento, mesmo que para isso o trabalhador aliene-se de seu trabalho.

Mendes e Tamayo (2001) apontam que o sofrimento dificilmente tem aparecido nas pesquisas como predominante no contexto organizacional. Fato que pode ser explicado, também, pela necessidade inerente à condição humana da busca constante do prazer e da fuga do sofrimento. Contudo, conforme apontam Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) e Mendes (1999), não se pode deixar de considerar que prazer e sofrimento são inseparáveis, fazendo parte de um único constructo. Mesmo existindo em fraca proporção, o sofrimento faz-se presente no grupo pesquisado, fato este que nos leva a inferir que, se o ambiente apresenta aspectos que conduzem ao sofrimento, estes devem estar sendo bem administrados pelos atendentes e, talvez algumas ações da empresa estejam contribuindo para que isso ocorra. Contudo, esse aspecto merece maior atenção e deveria ser pesquisado a posteriori.

Os atendentes, em geral, podem ter utilizado estratégias de enfrentamento do sofrimento, que podem ser consideradas positivas, na medida em que colaboram para o equilíbrio psíquico e são favoráveis para a adaptação às

situações de desgaste emocional, vivenciadas pelos trabalhadores (Mendes & Linhares, 1996 e Morrone, 2001). A empresa por sua vez, pode criar momentos específicos para que os atendentes explicitem seu parecer sobre suas dificuldades e sobre as facilidades, que encontram no trabalho. Essa iniciativa pode oferecer autonomia, conhecimento do processo de trabalho, maior valorização e reconhecimento ou intensificar a liberdade de expressão (Mendes, 1995).

Observando conjuntamente o *stress*, a qualidade de vida, o prazer e o sofrimento no trabalho, em análise de regressão logística, os resultados revelaram-se interessantes, já que mostraram que *stress*, má qualidade de vida e sofrimento estão altamente relacionados. A relevância desses dados deve ser enfatizada no que se refere a uma necessidade clara da área organizacional, de trabalhos de prevenção ao *stress* ocupacional.

Altos níveis de *stress*, má qualidade de vida e sofrimento no dia-a-dia do exercício da profissão, certamente devem gerar pessoas infelizes, cuja produtividade pode ser afetada (Lipp, 2001, Moraes & Kilimnik, 1994, Morrone, 2001). Embora, nesse estudo, não se tenha pesquisado o índice de *burnout* dos respondentes, levanta-se a hipótese de que aqueles que demonstraram um nível alto de *stress*, má qualidade de vida e sofrimento no trabalho estejam apresentando sintomas de *burnout*. Pesquisas futuras deveriam averiguar esses aspectos e estudar o *burnout* e as outras variáveis mencionadas nesse estudo.

A relação negativa encontrada entre um dos fatores de sofrimento (insegurança) e o quadrante social pode ser explicada pelo fato de que não atender às expectativas da organização, afeta a auto-estima, o que pode levar a um afastamento social, a um sentimento de menos valia e, por fim, à perda da identidade social (Pereira, 2003). No entanto, o impacto dessa relação nos atendentes pesquisados foi baixa, o que pode se justificar pela existência de várias ações da empresa para superar problemas de mau desempenho e incertezas quanto ao trabalho e, por outro lado, premiar os melhores desempenhos.

Também pode-se acrescentar a essas ações os vários projetos de inserção social desenvolvidos, que além de serem bem recebidos pelos associados da empresa, podem estar contribuindo para o não surgimento acentuado e/ou o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento do sofrimento. Deve-se, no futuro, averiguar essa hipótese e também analisar quais são as estratégias individuais de enfrentamento do sofrimento.

O prazer afeta diretamente os contatos afetivos, uma vez que estar satisfeito e realizado com o desempenho da profissão intensifica os laços afetivos, traz tranquilidade e melhora as relações pessoais no trabalho. Isto faz com que os indivíduos sejam mais afáveis com seus superiores e seus pares, possibilitando uma imagem e um ambiente de trabalho harmônico e tranquilo, que é sinônimo de bem-estar. Assim, o trabalho passa a ser uma fonte de alegria e prazer; com isso o indivíduo investe mais em suas atividades profissionais para ter mais satisfação, o que se torna um círculo vicioso.

A correlação encontrada entre *stress*, qualidade de vida e os fatores de prazer e sofrimento, justificam as dificuldades que muitos demonstraram na área profissional. Embora não completamente, uma vez que, o número de atendentes com baixa qualidade de vida, na área profissional é maior que o número de trabalhadores com *stress*. É provável também que as pessoas não estressadas e com má qualidade de vida na área profissional sejam aquelas que exerçam a função temporariamente.

Pois, verificou-se que existe uma relação entre gratificação e nível de liberdade percebido no exercício da função com sucesso na área profissional. O desgaste foi um fator que se correlacionou negativamente com esse quadrante, o que pode ser explicado pela jornada dupla (trabalho e estudo) de alguns respondentes.

O fato de se encontrar uma correlação positiva entre *stress* e fracasso na área da saúde, pode ser facilmente explicado devido à sintomatologia física e psicológica do quadro do *stress* e com base na relação encontrada entre insegurança e fracasso na área da saúde (Dejours, 1988).

Cipriano (2002) mencionando Kobasa (1979), afirma que indivíduos com abertura para mudanças, com sentimento de envolvimento e comprometimento com o trabalho, com a família ou com qualquer outra atividade que o envolva e que tenha uma sensação de controle sobre os eventos, apresentam maior resistência ao *stress*. Por sua vez Folkman, Schaefer e Lazarus (1979 *apud* Cipriano, 2002) argumentam que os indivíduos que dispõem de boa saúde e têm habilidades para buscar informações, verificar possíveis alternativas, selecionar ações com apoio social e com recursos monetários e a capacidade de interpretação de determinada situação têm menor probabilidade de desenvolver o *stress*.

