



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL: Uma análise junto a profissionais do setor de tecnologia da informação

QUALITY OF LIFE IN THE WORKPLACE AND OCCUPATIONAL STRESS: An analysis with information technology professionals

Simone Florentino⁽¹⁾

Rubens de França Teixeira⁽²⁾

Universidade Norte do Paraná – UNOPAR/PR

Márcia Cristina dos Reis⁽³⁾

Instituto Federal do Paraná – IFPR/PR

Luis Miguel Luzio dos Santos⁽⁴⁾

Universidade Estadual de Londrina – UEL/PR

Bernardo Carlos Spaulonci Chiachia Matos de Oliveira⁽⁵⁾

Pontifícia Universidade Católica – PUC/SP

RESUMO

O presente trabalho teve por objetivo de analisar indicadores de qualidade de vida no trabalho de um grupo de profissionais da área da tecnologia da informação, que atuam em organizações multinacionais localizadas na região norte do Paraná, bem como identificar os possíveis elementos estressores do ambiente de trabalho estudado e as estratégias de enfrentamento mais utilizadas por esses profissionais para minimizar os efeitos do estresse. O interesse para a realização desta pesquisa surgiu pela possibilidade de contribuir com os estudos da área e identificar elementos que possam auxiliar os profissionais de tecnologia, que são relevantes para as organizações atuais e estão expostos de forma contínua a atividades de significativa exigência e responsabilidade. O processo metodológico utilizado para este fim contou com pesquisa de cunho exploratório e descritivo, realizada com uma amostra não probabilística por conveniência, composta de 73 profissionais atuantes na área de tecnologia. Os dados foram coletados por meio de um questionário semi-estruturado, envolvendo variáveis qualitativas e quantitativas, desenvolvido com base no modelo de Walton e na Escala Toulousiana de Coping. Os resultados da pesquisa demonstraram satisfação por parte dos respondentes quanto aos indicadores de qualidade de vida no trabalho analisados. Também indicaram que os principais fatores geradores de estresse são a cobrança, pressão por resultados e o conflito com clientes e usuários. Quanto às estratégias de combate ao estresse predominante, dois itens se destacaram: controle da situação e o suporte social. Os resultados permitem inferir que práticas adequadas envolvendo a qualidade de vida no trabalho podem influenciar positivamente no combate ao estresse excessivo e na melhoria das condições de trabalho dos profissionais.

Palavras- chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Estresse. Estratégias de Enfrentamento. Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the quality of life indicators in the work of a group of professionals in the field of information technology, working in multinational organizations located in northern Paraná. The study also aims to identify possible stressors elements in these environments and the strategies most used by the professionals to minimize the effects of stress. The interest for this research came up with the opportunity to contribute to the studies of the area and to identify elements that can help technology professionals, which are relevant to today's organizations and are continuously exposed to activities of significant requirement and responsibility. The methodological procedures used for this purpose had exploratory and descriptive nature of research, carried out with a non-probabilistic sample of convenience formed of 73 professionals working with technology. The data were collected through a semi-structured questionnaire, involving qualitative and quantitative variables, built on the model of Walton and Toulousiana Coping Scale. The survey results showed satisfaction among the respondents about the quality of life indicators analyzed. The results also indicated that the main factors causing stress are excessive charging, pressure for results and the conflict with customers and users. As for strategies to combat the prevailing stress, two items stand out: control of the situation and social support. Results show that appropriate practices involving the quality of life at the workplace can have a positive influence to combat excessive stress and in improving working conditions for professionals.

Key Words: Quality of Life at Workplace. Stress. Coping Strategies. Information Technology.

INTRODUÇÃO

No contexto das organizações, os profissionais da Tecnologia da Informação (TI) exercem papel relevante, uma vez que são responsáveis pela sustentação de toda a infraestrutura tecnológica e pela manipulação das informações, que são essenciais para a tomada de decisões. Por esse motivo, esses profissionais precisam ter conhecimentos globais da organização e serem altamente qualificados e experientes em sua área.

Além das habilidades técnicas, é necessário que o profissional de TI tenha habilidades verbais e escritas, que entenda o modo como as organizações operam e tenham capacidade de trabalhar com outras pessoas, que são os usuários dos sistemas de informação. (STAIR; REYNOLDS, 2007)

Diante o dinamismo das organizações, percebe-se que é necessário repensar o ambiente de trabalho que está sendo oferecido aos profissionais de TI, buscando identificar como eles estão lidando com as pressões cotidianas, tais como: competitividade entre os colegas, curto prazo para cumprimento de tarefas, sobrecarga de

trabalho, falhas de comunicação, necessidade de aperfeiçoamento constante e o medo de ficar fora do mercado por não acompanhar a velocidade das mudanças. Dessa forma, a pressão é iminente e o ambiente de trabalho reflete no âmbito familiar e social, podendo ocasionar estresse.

Diante deste cenário, ainda são poucos os estudos nacionais que direcionam seu foco para a qualidade de vida no trabalho dos profissionais que atuam com TI, incluindo uma análise do *estresse* ocupacional. Hoffman (2003) comenta a pesquisa realizada pela periódica *Computerworld*, que avaliou a satisfação dos profissionais de TI em relação a sua carreira, onde 56% dos 936 entrevistados afirmam que é baixo o entusiasmo em relação à perspectiva de carreira, 55% alegam que existe insatisfação em relação a recompensas e oportunidades, 59% se sentem mais estressados no último ano, e que a economia força um lento corte de funcionários, o que sobre carrega os demais que permanecem em seus empregos. Além disso, o estudo é de grande relevância também por possibilitar uma reflexão por parte das organizações

sobre o ambiente de trabalho que está sendo oferecido aos seus profissionais, além de contribuir com a área de tecnologia, que está em constante expansão. (SOFTEX, 2009). Santos, Moraes e Kilimnik (1999) afirmam que o estudo do *estresse* ocupacional é uma tentativa de conhecer melhor as variáveis que interferem nas condições de trabalho e o que pode ser feito para facilitar esta relação, promovendo a melhoria da qualidade de vida no trabalho (QVT) do colaborador e proporcionando condições de produtividade mais adequadas.

Neste contexto, o presente estudo teve como objetivo analisar a percepção de profissionais do setor de TI de organizações multinacionais localizadas na região norte do Paraná quanto aos fatores que contribuem para a sua qualidade de vida no trabalho, incluindo a avaliação das fontes e dos sintomas de *estresse*, bem como das estratégias utilizadas por esses profissionais para gerenciá-lo.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Contexto Histórico da Qualidade de Vida no Trabalho

A origem dos estudos de qualidade de vida no trabalho pode estar relacionada ao histórico de lutas por melhores condições de trabalho, desde o surgimento dos processos de produção e das fábricas. Limongi-França (2006) afirma que as condições de trabalho naquela época foram o estopim das lutas dos trabalhadores, uma vez que eram desumanas e com graves problemas, como atividades insalubres, longas jornadas diárias de trabalho, exploração de mulheres e crianças, ausência de férias e descansos semanais, entre outros.

