

Área: Estratégia | **Tema:** Gestão Estratégica de Pessoas

ESTRESSE NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES MUNICIPAIS

WORK STRESS: A STUDY WITH MUNICIPAL SERVANTS

Natália Canal, Nuvea Kuhn e Luis Felipe Dias Lopes

RESUMO

A maioria das pessoas já passou por estresse em algum momento de suas vidas. Na maioria dos trabalhos, existem situações que os trabalhadores consideram estressoras, mas nem todos veem as mesmas situações da mesma forma (SPECTOR, 2002). O estresse pode ser conceituado como um “processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas” (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 46).

Palavras-Chave: Estresse. Gestão pública. Servidor Público.

ABSTRACT

Identificar os níveis de estresse no trabalho a partir da percepção de servidores municipais relativo à autonomia e controle; papéis e ambiente de trabalho; relacionamento com o chefe; relacionamentos interpessoais, e crescimento e valorização.

Keywords: Stress. Public Management. Public server.

ESTRESSE NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES MUNICIPAIS

1 INTRODUÇÃO

A maioria das pessoas já passou por estresse em algum momento de suas vidas. Na maioria dos trabalhos, existem situações que os trabalhadores consideram estressoras, mas nem todos veem as mesmas situações da mesma forma (SPECTOR, 2002). O estresse pode ser conceituado como um “processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas” (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 46).

Nas organizações públicas, os servidores são altamente cobrados pela sociedade para que façam o melhor uso dos recursos e, com isso, alcancem os melhores resultados, bem como demonstrem transparência (KLEIN et.al., 2019). Portanto, este setor, assim como as empresas privadas, carece de medidas e ações destinadas à gestão do estresse.

Em um ambiente de trabalho público, o estresse ocupacional é resultado da necessidade de atender às exigências, ou pela especificidade de cada tarefa, que são bastante rotineiras, e podem, por vezes, ter baixa complexidade, e por outras, alta complexidade (PORTO; COLOMBELLI, 2019). Diante das considerações apresentadas, objetiva-se neste estudo identificar os níveis de estresse no trabalho a partir da percepção de servidores municipais relativo à autonomia e controle; papéis e ambiente de trabalho; relacionamento com o chefe; relacionamentos interpessoais, e crescimento e valorização.

2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Por meio de uma pesquisa por conveniência caracterizada como descritiva (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013), foram convidados a participar desta pesquisa 123 servidores de uma Prefeitura localizada na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. Foi utilizada a versão reduzida da Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004). A EET consiste em 13 itens avaliados em uma escala de 5 pontos (1= discordo totalmente; 5 = concordo totalmente). Acrescentamos a opção 6 (não se aplica), para servidores que não concordassem com algumas das afirmações disponibilizadas no instrumento.

Os questionários foram aplicados de forma impressa e presencialmente pelos pesquisadores nos meses de agosto e setembro de 2021, sendo 80 questionários válidos.

Com o intuito de verificar o nível de estresse percebido pelos servidores, foi calculada a média para cada um dos itens no software Excel® (TABOSA; CORDEIRO, 2018). A Tabela 1 evidencia o nível de estresse a partir da média calculada.

Tabela 1-Valor das médias a partir do nível de estresse

Valores das médias	
Médias obtidas a partir da ETT	Nível de estresse percebido
Valores abaixo de 2,5	Baixo
Valores iguais a 2,5	Médio/considerável
Valores acima de 2,5	Alto

Fonte: adaptado a partir de Tabosa e Cordeiro (2018), com base em Paschoal e Tamayo (2004).

Cabe ressaltar que a ETT “não é um teste psicológico, e sim uma ferramenta para diagnóstico organizacional” (TABOSA; CORDEIRO, 2018, p.293). Nos próximos tópicos apresenta-se os resultados. Tal como proposto por Tabosa e Cordeiro (2018), os itens foram agrupados em cinco alternativas que permitem uma melhor identificação sobre a percepção do

estresse no trabalho quanto à autonomia e controle; papéis e ambiente de trabalho; relacionamento com o chefe; relacionamento interpessoais e crescimento e valorização.