Embora 31% dos respondentes apresentassem sinais de *stress*, a grande maioria demonstrou prazer com o trabalho. Este fato talvez possa ser explicado pela idade dos participantes, que, sendo muito jovens, ainda mantêm a motivação e o envolvimento com o trabalho.

Caso o enfoque psicanalítico tivesse sido utilizado, poder-se-ia manusear a proposta de Mendes e Tamayo (2001), em relação à afirmação de que trabalhadores, em geral, desenvolvem mecanismos de defesa compensatórios que os capacitam a perceber e a ver, essencialmente, os aspectos positivos da sua ocupação. Seria interessante realizar um trabalho de pesquisa sobre as estratégias e/ou mecanismos utilizados pelos trabalhadores para amenizar os aspectos negativos do trabalho.

O *stress* e as vivências de prazer e sofrimento mostraram aspectos importantes da qualidade de vida dos indivíduos. Com base nos resultados da regressão logística, os quais são mais rigorosos, de modo geral, pode-se afirmar que o *stress* teve um impacto maior no quadrante da saúde. Já prazer e sofrimento atuaram tanto direta como inversamente em todos os quadrantes da qualidade de vida. Talvez, esses resultados tenham sido limitados pelas características do instrumento de *stress*, que é inteiramente voltado para a sintomatologia.

As relações identificadas neste estudo, de modo geral, confirmaram achados de relatos isolados da literatura sobre o trabalho, embora não se tenha localizado estudos com trabalhadores de *Call Center*. A confirmação desses achados foi importante porque, embora a profissão de atendente de *Call Center* tenha sido gerada pelas recentes mudanças no mercado do trabalho, o indivíduo é basicamente o mesmo, independente da sua atuação profissional. Por essa razão, sofre influências semelhantes àsquelas das condições às quais está submetido.

Conclusão

A partir da pesquisa bibliográfica, constatou-se que o trabalho é uma atividade da espécie humana para transformar a natureza, superar as necessidades advindas da interação com o meio e construir a própria humanidade. É um agente gerador de necessidades e também provocador de doenças e sofrimentos físicos e psíquicos. O trabalho, às vezes, tem o seu significado invertido, assumindo características perniciosas.

Neste estudo, os objetivos da pesquisa foram atingidos. Foram confirmadas as relações entre *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho. As variáveis *stress* e prazer/sofrimento no trabalho apresentaram relação direta na qualidade de vida. O fator insegurança apresentou relação inversa no quadrante social; o fator desgaste indiretamente relacionou-se com o quadrante profissional; e, o *stress* e o fator insegurança apresentaram-se como responsáveis pelo insucesso no quadrante da saúde.

As correlações mais freqüentemente identificadas foram que, trabalhadores do sexo feminino, com pouco tempo na profissão e ainda jovens são mais afetados pelo *stress*. Quanto maior o *stress*, menor a qualidade de vida nas áreas social, profissional e de saúde. O prazer está diretamente relacionado à boa qualidade de vida e, o sofrimento está relacionado com a má qualidade de vida. De maneira mais específica, o sofrimento (fator insegurança) afeta indiretamente a área social e a da saúde, sendo esta última também influenciada pelo *stress*.

Não obstante, o fator desgaste, da vivência de sofrimento, relaciona-se inversamente com a área profissional, que também é influenciada, só que diretamente, pelo prazer. E, por fim, o prazer apresenta relação direta com a área afetiva.

Foram observados vários aspectos em comum e similaridades entre o *stress*, a qualidade de vida, o prazer e o sofrimento no trabalho, principalmente no impacto na vida dos trabalhadores e nos resultados da empresa. A presença de *stress* se correlacionou negativamente com os quadrantes social, profissional e de saúde da qualidade de vida.

Entretanto, não houve correlação significativa entre *stress* e quadrante afetivo. O prazer relacionou-se positivamente com todos os quadrantes da qualidade

de vida. O sofrimento contribuiu para o fracasso nos quadrantes social, profissional e de saúde. Assim, o *stress* e o constructo prazer-sofrimento no trabalho estão diretamente relacionados às várias dimensões da qualidade de vida.

Algumas limitações foram observadas nessa pesquisa e merecem ser citadas. Em primeiro lugar, embora o número de indivíduos-trabalhadores da empresa tenha sido metodologicamente adequado, a mesma apresenta peculiaridades e características que dificultam a transposição de dados para empresas com características muito diferentes.

Outro fator limitante foi a não utilização de entrevistas individuais e/ou coletivas, para um melhor conhecimento do que conduz ao *stress*, ao prazer-sofrimento no trabalho e às variáveis que afetam a qualidade de vida, conforme sugere a teoria da Psicodinâmica do Trabalho.

Como contribuição teórica, essa pesquisa representa uma ampliação dos estudos sobre *stress*, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho. Além disso, lança luz sobre uma lacuna existente, em relação à pequena incidência ou mesmo a quase inexistência de pesquisas sobre *Call Center*.

