

## **ESTRESSE OCUPACIONAL: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro**

### **Autoria**

Luciano Zille Pereira - luciano.zille@unihorizontes.br

Curso de Mestr Acadêmico em Admin/Unihorizontes - Centro Universitário Unihorizontes

Gisele Ferreira Pinto Siqueira Pereira - gisele@hc.ufmg.br

Curso de Mestr Acadêmico em Admin/Unihorizontes - Centro Universitário Unihorizontes

Kelly de Moraes - kelly.moraes@unihorizontes.br

Curso de Mestr Acadêmico em Admin/Unihorizontes - Centro Universitário Unihorizontes

### **Agradecimentos**

FAPEMIG - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais.

### **Resumo**

Objetivou analisar o estresse ocupacional em profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário público mineiro. A teoria ancorou-se no modelo de explicação do estresse ocupacional, desenvolvido e validado por Zille (2005). A pesquisa foi descritiva e explicativa, utilizando estudo de caso quantitativo. Foram pesquisados 101 profissionais, correspondente a 70% da população. Os resultados indicaram que 70,6% apresentam quadros de estresse. Os sintomas prevalentes foram fadiga, ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros. As fontes de tensão indicaram predominantemente a convivência com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente. Os principais indicadores de impacto no trabalho foram a desmotivação e a dificuldade de lembrar fatos recentes, que anteriormente eram lembrados com naturalidade. Os mecanismos de regulação (coping) mais utilizados pelos indivíduos que não apresentaram manifestações de estresse foram a possibilidade de descansar nos finais de semana e feriados e gozar férias regularmente. As mulheres apresentaram, em média, estresse ocupacional superior ao dos homens. Em relação a saúde, observou-se que aqueles identificados com estresse, foram os que mais revelaram problemas nesta área. Identificou-se correlações significativas de média a grande intensidade, entre estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo, indicadores de impacto no trabalho e mecanismos de regulação. Com base na análise multivariada observou-se que maiores níveis nas fontes de tensão do indivíduo e menor atuação dos mecanismos de regulação levaram a elevação dos níveis de estresse ocupacional. Verificou-se também, que incrementos no estresse ocupacional levaram a aumento nos indicadores de impacto no trabalho.

## ESTRESSE OCUPACIONAL:

estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro

### RESUMO

Objetivou analisar o estresse ocupacional em profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário público mineiro. A teoria ancorou-se no modelo de explicação do estresse ocupacional, desenvolvido e validado por Zille (2005). A pesquisa foi descritiva e explicativa, por meio de estudo de caso quantitativo. Foram pesquisados 101 profissionais, correspondente a 70% da população. Os resultados indicaram que 70,6% apresentam quadros de estresse. Os sintomas prevalentes foram fadiga, ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros. As fontes de tensão indicaram predominantemente a convivência com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente. Os principais indicadores de impacto no trabalho foram a desmotivação e a dificuldade de lembrar fatos recentes, que anteriormente eram lembrados com naturalidade. Os mecanismos de regulação (*coping*) mais utilizados pelos indivíduos que não apresentaram manifestações de estresse foram a possibilidade de descansar nos finais de semana e feriados e gozar férias regularmente. As mulheres apresentaram, em média, estresse ocupacional superior ao dos homens. Em relação a saúde, observou-se que aqueles identificados com estresse, foram os que mais revelaram problemas nesta área. Identificou-se correlações significativas de média a grande intensidade, entre estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo, indicadores de impacto no trabalho e mecanismos de regulação. Com base na análise multivariada observou-se que maiores níveis nas fontes de tensão do indivíduo e menor atuação dos mecanismos de regulação levaram a elevação dos níveis de estresse ocupacional. Verificou-se também, que incrementos no estresse ocupacional levaram a aumento nos indicadores de impacto no trabalho.

**Palavras chave:** Estresse ocupacional; Profissionais técnico-administrativos; Hospital universitário.

### 1 INTRODUÇÃO

As grandes transformações que vem ocorrendo no mundo do trabalho e consequentemente nas organizações passam a exigir dos trabalhadores maiores esforços, principalmente aqueles relacionados ao contexto mental. Como consequência do aumento dessas exigências, os indivíduos, pressionados pelo contexto ocupacional, passam a sofrer com o fenômeno do estresse (QUICK, *et al.*, 1997; LEVI, 2005; COOPER, 2008).

Nesse contexto, o novo mundo do trabalho tem deixado os indivíduos muitas vezes alienados e vítimas de tensão excessiva proveniente de pressões decorrentes de um ambiente de alta tecnologia e crescente insegurança. Esse ambiente de instabilidade pode constituir-se em fator precipitador de desequilíbrio entre as pressões psíquicas decorrentes do ambiente ocupacional e a estrutura psíquica dos trabalhadores, acarretando manifestações de estresse ocupacional (ZILLE, 2005, ZILLE *et al.*, 2016).

Há um consenso na literatura de que o estresse intenso ou prolongado pode ter um maior impacto negativo na saúde física e mental do indivíduo (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001) podendo, em situações extremas, causar doenças cardíacas, dores generalizadas, distúrbios gastrointestinais, ansiedade, depressão, inclusive com evolução para o óbito (JOHNSON *et al.*, 2005; LEVI, 2005).

Nos últimos anos, o tema “estresse no trabalho” tem sido alvo de grande interesse por parte da comunidade científica, gerando estudos sobre diferentes ocupações, indicando que os

níveis de estresse estão aumentando entre as diversas categorias profissionais como gestores, profissionais da segurança, educadores, comunicadores, profissionais da saúde, do comércio varejista, entre outras categorias (TAMAYO, 2002; MAFFIA, 2013; MAFFIA; ZILLE, 2013; BEZERRA; MINAYO; CONSTANTINO, 2013; BRAGA; ZILLE 2013; CREMONEZI, 2014; AZEVEDO, 2015; ZILLE *et al.*, 2016).

Como consequência do estresse, os trabalhadores tendem a uma diminuição no desempenho e na qualidade de seu trabalho, gerando aumento dos custos para as organizações. Ocorrências como problemas de saúde, aumento do absenteísmo, da rotatividade, deterioração do clima organizacional e do número elevado de acidentes no local de trabalho vem sendo constatado nos diversos ambientes ocupacionais (REES, 1995; JEX, 1998; CHEN; CUNRADI, 2008).

Do ponto de vista de relevância este estudo é importante ao abordar o estresse ocupacional em profissionais técnico-administrativos de um hospital público universitário, localizado no estado de Minas Gerais. Esses profissionais lidam com a pressão pelo cumprimento de metas, de prazos, excesso de tarefas, em ambiente hospitalar, fato este que contribui para o aumento do grau de tensão e conseqüentemente da ocorrência de desgastes físicos e mentais, entre eles o estresse, como afirmam Bianchi (2001) e Peduzzi e Anselmi (2002). O estudo justifica-se ainda por estar inserido em um projeto de pesquisa maior, que propõe estudar profissionais que atuam em hospitais públicos vinculado ao Sistema Único de Saúde (SUS), no estado de Minas Gerais.