Essas condições inadequadas levaram

os trabalhadores a se organizarem e a buscarem reestruturação e melhorias nas tarefas desenvolvidas e nas condições de trabalho. Em resposta, os “gestores” criaram uma espécie de contrapressão, por meio de negociações e implantação de métodos de produção que viabilizassem a participação e organização sócio-técnicos voltado para a motivação, participação e relacionamento.

Neste contexto, Rodrigues (1991 apud AYRES, 2000) ressalta que a qualidade de vida no trabalho é um modelo que surgiu na Inglaterra na década de 50, a partir dos estudos propostos no Tavistock Institute por Eric Trist e outros colaboradores, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Esses pesquisadores desenvolveram uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador e suas relações intrínsecas. No entanto, só a partir da década de 60, houve um novo impulso nos movimentos de QVT, a partir do qual foram desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre a relevância que o trabalho desempenha na vida das pessoas e a busca pela satisfação das necessidades dos trabalhadores no desenvolvimento de suas atividades profissionais, enfocando aspectos da saúde e bem-estar geral.

Ayres (2000) afirma que a crise de 1974 (crise energética e alta inflação) gerou uma desaceleração nas pesquisas e na implantação do modelo de QVT nas empresas. Nesta época algumas empresas preocupadas em manterem-se no mercado, começaram a reter custos, deixando os interesses dos funcionários em segundo plano. Foi só a partir de 1979 que os estudos e as práticas de QVT foram retomados, quando as empresas perceberam que haviam diminuído o comprometimento dos colaboradores em relação ao seu trabalho,

gerando prejuízos na produtividade e na qualidade das atividades desenvolvidas. No Brasil, só a partir dos anos 80 foram realizados os primeiros estudos, ainda influenciados pelos modelos estrangeiros. Dentre os pólos de desenvolvimento dessas pesquisas no país, destacam-se a Embrapa, em Brasília, e as Universidades Federais do Rio Grande do Sul e Minas Gerais. (MAGALHÃES, 2006)

Definições e Estudos Sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Apesar de muitas pesquisas já terem sido realizadas sobre o tema, não se pode pensar na existência de um modelo de QVT que se julgue completo ou unânime, por se tratar de um assunto que engloba vários critérios, abordagens e meios de discussões. Fernandes (1988 apud AYRES, 2000) revela em seus estudos que os conceitos de QVT voltam-se para três principais aspectos: a reestruturação do desenho dos cargos e novas formas de organizar o trabalho, a formação de equipes de trabalho semi-autônomas ou auto-gerenciadas e a melhoria do meio ambiente.

Westley (1979 apud AYRES, 2000) aponta como pontos fundamentais da QVT os indicadores econômicos (equidade salarial e no tratamento recebido); políticos (segurança no emprego, direito a trabalhar e não ser discriminado); psicológicos (conceito de auto-realização); e os sociológicos (conceito de participação ativa em decisões sobre o processo de trabalho). Para o referido autor, os problemas políticos trariam insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação; e o sociológico, a anomia, ou seja, a falta de envolvimento moral com o trabalho.

Para Werther e Davis (1983 apud AYRES; SILVA; SOUTO-MAIOR, 2004), fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo afetam diretamente a QVT, sendo a natureza do cargo o fator que envolve mais intimamente o trabalhador, já que, para a maioria das pessoas, uma condição de trabalho significa um cargo interessante, desafiador e compensador. Segundo eles, o projeto de cargo e a QVT são influenciados por fatores ambientais, organizacionais e comportamentais. Esses autores vêem os próprios empregados, a administração e os sindicatos como barreira ao sucesso da QVT, por temerem os efeitos das mudanças ocorridas em sua implantação. O rompimento dessa barreira pode se dar por meio da informação, que deve ser transmitida pelos profissionais responsáveis pelo programa de QVT da organização, enfatizando a necessidade das mudanças, os resultados esperados e as garantias que podem ser proporcionadas, pois o seu sucesso exige participação geral dos gerentes-chaves, dirigentes sindicais e empregados afetados.

Huse e Cummings (1985 apud AYRES, 2000) ressaltam dois aspectos básicos que devem ser levantados pela QVT: a preocupação com o bem estar do trabalhador e com a eficácia organizacional e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. Esses pontos podem ser operacionalizados por meio da participação do trabalhador nos problemas e soluções organizacionais (processo de tomada de decisão); o projeto do cargo (reestruturação); inovação no sistema de recompensa (plano de cargos e salários) e melhoria no ambiente de trabalho (mudanças físicas e de condições de trabalho: horários,

locais, equipamentos, etc.).

O ponto de vista de Limongi-França e Assis (1995) direciona para uma compreensão mais abrangente e comprometida sobre as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

Para Limongi-França (2006), as demandas de QVT não são aleatórias: elas pressupõem necessidades a serem atendidas, no sentido da preservação pessoal e da sobrevivência da espécie. Ainda segundo o pensamento da autora, partindo do pressuposto de que o homem é um ser biopsicossocial complexo, que se relaciona e responde ao mesmo tempo a todos os estímulos ambientais, de forma contínua, tem-se a percepção de que o bem estar configura-se na forma de enfrentamento diante das pressões cotidianas. Tais pressões, quando não administradas adequadamente pelo indivíduo, podem gerar um nível de *estresse* capaz de resultar em prejuízos na vida social, profissional e psicoemocional dos indivíduos. (LIMONGI-FRANÇA, 2001)

QVT: O Modelo de Walton

O Modelo de Walton é um dos pioneiros na sistematização dos critérios e conceitos de QVT e se destaca por enfatizar a relevância de questões que incluem fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e remuneração.

Segundo Mônaco e Guimarães (2000, p. 75), “o Modelo de Walton é o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os fatos intra e extra empresa.” Dessa forma, para Walton os programas de Qualidade de Vida no Trabalho têm como objetivo dar origem a uma organização mais humanizada, para que o trabalho possa ser

desempenhado com responsabilidade e autonomia. Busca ainda que o trabalhador tenha consciência sobre o seu desempenho, desenvolva tarefas adequadas a seu cargo, juntamente com uma variedade de atividades que promovam a valorização de seu trabalho e o seu desenvolvimento pessoal.

O Modelo de Walton propõe oito variáveis a serem consideradas em avaliações de QVT. (AYRES; SILVA; SOUTO-MAIOR; 2004; AYRES, 2000; DONAIRE; ZACHARIAS; PINTO, 2005). São elas:

a) *compensação justa e adequada*: variável que visa mensurar a equidade do sistema de compensação, por meio da adequação da remuneração ao trabalho desenvolvido pelo trabalhador. Pode ser discutida sob ângulos distintos, seja relacionando o salário com esforço físico e mental, com as habilidades requeridas para a atividade, com a experiência do trabalhador, com a responsabilidade do cargo, procurando estabelecer uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensações na empresa, ou ainda uma relação entre os padrões salariais dessa com o mercado de trabalho setorial ou geral. A remuneração adequada é aquela necessária para as pessoas atenderem suas necessidades pessoais e os padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vivem. Deve estabelecer o equilíbrio entre equidade interna (equilíbrio entre as remunerações da empresa) e equidade externa (comparação da remuneração com o mercado de trabalho);

b) *condições seguras e saudáveis de trabalho*: o nível de satisfação do trabalhador em relação a este critério poderia ser melhorado por meio do estabelecimento de horários razoáveis, de condições físicas de trabalho que reduzam consideravelmente o risco de