3 RESULTADOS

3.1 PERCEPÇÕES SOBRE ESTRESSE NO TRABALHO

Contando com 80 servidores de diferentes setores de uma Prefeitura, notamos um público predominantemente feminino (60%), com uma faixa etária de 31 a 45 anos (40%), sendo que 32% dos respondentes atuam como servidores públicos a mais de 16 anos.

Proporcionar autonomia para que o trabalhador decida a melhor forma de realizar seu trabalho traz bons resultados (CARDOSO; MORGADO, 2019). Para Santos (2012, p. 58), a autonomia “desenvolve no trabalhador a percepção do quanto ele é responsável pelo que executa e o significado do seu trabalho”. O controle indica até que ponto os trabalhadores podem tomar decisões sobre seu trabalho (SPECTOR, 2002). Na Tabela 2 apresenta-se os resultados para autonomia e controle.

Tabela 2-Autonomia e Controle

Itens	1	2	3	4	5	6
1.A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	23%	44%	13%	5%	5%	10%
2.A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	15%	43%	15%	8%	5%	14%
3.O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	22%	38%	17%	6%	4%	13%
4.Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	21%	32%	19%	10%	3%	15%

Fonte: dados da pesquisa (2021)

Cerca de 67% (somando-se discordo totalmente/discordo) discordaram que a falta de autonomia tem sido desgastante (Item 1). Para os demais itens (2, 3 e 4), também se verificou uma maior discordância (considerando-se as opções discordo totalmente/discordo). Para os itens 2 e 4 observou-se uma concordância maior para as afirmativas propostas, ambos com 13% (somando-se concordo/concordo totalmente).

Ao ingressar em uma organização, cada trabalhador detém atribuições delimitadas, ou seja, responsabilidades específicas, as quais o mesmo tem de desempenhar, a fim de cumprir seu trabalho. Entretanto, frequente são atribuídas diferentes responsabilidades sobre uma única pessoa (SEBRAE, 2017). A Tabela 3 apresenta as percepções referente aos Papéis e Ambiente de Trabalho.

Tabela 3-Papéis e Ambiente de Trabalho

Itens	1	2	3	4	5	6
5.A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	21%	34%	10%	19%	3%	14%
6.Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	18%	42%	13%	9%	3%	15%
7.Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade	26%	36%	13%	3%	4%	19%

Fonte: dados da pesquisa (2021)

A falta de compreensão das responsabilidades se associa à ambiguidade de papéis (ROMERO; OLIVEIRA; NUNES, 2007). Neste quesito, observa-se que 55% (somando-se discordo totalmente/discordo) discordaram sobre a falta de compreensão das responsabilidades ter causado irritação (Item 5), enquanto que 22% demonstrou alguma concordância.

Cerca de 60% (somando-se discordo totalmente/discordo) discordaram sobre sentirem-se irritados com a falta de divulgação de informações (Item 6), bem como 62% (somando-se discordo totalmente/discordo) relativo ao incômodo em ter de realizar atividades além de sua capacidade (Item 7).

Embora a maior parte dos servidores ingresse a partir de concurso público, conforme Lemos (2012), nas prefeituras, a maior parte dos cargos de chefia é ocupado por profissionais não concursados, dentre eles, cargos de confiança (CC). A Tabela 4 apresenta as percepções no que tange ao relacionamento com o chefe.

