

## ***O estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários de TI no setor bancário***

Este artigo tem como objetivo identificar os principais fatores que influenciam na qualidade de vida do trabalho e analisar as principais estratégias de enfrentamento as dimensões de estresse ocupacional em funcionários de Tecnologia da Informação (TI). Foram utilizados como instrumentos de pesquisa um questionário sociodemográfico, o questionário desenvolvido por Adrianni (2012) para Qualidade de Vida no trabalho, e o questionário para estresse no trabalho, Job Stress Scale, desenvolvido por Alves (2012). Participaram do estudo 44 profissionais de Tecnologia da Informação com idades entre 18 e 60 anos. A pesquisa foi realizada no departamento de tecnologia de informação de uma instituição bancária que possui sede no Estado de Sergipe. Como resultados, perceberam-se que os participantes concordam razoavelmente que os fatores suportem à execução do trabalho, relacionamento e respeito profissional influenciam positivamente em sua qualidade de vida no trabalho, e concordam intensamente que o fator programa de qualidade de vida no trabalho influencia diretamente nesse fenômeno. As recompensas oferecidas pela organização foi um ponto dissonante, no que tange a qualidade de vida. Os resultados também apontam que os participantes não possuem uma alta média fatorial para demanda psicológica, além de apontarem para a existência de bons relacionamentos entre colaboradores e chefia, e para um apoio social satisfatório, o que influencia no baixo índice de estresse ocupacional nos resultados da pesquisa.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Estresse Ocupacional; Setor Bancário.

## ***The occupational stress and quality of life at work: a study on the perception of IT employees in the banking sector***

This article aims to identify the main factors that influence the quality of life of the work and to analyze the main strategies of coping the dimensions of occupational stress in Information Technology (IT) employees. A sociodemographic questionnaire, the questionnaire developed by Adrianni (2012) for Quality of Life at work, and the Job Stress Scale, developed by Alves (2012), were used as research instruments. A total of 44 Information Technology professionals aged 18-60 participated in the study. The research was carried out in the information technology department of a banking institution that has its headquarters in the State of Sergipe. As a result, participants were reasonably agreed that the factors that support the performance of work, relationships and professional respect positively influence their quality of life at work, and strongly agree that the quality of life factor at work factor influences directly in this work. phenomenon. The rewards offered by the organization was a dissonant point, regarding the quality of life. The results also indicate that the participants do not have a high factorial average for psychological demand, besides pointing to the existence of good relationships between employees and management, and to a satisfactory social support, which influences the low occupational stress index in the results of the search.

**Keywords:** Quality of life at work; Occupational stress; Banking Sector.

Topic: **Psicologia Organizacional e do Trabalho**

Received: **19/08/2017**  
Approved: **20/11/2017**

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

**Milena Santana Daltro**

Centro Universitário Maurício de Nassau, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/9359358474760866>  
[milenacat70@hotmail.com](mailto:milenacat70@hotmail.com)

**Rafael Lima de Matos**

Universidade Federal de Sergipe, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/1252930051801845>  
[rafaelmattos123@hotmail.com](mailto:rafaelmattos123@hotmail.com)

**Helena Maria Fagundes dos Santos Braz**

Centro Universitário Maurício de Nassau, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/9373582225272500>  
[hbraz81@gmail.com](mailto:hbraz81@gmail.com)

**Matheus Batalha Moreira Nery**

Centro Universitário Maurício de Nassau, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/0698707893144208>  
[mibmner@gmail.com](mailto:mibmner@gmail.com)



DOI: 10.6008/SPC2595-4318.2017.001.0007

### **Referencing this:**

DALTRO, M. S.; MATOS, R. L.; BRAZ, H. M. F. S.; NERY, M. B. M.. O estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários de TI no setor bancário. **Entrepreneurship**, v.1, n.1, p.71-82, 2017. DOI:

<http://doi.org/10.6008/SPC2595-4318.2017.001.0007>

## **INTRODUÇÃO**

O trabalho é elemento de identidade, e possibilita o acesso do trabalhador à aquisição de bens de consumo e serviços (AREIAS et al., 2004). Não obstante, por se tratar de um elemento fundamental da vida humana, é importante investigar as condições em que o trabalho acontece. Ambientes competitivos, na qual existem uma relação desproporcional entre o esforço e a recompensa podem afetar a saúde do trabalhador, de modo que, em alguns casos, este venha a desenvolver esgotamento emocional e estresse. Por outro lado, o trabalho para muitos profissionais, apresenta-se como fonte de realização e satisfação, mas, a constante pressão e o aumento do esforço físico, mental e emocional podem desencadear o estresse ocupacional (FUREGATO, 2012).

No setor bancário, o profissional de tecnologia de informação (TI) tem um importante papel, uma vez que eles são responsáveis por toda área e cobertura tecnológica das informações, que são fundamentais para a tomada de decisões. Diante dessas responsabilidades, os profissionais de TI têm que possuir conhecimentos globais e experiência na área (FLORENTINO et al., 2015). Além das habilidades técnicas, os funcionários de TI precisam ter outras habilidades, a saber: habilidades verbais e escritas, capacidade de entendimento do modo como as organizações funcionam e capacidade interpessoal no trato com outras pessoas (STAIR et al., 2007). Por outro lado, toda esta responsabilidade, se não manejada de modo correto, pode gerar sobrecarga de trabalho e conseqüentemente gerar estresse ocupacional.

Estudos realizados por Martins (2003) têm demonstrado que o nível de estresse ocupacional tem sofrido um aumento; esse se deve, sobretudo, aos avanços tecnológicos, do incremento de inovações na metodologia de trabalho, da competitividade entre os colaboradores das organizações, sobrecarga de tarefas, somadas ao fato de os profissionais terem que se deparar com problemas complexos e específicos próprios de sua área de atuação. Percebe-se que as organizações têm passado por grandes transformações fruto das exigências cada vez maiores dos mercados consumidores e da competitividade, gerando mudanças no ambiente de trabalho, exigindo dos trabalhadores maior capacidade de adaptabilidade. Dessa forma, instaurou-se uma dinâmica competitiva nas organizações, que levou ao enfraquecimento das relações de solidariedade, surgimento de diversos sintomas institucionais como estresse, absenteísmo, queda de produtividade, reclamações sobre produtos e serviços de baixa qualidade, acidentes de trabalho, entre outros (FUREGATO, 2012).

Esforços têm sido empreendidos na investigação quanto às situações geradoras de estresse no trabalho, em virtude de suas conseqüências negativas tanto em termos de produtividade, absenteísmo, qualidade na prestação de serviços, quanto a problemas de ordem física e emocional (FUREGATO, 2012). Nesse contexto, a temática da Qualidade de Vida no Trabalho surge como um instrumento que possibilita diagnosticar os fatores que estão relacionados ao mal-estar no ambiente laboral, possibilitando a elaboração de estratégias de intervenção nos fatores maléficis ao bem-estar nas organizações (PIZZIO et al., 2015). Sendo assim, questionam-se: Quais os aspectos (físicos, psicológicos, pessoal e profissional) que indicam uma

maior influência sobre a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho e sobre o estresse no trabalho para funcionários de TI de uma empresa do setor bancário do Estado de Sergipe?

O objetivo deste estudo é analisar os principais fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de tecnologia de informação no setor Bancário. Busca-se também levantar informações quanto à qualidade de vida no trabalho na visão dos funcionários de TI e identificar quais os fatores que influenciam na qualidade de vida e no estresse ocupacional.