Torna-se também relevante para a instituição pesquisada, a medida que passa a conhecer os fatores que causam pressão excessiva no trabalho e suas implicações para os trabalhadores, possibilitando a adoção de políticas e ações estratégicas para o enfrentamento dos problemas ocasionados pelo estresse no trabalho.

Nessa direção, o estudo buscou responder a seguinte questão de pesquisa: Quais são as manifestações de estresse no trabalho, na percepção dos funcionários técnico-administrativos, de um hospital universitário?

Em decorrência do problema de pesquisa, o estudo objetivou descrever e explicar as manifestações de estresse ocupacional na percepção dos funcionários técnico-administrativos de um hospital público universitário sediado no estado de Minas Gerais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para Cooper e Cooper & Eaker (1988), a raiz da palavra *stress* vem do latim *stringere* e tem como significado "espremer". Os autores mencionam que a palavra *stress* consta do vocabulário anglo-saxônico desde o século XVII, empregada para descrever "adversidade" ou "aflição". Já no século XVIII, a palavra *stress* passa a ser empregada para expressar pressão ou forte esforço do corpo humano. No entanto, somente no século XX é que o termo ganha a conotação científica dos dias atuais (SELYE, 1956, 1959; ROSSI, 1991).

De acordo Cooper (2008), o estresse é uma reação que ocorre no indivíduo, causado pela desordem psíquica, tendo como conseqüências sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Tais ocorrências estão presentes na vida das pessoas, podendo provocar significativos prejuízos à saúde.

Uma das primeiras preocupações relacionadas ao estresse foram observadas por Selye (1936, 1954), com base em influências e estudos do fisiologista alemão *Bernard* que propôs importantes subsídios para a sua compreensão, ao apontar a capacidade de manter a constância do equilíbrio interno, homeostase, como um dos traços mais característicos de todos os seres vivos.

Com base em estudos de outro fisiologista, *Cannon*, Selye (1954), observou que os seres vivos, de forma geral, possuíam mecanismos que possibilitavam a mobilização de seus

sistemas para uma reação de combate a eminências de agressão à sua integridade. Essa reação foi denominada de “síndrome de luta” ou “síndrome de fuga”. De acordo com essa síndrome, o indivíduo reage às condições adversas (ambientais, emocionais e fisiológicas), preparando-se para uma resposta rápida e eficaz, visando proteger o seu organismo da situação adversa que está vivenciando.

Para Selye (1956), a identificação dessas alterações do corpo em busca do equilíbrio foi a base para o desenvolvimento do seu estudo teórico sobre o estresse. Nesse momento, o corpo começa a enviar mensagens de alerta, que auxiliam a evitar danos para a saúde física e mental. A reação do estresse desenvolve-se em etapas, denominadas de fases: a) fase de alerta – é a fase boa do estresse, na qual produz-se adrenalina tornando o organismo vigoroso e energizado. b) fase de resistência – se o estressor continua, o comportamento é de resistência. Nessa fase o organismo consome o máximo de energia visando o equilíbrio. Se o esforço for suficiente para lidar com a situação, o estressor é eliminado e o organismo volta a situação de normalidade e equilíbrio, ou seja, a homeostase. c) fase de exaustão – essa é considerada a fase crítica do estresse, onde o estressor provoca no organismo um desequilíbrio psíquico importante, levando o indivíduo a conviver com sintomas psíquicos, físicos e comportamentais, provocando assim a instalação do quadro de estresse, que dependendo da gravidade, pode evoluir para algumas doenças de origem psíquica e física.

De acordo com Couto (1987, 2014) o estresse pode ser classificado de acordo com algumas tipologias: estresse de sobrecarga ou de monotonia; eustresse ou diestresse; estresse agudo ou crônico.

O Estresse de Sobrecarga ocorre quando o ambiente psíquico vivenciado pelo indivíduo exige mais do que a sua estrutura psíquica é capaz de suportar. Ou seja, as excessivas exigências do meio por um longo período de tempo, faz com que o desempenho no trabalho seja reduzido. A sobrecarga de trabalho, de acordo com Lipp (2005) é o estressor profissional mais identificado nas pesquisas relacionadas ao estresse ocupacional, no que se refere às fontes de tensão no trabalho.

No caso do Estresse de Monotonia o indivíduo está submetido a um nível de exigência psíquica muito inferior ao que a sua estrutura psíquica demanda (SELYE, 1974). O estresse de monotonia é comum em contextos de trabalhos repetitivos, pouco estimulantes e monótonos, com relacionamentos interpessoais enfraquecidos. Na maioria das vezes, evolui para quadros de depressão (COUTO, 1987; 2014).

Em relação ao Eustresse, esta é a forma positiva de encerrar as manifestações de estresse. É considerado o estresse da realização, do contentamento, do sentimento de dever cumprido, e de vitória. Com resultados positivos atingidos, emoções positivas são despertadas, há sentimento de realização e superação de desafios. As manifestações do eustresse são muito específicas e ocorrem, por exemplo, em situações como na fuga de uma situação de perigo, na superação de alguns milésimos de segundos para a obtenção de um *record*, entre outras situações de mesma natureza (COUTO, 1987, 2014).

O Distresse é considerado o estresse disfuncional, da derrota e ocorre quando os esforços realizados pelo indivíduo não são recompensados no mesmo nível do esforço realizado. Por qualquer razão, o indivíduo começa a perder a esperança e a segurança, sentindo-se decepcionado com os resultados. O estresse daí advindo é considerado negativo, ou seja, consome a energia do indivíduo, tornando-o debilitado nos planos psicológico, físico e comportamental (SELYE, 1956,1959).

Já o Estresse Agudo é um episódio breve cujos sintomas duram horas, dias, poucas semanas e depois se dissipa. No entanto, altera significativamente a fisiologia do organismo e, de certa forma, provoca reações que levam o organismo a resistir e desvinciliar de determinadas situações estressoras. Como consequência, o estresse agudo pode deixar traumas psicológicos importantes para os indivíduos a ele submetido.

Por fim, tem-se o Estresse Crônico, que apresenta maior frequência de ocorrência, principalmente, se tratando do contexto organizacional. É muito presente nas organizações, sendo caracteriza pela constância dos estressores. Nesse caso, os sintomas permanecem por um tempo bem maior, podendo acarretar danos significativos à saúde física e psíquica dos indivíduos. O estresse crônico na realizade dos trabalhadores brasileiros, pode ser considerado alarmante, chenado a percentuais em torno de 50% a 70% (ZILLE, 2005; ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008; ZILLE; ZILLE, 2010; ZILLE *et al.*, 2013; 2014; 2016). Os trabalhadores brasileiros são considerados os mais estressados do mundo depois dos trabalhadores japoneses (ISMA, 2010).

## 2.1 Estresse ocupacional

Para French (1983) o estresse decorrente das situações de trabalho, é denominado de estresse ocupacional. Trata-se de uma reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que, de alguma forma, o atinge. Essas ameaças podem ser entendidas como agentes estressores que caracterizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e o seu ambiente ocupacional, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, para internalizá-las de forma positiva.

Paschoal e Tamayo (2004, p. 46) afirmam que “para algo na organização ser um estressor, ele precisa ser percebido como tal pelo empregado”. De acordo com esses autores, o estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe as demandas do trabalho como estressores, as quais, ao exceder suas habilidades de enfrentamento, desencadeiam reações negativas no trabalhador.