Em futuras pesquisas, sugere-se realizar as possíveis correlações entre *stress* e satisfação no trabalho; sofrimento e *burnout*; averiguando se o *burnout* pode ser sinônimo de sofrimento. Propõe-se que seja feito um diagnóstico das estratégias de enfrentamento utilizadas por quem apresenta sintomas significativos de *stress* e, também por aqueles que não apresentam. Juntamente com uma verificação, para descobrir se essas mesmas estratégias podem ser utilizadas nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Para a empresa, sugere-se primeiro a aplicação do Treino de Controle de *Stress* em todos os atendentes. Segundo, desenvolver e distribuir folders explicativos sobre *stress*, qualidade de vida e prazer/sofrimento no trabalho, ressaltando os impactos dessas variáveis no desempenho individual e na saúde, a curto e a longo prazos. Terceiro, a promoção de palestras com nutricionistas e educadores físicos, enfocando os bons hábitos alimentares e a importância das atividades físicas para o bem-estar físico e emocional. Além da realização de pesquisas sobre a satisfação dos associados em relação à empresa e ao trabalho.

Espera-se que os resultados dessa pesquisa possam ser de utilidade para outros pesquisadores e para empresas que busquem compreender e trabalhar

em prol do bem-estar dos indivíduos/trabalhadores e, conseqüentemente, promover melhores condições de trabalho.

Referências

- Abreu, K. L., Stoll, I. , Ramos, L. S., Baumgardt, R. A., Kristensen, C. H. (2002). Estresse ocupacional e síndrome de burnout no exercício profissional de Psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 2, 22-29.
- Aguiar, M. F. (2000). Lazer e produtividade no trabalho: *Enanpad*.
- Albornoz, S. (1994). *O que é trabalho?* São Paulo: Brasiliense.
- Albuquerque, L. G. & Limongi-França, A. C. (1998). Estratégias de recursos humanos e gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de Qualidade Total. *Revista de Administração da USP*, 2, 40-51.
- Antloga, C. S. X. (2003). Estilo de contato da organização com funcionário e prazer e sofrimento no trabalho: estudo de caso em uma empresa de material de construção no Distrito Federal. *Dissertação de Mestrado*. Brasília: Universidade de Brasília.
- Antoniuzzi, A. S., Dell’Aglia, D. D. & Bandeira, D. R. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, 3, 273-294.
- Antunes, R. (1998). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Cortez.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Aranha, M. A. L. A. & Martins, M. H. P. (1997). *Filosofando – introdução à Filosofia*. São Paulo: Editora Moderna.
- Barros, M. V. G. & Nahas, M. V. (2001). Comportamentos de risco, auto-avaliação do nível de saúde e percepção de estresse entre trabalhadores da indústria. *Saúde Pública*, 35, 13-25.

Bohlander, G. ; Snell, S. & Sherman, A. (2003). *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Borges, L. O. & Yamamoto, O. H. (no prelo). *O mundo do trabalho*.

Bueno, R. C. M. (2000). Incidência de stress em um grupo de profissionais da área médica. *Dissertação de mestrado*. Campinas: PUC- Campinas.

Burger, M. A. F. (2003). *Burnout e trabalho universitário produtivo*. Dissertação de Mestrado. Campinas: PUC-Campinas.

Calais, S. L. (2003). Diferenças entre homens e mulheres na vulnerabilidade ao stress. In: Lipp, M. N. (Org.). *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teoria e aplicações clínicas*, 87-91. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Carelli (1996). Com ser mais jovem por mais tempo. *Veja*, 27, 92-97.

Cenci, C. M. B. (2000). Sofrimento psíquico no trabalho bancário. *Revista de Filosofia e Ciências Humanas*, 1, 87-104.

Chace, R. G. (2000). Stress and burnout: is burnout just another euphemism for people who never really cared in the first place? Texto disponível na Internet: <http://www.thebcaa.com/burnout.htm> {27/10/2003}.

Cipriano, D. G. I. (2002). Stress feminino: efeitos diferenciais do relacionamento afetivo. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC- Campinas.

Codo, W., Sampaio, J.J.C. & Hitomi, A. H. (1993). *Indivíduo, trabalho e sofrimento – uma abordagem interdisciplinar*. Petrópolis, Rio de Janeiro.

Codo, Vasquez e Menezes (1999). Trabalho e afetividade. In: Codo, W. (Org.). *Educação, carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes, 48-59.

Cooper, J. R. (1995). Beware of professional burnout. Texto disponível na internet: <http://medicalreporter.health.org/tmr0495/ttmr2burn0495.html>{27/10/2003}

Cooper, C. L. & Williams, J. (1991). A validation study of the O. S. I.: On a blue-collar sample. *Stress Medicine*, 7, 109-112.

Crespo, M. L. F. (1997). Clima criativo: um diagnóstico para inovação nas organizações educacionais e empresarias. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC-Campinas.

Decenzo, D. A. & Robbins, S. P. (2001). *Administração de Recursos Humanos* (6ª ed.). Rio de Janeiro: Ltc Editora.

Decker, P. J., & Borger, F. H. (1993). Dimensions of work appraisal stress, strain, coping, job satisfaction and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology*, 4, 470-478.

Dejours, C. (1988). *A loucura do trabalho – estudo de psicopatologia do trabalho* (3ª ed.). São Paulo: Cortez-Oboré.

Dejours, C. (1995). Comment formuler une problematique de la santé en ergonomie et en medecine du travail? *Le Travail Humain*, 1, 1-16.

Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social* (5ª d.). Rio de Janeiro: Editora FGV.

Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1990). Itinéraire théorique en psychodynamique du travail. In: *Colloque Interdisciplinaire: Travail Recherche et Prospective*. Lyon.

Dejours, C. , Abdoucheli, E., & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.

Doby, V.J. & Caplan, R. D. (1995). Organizational stress as treta to reputation: effects on anxiety at work and at home . *Academy of Management Journal*, 4, 1105-1123.

Eng, S. (1998). Avoid burnout despite stress. <http://www.bouldernews.com/business/02bunout.html {27/10/003}>.

Evans, P. (1996). Carreira, sucesso e qualidade de vida. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, 3, 14-22.

Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador:Casa da Qualidade.

Ferreira, A. B. H. (1988). *Minidicionário Aurélio*. Rio de Janeiro:Editora Nova Fronteira.

Ferreira, M. C. & Mendes, A. M. (2001). Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Revista Estudos de Psicologia*, 1, 93-104.

Fischer, A. L.; Lieber, R. R. & Brow, F. (1995). *Patologia do trabalho*. São Paulo: Atheneu.

Figueroa, N. L., Schufer, M., Muinos, R., Marro, C. & Coria, E. A. (2001). Um instrumento para avaliação de estressores no contexto de emprego. *Psicologia Reflexão Crítica*, 3, 15-22. Porto Alegre.

França, H. H. (1987). A síndrome de burnout. *Revista Brasileira Médica*, 44, 25-27.

French, J. R. P. & Caplan, K. D. (1973). Organizational stress and individual strain. In: Morrow, C. J.. *The failure of success*. New York: Amacon.

Friedman, I. A & Roseman, H. (1974). *Type a behavior and you heart*. New York: A Frawcett Crest Book.

Gazzoti, A. A., & Vasquez-Menezes, I. (1999). Suporte afetivo e o sofrimento psíquico em burnout. In: W. Codo (Org.), *Educação: carinho e trabalho*, 261-266. Rio de Janeiro: Vozes.

Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del síndrome de quemar-se por el trabajo (burnout) em trabajadores de centros ocupacionais para discapacitados psíquicos. *Psicologia Del trabajo y de las Organizaciones*, 12, 67-80.

Gui, R. T. (2002). Prazer e sofrimento no trabalho: representações sociais de profissionais de Recursos Humanos. *Psicologia Ciência e Profissão*, 4, 86-93.

Guiselini, M. A. (1996). *Qualidade de vida* (2ªed.). São Paulo: Editora Gente.

Hackman, J. R. & Lawler, E. E. (1971). Employer recrions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 3, 259-286.

Handy, C. (1995). *A era do paradoxo. Dando um sentido para o futuro*. São Paulo: Makron Books.

Houaiss, A., Villar, M. S., & Franco, F. M. M. (org.) (2001). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva.

Ladeira, M. B. (1996). O que é stress ocupacional? *Vertentes*, 7, 123-137.

Lamas, B. S. C. (1999). Trabalho e prazer: pólos opostos ou um continuum? *Psico*, 2, 119-132.

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

Lazarus, R. S. & Lazarus, B. N. (1994). *Pasion and reason: making sente of our emotions*. New York: Oxford University Press.

Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

Lima, M. E. A. (1996). *Os equívocos da excelência*. Rio de Janeiro: Vozes.

Limongi-França, A. C. (2003). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Editora Atlas.

Limongi-França, A. C. & Arellano, E. B. (2002). Qualidade de Vida no Trabalho. In: Vários autores. *As pessoas nas organizações*. São Paulo: Editora Gente, 295-305.

Limongi-França, A. C. & Assis, M. P. (1995). Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. *RAE Light*, 2, 26-32.

Limongi-França, A. C. & Rodrigues, A. L. (1997). *Stress e trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Editora Atlas.

Lipp, M. N. (1984). Stress e suas implicações. *Estudos de Psicologia*, 3-4 5-19.

Lipp, M. N. (1991). Hirtensão arterial e stress. In: M. Knobel (Org.). *Psicossomática*. Campinas: Unicamp-Nep.

Lipp, M. N. (1996a). *Pesquisas sobre stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de riscos*. Campinas: Papirus.

Lipp, M. N. (1996b). O stress ocupacional e a qualidade de vida. In: *Anais do Simpósio sobre stress e suas implicações*. Campinas: PUC-Campinas.

Lipp, M. N. (1999). O que tenho é stress? De onde ele vem? In: Lipp, M. N. (Org). *O stress está dentro de você*. São Paulo: Editora Contexto, 9 -18.

Lipp, M. N.(2000). *Manual do inventário de sintomas de stress para adultos*. Campinas: Casa do Psicólogo.

Lipp, M. N. (2001). *O stress e a beleza da mulher*. São Paulo: Connection Books.

Lipp, M. N. (2003). O modelo quadrifásico do stress. In: Lipp, M. N. (Org.) *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. Campinas: Casa do Psicólogo, 17-22.

Lipp, M. N. & Guevara, A. J. H. (1994). Validação empírica do inventário de sintomas de stress. *Estudos de Psicologia*, 13, 43-49.

Lipp, M. N. & Malagris, L. E. N. (2001). O stress emocional e seu tratamento. In: B. Rangé (Ed.). *Terapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a Psiquiatria*. Porto Alegre: Artmed, 475-489.

Lipp, M. N. & Rocha, J. C. (1994). *Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida*. Campinas: Papirus.

Lipp, M. N., Sassi, L. C. L. & Batista, I. F. (1997). Stress ocupacional na equipe cirúrgica. *Cadernos de Pesquisa*, 1/2, 57-64.

Lipp, M. N., Souza, E. A. P., Romano, A. S. F. & Covolon, M. A. (1991). *Como enfrentar o stress infantil*. São Paulo: Editora Ícone.

Lipp, M. N. & Tanganelli, M. S. (2002). Stress ocupacional de magistrados da justiça do trabalho. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15, 537-548

Lunardi, W. D. & Mazzilli, C. (1996). O processo de trabalho na área de enfermagem: uma abordagem psicanalítica. *Revista de Administração*, 3, 63-71.

Malagris, L. E. N. (2003). Transtornos do stress agudo e pós-traumático. In: Lipp, M. N. (Org.). *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 171-176.

Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: news perspective. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1-15.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (.1997). *Inventário Maslach de Burnout. Síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: Ediciones Tea.

Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. (1ª ed.). San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (1999). *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Campinas: Papirus.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Meleiro, A. M. A. S. (2002). O stress do professor. In: Lipp, M. N. (Org.). *O stress do professor*. Campinas: Papirus, 11-27.

Mendes, A. M. (1994). Prazer-sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações. *Dissertação de Mestrado*. Brasília: Universidade de Brasília: Brasília.

Mendes, A. M. (1995). Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações na saúde mental dos trabalhadores. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 23, 55-60.

Mendes, A. M. (1996). Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. *Revista de Psicologia de Fortaleza*, 1/2, 27-32.

Mendes, A. M. (1999). Valores e vivências de prazer –sofrimento no contexto organizacional. *Tese de Doutorado*. Brasília: UNB.

Mendes, A. M. (2003). Uma proposta para pesquisa e gestão da Qualidade de Vida no Trabalho. www.pol.com.br {30/10/2003}.

Mendes, A. M. & Abrahão, J. I. (1996). A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. *Teoria e Pesquisa*, 2, 179-184.

Mendes, A. M. & Linhares, N. J. R. (1996). A defesa como uma estratégia frente ao sofrimento no trabalho: um estudo com enfermeiros de UTI. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 2, 267-280.

Mendes, A. M. & Tamayo, A. (2001). Valores organizacionais e prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Psico-USF*, 6, 39-46.

Mônaco, F. F. & Guimarães, V. N. (1999). Gestão da Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho. In: *VI Encontro Nacional de Estudos do Trabalho*, Abet.

Monteiro, A. M. M. (2004). Uma breve história do telemarketing. In: www.systemmarketing.com.br/conteudo-noticia5.htm {27/11/2003}.

Moraes, L. F. R.; Ferreira, S. A. A. & Rocha, D. B. (2000a). Trabalho e organização: influências na qualidade de vida e estresse na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. *Fase I do projeto de Iniciação Científica (ADM Emp/UFMG)*.

Moraes, L. F. R.; Ferreira, S. A. A. & Rocha, D. B. (2000b). Diagnóstico de qualidade de vida e estresse no trabalho da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. *Fase II do projeto de Iniciação Científica (ADM Emp/UFMG)*.

Moraes, L. F. R. & A. L. Kilimnik (1994). Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte: CEPEAD. FAGED.UFMG..

Moraes, L. F. R. , Marques, A. L., Kilimnik, Z. M. & Ladeira, M. B. (1993). O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional e da psicopatologia do trabalho. *Cadernos de Psicologia*, 4, 11-18.

Moraes, L. F. R.; Pereira, L. Z.; Souza, K. O. & Gusmão, L. V. N. (2001). Implicações do gênero na qualidade de vida e estresse no trabalho da polícia militar do estado de Minas Gerais. In: *Anais do V Congresso de Ciências Humanas, Letras e Artes de Ouro Preto*.

Morrone, C. F. (2001). “Só para não ficar desempregado”. Resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais. *Dissertação de Mestrado*. Brasília: UNB.

Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: perspectives and diretions. *Organizations Dynamics*, 1, 20-30.

Nahas, M.V. (1997). Atividade física como fator de qualidade de vida. *Revista Artus*, 13, 21-27.

Oliveira, S. (1997). A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalho. *Cadernos de Saúde Pública*, 4, 625-634.

Pereira, J. A. S . (2003). Vivências de prazer e sofrimento na atividade gerencial em empresa estratégica: o impacto dos valores organizacionais. *Dissertação de Mestrado*. Brasília: UNB.

Pereira, M. M. B. & Tricoli, V. A. C. (2003). A influência do meio ambiente e de práticas parentais na vulnerabilidade ao stress. In: Lipp, M. N. (Org.) *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 67-70.

Proença, I. M. (1998). Stress ocupacional e qualidade de vida do jornalista da mídia impressa diária. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC- Campinas.

Pucci, F. F. (1999). Profissão de saúde: análise de algumas variáveis que influenciam no trabalho em UTI. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC-Campinas.

Reinhold, H. H. (2002). O burnout. In: Lipp, M. E. N. (Org.). *O stress do professor*. Campinas: Papirus, 63-70.

Resende, S. (2003). Vivências de prazer e sofrimento no trabalho bancário: o impacto os valores individuais e das variáveis demográficas. *Dissertação de Mestrado*. Brasília: Universidade de Brasília.

Robbins, S. P. (1999). *Comportamento organizacional* (8ª ed.). Rio de Janeiro: Ltc.

Robbins. S. P. (2002). *Comportamento Organizacional* (9ª ed.). São Paulo: Prentice Hall.

Rodrigues, A. I. (1992). Estresse e trabalho: aumenta a preocupação com o desgaste do trabalhador. *Revista Proteção*, 17, 15-28.

Rodrigues, M. V. C. (1999). *Processos de melhoria nas organizações brasileiras*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Romano, A. S . F. (1989). Levantamento das fontes de stress ocupacional de soldados da Polícia Militar e o nível de stress por elas criado: uma proposta de um programa de controle do stress específico para a Polícia Militar. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC-Campinas.

Rossa, E. G. O. (2003). Relação entre stress e o burnout em professores do ensino fundamental e médio. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC-Campinas.

Sant'ana, A. S. , Costa, R. & Moraes, L. F. (2002). Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise em instituição de ensino básico. *Cepead*. Belo Horizonte: UFMG.

Santorum, K. M. T. (1995). O significado do trabalho: algumas considerações no âmbito da Psicologia. *Barbarói*, 3, 59-86.