Os profissionais de TI exercem um importante trabalho no contexto das organizações. Dessa forma, realizar uma análise de como estes profissionais estão lidando com o ambiente de trabalho, no qual ocorrem mudanças e pressões cotidianas, por exemplo: competitividade entre os funcionários; curto prazo para cumprir as tarefas; demanda de trabalho; falta de comunicação; necessidade de aperfeiçoamento constante; e a insegurança de ficar fora do mercado por não acompanhar a velocidade das mudanças, faz-se relevante, uma vez que uma má qualidade de vida no trabalho traz consequências negativas, tanto em âmbito familiar quanto social e profissional desses profissionais, podendo inclusive gerar estresse. Ademais, é importante identificar os fatores que proporcionam a Qualidade de Vida no Trabalho, a fim de conhecer e intervir nos fatores que influenciam no desempenho de tarefas dos colaboradores, e sobretudo, na sua saúde.

## REVISÃO TEÓRICA

Investigar a Qualidade de Vida no Trabalho no contexto das organizações bancárias é de extrema importância. Para tanto, faz-se necessário analisar os empreendimentos científicos realizados até então sobre esta temática. Os dados de pesquisa levantados e apresentados nessa revisão teórica foram ser utilizados como parâmetros para o desenvolvimento desta pesquisa.

Em uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo conduzida por Florentino et al. (2015) realizada com 73 profissionais atuantes na área de tecnologia em organizações multinacionais localizadas na região norte do Paraná, constatou-se que, muito embora haja satisfação no trabalho e qualidade de vida, os principais geradores de estresse são a cobrança, pressão por resultados e o conflito com clientes e usuários. Os profissionais também indicaram que utilizam frequentemente estratégias de enfrentamento para minimizar os efeitos do estresse, tais como o controle da situação e o suporte social foram as predominantes.

Para tanto, foram aplicados três instrumentos em conjunto: o *Job Stress Scale*, de Karasek (1990); o *Coping with Job Stress*, de Latack (1986); e o *WHOQOL - Bref*, da Organização Mundial da Saúde (2001). Como resultado, a pesquisa apontou que a maior parte dos gerentes se encontra em um nível elevado de estresse, mas com bom suporte social e boa percepção quanto à sua qualidade de vida. Quanto às estratégias de enfrentamento, a maioria utiliza estratégias de controle para enfrentamento do estresse. Já em relação à qualidade de vida, a pesquisa revelou que os gerentes tendem a ter uma qualidade de vida mais pobre, mesmo que suas experiências de vida sejam permeadas por apoio social.

Em um estudo qualitativo, que teve como objetivo identificar a percepção dos funcionários da instituição financeira Banco do Brasil S.A. sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e suas satisfação no trabalho, Santos (2012) apontou que os 37 profissionais entrevistados se encontravam satisfeitos com as

práticas organizacionais do banco. Todavia, os altos índices de discordância nos requisitos de QVT demonstraram a necessidade da empresa em buscar um maior empenho para melhorá-la, afim de qualificar a satisfação do trabalho aos seus profissionais. Estudos sobre o estresse no ambiente de trabalho, em diversas categorias profissionais, têm se tornado cada vez mais frequentes, tanto em âmbito nacional quanto internacional (COLETA et al., 2008; KOLTERMANN et al., 2011), dado o seu potencial deletério, tanto a nível individual quanto organizacional (GRAZZIANO, 2008).

Uma revisão sistemática de literatura realizada por Nieuwenhuijsen et al. (2010) apontou como fatores importantes relacionados ao estresse as altas demandas e baixas fontes de controle, falta de apoio e camaradagem entre os colegas de trabalho e chefia, desequilíbrio entre os esforços despendidos e baixa recompensa. Não obstante aos estudos já existentes, faz-se necessário expandir as pesquisas acerca da qualidade de vida no trabalho e o estresse ocupacional no setor bancário, de forma que essa realidade seja melhor compreendida e estratégias possam ser melhor elaboradas nos ambientes corporativos das instituições bancárias.