doenças e danos físicos, ou da imposição de limites de faixa etária, quando o trabalho é prejudicial ao bem-estar das pessoas acima ou abaixo de certa idade. Abrange a avaliação do nível de satisfação do trabalhador quanto às exigências físicas, restritas à jornada de trabalho razoável e ambiente físico seguro e saudável que resguarda a saúde e a vida, com a ausência da insalubridade;

c) *oportunidade imediata de uso e desenvolvimento das capacidades humanas*: fator referente às possibilidades do trabalhador satisfazer suas necessidades de utilização das habilidades e de conhecimentos, de desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho e seu desempenho (*feedback*);

d) *oportunidade de contínuo crescimento e segurança*: a oportunidade de carreira e as dificuldades relacionadas à educação formal, que impedem ou dificultam o seu crescimento, são enfatizados neste critério. Assim, precisa-se avaliar a expectativa do trabalhador quanto ao uso de conhecimentos e habilidades recém-adquiridas, o nível em que as atividades de trabalho atuais contribuem para manter e expandir sua capacidade, de maneira que se evite a obsolescência, a avaliação das oportunidades de progresso em termos organizacionais ou de carreiras reconhecidas pelas pessoas de seu convívio, tais como colegas, amigos e familiares e, por fim a segurança de emprego e renda decorrente do trabalho;

e) *integração social na organização do trabalho*: inclui a igualdade de oportunidades, qualidade nos relacionamentos, senso comunitário. A natureza das relações interpessoais é fundamental para medir o

grau de identidade do trabalhador com a empresa e seu nível de satisfação quanto à qualidade de vida. Pode ser avaliada pela ausência de preconceitos, de símbolos, de *status* ou diferenças hierárquicas muito marcantes, pela possibilidade de acesso na hierarquia em função da capacidade e potencial e pela existência de apoio mútuo e senso comunitário, deixando o trabalhador integrado ao grupo e à empresa;

f) *constitucionalismo na organização do trabalho*: engloba o cumprimento dos direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, normas e rotinas. Os fatores mais importantes para que haja uma elevada qualidade de vida são: o direito à privacidade pessoal, à liberdade de diálogo e o direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos;

g) *congruência do trabalho com o espaço total da vida*: considera o equilíbrio entre a jornada de trabalho, exigências da carreira, viagens e convívio familiar. A experiência de trabalho de uma pessoa pode afetar positiva ou negativamente as demais esferas de sua vida, incluindo as relações familiares ou seu meio social, motivo pelo qual se recomenda a busca do equilíbrio por meio de esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção. A relação tempo/energia que o trabalhador dedica à sua empresa e as deficiências que podem acarretar na sua relação familiar devem ser questionadas;

h) *relevância social da vida e trabalho*: consiste na imagem da organização, na sua atuação perante a sociedade, na responsabilidade social pelos serviços, responsabilidade social pelos empregados. Agir de forma irresponsável faz com que um número cada

vez maior de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta tanto a autoestima quanto a sua produtividade.

Estresse

A teoria do estresse foi inicialmente formulada por Selye, em 1936, como Síndrome Geral de Adaptação (SAG), por meio da qual afirmava-se que o estresse era essencialmente, o grau de desgaste total causado pela vida (HELMAN, 1994). Posteriormente, vários estudos foram desenvolvidos com o intuito de definir conceitos e características, originando distintas definições para estresse. De acordo com Briere (1997 apud ABREU et al., 2005), apesar de todas as pesquisas sobre o tema, a maior parte da literatura empírica validada surgiu só nas últimas décadas.

Segundo Ayres, Silva e Souto-Maior (2004), pode-se conceituar *estresse* como uma combinação de reações fisiológicas e comportamentais que as pessoas apresentam em resposta aos eventos que as ameaçam ou as desafiam, caracterizando-se como um processo dinâmico, o qual se manifesta por meio de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Esse processo, de acordo com Selye, é desenvolvido em três fases:

- a) *fase de alarme*: caracteriza-se pelas reações que o corpo apresenta quando o agente estressor é reconhecido e aquele se mobiliza para lutar ou fugir;
- b) *fase de resistência*: caso o agente estressor mantenha sua ação, o corpo se esforça para resistir aos efeitos da fase anterior e voltar ao seu estado de equilíbrio;
- c) *fase de exaustão*: ocorre somente se o estresse permanecer por mais tempo que o

corpo pode resistir e representa, muitas vezes, a falha dos mecanismos de adaptação.

Além destas três fases identificadas Selye, Lipp identificou, após quinze anos de pesquisas no Laboratório de *eEstresse* (Leps) da PUC de Campinas, uma quarta fase do estresse, que foi denominada de “quase-exaustão”, que fica entre a resistência e exaustão. Deste modo, a autora propôs um modelo quadrifásico para o *estresse*, que expande o modelo trifásico desenvolvido por Selye em 1936 (SORATTO; MARCOMINA, 2007).

Os estudos realizados sobre o assunto afirmam que vários sintomas físicos, psicológicos e comportamentais podem se manifestar em indivíduos sob o *estresse*. Entre os sintomas físicos, podem ser destacados a perda de apetite, músculos tensos e insônia. As respostas cognitivas mais frequentes seriam: problemas de concentração, indecisão, esquecimento, sensibilidade para críticas, pensamentos autocríticos e atitudes rígidas. E as reações emocionais potenciais incluem: medo, ansiedade, excitação, nervosismo, tensão, irritabilidade, raiva, hostilidade, tristeza, vergonha, mau humor, solidão, ciúme, sentimento de insatisfação e falta de interesse. (BALLONE, 2005)

De acordo com Arroba e James (1988), as reações comportamentais podem se expressar por meio do aumento de atitudes do tipo: falar abrupto, tom de voz elevado, comportamento hostil ou ainda um comportamento mais rigoroso ou um retraimento. Na verdade, não há uma lista definitiva, pois cada indivíduo forma o seu próprio padrão de resposta.

O *estresse* pode ser desencadeado por características pessoais (fatores internos) ou se originar das várias áreas da vida de um indivíduo (fatores externos), tais como social, familiar e ocupacional. No que se refere

particularmente ao *estresse* ocupacional, constata-se que as modificações nos processos e nas organizações, além da competitividade acirrada, vêm causando um fenômeno de instabilidade emocional e física, que pode, por meio de agentes estressantes lesivos derivados diretamente do trabalho ou por motivos deste, afetar a saúde do trabalhador. A partir desse fenômeno observou-se uma preocupação com a qualidade de vida no trabalho (QTV) como forma de minimizar os efeitos negativos que o *estresse* causa para os indivíduos e as organizações. (LIMONGI-FRANÇA, 2001)

O problema do *estresse* no trabalho assumiu uma nova dimensão que, certamente, irá determinar os rumos da administração empresarial dos tempos modernos. Essa situação requer diferentes recursos e constante atualização, principalmente do administrador de recursos humanos e das estratégias empresariais voltadas para essa área, representando, talvez, um dos assuntos mais problemáticos que a Administração já teve que lidar, visando ao sucesso organizacional (AYRES, 2000).