Tabela 4-Relacionamento com o Chefe

Itens	1	2	3	4	5	6
8.Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	13%	37%	23%	8%	5%	15%
9.Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior de trabalho	24%	41%	9%	11%	4%	11%

Fonte: dados da pesquisa (2021)

De acordo com Porto e Colombelli (2019), é necessário valorizar os trabalhadores para que estejam mais motivados, gerando maior qualidade no trabalho. Cerca de 50% demonstrou alguma discordância em ficar irritado devido à pouca valorização por parte de seus superiores, enquanto que 13% concordou (Item 8). No que concerne a este ponto, Ribeiro e Mancebo (2013, p.205) descreveram que “a falta de um espaço de reconhecimento e de valorização interfere no sentido atribuído pelos servidores públicos à sua vida profissional”.

Conquistar a confiança é um processo demorado, devido a alguns paradigmas que existem entre os trabalhadores (SOUZA, 2016). No que tange ao Item 9, a maior parte (65%) discordou sobre a afirmativa, entretanto 15% concordou (somando-se concordo/concordo totalmente).

A relação entre as pessoas no ambiente de trabalho é um assunto relevante e que carece de atenção. O relacionamento interpessoal permeia um “processo de interação social, entre duas ou mais pessoas e que provocam mudanças no comportamento dos indivíduos envolvidos” (DANTAS; HENRIQUES, 2020, p. 3). A Tabela 5 apresenta os percentuais relativo aos relacionamentos interpessoais.

Tabela 5-Relacionamentos Interpessoais

Itens	1	2	3	4	5	6
10.Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	29%	45%	6%	6%	3%	10%
11.A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	27%	51%	5%	3%	1%	14%

Fonte: dados da pesquisa (2021)

Em relação ao Item (10), 74% (somando-se discordo totalmente/discordo) discordou da afirmativa. Para o aspecto competitivo (Item 11), observou-se neste mesmo viés, uma maior discordância, para 78% dos participantes.

Os resultados demonstraram que a competição existente não é um fator estressante. Tais resultados podem estar relacionados ao cenário de estabilidade propiciado pelo cargo público (ROMERO; OLIVEIRA; NUNES, 2007).

Ao oferecer oportunidade de crescimento e valorização aos trabalhadores, uma organização cria um ambiente favorável, diminuindo a rotatividade, fazendo com que o vínculo de trabalho seja mais duradouro (FILIPPIN, 2015). A Tabela 6 apresenta os resultados alusivos ao crescimento e valorização.

Tabela 6-Crescimento e Valorização

Itens	1	2	3	4	5	6
12.As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	19%	35%	22%	4%	3%	18%
13.Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	28%	37%	9%	6%	-	19%

Fonte: dados da pesquisa (2021)

Cerca de 54% (somando-se discordo totalmente/discordo) dos participantes discordou sobre estar angustiado em virtude de poucas expectativas na carreira (Item 12). Ainda, 65% (somando-se discordo totalmente/discordo) discordou sobre o sentimento de incômodo em relação a trabalhar em tarefas abaixo de seu nível de habilidade.

Os resultados apontam que a maioria dos servidores identificaram estar trabalhando em tarefas de acordo com seus níveis de habilidade e conforme as especificidades dos cargos aos quais prestaram concurso público.

3.2 NÍVEIS DE ESTRESSE PERCEBIDO

Com o intuito de verificar o nível de estresse percebido pelos servidores, foi calculada a média para cada um dos itens (TABASO; CORDEIRO, 2018). A Tabela 7 apresenta as médias e os níveis de estresse.

Tabela 7-Médias obtidas a partir da escala ETT

Itens	Médias	Nível de estresse
1. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	2,17	Baixo
2.A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	2,35	Baixo
3.O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	2,22	Baixo
4.Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	2,29	Baixo
5.A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	2,39	Baixo
6.Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	2,24	Baixo
7.Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade	2,05	Baixo
8.Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	2,48	Baixo
9.Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior de trabalho	2,21	Baixo
10.Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	2,03	Baixo
11.A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1,85	Baixo
12.As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	2,29	Baixo
13.Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1,92	Baixo