Schaubroeck, J., Ganster, D. C., & Fox, M. L. (1992). Dispositional affect and work-related stress. *Journal of applied Psychology*, 3, 322-335.

Seyle, H. (1947). The General Adaptation Syndrome and Disease of Adaptation. *Journal Clinical Metabolismo*, 6, 117-130.

Shepard, R. J. (1994). Custos y beneficios de una sociedad deportiva activa en una sociedad sedentaria. In.: *3º Simposio Internacional de Actualización en Ciencias Aplicadas al Desporte*. Rosario, 127-135.

Silva, A. C. A. (1992). Estresse e qualidade de vida de bancários: um estudo exploratório com uma amostra de funcionários do Banco do Brasil. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC- Campinas.

Silva, M. A.D. & De Marchi, R. (1997). *Saúde e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Editora Best-Seller.

Soares, (1990). O stress do executivo brasileiro: similaridades entre homens e mulheres. *Dissertação de Mestrado*. Campinas: PUC-Campinas.

Souza, S. D. (2001). Qualidade de vida de professores universitários em fase de mestrado. *Dissertação de Mestrado*. Florianópolis: UFF.

Souza, W. C., Silva & A. M. M. (2002). A influência de fatores de personalidade e de empresa do trabalho no burnout em profissionais de saúde. *Estudos de Psicologia*, 19, 37-48.

Spink, P. K. (1992). Quando trabalhar é neurotizante. *Revista Psicologia Atual*, 27, 23-35.

Stella, M. I. J., Rosseto, M. A. C., Hames, S. L., Antonini, P., Rosseto Jr., J. A. & Coelho, A. C. P. (1999). O capital emocional como recurso de enfrentamento das psicopatologias do trabalho. *Psiquê*, 2, 16-23.

Tabachnick, B. G. & Fidel, L. S. (1996). *Using multivariate statistics*. New York: Harper Collins College Publishers.

Tanganelli, M. S. (2003). O treino de controle do stress aplicado a mulheres. In: Lipp, M. N. (Org.). *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 209-214.

Vaag, P. R. & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 294-305

Vasconcelos, A. F. (2001). Qualidade de vida no trababalho: origem, evolução e perspectivas. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1, 23-35.

Voguel, W. H. (1993). Stress, estressores e consequências para a saúde. *Revista de Psiquiatria*, 2, 97-103.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, 1, 45-58.

Wecker, A. & Jaeckel-Reinhald, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occupational Medicine*, 7, 512-517.

Wisner (1994). *A inteligência no trabalho*. São Paulo: Fudacentro/Unesp.

Witter, G. P. (2002). Produção científica e estresse do professor. In: Lipp, M. N. (Org.). *O stress do professor*. Campinas: São Paulo, 126-134.

www.acs.com.br

Anexos

Anexo A

Carta de Ciência da Empresa



ACS 0657/04

Uberlândia, 12 de Janeiro de 2004.

A/C Fabiana Batistucci de Lima

Mestranda PUC Campinas

Prezados Senhores,

Declaro por meio desta que a empresa concordou com os parâmetros e com a aplicação da pesquisa aplicada pela aluna desta instituição, **Fabiana Batistucci de Lima**. Autorizamos a divulgação do nome da empresa no corpo teórico da dissertação e o timbre da mesma.

Atenciosamente,

Ivana de Cássia Ribeiro Rosa Camilo

Analista de Talentos Humanos

ACS – Algar Call Center Service S/A

Anexo B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, _____,
R.G. _____, fui esclarecido (a) que o objetivo da pesquisa “*Stress*, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de *Call Center*” é diagnosticar a correlação entre as variáveis: *Stress*, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho.

Minha participação na pesquisa se resume a responder a quatro questionários: um denominado Inventário de Sintomas de *Stress*, o qual avaliará a presença de *Stress*, seus sintomas e a intensidade deste, o segundo questionário avaliará a Qualidade de Vida nos quadrantes social, afetivo, profissional e saúde, fornecendo um diagnóstico de qual área existe qualidade de vida. O terceiro denominado Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho, fornece um parâmetro de como o trabalho está sendo visto pelo trabalhador, como sendo mais causador de prazer ou sofrimento. Por último, uma ficha com meus dados demográficos.

Compreendo que a minha participação nesta pesquisa, não envolve riscos a minha pessoa e que, como benefício da minha participação voluntária, poderei participar de grupos de debates e dinâmicas sobre *Stress*, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho, e caso necessário, orientação sobre a necessidade de tratamento adequado.

Fui informado (a) que todas as informações obtidas sobre a minha pessoa, bem como os dados dos questionários respondidos por mim serão mantidos em sigilo para resguardo da minha privacidade.

Estou consciente que os dados deste trabalho serão utilizados apenas para a realização desta pesquisa, a qual poderá ser divulgada em Congressos, Eventos Científicos e publicada em periódicos nacional e internacional. A empresa, a qual trabalho, terá acesso aos dados gerais da pesquisa, não sendo fornecidos resultados individuais para a mesma.

Minha assinatura abaixo indica a anuência em participar desta pesquisa de forma voluntária, sem qualquer tipo de imposição ou coação.

Uberlândia, _____ de outubro de 2003.