Cooper, Sloan e Williams (1988, p. 7) definem o *estresse* ocupacional como uma característica negativamente percebida pelo indivíduo, resultante de estratégias inadequadas de combate às fontes de *estresse*, e que trazem consequências negativas tanto no plano mental como físico.

Esses autores categorizam os agentes ocupacionais, potencialmente estressantes, da seguinte forma: (1) fatores intrínsecos ao trabalho (condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho); (2) papel organizacional

(ambigüidade e conflitos de papéis); (3) inter-relacionamento (para com os superiores, colegas e subordinados); (4) carreira (congruência de *status*, segurança no emprego e perspectivas de promoções); (5) clima da organização (ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal); (6) interface casa/trabalho (aspectos relacionais de eventos pessoais fora do trabalho e dinâmica psicossocial do *estresse*).

Lazarus (1993 apud ABREU et al., 2005), por sua vez, descreveu quatro pressupostos essenciais para determinar o *estresse* tais como: um agente causal interno ou externo que pode ser denominado de estressor, uma avaliação que diferencia tipos de *estresse* (dano, ameaça e desafio), os recursos utilizados para lidar com os estressores e um padrão complexo de efeitos na mente ou no corpo, frequentemente referido como reação de *estresse*. Ele acredita que existe um foco sobre o evento estressor considerando as diferenças individuais e as variáveis cognitivas e motivacionais.

Seguindo essa linha de raciocínio, Helman (1994) ressalta a importância da relação entre os fatores do *estresse* e os recursos internos individuais, ou seja, a maneira como cada um reage às pressões cotidianas, bem como aspectos culturais e sociais. Para Ladeira (1996), fatores como problemas familiares, acidentes, doenças, mortes, conflito pessoais, dificuldade financeira, desemprego, problemas no ambiente de trabalho, e inúmeros outros podem ser experienciados de forma distinta pelos indivíduos em um mesmo contexto histórico, cultural e social.

Ballone (2005) afirma que o *estresse* é um mecanismo normal necessário e benéfico ao organismo, pois faz com que o ser humano

fique mais atento e sensível às situações ou dificuldades, mesmo as consideradas positivas e benéficas, como é o caso, por exemplo, das promoções profissionais, casamentos desejados, nascimento de filhos e etc. Na adaptação do organismo (e da mente) aos estímulos estressores, deve-se entender que mesmo as situações que requerem pequenas mudanças, podem gerar um pequeno grau discreto de *estresse*, que varia de pessoa para pessoa, conforme as características de cada indivíduo e a forma de reagir aos estímulos.

Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), a saúde pode ser comprometida não apenas pela presença de fatores agressivos (de riscos, de “sobrecarga”), mas também pela ausência de fatores ambientais (de “subcarga” como a falta de suficiente atividade muscular, de comunicação com outras pessoas, de diversificação em tarefas de trabalho que causam monotonia e falta de responsabilidade individual ou de desafios intelectual). (CARDOSO, 1999). Portanto, pode-se verificar que o *estresse* também é relevante para a realização de qualquer atividade e que sua total ausência, assim como o seu excesso, pode ser prejudicial à saúde. Entretanto, o prolongamento de situações de *estresse* pode repercutir em um quadro patológico, originando distúrbios transitórios ou mesmo doenças graves, como o já citado *estresse* ocupacional.

Para Ballone (2005), as mudanças ocorridas internamente nas organizações podem ser fontes geradoras de *estresse* (uma nova chefia ou a fusão da empresa, por exemplo), uma vez que exigem dos colaboradores adaptação a uma nova situação. Evidentemente, as pessoas que possuem mais dificuldades adaptativas, sofrerão mais. Abrir mão de métodos usuais para aprender e aceitar novas regras e novos

métodos exige participação emocional importante.

Nos últimos anos têm sido divulgado por meio da mídia e demais fontes de informação, vários artigos, documentários e trabalhos científicos sobre *estresse*, destaca-se especialmente o *estresse* gerado pela tecnologia, denominado de Tecnoestresse, que é decorrente da evolução da tecnologia e da forma como as pessoas estão se relacionando com ela.

Tecnoestresse

As mudanças tecnológicas estão ocasionando inúmeras transformações em todas as áreas de atuação da sociedade, fazendo com que, direta ou indiretamente, as pessoas sejam emocionalmente forçadas a acompanharem as evoluções e se adaptarem às novidades, acarretando assim situações estressoras. (WEIL; ROSEN, 1997). Nesse caso, o *estresse* será variável, de acordo com as disposições pessoais e com o tipo de tecnologia a ser implantada. Pela disposição pessoal sofrerão mais as pessoas com instabilidade afetiva, com traços marcantes de ansiedade ou já previamente estressadas. Em relação às próprias mudanças, sofrerão mais as pessoas confrontadas com novas tecnologias ideologicamente diferentes das anteriores.

Sem dúvida, a tecnologia é fascinante! As máquinas são rápidas e permitem realizar uma série de atividades em pouco tempo, como por exemplo, enviar e receber mensagem de todos os lugares. Para Ribas e Hoeschl (2007), se existe um lado negativo, ele reside no fato de que as pessoas estão cada vez mais dependentes das máquinas para desenvolverem suas atividades e, no entanto, apesar de toda a tecnologia, fazem cada vez mais coisas, porém o tempo parece

cada vez mais curto.

Ao que parece, as pessoas estão querendo fazer tudo na velocidade do computador, ou seja, querem que tudo se resolva o mais rápido possível. A consequência é que estão se programando para correr cada vez mais e, em função disso, estão vivendo constantemente em estado de alerta, gerando mais nervosismo e ansiedade. (MORENO, 2007).

O psicólogo americano Rosen (2000) define o *tecnoestresse* como sendo o resultado da convivência cada vez maior das pessoas com a tecnologia. Segundo ele, todas as reações à tecnologia são estressantes, considerando-as como o mal da modernidade. Rosen (2000) ressalta que a irritação do ser humano perante a tecnologia vai desde não conseguir operar um videocassete a realizar uma ligação com telefone celular e ouvir a mensagem que está fora de área. Ele afirma que a velocidade das informações e a internet são astronômicas e que as pessoas correm o risco de se perderem diante de tanta novidade, gerando por este motivo mais *estresse*.

Em relação aos profissionais da Tecnologia da Informação, observa-se que eles estão constantemente sob pressão, visto que precisam se atualizarem, se qualificarem e se manterem sempre informados. Para isto, passam horas e horas trabalhando com máquinas, resolvendo problemas, traçando estratégias, coletando, processando e analisando informações, tudo na “linguagem de máquinas”. Este tipo de comportamento pode levá-los ao desenvolvimento de problemas relacionados ao *estresse*, podendo acarretar depressão, fobias e demais transtornos de ansiedade. A relação interpessoal também pode ser prejudicada, pelo excesso de objetividade da linguagem

robótica, resultando em um declínio na saúde e, conseqüentemente, na sua qualidade de vida. (SACRAMENTO, 2007).