De acordo com Limongi-França, Arellano e Rodrigues (2002), o estresse ocupacional é um evento que ocorre em situações em que o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como uma ameaça às suas necessidades de realização pessoal e profissional, com impactos na saúde física e mental.

Nesse contexto, Lipp (2005) considera que o estresse no ambiente de trabalho traz consequências disfuncionais tanto para os indivíduos como para as organizações. Aponta a frequências dos acidentes de trabalho, problemas de relacionamentos, excesso de atrasos e faltas ao trabalho, aumento de licenças por motivo de saúde e alta rotatividade de pessoal. Todas essas consequências interferem direta ou indiretamente no desempenho dos trabalhadores e conseqüentemente na redução da produtividade das organizações.

Tendo como referência Canova e Porto (2010), a literatura internacional aponta alguns fatores que predispõem ao estresse ocupacional, como a natureza da tarefa e do papel ocupacional dos trabalhadores, as características pessoais e as variáveis de natureza situacional e pessoal, como suporte social e conflitos. Por outro lado, esses autores afirmam que as pesquisas nacionais apresentam os fatores de predisposição como sobrecarga de trabalho, interferência família-trabalho, clima organizacional, gênero (as mulheres se revelam mais estressadas), ausência de prática de atividade física, valores pessoais incompatíveis com os organizacionais, pouca autonomia para realização do trabalho, alto grau de esforço físico e mental na execução das atividades, falta de participação em relação aos processos decisórios, riscos relacionados à segurança, ausência de suporte social e falta de intervenções para prever e eliminar a ocorrência do estresse ocupacional.

## 2.2 Sintomas de estresse e fontes de tensão

De acordo com Lipp (2001) existe uma ocorrência de reações físicas e emocionais relacionadas ao estresse. Os sintomas físicos que ocorrem com maior frequência são o

aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hiperatividade e náuseas. Ainda segundo a autora, em relação aos sintomas psicológicos, os mais prevalentes são a ansiedade, angústia, insônia, dificuldade interpessoais, dúvidas quanto a si próprio, preocupação excessiva e hipersensibilidade emotiva.

As manifestações de estresse podem desencadear diversos tipos de doenças. Se a tensão não for aliviada, o indivíduo cada vez mais, se sentirá exaurido, sem energia e deprimido. No contexto físico, diversas doenças podem ocorrer, como úlceras, hipertensão, herpes entre outras. Com o agravamento do quadro e sem tratamento especializado, existe o risco de ocorrerem problemas de maior gravidade como o infarto cardíaco, acidente vascular encefálico, dentre outras. É importante afirmar que não é o estresse que causa as doenças as quais o indivíduo já tem predisposição, ou redução da defesa imunológica, ou seja, o estresse abre espaço para que doenças oportunistas apareçam (COUTO, 1987, 2014; COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001; COOPER, 2008).

Em relação às fontes de tensão, de acordo com Couto (1987, p. 75), podem ser entendidas “como um estado em que o organismo encontra-se preparado para agir, fisiológica e psicologicamente”. A tensão ou a propensão à tensão, varia de acordo com as características de personalidade de cada indivíduo. É importante salientar que a tensão não é um traço inerente à personalidade, mas sim uma característica adquirida ao longo da vida.

Para Lipp (2002), o estresse pode ter fontes de tensão externas e internas. As internas estão ligadas ao modo de viver e de ser da pessoa, como, tipo de personalidade ou o jeito peculiar de reagir diante da vida. Já as fontes externas podem estar relacionadas aos desafios enfrentados no dia a dia, como problemas familiares, no trabalho e financeiros, perda de entes próximos e queridos, insegurança perante as notícias de violência e assaltos.

No que se refere às fontes de tensão no trabalho, Molina (1996) cita algumas situações ameaçadoras que podem representar fontes geradoras de estresse, como a falta de tempo para cumprir todos os compromissos de trabalho, pensamentos negativos e pressões diversas em relação às atividades profissionais. Tamayo (2007) completa que a falta de ajuste entre as motivações e interesses do trabalhador e o ambiente de trabalho pode ser considerada uma das principais fontes de tensão geradoras de estresse, que afetam os trabalhadores de uma forma geral.

Zille *et al.* (2013, 2016), aponta que as principais fontes de tensão excessiva relacionadas ao trabalho, indutoras de quadros de estresse, são a realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança; trabalho com cronogramas apertados e intensos; filosofia de trabalho pautada pela obsessão e compulsão por resultados, nada está bom, sempre é necessário melhorar; e a sobrecarga de trabalho, ocasionada pelo uso intenso de tecnologias (*e-mails softwares*, sistemas integrados de gestão e produção, entre outras).

Outras fontes de tensão importantes que contribuem para a geração de quadros de estresse estão relacionadas às características individuais dos trabalhadores (ZILLE, 2005; ZILLE, *et al.*, 2016). Humphrey e Humphrey (1986) intitulam as fontes de tensão como “estímulos nocivos” e consideram que cada indivíduo reage a eles de forma diferente, de acordo com suas características individuais, ligadas ao gênero e à personalidade. Assim, em um contexto de trabalho, as fontes de tensão são mediadas pelas diferenças próprias de cada indivíduo, ou seja, em uma mesma situação de trabalho, elementos negativos e estressantes não atingem de forma homogênea todos os trabalhadores.

### **2.3 Estratégias de enfrentamento ao estresse (*Coping*)**

O termo “*coping*” passou a ser utilizado na psicologia recentemente, porém sua origem etimológica remonta do verbo francês “*couper*”, que por sua vez, deriva do substantivo “*coup*” que significa “golpe”. No século X, o termo “*cope*” foi incorporado ao

vocabulário anglo-saxão, cuja expressão “*to cope with*” pode ser traduzido como fazer face, enfrentar, gerenciar com sucesso, encarregar-se de (PIZZATO, 2007).

Conforme Lazarus e Folkman (1984), as estratégias de *coping* psicológico são relacionadas à descrição psicanalítica dos mecanismos de adaptação e defesa que são dirigidos inicialmente ao enfrentamento do estresse por meio de comportamentos instintivos, afetivos, impulsivos e conflitos intrapsíquicos. Por meio dessa perspectiva, consideram-se os mecanismos de defesa como manifestações primárias, automáticas e rígidas, no intuito da regulação das emoções negativas e na redução da ansiedade (MENDONÇA; COSTA NETO, 2008).

As estratégias de *coping* ou enfrentamento ao estresse são diversificadas, algumas focalizam diretamente o problema e outras focalizam as cognições e emoções provocadas pelos eventos estressantes, ou pode ainda focar em relação aos dois contextos. Deve-se considerar que as estratégias são específicas para cada situação, portanto, o indivíduo estressado poderá adotar estratégias como tolerar uma determinada situação, diminuir a intensidade das emoções frente a uma determinada situação, confrontar, aceitar, ignorar ou até mesmo suprimir uma ameaça. Não se pode considerar uma determinada estratégia de enfrentamento como boa ou ruim, ela poderá ser funcional ou disfuncional, dependendo da eficácia na consecução dos objetivos de recuperação do equilíbrio do indivíduo frente a determinada situação (GARROSA-HERNÁNDEZ, E. *et al.*, 2003).