Fabiana Batistucci de Lima
Pesquisadora Responsável

Voluntário

Anexo C**Ficha de Identificação****SEXO:**☐ Feminino☐ Masculino**ESTADO CIVIL:**☐ Solteiro (a)☐ Casado (a)☐ Separado (a)☐ Divorciado (a)☐ Viúvo (a)☐ Amasiado (a)**DATA DE NASCIMENTO:** _____**IDADE:** _____**ESCOLARIDADE:**☐ 1º Grau Completo☐ Ensino Médio Cursando☐ Ensino Médio Incompleto☐ Ensino Médio Completo☐ Superior Cursando. Curso: _____☐ Superior Incompleto Curso: _____☐ Superior Completo Curso: _____**CARGO:** _____**TEMPO NO CARGO:** _____**HORÁRIO DE TRABALHO:** _____**SETOR:** _____**TEMPO NO SETOR:** _____**TEMPO NA EMPRESA:** _____

Anexo D

Inventário de Qualidade de Vida (IQV)

As pessoas que se consideram realmente felizes atribuem sua felicidade ao sucesso em quatro áreas, que poderíamos chamar dos “QUADRANTES DE VIDA”: o Social, o Afetivo, o Profissional e o que se refere à Saúde. Poder-se-ia dizer que a qualidade de vida é considerada boa se a pessoa obteve sucesso nestas quatro áreas. Sucesso só em uma destas áreas, por maior que seja, significa fracasso nas outras. Avalie a sua qualidade de vida, descobrindo se tem sucesso em cada quadrante. Responda **SIM** ou **NÃO** conforme a sua realidade e tenha uma noção da qualidade da sua vida, no momento.

1.1 Quadrante Social

		SIM	NÃO
1.	Tenho amigos com os quais socializo em casa.	()	()
2.	A maior parte de meus amigos depende de mim para algo importante (que não só amizade).	()	()
3.	Gosto de conversar sobre assuntos não relacionados ao meu trabalho.	()	()
4.	Há horas em que acho que visitar e receber meus amigos é uma perda de tempo.	()	()
5.	Converso com meus vizinhos.	()	()
6.	Sinto-me desconfortável em festas.	()	()
7.	Colaboro com alguma instituição de caridade.	()	()
8.	Às vezes me esquivo de atender telefonemas de amigos.	()	()
9.	Prefiro conversar sobre trabalho, mesmo em uma festa.	()	()
10.	Gosto de passear sem pressa ou horários.	()	()
	Total:		

1.2 Quadrante Afetivo

		SIM	NÃO
1.	Tenho um relacionamento afetivo estável esposa(o) namorado(a).	()	()
2.	Sou admirado(a) por minhas qualidades além de minha atuação profissional.	()	()
3.	Sou comunicativo(a) e alegre com meus filhos, sobrinhos.	()	()
4.	Minha família está razoavelmente satisfeita com o número de horas que dedico a ela, por semana.	()	()
5.	Recebo afeto.	()	()
6.	Dou afeto.	()	()
7.	Admiro-me e gosto de mim mesmo (a).	()	()
8.	Gosto de observar a natureza e o faço sempre.	()	()
9.	Às vezes fico lembrando pequenos episódios bons da minha vida.	()	()
10.	Comemoro com prazer às datas importantes para mim	()	()
	Total:		

1.3 Quadrante Profissional

		SIM	NÃO
1.	Sou competente em meu trabalho.	()	()
2.	Tenho metas quanto ao que quero fazer.	()	()
3.	Meu trabalho é reconhecido por outros.	()	()
4.	Não tenho medo do futuro no que se refere ao trabalho.	()	()
5.	Ganho satisfatoriamente.	()	()
6.	Se pudesse pararia de trabalhar.	()	()

		SIM	NÃO
7.	Sinto que contribuo para o sucesso da empresa	()	()
8.	Escolhi a profissão errada para mim.	()	()
9.	Meu trabalho me oferece segurança.	()	()
10.	Se fosse possível mudaria de emprego.	()	()
	Total:		

1.4 Quadrante de Saúde

		SIM	NÃO
1.	Raramente tenho cefaléias (dor de cabeça).	()	()
2.	Minha pressão arterial está normal.	()	()
3.	Tenho problemas dermatológicos.	()	()
4.	Tenho azia com frequência.	()	()
5.	Faço check-up regularmente.	()	()
6.	Vou ao dentista todo ano.	()	()
7.	Faço exercício físico pelo menos três vezes por semana.	()	()
8.	Minha alimentação é saudável.	()	()
9.	Utilizo técnicas de relaxamento quando estou tenso.	()	()
10.	Consigo me desligar dos problemas para descansar.	()	()
11.	Tomo calmantes regularmente.	()	()
12.	Tenho estabilidade emocional.	()	()
13.	Sofro de ansiedade ou angústia.	()	()
14.	Meu peso está dentro da média.	()	()
15.	Durmo bem.	()	()
	Total:		

Anexo E

Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho (EIPST)

Como você se sente no Trabalho?

Leia as frases abaixo, analisando cada uma de acordo com o que você sente no dia-a-dia do trabalho. Marque, utilizando a escala abaixo, o número que melhor corresponde a sua avaliação.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Freqüentemente	Sempre

1. Meu trabalho é cansativo.					
2. Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho.					
3. Tenho liberdade para organizar meu trabalho da forma que quero.					
4. Sinto frustrações com o meu trabalho.					
5. Sinto orgulho do trabalho que realizo.					
6. Meu trabalho é desgastante.					
7. Sinto-me inseguro quando não atendo o ritmo imposto pela minha empresa.					
8. Sinto desânimo no trabalho.					
9. Sinto-me reconhecido pelos meus colegas pelo trabalho que realizo.					
10. Sinto satisfação em executar minhas tarefas.					
11. O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros.					
12. Meu trabalho me causa ansiedade.					
13. Meu trabalho é gratificante.					
14. Tenho receio de ser demitido ao cometer erros.					
15. Meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais.					