Corroborando essas informações, uma pesquisa elaborada pela consultoria SWNS com 3 mil pessoas ao redor do mundo, indicou que os profissionais da área de tecnologia da informação estão mais propensos a sofrerem com o *estresse* do que os de outras áreas. Segundo este levantamento, 97% dos profissionais de TI alegam enfrentarem situações de *estresse* diariamente em seu ambiente de trabalho. Entre os fatores causadores do *estresse*, de acordo com a pesquisa, estariam as dificuldades em concluir suas tarefas quando seus gerentes ou diretores exercem pressões constantes, bem como os obstáculos em lidar com profissionais de outras áreas com poucos conhecimentos sobre TI. (SACRAMENTO, 2007).

Para Salanova, Cifre e Martín (1999 apud CARLOTO; CÂMARA, 2010, p. 312), “as mudanças geradas pelas novas tecnologias demandam ações de prevenção, a fim de evitar riscos e efeitos negativos para o trabalhador e, em consequência, para a organização”.

Estratégias de Combate ao Estresse

O mecanismo pelo qual as pessoas lidam com os agentes estressores é denominado de estratégia defensiva ou estratégia de enfrentamento. Para Aldwin et al. (1981 apud AYRES; BRITO; FEITOSA, 1999), tal estratégia consiste no esforço cognitivo e comportamental, orientado para o gerenciamento, tanto do ambiente, como das demandas internas e dos conflitos que possam estar afetando o indivíduo.

Dejours (1987), por sua vez,

argumenta que para dar conta das suas atividades e corresponderem às expectativas das organizações em que atuam, sem adoecerem nesse processo, os trabalhadores se utilizam de estratégias de enfrentamento contra o sofrimento, tais como o conformismo, individualismo, negação de perigo, agressividade, passividade, entre outras. Segundo o autor, tais estratégias de defesa propiciam proteção do sofrimento e a manutenção do equilíbrio psíquico por possibilitar o enfrentamento e a eufemização das situações causadoras do sofrimento.

As estratégias defensivas podem ser classificadas como positivas (busca de apoio social, exercer *hobby*, etc.) e negativas (fumar e/ou ingerir bebida alcoólica excessivamente, tomar remédios ou substâncias químicas, etc.). Esta terminologia, no entanto, é denominada por Everly (1979), respectivamente, como estratégias adequadas e inadequadas (AYRES; BRITO; FEITOSA, 1999).

No presente trabalho, optou-se pelo uso da chamada Escala Toulousiana de *Coping* (ETC) para levantar quais são as principais estratégias de defesa por parte dos profissionais de TI. Define-se *coping* como o conjunto de estratégias cognitivas e comportamentais desenvolvidas pelo sujeito para lidar com as exigências internas e externas da relação pessoa-ambiente, que são avaliadas como excessivas, e as reações emocionais causadas por essas exigências (LAZARUS; FOLKMAN, 1984 apud TAP; COSTA; ALVES, 2004). Tais estratégias procuram articular os campos Comportamental, Cognitivo e Afetivo do indivíduo exposto à eventos considerados estressantes.

A ETC tem sido utilizada com sucesso em pesquisas que procuram analisar como os indivíduos agem frente às situações difíceis

com as quais são obrigados a se confrontar. Por esse motivo, o mesmo foi adotado para se definir quais, entre as estratégias de enfrentamento, são as mais utilizadas pelos profissionais em estudo.

MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo tem por objetivo analisar a percepção dos trabalhadores de TI, acerca da QVT e do nível de satisfação com as suas várias dimensões, com base no Modelo de Walton, bem como identificar os agentes considerados estressores e as estratégias adotadas por este grupo de profissionais para gerenciá-lo.

Richardson (2008) afirma que a metodologia de pesquisa significa um procedimento sistêmico para a identificação e explicação de fenômenos. Para alcançar os objetivos propostos neste estudo, optou-se por pesquisa de cunho exploratório e descritivo, com foco predominantemente quantitativo, realizada por meio de pesquisa de campo objetivando levantar dados para melhor compreensão da realidade profissional do público alvo.

Para a obtenção dos dados secundários e fundamentação do trabalho, foi utilizada pesquisa bibliográfica, baseada em estudos relacionados à área de Qualidade de Vida no Trabalho e Estresse Ocupacional, assim como artigos recentes obtidos nos periódicos e revistas científicas da área. Qualquer estudo, em qualquer área, presume e exige uma pesquisa bibliográfica prévia, para o levantamento da situação do assunto em questão, seja para a fundamentação teórica ou mesmo para justificar limites e contribuições do trabalho. A pesquisa bibliográfica busca explicar e compreender um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos (LIMA, 2004;

ROESCH, 1999).

A coleta de dados foi realizada com uma amostra por conveniência formada de 73 profissionais de TI atuantes em organizações multinacionais sediadas na cidade de Londrina. Gil (2008) justifica que, de forma geral, os levantamentos abrangem um universo de elementos muito grande, o que torna praticamente impossível considerá-los em sua totalidade. Por esse motivo, o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo.

Como instrumento de coleta de dados adotou-se um questionário semi-estruturado, dividido em três partes: a primeira foi estruturada para delinear o perfil dos colaboradores pesquisados; a segunda visava obter informações sobre a percepção dos profissionais de TI quanto à sua qualidade de vida no trabalho, baseando-se no modelo desenvolvido por Walton e apresentado no trabalho de Limongi-França e Rodrigues (2002); já na terceira parte foram elaborados questionamentos sobre os possíveis fatores geradores de *estresse* no trabalho, por meio de questões abertas, e as estratégias defensivas adotadas, tendo como parâmetro a chamada Escala Toulousiana de *Coping*, um questionário de auto-resposta, cuja versão aqui utilizada inclui 51 itens elaborados por meio de escala ordinal (tipo Likert) de cinco posições (COSTA; LEAL, 2006, TAP; COSTA; ALVES, 2004)

Os dados coletados foram tabulados no Microsoft Excel e as análises estatísticas foram executadas utilizando o *software* Sphinx 4.0. Por se tratar de amostragem não probabilística por conveniência, pode-se

afirmar que entre as principais limitações desta pesquisa estão a definição da amostra, tendo em vista o fato de esta não ter sido aleatória, bem como a sua não representatividade, permitindo que os resultados encontrados sejam considerados apenas para a amostra em questão e não generalizados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Perfil dos Participantes da Pesquisa

Em relação ao perfil pessoal dos participantes da pesquisa, a maioria caracterizou-se como sendo do sexo masculino (82,2%), com grau de escolaridade de ensino superior (47,95%), casado (50,68%), com faixa etária entre 18 e 36 anos (69,87%), sem filhos (58,9%).

No que se refere ao perfil profissional, 54,8% apresenta um tempo de serviço de até 5 anos, sendo que 69,86% têm uma carga horária semanal de 44 horas.

Satisfação em Relação aos Fatores de QVT

Para se obter as informações relativas à percepção dos profissionais de TI quanto à qualidade de vida no trabalho, utilizou-se de uma escala que atribuía notas de 0 a 10 para cada aspecto relacionado.

