Casi 16ª Edição
Congresso de Administração, Sociedade e Inovação

Niterói, RJ
Trabalho em elaboração
De 04 a 06 de dezembro de 2024

ANÁLISE DE FATORES ESTRESSORES NA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DE UMA AUTARQUIA MUNICIPAL: PONTO DE PARTIDA PARA IMPLANTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA.

Sandra Leite da Silva
Paulo Lourenço Domingues

Resumo: O setor público sofreu muitas transformações ao longo dos anos. Novas práticas gerenciais surgiram e os servidores foram obrigados a acompanhar toda essas transformações e se adequar a esse novo ambiente que agora preza para um desempenho mais produtivo. Isso pode gerar fatores estressantes no ambiente organizacional em razão do excesso de atividades, privatizações, ingerência politicas, precarização do ambiente de trabalho, preconceitos pela morosidade. O trabalho realizado por eles demandam atenção e responsabilidades principalmente quando se atende público, o que pode gerar conflitos, sentimentos de incapacidade e de impotência em determinadas situações. A pesquisa terá o intuito de analisar os fatores estressores na percepção dos servidores de uma Autarquia Municipal da Baixada Fluminense. Será uma pesquisa quantitativa e qualitativa. O intuito é aplicar o questionário modelo Health Safety Executive – Management Standard-Indicator Tool (HSE-MS-IT) já validado no Brasil e entrevistas semi-estruturadas com servidores escolhidos para aprofundamento das respostas que tiveram maior frequência. Ao final da pesquisa será proposta uma ferramenta estratégica para amenizar os fatores estressores apontados.

Palavras-Chave: Administração Pública, Estresse Ocupacional e Agentes Estressores.

1. Introdução

O estresse ocupacional é definido como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimentos psíquicos associados à experiência do trabalho (Prado, 2016). Mas a saúde do indivíduo também está relacionada a fatores distante do ambiente do trabalho, como as características próprias do indivíduo e seus comportamentos (Cooper e Marshall, 1976)

Quando se tem consciência de que esse fenômeno pode afetar os trabalhadores tornar-se mais fácil para a organização gerenciar seus efeitos. O indivíduo se sente desmotivado e insatisfeito quando não encontra no ambiente de trabalho condições adequadas de saúde e segurança (Dias e Santos, 2019). O estresse consiste no esforço que o organismo tem para se adequar as diferentes situações que lhe são apresentadas relacionadas as demandas no ambiente de trabalho (Cavalcante; Pinto; Brito Júnior; Moreira; Lopes e Cavalcante, 2019)

Ao conceituar o estresse ocupacional dando ênfase nos estressores, eles podem ser estudados de duas formas: estresse ocupacional e estresse geral. O primeiro está relacionado ao ambiente laboral e o segundo, às demandas que acontecem na vida do indivíduo de uma maneira geral. Para que algo na organização seja identificado como estresse, os trabalhadores precisam perceber esse fato como um fator de estresse. Estresse é, portanto, “um processo que o indivíduo percebe na demanda do trabalho como estressor, os quais ao exceder sua habilidade de enfrentamento provocam no sujeito reações negativos”. (Paschoal; Tamayo, 2020).

O estresse na dosagem correta pode ser um estimulante para motivação e bem-estar do trabalhador, mas é necessário conhecer os limites de cada trabalhador, gerenciando as situações. De acordo com pesquisas o conceito de estresse pode ser diferente para cada indivíduo no ambiente de trabalho; situações que para alguns já seriam fonte de estresse, para outros, não (Nascimento, 2023).

O estresse se apresenta em dos tipos: crônico e a agudo. O crônico acontece quando o indivíduo tem contato diretamente com as situações estressantes no período superior a três semanas; já agudo é percebido em situações esporadicamente. O crônico é o que geralmente ocorre nas organizações e é ele que prejudica a saúde física e mental do trabalhador (Pereira, Honório e Servadio, 2018).