#### **2.4 Modelo de referência para o estudo do estresse ocupacional - MTEG**

O modelo em referência foi desenvolvido e validado por Zille (2005), que após adaptação de seus construtos, serviu de referência para o desenvolvimento deste estudo.

Está estruturado em cinco construtos: fontes de tensão no trabalho (FTT), fontes de tensão do indivíduo (FTI), mecanismos de regulação (MECREGUL), sintomas de estresse (SINTOMAS) e indicadores de impacto no trabalho (IMPACTOS). Os construtos de primeira ordem são explicados por construtos de segunda ordem, que, por sua vez, são explicados pelos indicadores correspondentes, sendo que a exceção se faz ao construto IMPACTOS, que é explicado diretamente pelos seus indicadores. Processos de trabalho, relações de trabalho, insegurança nas relações de trabalho e convivência com indivíduos de personalidade difícil são construtos de segunda ordem que explicam o FTT. Responsabilidades acima dos limites, estilo e qualidade de vida e motivação, são construtos de segunda ordem que explicam o FTI. Interação e prazos, descanso regular, experiência no trabalho e atividade física são construtos de segunda ordem, que explicam o MECREGUL.

Finalmente, os construtos de segunda ordem que explicam os SINTOMAS são: hiperexcitabilidade e senso de humor; sintomas psíquicos, do sistema nervos simpático e gástricos; e sintomas de aumento do tônus, tontura/vertigem, falta/excesso de apetite e relaxamento.

O MTEG possibilita classificar os níveis e intensidade do estresse a partir dos parâmetros desenvolvido por Zille (2005), sendo a) ausência de estresse: ocorrência de um bom equilíbrio entre a estrutura psíquica do indivíduo e as pressões psíquicas advindas das situações de trabalho avaliadas; b) estresse leve/moderado: indica a ocorrência de manifestações de estresse, no entanto em grau compensado, podendo não gerar impactos importantes para o indivíduo; c) estresse intenso: indica a convivência de forma importante com alguns dos principais sintomas de estresse, como nervosismo acentuado, ansiedade, angústia, fadiga, dificuldade de concentração no trabalho, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombros por tensão, entre outros; e d) estresse muito Intenso: o indivíduo apresenta problemas significativos de concentração, bem como dificuldades importantes ao realizar as suas atividades de forma geral, antes realizadas com normalidade. O trabalho passa a ser

impactado de forma muito importante. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações significativas, tornando-se iminente a necessidade de tratamento clínico e psicológico, visando controlar e/ou eliminar as causas de desequilíbrio da relação entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas advindas do ambiente. Os sintomas são os mesmos citados na situação de estresse intenso, porém com maior intensidade (ZILLE, 2005, p. 191).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracterizou-se como descritiva e explicativa, de abordagem quantitativa. Como estratégia de pesquisa foi utilizado o estudo de caso quantitativo.

A população foi constituída por 145 profissionais técnico-administrativo de um hospital universitário público, localizado no estado de Minas Gerais. A amostra calculada, baseada em Barnett (1982) com erro amostral de 5%, alcançou o índice necessário de 101 indivíduos. No entanto, a amostra obtida, por sua vez, contou com 102 questionários válidos, número acima do mínimo exigido que possibilitou a realização de todas as análises estatísticas previstas para o estudo com segurança.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionário, *online* (plataforma *Google Forms*), aderente ao MTEG, composto por 86 questões fechadas e 4 questões abertas com o objetivo de propiciar aos respondentes liberdade para a complementação de informações em relação a determinadas questões específicas. Para marcação das respostas utilizou-se escala tipo *Likert* variando em 5 pontos (nunca, raramente, algumas vezes, frequentemente e muito frequente).

Após a coleta, os dados foram transferidos para planilha eletrônica, no programa Excel e, posteriormente, foram processados por meio do *SPSS - Statistical Package for the Social Sciences, Versão 20.0*. Foram realizadas as análises tendo como referência a estatística descritiva e inferencial.

A análise iniciou com a avaliação de dados ausentes, extremos, média, mediana, desvio padrão, mínimo e máximo para cada uma das dimensões avaliadas.

Para identificar diferenças na média de estresse ocupacional em relação aos dados demográficos, funcionais, hábitos de vida e saúde, foram realizados testes *T-student* e ANOVA. Para todas as análises considerou-se  $\alpha=5\%$ .

Posteriormente avaliou-se a relação entre estresse e as demais variáveis do estudo (fontes de tensão do trabalho, do indivíduo, impactos no trabalho e mecanismos de regulação) via análise de correlação e análise de regressão linear. A análise de correlação teve por objetivo identificar a existência de relação linear entre duas variáveis. Para Cohen (1988), coeficientes com valores entre 0,10 e 0,29 podem ser considerados pequenos; escores entre 0,30 e 0,49 são médios; e valores entre 0,5 e 1,0 podem ser considerados como grandes.

A regressão linear por sua vez teve por objetivo prever mudanças na variável dependente de acordo com alterações na variável independente (regressão simples) ou mais de uma variável independente (regressão múltipla) (HAIR, *et al*, 2005). Foram realizadas duas regressões, tendo em vista que o estresse ora se constituiu como variável dependente, ora como variável independente.

### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em relação aos dados demográficos predominaram os indivíduos do sexo feminino 61,8%; com faixa etária variando de 26 a 40 anos (48,0%). Uma parcela significativa apresenta variação de idade de 41 a 50 anos (23,5%), porcentagem bem próxima daqueles que têm idade que variam entre 51 e 60 anos (21,6%). De modo agregado 22,6% dos pesquisados possui 51 anos ou mais.

Em relação ao estado civil, 51,0% são casados ou vivem com cônjuge e 43,0%, solteiros. A escolaridade predominante foi o ensino superior completo, 63,8%, o que revela alta qualificação acadêmica dos respondentes.

No que se refere ao setor de atuação, os avaliados informaram que trabalham na área de compras (15,7%), radiologia (13,7%), financeiro (6,9%), unidade de internação (5,9%), informática (3,9%) e infraestrutura (3,9%).

Em relação ao hábito de vida e saúde, 96,1% afirmam não fumar. De acordo com Kopko (2015), houve queda de 30,7% no total de fumantes no Brasil nos últimos nove anos, e 10,8% dos brasileiros ainda mantém o hábito de fumar. Os dados desta pesquisa revelam percentual menor se comparado a realidade brasileira, ou seja, o percentual de fumantes identificado foi de 3,9%. Em relação ao consumo de bebida alcoólica, 57,8% declaram que a consomem, destes 86,4% a consomem em média, de uma a cinco unidades por semana.

Pesquisou-se também a incidência de doenças, o que está presente em 36,3% dos pesquisados, com maior incidência para hipertensão arterial (27,5%) e gastrite (23,5%). De acordo com Couto (1987, 2014); Levi (2005) e Cooper (2008), estas doenças podem estar relacionadas às manifestações de estresse.