Tabela 1 - Nível de satisfação em relação aos fatores de QVT

Grupo	Subitem	Média	Média Global
Compensação justa e adequada	Salário e remuneração	6,40	6,96
	Jornada de trabalho	7,52	
Condições de trabalho	Ambiente físico	8,19	7,86
	Salubridade e conforto ambiental	7,52	
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia no trabalho	7,55	7,53
	Estima	7,56	
	Capacitação múltipla	7,78	
	Informações sobre o trabalho	7,22	
Oportunidade de crescimento e segurança	Carreira	5,96	6,65
	Desenvolvimento pessoal	6,92	
	Estabilidade no emprego	7,08	
Integração social na organização	Ausência de preconceito	7,73	7,95
	Habilidade social	7,97	
	Valores comunitários	8,14	
Cidadania	Direitos garantidos	7,58	7,58
	Privacidade na vida pessoal	7,93	
	Imparcialidade	7,25	
Trabalho e espaço total de vida	Liberdade de expressão	7,62	7,65
	Vida pessoal preservada	7,89	
	Horários previsíveis	7,44	
Relevância social do trabalho	Imagem da empresa junto a comunidade	8,49	8,21
	Responsabilidade social da empresa	7,92	
Média Global		7,54	

Fonte: elaborado pelos autores.

A média global da avaliação (7,54) permite inferir que os entrevistados estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho a que estão submetidos. Entre os subítemos analisados, os que apresentaram maior índice de aprovação foram: “Imagem da empresa junto à comunidade” (8,49); “Ambiente físico” (8,19) e “Valores comunitários” (8,14). Já entre os que tiveram uma avaliação menos positiva, encontram-se: “Carreira” (5,96); “Salário e Remuneração” (6,40) e “Desenvolvimento Profissional” (6,92).

Levando-se em conta as categorias formuladas por Walton, embora as médias encontradas sejam muito próximas entre si, pode-se dizer que as categorias “Relevância Social do trabalho” e “Integração Social” foram mais bem avaliadas pelos participantes da pesquisa. Por sua vez, a categoria “Oportunidade de crescimento e segurança” foi a que apresentou um menor índice de satisfação.

Nível de Estresse Percebido

Do total de entrevistados, 57,54% responderam que o trabalho por eles desenvolvido gera pouco ou nenhum *estresse*, enquanto que para 42,46% o trabalho é muito ou extremamente estressante.

Tabela 2 - Nível de *estresse* percebido

<i>Estresse</i> Percebido	<i>fi</i>	<i>fr%</i>
Nada	10	13,70%
Um pouco	32	43,84%
Muito	19	26,03%
Extremamente	12	16,44%
Total geral	73	100%

Fonte: elaborado pelos autores.

Entre aqueles que julgam seu trabalho como muito ou extremamente estressante, 36,9% são homens, contra apenas 5,48% de mulheres; 21,92% são casados e 19,18% solteiros; Além disso, 23,29% dos entrevistados com nível elevado de *estresse* não possuem filhos e tem um tempo de serviço de até 5 anos na empresa em que atua (19,18%).

Com relação aos fatores que geram *estresse* no trabalho, os mais comentados pelos pesquisados foram: cobrança e pressão por resultados; responsabilidade elevada, por ter que resolver problemas de outras áreas; conflitos com clientes e usuários dos sistemas; e a necessidade de atualização constante dos seus conhecimentos.

Entre os profissionais que afirmaram não sofrer de *estresse* no trabalho, as justificativas citadas com mais frequência foram o fato de terem um bom ambiente de trabalho e o prazer por realizar uma atividade que gostam de desempenhar.

Outro aspecto que chamou atenção nas análises realizadas, foi a de que, embora algumas das respostas dos entrevistados fossem similares no conteúdo, o nível de *estresse* percebido foi bem diferente. Por exemplo, alguns profissionais citaram a necessidade de atualização constante como fator altamente estressante, enquanto outros a consideram como um fator que gera baixo *estresse*. Tais diferenças de percepção podem ser explicadas tanto por aspectos de natureza pessoal (visão de mundo, percepção que cada um tem da realidade a sua volta), quanto por fatores relacionados às rotinas e ao clima de trabalho nas organizações em que atuam.

Estratégias Defensivas

Com a escala ETC é possível observar melhor a utilização das principais estratégias utilizadas pelos profissionais para administrar defensivamente as situações estressoras de sua rotina.

Tabela 3 - Estatística descritiva dos resultados por escala da ETC

Subscalas/Itens	M	DP	MG
<i>Controle (13 itens)</i>			3,94
01. Enfrento a situação	4,22	1,12	
08. Aceito o problema se ele for inevitável	3,67	1,39	
09. Tento não entrar em pânico	3,82	1,28	
11. Faço um plano de ação e tento aplicá-lo	3,78	1,12	
17. Analiso a situação para melhor a compreender	4,37	0,87	
19. Ataco o problema de frente	3,99	1,17	
27. Controlo as minhas emoções	3,82	1,24	
29. Sei o que tenho que fazer e redobro os meus esforços para alcançá-lo	3,93	1,13	
35. Penso nas experiências susceptíveis de me ajudarem a fazer face à situação	3,70	1,17	
37. Vou diretamente ao problema	3,79	1,19	
44. Aceito a ideia de que é necessário que eu resolva o problema	4,05	1,04	
47. Defino objetivos a alcançar	4,00	1,15	
53. Reflito nas estratégias que poderei utilizar para melhor resolver o problema	4,11	1,12	
<i>Retraimento, Conversão e Aditividade (13 itens)</i>			2,39
07. Evito encontrar-me com pessoas	2,42	1,41	
10. Mudo a minha forma de viver	2,31	1,34	
12. É-me difícil utilizar palavras para descrever o que experimento em face de situação difícil	2,52	1,08	
15. Sinto agressividade em face de outrem	2,29	1,16	
21. Esqueço os meus problemas tomando medicamentos	1,56	1,08	
23. Refugio-me no imaginário ou no sonho	1,78	1,24	
25. Acontece-me não fazer o que tinha decidido	2,92	1,32	
28. Mudo o meu comportamento	3,07	1,44	
33. Sinto-me culpado	2,60	1,36	
39. Tomo drogas ou fumo para acalmar a minha angústia	1,75	1,32	
43. Afasto-me dos outros	2,05	1,21	
46. Modifico as minhas ações em função do problema	3,22	1,24	
51. Sinto-me invadido pelas minhas emoções	2,62	1,46	
<i>Distração Social (10 itens)</i>			2,95
04. Trabalho em cooperação com outras pessoas para me esquecer	3,04	1,36	
05. Tento não pensar no problema	2,77	1,58	
16. Faço qualquer coisa mais agradável	3,01	1,33	
22. Procuo atividades coletivas	3,22	1,39	
24. Procuo encontrar uma filosofia de vida para fazer face á situação	2,67	1,25	
26. Aprendo a viver com o problema	2,88	1,28	
34. Vou ao cinema ou vejo televisão para pensar menos nisso	2,59	1,55	
40. Ajudo os outros como gostaria de ser ajudado	4,16	1,21	
41. Procuo a todo custo pensar noutra coisa	2,30	1,29	
52. Centro-me noutras atividades para me distrair	2,82	1,31	
<i>Suporte Social (7 itens)</i>			3,56
02. Peço conselhos a profissionais	4,30	0,97	
06. Peço à Deus para me ajudar	4,04	1,35	
18. Sinto necessidade de partilhar com os que me são próximos o que sinto	3,51	1,38	

Subscalas/Itens	M	DP	MG
Suporte Social (7 itens)			
20. Discuto o problema com os meus pais	2,78	1,44	
36. Procuro a ajuda dos meus amigos para acalmar a minha ansiedade	3,21	1,28	
38. Pergunto às pessoas que tiveram uma situação similar, que tipo de resposta deram	3,77	1,23	
54. Procuro a simpatia e o encorajamento dos outros	3,29	1,34	
Recusa (8 itens)			2,43
13. Não penso nos problemas quando eles se colocam	2,36	1,35	
14. Recuso-me a admitir o problema	1,84	1,26	
30. Chego a não pensar nada quando chegam às dificuldades	2,36	1,36	
31. Resisto ao desejo de agir, até que a situação me permita	2,97	1,34	
32. Reajo como se o problema não existisse	2,11	1,19	
42. Brinco com a situação em que me encontro	2,67	1,29	
48. As minhas emoções desaparecem tão rapidamente como aparecem	2,79	1,36	
50. Digo a mim próprio que este problema não tem importância	2,33	1,33	
Média Global			3,05

Fonte: elaborado pelos autores.