Estudos revelam que o estresse ocupacional também pode estar presente nos servidores públicos. As pesquisas no Brasil sobre estresse ocupacional estão voltadas para outras áreas distintas. A preocupação em que se tenham mais estudos de estresse ocupacional voltado para organizações públicas, com servidores que exerçam funções administrativas, garantindo um serviço público de qualidade para o cidadão (Almeida, Paschoal, Fogaça e Ferreira, 2023). A burocracia no serviço público pode colabora com o surgimento de agentes estressores uma vez que o agente público pode ser legalmente controlado (Vieira, Barros e Marchiori, 2019). Somado a isso existe a exigência de um trabalho perfeito e qualificações constantes (Pereira, Honório e Servadio, 2018)

O setor público sofreu inovações ao longo dos anos, com surgimentos de novas práticas gerenciais fazendo com que os servidores precisassem se adequar a esse novo ambiente que agora preza para um desempenho mais produtivo (Balassiano, Tavares e Pimenta, 2010). O trabalho realizado por eles demandam atenção e responsabilidades principalmente quando se atende público, o que pode gerar conflitos, sentimentos de incapacidade e de impotência em determinadas situações (Lopes e Silva, 2018).

Um fator que colaborou para a pesquisa foi o fato de que a Autarquia ser pesquisada tem como objetivo principal conceder benefícios previdenciários com importantes tomadas de decisões nos processos administrativos além do atendimento a um público que carecem de atenção e paciência. Embora a Autarquia tenha sido criada há quase 25 anos até o momento os gestores que a geriram nenhum tiveram a iniciativa de olhar para a saúde dos servidores. A relevância desse estudo se dá por contribuir em mudanças na gestão reduzindo possíveis desgastes na saúde mental dos servidores.

Por essa razão, a pesquisa tem a seguinte pergunta norteadora: Como os agentes estressores são percebidos pelos servidores de uma Autarquia Municipal em suas demandas profissionais?

Para tanto o objetivo final desta pesquisa é propor uma ferramenta estratégica que contribua para amenizar agentes estressores percebidos pelos servidores da Autarquia e para isso a pesquisa pretende alcançar dois objetivos: (i) Entender o que é estresse ocupacional e

seus agentes estressores; (ii) Investigar quais são os possíveis agentes estressores e como os servidores reagem a eles.

2. Fundamentação Teórica

2-1 - Estresse Ocupacional

A raiz da palavra estresse, originária do latim, "stringuere" que significa espremer, já fazia parte do vocabulário anglo- saxônico no século VXII. Era usada para descrever adversidade e aflição. (Seyle, apud Cooper, Cooper e Eaker, 1988 e Rossi 1991). No século XVIII já era definida como pressão ou forte esforço do corpo humano, mas só no século XX que passou a ter o significado dos dias atuais (Cooper e Cooper e Eaker,1988)

Hans Seyle, um endocrinologista utilizou a palavra estresse pela primeira vez como aquilo que tinha uma forte ligação com o estado da doença e saúde dos seres vivos. Quando Seyle utilizou o termo ele ainda não tinha uma definição; essa definição surgiu por meio de suas pesquisas. Após muitas análises e de descartar o que não é estresse, Seyle definiu estresse como reações as adaptações, como algo variável difícil de definir. O que demostra o estresse são as reações corporais. O estresse é medido pelo comportamento e pela saúde do indivíduo. Para Seyle estresse é: estado manifestado por uma síndrome especifica, constituída por todas as alterações não específicas produzidas no sistema biológico (Seyle, apud Marra e Veloso, 2012); síndrome porque o estresse só pode ser avaliado pelas reações que provoca (Marra e Veloso, 2012)

Para a OIT (Organização Internacional do Trabalho), o stress "é a resposta física e emocional prejudicial causada por um desequilíbrio entre as exigências percebidas e os recursos e capacidades percebidos dos indivíduos para lidar com essas exigências" (p.6).

Estresse compreende todas as reações biológicas e psicológicas de um indivíduo e as ações humanas delas decorrentes para lidar com um agente estressor sendo que este pode configurar como uma ameaça real, percebida e/ou socialmente construída. (Marra e Veloso, 2012 p. 11).