A maioria, em torno de 67%, afirmaram que praticam *hobbies*, como ouvir música, dançar, caminhar, assistir TV, ler e viajar.

#### 4.1 Análise do estresse ocupacional

Para análise do estresse ocupacional, calculou-se a média ponderada dos sintomas conforme modelo proposto por Zille (2005). A referida média foi analisada e os indivíduos foram agrupados em níveis de estresse conforme Tabela 1.

Tabela 1: Critérios para análise do estresse ocupacional

Nível de estresse ocupacional	Valor da média ponderada
Ausência de estresse	< 1,75
Estresse leve/moderado	> ou = 1,75 a < 2,46
Estresse intenso	> ou = 2,46 a 3,16
Estresse muito intenso	> ou = 3,16

Fonte: Zille (2005).

A Tabela 2 apresenta o agrupamento dos pesquisados por níveis de estresse e a análise descritiva de cada nível. Observa-se que 70,6% dos pesquisados possuem manifestação de estresse em níveis variados. Isso significa que, para tal contingente profissional, há desequilíbrio entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas relacionadas às situações de trabalho.

A Tabela 2: Análise do nível de estresse

Nível de Estresse	Frequência			X	Med	DP	MI	MX	Percentis	
	N	%	% Acum. (estresse)						25	75
Ausência de estresse	30	29,4	--	1,45	1,50	0,23	1,03	1,74	1,28	1,67
Leve a moderado	36	35,3	35,3	2,06	2,07	0,19	1,77	2,37	1,85	2,23
Estresse intenso	30	29,4	64,7	2,73	2,69	0,17	2,47	3,14	2,58	2,87
Estresse muito intenso	6	5,9	70,6	3,37	3,31	0,21	3,22	3,78	3,23	3,49
Análise global	102	100,0	70,6	2,16	2,10	0,61	1,02	3,78	1,71	2,63

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Para 35,3% dos sujeitos pesquisados, as manifestações de estresse ocorrem de modo *intenso* ou *muito intenso*. Para tais profissionais, portanto, fazem-se necessárias alterações importantes na relação entre estrutura psíquica e pressões psíquicas relacionadas ao ambiente

ocupacional, com o intuito de evitar ou mitigar situações de adoecimento e de diminuição da produtividade no trabalho.

Para igual percentual, ocorrem manifestações de estresse, porém em nível leve/moderado. Esse dado indica que, para tais profissionais, a ocorrência do estresse está presente, porém, ainda de forma compensada, podendo não trazer consequências graves para os indivíduos e organização. No entanto, conforme argumenta Zille (2005), a manutenção do estresse leve/moderado e seu agravamento ao longo do tempo, pode acarretar impactos comportamentais, emocionais e orgânicos para os indivíduos com implicações para as atividades profissionais. Dessa forma, conclui-se que faz-se necessário o monitoramento do nível de estresse de tais profissionais a fim de se verificar a continuidade ou não de tal ocorrência ao longo do tempo.

Esses resultados confirmam pesquisas realizadas no Brasil com trabalhadores de diversas categorias que apresentaram percentual semelhante da ordem de 70% de manifestações de estresse (ISMA, 2010), como também as seguintes pesquisas, com percentuais semelhantes ao encontrado na pesquisa ora apresentada (SANTOS 2015; SILVA, 2015; PEGO, 2015; GONÇALVES, 2016; ZILLE *et al.*, 2016).

## 4.2 Sintomas de estresse

Para análise dos sintomas de estresse, os respondentes foram reagrupados. Aqueles classificados em *ausência de estresse* foram mantidos nete grupo; e aqueles categorizados com *estresse leve a moderado, intenso* ou *muito intenso* foram reagrupados na categoria *algum nível de estresse*.

Os resultados permitem afirmar que mais de um terço dos pesquisados classificados em *algum nível de estresse* manifestam sintomas como fadiga (55,6%), ansiedade (44,4%), dor nos músculos do pescoço e ombros (41,7%), nervosismo (37,5%) e angústia (33,3%). Tais dados revelam-se significativos, uma vez que sintomas de estresse manifestos ao longo do tempo podem causar adoecimento e diminuição da capacidade produtiva do indivíduo. Os dados obtidos nesta pesquisa em relação aos sintomas de estresse confirmam os resultados obtidos com outras pesquisas realizadas no Brasil (COUTO, 1987; ZILLE, 2005; ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008; ZILLE; BRAGA; ZILLE, 2011; ZILLE *et al.*, 2016).

## 4.3 Fontes de tensão

As fontes de tensão apresentadas a seguir, são aquelas indutoras dos quadros de estresse identificados em relação aos sujeitos pesquisados. Estão divididas em duas categorias: aquelas relacionadas diretamente ao trabalho (fontes de tensão do trabalho) e aquelas relacionadas às características dos indivíduos (fontes de tensão do indivíduo). Para análise das fontes de tensão, os indivíduos também foram agrupados em “ausência de estresse” e “algum nível de estresse”.

Numa análise global, tanto para as fontes de tensão relacionadas ao trabalho como para as fontes de tensão relacionadas ao indivíduos, a incidência de tensão, foi significativamente maior para aqueles indivíduos com manifestação de estresse, o que era uma premissa esperada e que foi confirmada pela pesquisa.

Para os indivíduos com algum nível de estresse a fonte de tensão no trabalho que se manifestou com maior intensidade foi a convivência com pessoas estressadas e desequilibradas emocionalmente (33,3%). Tais dados indicam necessidade de revisão da forma com tais indivíduos se relacionam no ambiente de trabalho em relação aos colegas, pares e superiores, a fim de diminuir a tensão no trabalho e consequentemente os níveis de estresse. Outras fontes de tensão também foram apontadas de forma importante como a

realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança (31,9%) desempenho de trabalho complexo que resulta em desgaste e cansaço (27,8%).

Em relação a fonte de 'tensão do indivíduo', aqueles que apresentam tensão intensa ou muito intensa representaram 35,3% dos sujeitos pesquisados.

Para os indivíduos com algum nível de estresse, a fonte de tensão que se manifestou com maior intensidade foi é 'levar a vida de forma muito corrida, com pouco ou nenhum tempo livre para a realização de outras atividades' (58,3%). Outras fontes relacionadas ao indivíduo também foram identificadas como importantes: ter o ímpeto de realizar cada vez mais trabalho em cada vez menos tempo; pensar e/ou realizar duas ou mais coisas ao mesmo tempo, sem concluí-las (47,2%) ter o dia tomado por uma série de compromissos no trabalho e fora dele (34,7%); não conseguir desligar-se do trabalho mesmo fora dele e ter os horários de descanso tomados pelas atividades profissionais, que também foram citadas por pelo menos um terço dos indivíduos que foram identificados com algum nível de estresse.

Essas ocorrências também foram observadas em servidores lotados em hospital público em pesquisas realizadas por Santos (2015) e Gonçalves (2016).

#### **4.4 Indicadores de impacto no trabalho**

Para os indivíduos com *algum nível de estresse* o indicador de impacto no trabalho que se manifestou com maior intensidade foi a desmotivação para com o trabalho (22,2%). Os demais indicadores foram percebidos por aqueles classificados com algum nível de estresse em percentuais que variaram de 20,8% a 8,3%, quais sejam, a dificuldade de lembrar de fatos recentes e perder o controle sobre os eventos da vida, inclusive o trabalho.