A estratégia que apresentou a maior média foi a do **Controle** (3,94). Tal estratégia implica no auto-controle da situação, evitando ações precipitadas e baseadas na emoção do momento, sem entrar em pânico, ao mesmo tempo em que procura tratar o problema de forma lógica, traçando planos de ação para combater o problema.

A estratégia **Suporte Social** teve a segunda maior média (3,56). A mesma caracteriza-se pelo desejo ou necessidade de apoio, seja em termos cooperativos (trabalho conjunto), cognitivos (conselhos e informações) ou afetivos (reconhecimento, conforto ou escuta).

Entre as estratégias de menor incidência encontram-se a **Recusa** (2,43) e a de **Retraimento** (2,39). A primeira envolve agir como se o problema não existisse, desenvolvendo atividades mais agradáveis para se distrair ou se esquecer do problema. Já o retraimento tem como principal característica a tendência a uma ruptura das interações sociais, ao isolamento do mundo exterior. Cria-se assim um mecanismo para

não se pensar no problema, além da adoção de comportamentos defensivos de compensação, tais como a ingestão de medicamentos, comida ou drogas.

Tabela 4 - Diferenças de médias em função do nível de *estresse* percebido

Estratégias de <i>Coping</i>	Nada	Um pouco	Muito	Extremamente
Controle	4,16	3,95	3,98	3,69
Retraimento	2,31	2,32	2,45	2,56
Distração Social	3,07	2,90	2,98	2,91
Suporte Social	3,96	3,69	3,35	3,20
Recusa	2,41	2,40	2,51	2,38

Fonte: elaborado pelos autores.

Analisando as estratégias de *coping* em função do nível de *estresse* percebido, nota-se que a estratégia de Controle é predominante em todos os níveis, vindo logo em seguida a estratégia de Suporte Social.

Vale destacar que, embora uma estratégia adotada deva ser considerada eficaz quando permite a redução da tensão sentida em decorrência de um evento

estressante, em geral, as Estratégias de Controle e Suporte Social são percebidas como positivas, enquanto o Retraimento e a Recusa são consideradas estratégias negativas. (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002)

CONCLUSÕES

No que tange aos indicadores de qualidade de vida no trabalho apresentados nesse artigo, pôde-se perceber uma avaliação satisfatória por parte dos profissionais que atuam na área de Tecnologia da Informação e que fizeram parte da amostragem da presente pesquisa.

Das categorias avaliadas, tendo como referência o modelo de Walton, aquelas com maior destaque foram “Relevância Social do trabalho” e “Integração Social”. Isso permite inferir que a relação colaborador-empresa está em alta, o que contribui para a construção de uma imagem corporativa forte por parte das empresas em questão, levando-se em conta tanto o ambiente interno quanto o externo.

Já a categoria “Oportunidade de crescimento e segurança” apresentou um menor índice de satisfação. O que pode denotar a falta ou a ineficiência de um plano de carreira que ofereça melhores perspectivas de crescimento para seus profissionais. No mais, colaboradores com altos níveis de qualificação apresentam, em geral, perspectivas mais ambiciosas em relação ao seu futuro profissional, e isso deve ser levado em conta pelas organizações.

Em relação ao nível de *estresse* percebido pelos profissionais de TI, nota-se uma incidência que, senão totalmente baixa, tampouco pode ser considerada elevada a ponto de causar danos potenciais ao trabalhador e à própria empresa. Além disso,

as estratégias defensivas adotadas podem ser consideradas como positivas, demonstrando a capacidade desses profissionais em enfrentar situações mais difíceis sem se deixar levar por pensamentos e atitudes que possam se tornar prejudiciais no médio ou longo prazo.

Os resultados obtidos se assemelham aos que foram encontrados numa pesquisa feita junto a um grupo de profissionais de TI, e que foi conduzida por um grupo da Universidade Richard Ivey School of Business, da região canadense de Ontario, no Canadá. (COMPUTERWORLD, 2007)

De acordo com os pesquisadores, os profissionais de TI mais bem sucedidos utilizaram uma combinação de estratégias focadas em resolução de problemas e confronto de emoções. Gerenciar problemas tem a ver diretamente com pensar em ações específicas para solucionar as questões, enquanto confrontar emoções envolve buscar distração, relaxamento ou suporte social.

Os fatores de *estresse* mais citados pelos entrevistados foram a cobrança e pressão por resultados, o nível de responsabilidade elevado da função que exercem e os conflitos com clientes e usuários dos sistemas de informação, que ocorrem principalmente pela falta de conhecimento desses com relação ao trabalho desempenhado pelos profissionais da área de TI, e a falta de educação no trato com esses profissionais.

Foi interessante verificar que, embora tais fatores tenham sido citados pela imensa maioria dos entrevistados que responderam à questão aberta proposta no questionário, o nível de *estresse* percebido apresentou algumas diferenças significativas. Sem desconsiderar os aspectos de natureza pessoal, que certamente influenciam muito nessa percepção, pôde-se constatar que os

colaboradores que apresentaram níveis mais elevados de satisfação com os indicadores de qualidade de vida no trabalho, percebiam os fatores geradores de *estresse* com menos intensidade. Ou, em outras palavras, sofriam menos os efeitos do *estresse* no trabalho.

As atividades desenvolvidas por profissionais que atuam na área da tecnologia da informação envolvem uma série de dificuldades e pressões, o que conseqüentemente leva ao *estresse*. No entanto, também pode proporcionar oportunidades de crescimento e satisfação profissional. Cabe às organizações, portanto, o desenvolvimento de políticas que combatam o *estresse* excessivo e que ao mesmo tempo estimulem o desenvolvimento profissional desses colaboradores.

Finalizando, embora não se possa afirmar categoricamente que exista uma

relação direta entre os indicadores qualidade de vida no trabalho e nível de *estresse* no trabalho, há pelo menos indícios fortes de que um influencia o outro. Portanto, o investimento em políticas de valorização da qualidade de vida no trabalho dos profissionais de TI pode se constituir em excelente alternativa para o combate ao *estresse*.