O tema estresse ocupacional está sendo muito recorrente em pesquisas cientificas. Isso acontece em razão da percepção que o estresse pode ser um fator negativo para saúde e bem- estar dos empregados. Ele começa a ser visto como um fator que impacta nos custos das organizações em razão do baixo desempenho dos empregados, rotatividade, absenteísmos dentre outros (Paschoal; Tamayo, 2004).

Estresse ocupacional acontece quando o agente estressor provém do ambiente de trabalho do indivíduo ou das atividades desempenhadas. Muitas das vezes as pressões sofridas no trabalho podem não ser suficientes para gerar o estresse, mas quando se junta com fatores externos pode acarretá-lo. Atualmente as demandas profissionais estão cada vez mais intensas fazendo com que o indivíduo não consiga conciliar com a vida pessoal e o estresse acontece quando se tentar equilibrar os dois. (Marra e Veloso, 2012)

A manutenção de um mínimo de estressor organizacional está se tornando o principal foco das organizações atualmente e os gestores precisam esta capacitados para essa nova responsabilidade que é gerir e minimizar o seu próprio estresse e dos seus subordinados. Sabe-se que existem outros estressores que estão ligados as culturas, as atividades e ao relacionamento humano; ao identificar esses estressores se torna mais fácil adequar os perfis aos cargos. (Balassiano, Tavares e Pimenta, 2010)

O servidor público embora possua estabilidade, com pouco risco de serem demitidos, eles também podem ser afetada por outros fatores, como privatizações, ingerência politicas, precarização do ambiente de trabalho, preconceitos pela morosidade, que pode contribuir para abalar a saúde mental e física do servidor. Mas, apesar disso, ainda há poucas pesquisas sobre os fatores que podem esta causando o absenteísmo no trabalho no serviço público (Oliveira, Baldaçara e Brito Maia, 2016).

Apesar de alguns servidores estarem envolvidos apenas em atividades mais administrativas, elas são baseadas em normas muitas das vezes rígidas e contraditórias (Nunes e Lins, 2009), que, de acordo com (Jex, 1998) é um fator estressante conceituado por restrições situacionais. Esse tipo de estressor dificulta ao trabalhador em demostrar suas competências e habilidades contribuindo para que haja a desmotivação.

Os estressores em ambiente de trabalho podem ser divididos em dois: natureza física ou psicossocial. O primeiro está relacionado ao ambiente do trabalho na questão de barulho, iluminação, por exemplo; já o segundo é o mais estudado pelos psicólogos, pois se baseia em papéis e fatores intrínseco ao trabalho, ao relacionamento interpessoal, a autonomia e controle (Paschoal e Tamayo, 2004).

A falta de ergonomia para os trabalhadores administrativos pode interferir no desempenho. Os fatores internos que não atendem as necessidades do indivíduo, como por

exemplo, ruído, iluminação, tempo de descanso, ou seja, todos que não atendem aos requisitos ocupacionais podem afetar a saúde do trabalhador. Quando se tem um ambiente ideal o risco ao trabalhador é reduzido. (Borrelli, et. al, 2015)

3. Método de Pesquisa

A pesquisa será de natureza aplicada por meio de uma abordagem quantitativa e qualitativa. A pesquisa aplicada tem o intuito de gerar informações para utilização na prática. A pesquisa quanto ao objetivo geral será descritiva, pois tem como função estudar características de um grupo. (Prodanov, 2013)

O método misto consiste em obter dados tanto numéricos como também por meio de entrevistas obtendo ao final, informações quantitativas e qualitativas(Creswell, 2010).