Em termos gerais, um pouco mais que a maioria dos respondentes, 51,0%, avaliaram que os indicadores de impacto no trabalho não se mostraram tão relevantes. No entanto, para 12,7% dos pesquisados, os indicadores foram considerados relevantes ou muito relevantes.

#### **4.5 Mecanismos de regulação (*coping*)**

Os mecanismos de regulação ou estratégias de *copoing* mostram possuir relevância para a maioria dos pesquisados (56,9%).

Esta análise recai mais especificamente sobre aqueles indivíduos que apresentam ausência de manifestação de estresse (29,4%), conforme dados constantes da Tabela 2. Esses indivíduos acreditam que os mecanimos de regulação são fatores determinantes para que possam estar mais equilibrados em termos da estrutura psíquica para suportarem as tensões que vêm recebendo no ambiente ocupacional.

As estratégias consideradas mais importantes e de maior efetividade que vem sendo utilizadas pelos indivíduos que não apresentaram manifestações de estresse foram as seguintes: possibilidade de descansar nos finais de semana e feriados (93,3%); gozar férias com regularidade (90,0%); utilizar a experiência pessoal na solução de dificuldades e problemas relacionados ao trabalho (83,3%); utilizar de tempo livre para relaxar/descansar (80,0%).

Verificou-se também, que outras estratégias são utilizadas com regularidade e frequência para minimizar as situações tensionantes no trabalho como manter a calma e pensar de forma equibrança antes de agir, o que também foi observado nos estudos de Zille (2005) e Zille *et al.*, (2016).

#### **4.6 Relação entre estresse ocupacional e as variáveis demográficas, ocupacionais, hábitos de vida e de saúde**

Em relação as variáveis avaliadas, observou-se diferenças significativas na média de estresse apenas em relação ao gênero e a ocorrência de problemas de saúde.

As mulheres apresentam em média ( $M=2,28$ ) estresse ocupacional superior ao dos homens ( $M=1,95$ ),  $p<0,008$ . A ocorrência de um maior nível de estresse no sexo feminino pode ser explicada tendo em vista o tipo e a intensidade de hormônios produzidos, o que leva as mulheres a terem essa maior propensão ao estresse, se comparadas aos homens (LUZ, 2005). Outras razões também podem contribuir para explicar essa situação. De certa forma, as mulheres, além da jornada de trabalho na empresa, assumem outras atividades no plano familiar, como realizar e/ou orientar atividades domésticas e dedicar atenção especial à família em relação a atividades educacionais, entre outras.

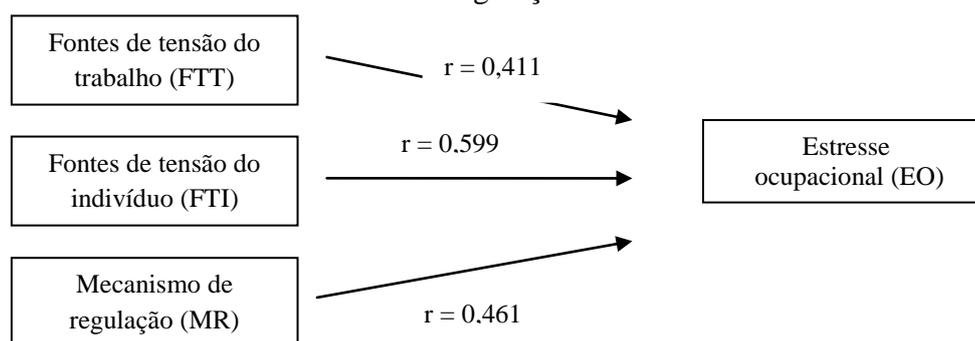
Em relação aos problemas de saúde, aqueles que manifestam enfermidade ( $M=2,41$ ) apresentaram em média, estresse superior em relação àqueles que não manifestam esta ocorrência ( $M=2,01$ ),  $p<0,001$ .

#### 4.7 Relação do estresse com as fontes de tensão, mecanismos de regulação e indicadores de impacto no trabalho

No caso desta pesquisa, realizou-se duas regressões uma vez que o estresse é hora variável dependente ora variável independente. A primeira regressão, classificada como múltipla, avaliou a relação entre estresse (variável dependente) e fontes de tensão e mecanismos de regulação (variáveis independentes). A segunda, classificada como simples, analisou a relação entre estresse (variável independente) e indicadores de impacto no trabalho (variável dependente). As relações de dependência citadas alicerçam-se nos estudos de Zille (2005). Correlações de média a grande intensidade foram observadas entre *estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo, indicadores de impacto no trabalho e mecanismos de regulação*.

##### 4.7.1 Relação entre estresse ocupacional, fontes de tensão e mecanismos de regulação

Figura 1: Modelo teórico da pesquisa – estresse *versus* fontes de tensão e mecanismos de regulação



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Zille (2005)

A partir do modelo de regressão proposto, identificou-se  $R^2$  ajustado no valor de 0,387. Assim, pode-se inferir que 38,7% das variações no estresse ocupacional são explicadas pelas variações nos mecanismos de regulação e fontes de tensão no indivíduo, portanto, conclui-se que as fontes de tensão do indivíduo e os mecanismos de regulação impactam os níveis de estresse ocupacional.

A equação estimada para o caso foi de:  $EO = 1,874 + 0,368FTI - 0,229MR$ . Portanto, incrementos nas fontes de tensão do indivíduo levam a aumentos no estresse ocupacional; e

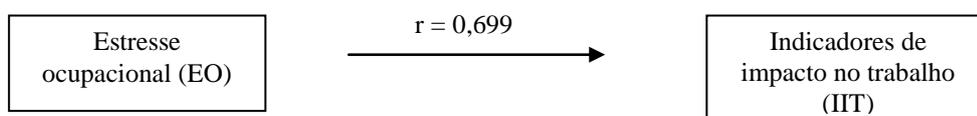
incrementos na utilização de mecanismos de regulação (*coping*) levam a diminuição nos níveis de estresse ocupacional [ $F(3,98) = 22.52; p < 0,000$ ].

A variável fonte de tensão no trabalho não foi incluída no modelo. Tal constatação não significa, entretanto, que essa fonte não seja importante para predição dos níveis de estresse ocupacional.

#### 4.7.2 Análise da relação entre estresse ocupacional e indicadores de impacto no trabalho

Avalia-se a seguir, o estresse ocupacional como antecedente dos indicadores de impacto no trabalho, conforme modelo da pesquisa proposto na Figura 2.

Figura 2: Modelo teórico da pesquisa – indicadores de impacto no trabalho *versus* estresse ocupacional



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Zille (2005)

Como resultado do modelo de regressão proposto, identificou-se  $R^2$  ajustado no valor de 0,484. Pôde-se inferir, portanto, que 48,4% das variações dos indicadores de impacto no trabalho são explicadas pelas variações do estresse ocupacional [ $F(1,100)=95,599; p<0,000$ ].