Como sugestão de trabalhos futuros, seria de grande relevância que outras pesquisas fossem realizadas com amostras representativas, objetivando ampliar o estudo e disponibilizar aos profissionais de TI mecanismos mais eficientes de enfrentamento ao *estresse* gerado pelas atividades desenvolvidas. Sugere-se ainda a adoção de semelhantes metodologia e embasamento teórico, para que os resultados possam ser comparados com os deste estudo.

REFERÊNCIAS

ABREU, L. K. et al. **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia**. 2005. Disponível em: <www.psicologiavirtual.com.br>. Acesso em: 12 set. 2008.

ARROBA, Tanya; JAMES, Kim. **Pressão no trabalho - stress: um guia de sobrevivência**. São Paulo: Editora McGraw, 1988.

AYRES, K. V. Qualidade de vida no trabalho e qualidade de vida: uma proposta integradora. **Revista da Universidade Estadual da Paraíba**, Campina Grande, ano VIII, n. 1, p. 2-4, jun. 2000.

AYRES, K. V.; BRITO, S. M. de O.; FEITOSA, A. C. Stress ocupacional no ambiente acadêmico universitário: um estudo em professores universitários com cargos de chefia intermediária. Curitiba: **Anais do 23º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação - ENANPAD**, 1999.

AYRES, K. V.; SILVA, P. I.; SOUTO-MAIOR, R. C. Stress e qualidade de vida no trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria. In: CONGRESSO DE STRESS DA ISMABR E VI FORUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 2004, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2004.

BALLONE, G. J. **Estresse e trabalho**. 2005. Disponível em: <www.psiqweb.com.br>. Acesso em: 06 maio 2008.

CARDOSO, W. L. C. D. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Org). **Saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

CARLOTTO, Mary Sandra; CAMARA, Sheila Gonçalves. O tecnoestresse em trabalhadores que atuam com tecnologia de informação e comunicação. **Psicol. cienc. prof.** [online], v. 30, n. 2, p. 308-317, 2010.

COMPUTERWORLD. **Estresse**: o mal que assombra profissionais de TI. 2007. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/carreira/2007/09/03/idgnoticia.2007-08-29.2466873550/>>. Acesso em: 18 ago. 2010.

COOPER, C., SLOAN, J.; WILLIAMS, J. **Living with stress**. England, Penguin Books, 1988.

COSTA, Etã Sobal; LEAL, Isabel Pereira. Estratégias de coping em estudantes do Ensino Superior. **Análise Psicológica**. [online]. abr. 2006, v. 24, n. 2, p.189-199. Disponível em: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312006000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 abr. 2010.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1987.

DONAIRE, D.; ZACHARIAS, J. J.; PINTO, A. D. L. Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho nas agências bancárias do Vale do Ribeira: uma contribuição à estratégia de Gestão de pessoas. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HELMAN, C. G. **Cultura, saúde e doença**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

HOFFMAN, Thomas. Job satisfaction survey: what's wrong here. **Computerworld**. 24 de novembro de 2003. Disponível em: <<http://www.computerworld.com/career topics/careers/story/0,10801,87397,00.html>>. Acesso em: 25 ago. 2014.

LADEIRA, M. B. O processo de estresse ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 31, p. 64-74, jan. 1996.

LIMA, Manoelita Correia. **Monografia**: a engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo, 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ASSIS, M. Paulina de. Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. **RAE Light**. São Paulo, v. 2, n. 2, p.26-32, mar./abr. 1995.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAGALHÃES, Daniella Guimarães Bergamini de Sá. **Indicadores de qualidade de vida no trabalho**: uma proposta de integração entre indicadores globais e os indicadores da empresa. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia em Negócios) - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Seropédica, 2006.

MÔNACO, F. de F.; GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração de correios. **RAC**, v. 4, n. 3, set./dez., p. 67-88, 2000.

MORENO, Valter. **Novos desafios para o profissional de TI**: estudo de caso de uma empresa de prestação de serviços de tecnologia da informação. 2007. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos07/1090_Profis sionais%20de%2 0TI.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos07/1090_Profis%20de%20TI.pdf)>. Acesso em: 25 ago. 2014.

RIBAS, JR O.; HOESCHL, C. H. O impacto da tecnologia da informação: oportunidade x exclusão. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, II, 2007, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2007, p. 2-8.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. Colaboradores José Augusto de Souza Peres et al. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSEN, L. Tecnoestresse. **Revista Veja**, São Paulo, p. 11-15, nov. 2000.

SACRAMENTO, José Aparecido Gomes do. **Sobre profissões estressantes**. 2007. Disponível em: <<http://www.medsystem.com.br/noticia.asp?noticia=13>>. Acesso em: 24 maio 2010.

SANTOS, C. M. Q.; MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. Qualidade de vida no trabalho, Estresse ocupacional e o sistema just in time: um estudo de caso no setor automobilístico mineiro. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23.,1999. Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1999.

SOFTEX. **A indústria brasileira em perspectiva**, v. 1, n. 1, nov. 2009. Disponível em: <http://publicacao.observatorio.softex.br/publicacoes/arquivos/completa/software_e_Servicos_de_TI_2009.pdf>. Acesso em: 14 set. 2014.

SORATTO, Maria Tereza; MARCOMINA, Fátima Elizabeth. Percepção do professor universitário acerca do stress. **Saúde em Revista**. Piracicaba, v. 9, n. 21, p. 33-40, jan./abr.2007.

STAIR, M.; REYNOLDS, W. **Principles of information systems: a managerial approach**. USA: Thomson Course Technology, 2007.

TAP, P., COSTA, E. S; ALVES, M. N. Escala Toulousiana de Coping (ETC): estudo de adaptação à população portuguesa. **Psicologia, Saúde & Doenças**, v. 6, n. 1, p. 47-56, 2004.

WEIL, Michelle; ROSEN, Larry. **Technostress: coping with technology@work @home@play**. New York: John Wiley & Sons, 1997.

NOTAS

(1) Graduação em Administração pela Universidade Norte do Paraná/UNOPAR.

(2) Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Graduação em Administração pela Universidade Federal de Viçosa/ UFV. Professor na Universidade Norte do Paraná/UNOPAR, Campus Londrina.

(3) Mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Estadual de Maringá/UEM. Especialista em Metodologia do Ensino Superior pela Universidade Norte do Paraná/UNOPAR. Graduação em Tecnologia em Processamento de Dados pela Universidade Norte do Paraná/UNOPAR. Professora no Instituto Federal do Paraná IFPR /Jacarezinho-PR.

(4) Doutorado em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica/PUC-SP. Mestrado em Administração pela Universidade Estadual de Londrina/UEL. Especialista em Marketing pelo Centro de Estudos Superiores de Londrina/Cesulon. Graduação em Ciências Econômicas e em Administração pela Universidade Estadual de Londrina/UEL. Professor do Programa de Mestrado em Gestão e Sustentabilidade e do Departamento de Administração da Universidade Estadual de Londrina/UEL.

(5) Doutorando em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, PUC/SP. Mestrado em Administração pela Universidade Estadual de Londrina/UEL. Graduação em Administração pela Universidade Estadual de Londrina/UEL. Pesquisador na Pontifícia Universidade Católica/PUC-SP.

Enviado: 10/10/2011

Aceito: 16/10/2014

Publicado: 30/04/2015