População ou Universo é definido como a soma de todos os indivíduos que possuem características necessárias para o estudo de um fenômeno. Já amostra é a seleção de um grupo de acordo com regras para participar do estudo, podendo ser probabilísticas ou não. (Prodanov e Freitas, 2013). Nessa pesquisa o universo da amostra será os servidores de uma Autarquia Municipal da baixada fluminense. São até o momento 34 servidores sendo 18 efetivos e 16 comissionados, ocupantes dos cargos de Técnico Previdenciário e Analista Previdenciário. O foco será analisar os fatores estressantes para os servidores de carreira que estão na autarquia há vinte anos. A preferência por esses servidores se dá pela alta rotatividade dos servidores comissionados. Na parte quantitativa, esse estudo pretende-se utilizar o questionário modelo Health Safety Executive – Management Standard-Indicator Tool (HSE-MS-IT), já validado no Brasil, que contem trinta e cinco itens com sete fatores causadores de estresse: demanda, controle, apoio gerencial, apoio dos colegas, relacionamentos, cargos e mudanças (Lucca e Sobral, 2017). Em cada item se permite que se assinale uma resposta entres as cinco alternativa como as seguintes opções: (0) nunca; (1) raramente; (2) às vezes; (03) frequentemente e (4) sempre. A parte qualitativa seria a coleta das respostas onde se pretende aprofundar, por meio de entrevista semi-estruturada com servidores escolhidos aleatoriamente para melhor entendimento das respostas que ocorrerem com maior frequência.

4- Conclusão

As exigências no ambiente organizacionais são consideradas fatores psicossociais e elas estão relacionadas a sobrecarga de trabalho, conflitos interpessoais, disfunções dos papéis profissionais além do trabalho/família/trabalho. Para lidar com todas essas situações são necessários recursos que podem ser a busca da autonomia do trabalhador até a percepção de determinados perfis de lideranças. Mas quando o trabalhador entende que existe um alto nível de exigências e baixos recursos acontece o estresse que poderá acarretar consequências para o trabalhador e para as organizações. (Llorca-Rubio et.al, 2022) .

Na Administração Pública essas exigências estão cada vez mais latentes em razão de ainda constar com uma estrutura hierárquica e burocrática. Embora os servidores públicos tenham a estabilidade, eles estão sujeitos a outros fatores que pode acarretar o estresse como a instabilidade em razão da mudanças politicas , as precárias condições de trabalho dentre outros.(Carlotto, Gil-Monte e Figueiredo-Ferraz, 2014)

Por essas razão, espera-se que por meio da presente pesquisa possa ser implantada, na Autarquia Municipal a ser pesquisada, uma ferramenta estratégia que consiga monitorar os fatores estressantes nas demandas das atividades dos servidores e com isso oferecer a eles um programa de Qualidade de vida. Assim, tratando a saúde dos servidores com atenção merecida, se atingirá o objetivo que a Administração Pública precisa ter com os cidadãos, que é um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balassiano, M; Tavares, E.; Pimenta, R.C. Estress ocupacional na Administração Pública.brasileira: quais os fatores impactantes? Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 45(3):751-74, Maio/jun. 2011

Borrelli I, Rossi MF, Santoro PE, Gualano MR, Tannorella BC, Perrotta A, Moscato U. Occupational exposure to work-related stress, a proposal of a pilot study to detect psychological distress in collar-workers. Ann Ig. 2023 Sep-Oct;35(5):521-533. doi: 10.7416/ai.2023.2566. Epub 2023 Apr 14. PMID: 37057651.

Carlotto, M. Sandra; Gil-Monte, Pedro R.; Figueiredo-Ferraz, Hugo.]Factor analysis of the Spanish Burnout Inventory among public administrationemployees. Disponivel em https//onlinelibrary.wiley.com.: 20 October 2014.https://doi.org/10.1111/jpr.12071.

Cavalcante, J.L;Pinto, Antonio, G. A; Brito Júnior, Francisco E.;Moreira, Maria R.C,; Lopes, Maria S. V; Cavalcante, Edilma, G.R. Estress Ocupacional dos Funcionários de uma Universidade Pública. Revista Enfermagem em foco.2019; 10 (4): 108-115. acesso em 31.05.2024 .http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2310/612

Cooper.Cary L.;Marshall.Judi. Occupational sources of stress: a review ofthe literature relating to coronary heartdisease and mental ill health.J. occup. Psychol. 1976,49,11https://www.researchgate.net/publication/344179562_Occupational_sources_of_stress_A_review_of_the_literature_relating_to_coronary_heart_disease_and_mental_ill_health

Creswell, John W..Projeto de pesquisa : métodos qualitativo, quantitativo e misto. - ed. - Porto Alegre : Artmed, 2010.