Como é possível observar, a percepção quanto aos níveis de estresse por parte dos servidores foi baixa (PACHOAL; TAMAYO, 2004; TABASO; CORDEIRO, 2018), o que aponta para resultados positivos no que tange a este aspecto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados permitiram identificar um baixo nível de estresse no trabalho a partir da percepção de servidores municipais. Contudo, alguns pontos podem ser melhorados, principalmente no que diz respeito a maior clareza sobre as especificidades inerentes às funções do cargo, pois 22% concordaram que se sentiram irritados com a falta de compreensão de suas

responsabilidades no trabalho (Item 5). Além disso, verificou-se que 15% concordaram que se sentem incomodados com a falta de confiança do seu superior (Item 9), ou seja, a relação entre cargos de gestão e subordinados também requer atenção.

Com base nos resultados, podem ser pensadas estratégias para os cinco aspectos identificados, e sempre que possível, podem ser implementados cursos focados em competências técnicas e comportamentais.

O questionário foi aplicado nos meses de agosto e setembro de 2021, sugere-se aplicar novamente a pesquisa e comparar os níveis de estresse. Recomenda-se pesquisas sobre clima organizacional, bem como estudos longitudinais sobre a incidência de burnout, presenteísmo, e transtornos de ansiedade.

REFERÊNCIAS

- CARDOSO, A.C.; MORGADO, L. Trabalho e saúde do trabalhador no contexto atual: ensinamentos da Enquete Europeia sobre Condições de Trabalho. **Saúde Soc.** v. 28, n. 1. p. 169- 161. São Paulo, 2019.
- DANTAS, A.A.; HENRIQUES, F.R. Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho. **Revista Científica Integrada.** São Paulo, v. 4, ed. 5, 2020.
- FILIPPIN, D.B. **Valorização do Trabalhador:** Uma Análise de Como as Ferramentas de Endomarketing são utilizadas na Organização SEBRAE/RS. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Administração). Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, 2015.
- KLEIN, L. L.; PEREIRA, B. A. D; LEMOS, R. B. Qualidade de vida no trabalho: Parâmetros e avaliação no serviço público. **Revista de Administração,** São Paulo, v. 3, n. 20. 2019.
- LEMOS, M. L.; **Conflitos entre chefes e trabalhadores na Administração Pública: uma breve análise.** Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESPFGV), 2012.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia (Natal),** v. 9, p. 45-52, 2004.
- PORTO, A.; COLOMBELLI, G.L. **Estresse Ocupacional:** um estudo entre os servidores públicos associados ao SINTERGS. Porto Alegre, 2019.
- RIBEIRO, C.V.S.; MANCEBO, D. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia: ciência e profissão,** v. 33, p. 192-207, 2013.
- ROMERO, M.S.; OLIVEIRA, L.O.; NUNES, S.C. Estresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial. **Simpósio de Excelência e Gestão em Tecnologia,** 2007.
- SOUZA, H.P.R.T. A importância de valorizar os trabalhadores no ambiente organizacional. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão,** 2016.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. D. P. B. **Metodologia de Pesquisa.** Tradução: MORAIS, D.V. Grupo A, 2013.
- SANTOS, D.F.A. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Um Estudo Sobre a Percepção dos Trabalhadores do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, 2012.
- SEBRAE. **5W2H: tire suas dúvidas e coloque produtividade no seu dia a dia.** 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/5w2h-tire-suas-duvidas-e-coloque-produtividade-no-seu-dia-a-dia,06731951b837f510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em 15 de dezembro de 2021.
- SPECTOR, P.E. Employee control and occupational stress. **Current directions in psychological science,** v. 11, n. 4, p. 133-136, 2002.
- TABOSA, M.P.O.; CORDEIRO, A.T. Estresse ocupacional: análise do ambiente laboral de uma cooperativa de médicos de Pernambuco. **Revista de carreiras e pessoas,** v. 8, n. 2, 2018.