A equação estimada para o caso foi de:  $IIT = 0,069 + 0,952EO$ . Portanto, incrementos no estresse ocupacional levam a aumento dos indicadores de impacto no trabalho

## 5 – CONCLUSÕES

Este estudo atingiu seu objetivo que foi descrever e explicar as manifestações de estresse ocupacional na percepção dos funcionários técnico-administrativos de um hospital público universitário sediado no estado de Minas Gerais.

Em termos teóricos utilizou-se o Modelo Teórico para Explicar o Estresse Ocupacional (MTEG), desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para esta pesquisa. Por meio deste estudo foi possível identificar os níveis de estresse, classificando-os por intensidade, as principais fontes de tensão que estão levando profissionais técnicos-administrativos a desenvolverem quadros de estresse ocupacional; os sintomas revalentes geradores destes quadros; os indicadores de impacto no trabalho; e os mecanismos de regulação, ou estratégias de *coping* utilizados por estes profissionais para minimizarem ou eliminarem a manifestações de estresse.

A metodologia utilizada foi do tipo descritiva e explicativa, de abordagem quantitativa, por meio de estudo de caso. A população estudada foi constituída por 145 profissionais técnico-administrativos com atuação no hospital universitário, e a amostra foi de 101 indivíduos, que permitiu a realização de todos os testes estatísticos previstos.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionário, *online* (plataforma *Google Docs*). A análise dos dados se deu por meio da estatística descritiva e inferencial. Em relação a estatística descritiva calculou-se a média, mediana, desvio padrão, mínimo e máximo da escala de avaliação. Em relação a estatística inferencial, analisou-se a relação do estresse com as demais variáveis do estudo, por meio de análises de correlação e regressão linear.

Em termos de resultados, no que se refere aos dados demográficos, funcionais, hábitos de vida e saúde, a maioria dos indivíduos pesquisados é do sexo feminino, com faixa etária predominante de 26 a 40 anos. Quanto a escolaridade, a maioria possuem no mínimo, ensino

superior completo. No que se refere ao setor de atuação, grande parte dos pesquisados atuam nas áreas de compras, radiologia, financeira, unidade de internação, informática e infraestrutura.

Em relação aos hábitos de vida, no que se refere ao consumo de cigarros, a maioria absoluta não possuem este hábito. Um pouco mais da metade dos pesquisados afirmaram fazer uso moderado de bebida alcoólica. Aproximadamente um terço, alegam que possuem alguma enfermidade, mas não as correlacionam com o estresse. As de maior incidência são a hipertensão arterial e gastrite.

Em relação ao *hobbie*, a maioria os praticam como ouvir música, dançar, caminhar, assistir TV, ler e viajar.

Em relação à análise do estresse, os resultados evidenciaram que a grande parte dos pesquisados apresentam esta manifestação, que variou de leve/moderado a estresse muito intenso, sendo que o percentual de estresse intenso e muito intenso está presente em um pouco mais de um terço da amostra.

Em relação à fontes de tensão, a principal, de origem ocupacional, indutora de quadros de estresse foi conviver com pessoas estressadas e desequilibradas emocionalmente. Em relação à aquela inerente às características pessoais dos pesquisados, a que se evidenciou como mais importante foi levar a vida de forma muito corrida, realizando cada vez mais atividades em menos tempo.

Em relação aos indicadores de impactos do estresse no trabalho, os que manifestaram com maior intensidade foram a desmotivação com o trabalho, a dificuldade de lembrar fatos recentes que anteriormente eram lembrados com naturalidade e a possibilidade de perder o controle sobre os eventos da vida, inclusive o trabalho.

Quanto aos mecanismos de regulação a maioria dos pesquisados acreditam que estes mecanismos possuem alguma relevância. Todos os indicadores avaliados foram significativamente mais frequentes no grupo de indivíduos sem estresse, se comparado àquele com estresse. Tal constatação vai ao encontro dos resultados de pesquisas como a de Zille (2005); Gonçalves (2016) e Zille *et al.*, (2016). Os mecanismos de regulação agem como elementos capazes de diminuir os níveis de estresse, ou seja, quanto maior for a utilização dos mecanismos de regulação, menores serão os níveis de estresse percebido pelos indivíduos (ZILLE, 2005).

Analisando a relação do estresse com as variáveis demográficas, as mulheres e aqueles indivíduos que possuem algum problema de saúde apresentaram, em média, estresse ocupacional superior em relação, respectivamente, aos homens e àqueles que não apresentaram enfermidades. Na relação entre estresse ocupacional e fontes de tensão e mecanismos de regulação, foi observado que incrementos nas fontes de tensão do indivíduo levam a aumentos no estresse ocupacional; e incrementos na utilização de mecanismos de regulação levam a diminuição nos níveis de estresse para a população pesquisada. Na análise da relação entre estresse ocupacional e indicadores de impacto no trabalho, verificou-se que incrementos no estresse ocupacional levam a aumentos nos indicadores de impacto no trabalho.

Em relação às contribuições do estudo, do ponto de vista acadêmico, esta pesquisa confirma o Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional – MTEG (ZILLE, 2005), que teve como base a realidade brasileira, no que se refere aos antecedentes e conseqüente do estresse relacionado ao trabalho. Observaram-se correlações significativas e de grande intensidade entre as variáveis estudadas, como também as porcentagens adequadas de  $R^2$  ajustado, o que indica a robustez do modelo.

Buscou também, colaborar de forma importante para analisar a ambiência de trabalho e os reflexos que vem ocorrendo em relação aos aspectos psíquicos e orgânicos relativos aos profissionais técnicos-administrativos que atuam na área de saúde. Nessa direção, possibilita à

instituição pesquisada estar ciente dos contextos identificados, possibilitando adotar medidas em termos da gestão e organização do trabalho, que possam minimizar as situações de tensão excessiva que vem ocorrendo no ambiente de trabalho, aprimorando as políticas de gestão de pessoas para que a resultante seja um maior equilíbrio entre as demandas do trabalho e a capacidade de resposta psíquica dos trabalhadores. De forma mais específica, um dos pontos importantes a ser analisado está relacionado a organização do trabalho no que se refere a realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, e a complexidade do trabalho desenvolvido, tendo como resultante o desgaste e cansaço excessivos. Por fim, em termos gerais, foi observado a ocorrência de um desequilíbrio entre as demandas de trabalho e o quantitativo de pessoal alocado, gerando sobrecarga e aumento de tensão na realização das atividades.

Como limitação do estudo pode ser destacado o escopo do seu objeto, que restringiu a um grupo específico de trabalhadores, os técnicos-administrativos, com atuação na entidade hospitalar universitária. Portanto, fica como recomendação para as próximas pesquisas, a ampliação do estudo, analisando os demais grupos funcionais em atuação na entidade pesquisada e outras com atuação na área de saúde.

## REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, E. **Estresse no trabalho**: estudo com gestoras que atuam em empresas privadas no sul do estado de Minas Gerais. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte: 2015.
- BARNETT, V. **Sample survey**: principles and methods. London: Arnold, 1982.
- BEZERRA, C.M; MINAYO, M. C. S; CONSTANTINO, P. Occupational stress among female police officers. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, n. 3, p. 657, 2013.
- BIANCHI, E. R. F. Conceito de stress: evolução histórica. **Nursing (São Paulo)**, v. 4, n. 39, p. 16-19, 2001.
- BIANCHI, E. R. F. Conceito de stress: evolução histórica. **Nursing (São Paulo)**, v. 4, n. 39, p. 16-19, 2001.
- BRAGA, J. C. M; ZILLE, L. P. ESTRESSE NO TRABALHO: Estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**. V. 13, n. 1. jan/abr 2013.
- CANOVA, K. R.; PORTO, J. B. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 11, n. 5, 2010.
- CHEN, M-J; CUNRADI, C. Job stress, burnout and substance use among urban transit operators: The potential mediating role of coping behaviour. **Work & Stress**, v. 22, n. 4, p. 327-340, 2008.
- COHEN, A. **Multiple commitment in the workplace**: an integrative approach. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2003.
- COOPER, C. L.; COOPER, R. D.; EAKER, L. H. **Living with stress**. London: Penguin Books, 1988.
- COOPER, C. L.; DEWE, P. J.; O'DRISCOLL, M. P. **Organizational stress**: a review and critique of theory, research, and applications. Sage, 2001.
- COOPER, C. A. Meta-analysis of work demand stressors and job performance. <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.2008.00113.x/abstract>> First published: 12 May 2008 Full publication history; DOI: 10.1111/j.1744-6570.2008.00113.x View/save citation; Cited by (CrossRef): 209
- COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.

- COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e cérebro: os princípios e a aplicação prática**. Belo Horizonte, ERGO, 2014.
- CREMONEZI, A. M. **Estresse no trabalho: estudo com professores de uma faculdade privada de ensino superior e uma escola pública de ensino fundamental e médio de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte: 2014.
- FRENCH, W. L. **Organization development: theory, practice, research**. Texas, 1983.
- GARROSA-HERNÁNDEZ, E. *et al.* Prevenção e intervenção na síndrome de burnout: como prevenir ou remediar o processo de burnout. In: Benevides-Pereira, A. M. T. (Org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2003, 227-271.
- GONÇALVES, A. S. **Estresse ocupacional: estudo com gestores de um hospital público universitário do estado de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte: 2016.
- HAIR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados** (5. ed). Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HUMPHREY, J. N.; HUMPHREY, J. H. **Coping with stress in teaching**. Ams Pr Inc, 1986.
- ISMA – International Stress Management Association. Estocolmo, Suécia: 2010 (Bulletin).
- JEX, S. M. **Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice**. Sage Publications Ltd, 1998.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. Coping and adaptation. **The handbook of behavioral medicine**, p. 282-325, 1984.
- LEVI, L. Sociedade, estresse e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. V Congresso da ISMA – BR e VII Fórum Internacional de QVT. Porto Alegre: **Anais...** 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**. São Paulo: Atlas, 2002.
- LIPP, M. E. N. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos externos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v. 28, n. 6, p. 347-349, 2001.
- LIPP, M. E. N. **O stress do professor**. São Paulo: Papyrus, 2002.
- LIPP, M. E. N. **Stress e o turbilhão da raiva**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.
- LUZ, C. Stress, hormônios e estilo de vida: diferenças da longevidade entre homens e mulheres. V Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: **Anais ...** 2005.
- MAFFIA, L. N.; ZILLE, L. P. Estresse ocupacional: estudo com gestores que atuam nas secretarias de governo do estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD. 2013.
- MENDONÇA, H.; COSTA NETO, S. B. Valores e estratégias psicológicas de enfrentamento ao estresse no trabalho. **Estresse e cultura organizacional**, p. 193-228, 2008.
- MOLINA, O. F. **Estresse no cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1996.
- MOTA, C. M.; TANURE, B.; NETO, A. C. Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos. **Psicologia em revista**, v. 14, n. 1, p. 107-130, 2008.
- PEDUZZI, M.; ANSELMINI, M. L. O processo de trabalho de enfermagem: a cisão entre planejamento e execução do cuidado. **Rev Bras Enferm**; 55: 392-8, 2002.
- PEGO, Z. O. **Estresse ocupacional: estudo com gestores de uma instituição de ensino público federal do Estado de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte: 2015.
- PIZZATO, M. I. G. **Estratégias de coping**. Gestão de Organizações Públicas e Privadas: uma abordagem interdisciplinar. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

- QUICK, J. *et al.* **Preventive stress management in organizations**. American Psychological Association, 1997.
- REES, D.W. Work-related stress in health service employees. **Journal of Managerial Psychology**, v. 10, n. 3, p. 4-11, 1995.
- ROSSI, A. M. **Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse**. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1991.
- SANTOS, A. Q. dos. **Estresse ocupacional: estudo com gestores docentes de unidades acadêmicas da área da saúde de uma instituição federal de ensino situada no estado de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte: 2015.
- SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, v. 138, n. 32, 1936.
- SELYE, H. Interactions between systemic and local stress. **British medical journal**, v. 1, n. 4872, p. 1167, 1954.
- SELYE, H. **The stress of life**. McGraw-Hill, 1956.
- SELYE, H. Perspectives in stress research. **Perspectives in biology and medicine**, v. 2, n. 4, p. 403-416, 1959.
- SELYE, H. **Stress without distress**. Philadelphia: Lippincott, 1974.
- SILVA, S. L. **Estresse ocupacional em professores: estudo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte: 2015.
- TAMAYO, A. Impactos dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. **RAC Eletrônico**, v. 1, n. 2, p. 20-33, 2007.
- TAMAYO, A. Impacto dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. **Revista de Administração Científica Eletrônica**, v. 1, n. 2, p. 20-33, maio/ago. 2007. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/periodicos/arq\\_pdf/a\\_633.pdf](http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_633.pdf)>. Acesso em: 2 set. 2013.
- ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos**. Belo Horizonte: Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, 2005. (Tese Doutorado em Administração)
- ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**, v. 10, p. 175-196. 2008.
- ZILLE, L. P.; ZILLE, G. P. O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. **GES – Revista Gestão e Sociedade**. CEPEAD/UFMG. V.4, Nº 7, Jan/Abr 2010.
- ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; ZILLE, G. P. Estresse ocupacional: como os gestores brasileiros estão respondendo as transformações na função gerencial. In: SANT’ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.) **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**, Rio de Janeiro: CAMPUS, 2011.
- ZILLE, L. P. *et al.* Tensões no trabalho e a realidade dos gestores brasileiros. In: BARBOSA, A. C. Q.; SILVA, J. R. (Orgs.) **Desafios econômicos e gerenciais das relações luso-brasileiras: uma década em perspectiva**. Lisboa: Edições Colibri, 2013.
- ZILLE, L. P. *et al.* **Estresse no trabalho: impactos na saúde e nos indicadores de produtividade dos gestores que atuam em órgãos da administração pública do estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG/FNH, 2014. (Relatório de Pesquisa-Fapemig)
- ZILLE, L. P. *et al.* **Estresse ocupacional: estudo com mulheres gestoras que atuam em empresas privadas no estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte: Faculdade Novos Horizontes, 2016. (Relatório de Pesquisa-Fapemig)

(\*) Agradecimento à FAPEMIG pelo apoio no desenvolvimento desta pesquisa.