Dias, Cledinaldo A.; Santos, Isabela C. Estresse no Trabalho de Profissionais Terceirizados de uma Instituição Federal de Ensino Superior .Revista Eletrônica de Administração (Online) ISSN: 1679-9127, v. 19, n.1, ed. 36, Jan-Jun 2020

Jex, Steve M. Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice. Sage Publications; 1ª edição (11 setembro 1998)

Llorca-rubio, j. L.; Llorca-pellicer, m.; Gil-monte, p. R.; Gil-laorden, p. Validación psicométrica de la batería UNIPSICO en valenciano/catalán: análisis de las escalas que evalúan las variables psicosociales de demanda.Archivos de Prevención de Riesgos Laborales,[S. l.], v. 25, n. 3, p. 285–299, 2022. DOI: 10.12961/aprl.2022.25.03.05. Disponível em: https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/192. Acesso em: 24 jul. 2024.

Lopes, Samuel V.; Silva, Marcelo C. Da . Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil. Rev. Ciência e Laude Coletiva. Disponível em https://www.scielo.br/j/csc/a/qGMVYspNVbZVgBWtcckFrZG/?lang=pt .acesso em 05 de maio de 2024.

Lucca, Sergio Roberto de; Sobarl, Renata Cristina. Aplicação de instrumento para o diagnóstico dos fatores de risco psicossociais nas organizações .Rev Bras Med Trab. 2017;15(1):63-72

Marras, Jean P. ; Veloso, Henrique M. Estresse ocupacional– Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

Nascimento, Alice. C. . Validação do Estresse Ocupacional dos Professores de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico do Campus Manaus Centro do Instituto Federal do Amazonas 2023. 72p. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia) – Gestão e Estratégia do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ.Disponívelhttps://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultascoletatrabalhoConclusaoviewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=14166555.

Nunes, Aline V. de Lima ; Lins, Samuel L. B. Servidores Públicos Federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho - Universidade Federal da Paraíba (UFPB) . Disponivel em https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/11830. Acesso 17 de julho de 2044

Oliveira, Luane A.; Baldaçara, Leonardo R.; Maia, Maria Z. B. Afastamentos por transtornos mentais entre servidores públicos federais no Tocantins. https://doi.org/10.1590/0303-7657000092614.

Paschoal, Tatiane; Tamayo, Alvaro.Validação da Escala de Estresse no Trabalho. Estudos de Psicologia, 2004.https://www.scielo.br/j/epsic/a/MRLmmQhyZQjWcN4DPffTBbq/?lang=pt. Acesso em 28 de abril 2024

Pereira, Luciano Z.; Honório, Luiz Carlos; Servadio, Aparecido Donizete. Fatores de Propensão ao Estresse Ocupacional: Estudo com Servidores do Ministério Público Federal no Estado de Minas Gerais. Administração de Empresas em Revistas .vol. 18, n°. 19, Curitiba, 2018. pp. 31-48Prado, Claudia E. P.Estress Ocupacional: causas e consequencias. Rev Bras Med Trab. 2016;14(3):285-9 https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/12/827300/rbmt-v14n3_285-289.pdf acesso em 22.03.2024.

Prado, Claudia E. P.Estress Ocupacional: causas e consequencias. Rev Bras Med Trab. 2016;-https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/12/827300/rbmt. Acesso em 22.03.2024

Prodavov, Cleber C.; Freitas, Ernani César. Metodologia do Trabalho Cientifico. Método e Técnicas de Pesquisa e do Trabalho acadêmico. 2ª edição. Universidade Feevale. Novo Hamburgo. Rio Grande do Sul. 2013.

Vieira, Gustavo F.D ; Barros, Igor R. de; Marchiori, Daniel M. Relação Entre Percepção De Burocracia E Estresse No Serviço Público Federal.April 2019 .Revista Gestão Organizacional DOI:10.22277/rgo.v14i1.4322.