16. Meu trabalho me causa estresse.					
17. Sinto meus colegas solidários comigo.					
18. Receio não ser capaz de executar minhas tarefas no prazo estipulado pela empresa.					
19. Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho.					
20. Sinto-me ameaçado de demissão.					
21. Sinto-me identificado com as tarefas que realizo.					
22. Sinto o reconhecimento da minha chefia pelo trabalho que realizo.					
23. Sinto disposição mental para realizar minhas tarefas.					
24. Sinto-me pressionado no meu trabalho.					
25. Quando executo minhas tarefas realizo-me profissionalmente.					
26. Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho.					
27. Meu trabalho me causa tensão emocional.					
28. Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder meu emprego.					
29. No meu trabalho posso usar meu estilo pessoal.					
30. Tenho espaço para discutir abertamente com os colegas as dificuldades com o trabalho.					

Anexo F

Tabela 3.1. Origem Acadêmica dos Participantes que Cursam o Superior.

Curso	Frequência	% Válida	% Acumulada
Administração	3	12,0	12,0
Administração Marketing	1	4,0	16,0
Ciências Biológicas	2	8,0	24,0
Decoração	1	4,0	28,0
Direito	1	4,0	32,0
Educação Física	1	4,0	36,0
Engenharia Agrônômica	1	4,0	40,0
Engenharia de Telecomunicações	2	8,0	48,0
Física	1	4,0	52,0
Geografia	2	8,0	60,0
Historia	1	4,0	64,0
Letras	2	8,0	72,0
Pedagogia	4	16,0	88,0
Psicologia	1	3,8	4,0
Química	1	3,8	4,0
Serviço Social	1	3,8	4,0
Total	25	96,2	100
Não informaram	1	3,8	
Total	26	100,0	

Anexo G

Tabela 3.2. Origem Acadêmica dos Participantes com Superior Incompleto.

Curso	Frequência	% Válida	% Acumulada
Administração	3	25,1	25,1
Ciências Biológicas	2	16,8	41,9
Ciências Contábeis	1	8,3	50,2
Engenharia de Telecomunicações	1	8,3	58,5
Geografia	1	8,3	66,8
Letras	1	8,3	75,1
Matemática	1	8,3	83,4
Processamento de Dados	1	8,3	91,7
Sistemas de Informação	1	8,3	100,0
Total	12	100,0	
Não informaram	2		
Total	14		

Anexo H:

Tabela 3.3 Origem Acadêmica dos Participantes com Superior Completo.

Curso	Frequência	% Válida	% Acumulada
Comunicação Social	1	25,0	25,0
Pedagogia	2	50,0	75,0
Serviço Social	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	
Não Informaram	2		
Total	6		

Anexo I:

Tabela 11.1. Resultados da Análise de Regressão Logística Entre os Quatro Fatores de PST e Variáveis Sócio-Demográficas.

Variável	B	S.E.	Wald	GL	Sig.	R	Exp(B)
Sexo	2,3221	0,7196	10,4147	1	0,0013	0,2212	0,2212
Estado Civil			2,7868	4	0,5941	0,0000	0,0000
Estado Civil (1)	0,9704	1,2375	0,6149	1	0,4329	0,0000	0,0000
Estado Civil (3)	-0,4289	1,9177	0,0500	1	0,8230	0,0000	0,0000
Estado Civil (4)	-0,3428	2,0835	0,0271	1	0,8693	0,0000	0,0000
Idade	0,0465	0,0658	0,5004	1	0,4793	0,0000	0,0000
Escolaridade			5,8806	5	0,3180	0,0000	0,0000
Escolaridade (1)	1,5158	2,2120	0,4696	1	0,4932	0,0000	0,0000
Escolaridade (2)	2,9168	2,3830	1,4981	1	0,2210	0,0000	0,0000
Escolaridade (3)	0,2757	1,9370	0,0203	1	0,8868	0,0000	0,0000
Escolaridade (4)	1,2997	2,0437	0,4044	1	0,5248	0,0000	0,0000
Escolaridade (5)	0,4248	2,0998	0,0409	1	0,8397	0,0000	0,0000
Tempo no Cargo	0,0023	0,1025	0,0005	1	0,9817	0,0000	0,0000
Setor			5,3208	2	0,0699	0,0876	0,0876
Setor (1)	2,2223	0,9639	5,3155	1	0,0211	0,1388	0,1388

continua

Tabela 11.1. Resultados da Análise de Regressão Logística Entre os Quatro Fatores de PST e Variáveis Sócio-Demográficas (Continuação).

Variável	B	S.E.	Wald	GL	Sig.	R	Exp(B)
Setor (2)	1,8322	1,3682	1,7932	1	0,1805	0,0000	0,0000
Horário de Trabalho			7,4657	3	0,0584	0,0923	0,0923
Horário de Trabalho (1)	6,4334	29,0750	0,0490	1	0,8249	0,0000	0,0000
Horário de Trabalho (2)	7,7881	29,0781	0,0717	1	0,7888	0,0000	0,0000
Horário de Trabalho (3)	5,7114	29,0773	0,0386	1	0,8443	0,0000	0,0000
Tempo no Setor	-0,0965	0,0347	7,7348	1	0,0054	-0,1826	-0,1826
Tempo na Empresa	0,0595	0,1019	0,3408	1	0,5594	0,0000	0,0000
Gratificação	-0,9959	0,6155	0,6179	1	0,1057	-0,0599	-0,0599
Liberdade	-1,0907	0,06160	3,1354	1	0,0766	-0,0812	-0,0812
Insegurança	-0,4470						0,6395
Desgaste	0,6768	4232	0,1157	1	0,2908	0,0000	11,9676
		0,6013	1,2670	1	0,2603	0,0000	
Constante	-7,0024	9,3901	0,0568	1		0,8117	