## **Estresse**

O conceito de estresse tem sido amplamente utilizado, chegando mesmo a tornar-se parte do senso comum. Por definição, trata-se de um termo interdisciplinar referente a um fenômeno psicossocial relacionado ao funcionamento neurofisiológico, ativado quando ocorre a percepção e avaliação por parte do indivíduo de um evento, real ou imaginário, que ameaça a sua integridade física e/ou mental (SANTOS, 2010).

A despeito de sua etiologia, pode-se destacar que o estresse se desenvolve mediante fatores externos e internos. Os primeiros dizem respeito às dificuldades do indivíduo em lidar com situações externas que são capazes de criar tensões patológicas, por exemplo: desastres naturais, assaltos, doenças graves, hospitalizações, sobrecarga no trabalho, dentre outras. Por outro lado, ao se falar em fatores internos, consideram-se as condições internas capazes de atuarem como geradoras de tensão no estado emocional do indivíduo, tais como: a ansiedade, o pessimismo, os pensamentos disfuncionais, padrão de comportamentos de pressa, falta de assertividade, competição (LAZARUS, 1995).

O interesse pelo estresse, para Myers (1999), remota a época de Hipócrates (470-377 a.C.); porém, somente com os trabalhos de Cannon (1929), responsável por formular o conceito de homeostase, é que o estresse passou a ser considerado como uma reação resultante da interação entre corpo-mente, estando associado à capacidade de adaptação às mudanças impostas pelo meio. A homeostase, por sua vez, refere-se à capacidade de autorregulação dos sistemas do organismo frente a desequilíbrios internos, na tentativa de restabelecer a posição prévia de funcionamento anterior ao desequilíbrio.

Em quatro décadas, Selye (1936) ampliou os estudos de Cannon, chegando a desenvolver conceitos como o de Síndrome de Adaptação Geral (SAG). Em seu largo sentido, tal síndrome diz respeito a uma reação neurofisiológica regular e geral desencadeada quando o organismo é exposto a agentes estressores, sendo caracterizada por três fases delimitadas, a saber:

- 1) fase de alarme: o sistema nervoso simpático é ativado, acionando o mecanismo de luta-fuga;
- 2) fase de resistência: o corpo se mantém ativado por um tempo, suportando o estressor;
- 3) fase de exaustão: é caracterizada pelo desgaste dos recursos adaptativos do corpo em suportar os estressores, tornando-se vulnerável. Aqui o indivíduo apresenta uma queda na capacidade de pensar, lembrar e agir; o sistema imunológico encontra-se fragilizado, sendo frequente o surgimento de doenças infecciosas.

O estresse compromete o bem-estar do indivíduo (KOLTERMANN et al., 2011). Pesquisas têm revelado que esta desordem acomete 90% da população mundial, e está fortemente relacionada às doenças do aparelho circulatório (KOLEHMAINEN, 2013), as quais representam uma das principais razões para óbito no Brasil (MANSUR et al., 2011).

### **Estresse ocupacional**

Dentro das organizações, de modo geral, o estresse assume outra denominação: estresse ocupacional. O estresse ocupacional é um processo no qual o indivíduo percebe as demandas do trabalho como estressoras, as quais, ao excederem suas habilidades de enfrentamento, provocam reações negativas. Os estressores organizacionais são divididos em físicos e psicossociais. Os físicos se referem ao barulho, ventilação e iluminação do local do trabalho; já os psicossociais estão relacionados aos aspectos de relacionamento interpessoal no trabalho, autonomia e controle no trabalho, pressão no trabalho e fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira (PASCHOAL et al., 2005).

Além disso, a competitividade e a busca pela segurança pessoal e econômica, e a competência profissional, têm sido apontadas como fortes fontes de estresse (FUREGATO, 2012). Várias teorias conceituam o estresse ocupacional como um processo, enfocando seu caráter relacional. Tais teorias concordam em considerar que as percepções são mediadores importantes do impacto do ambiente do trabalho sobre as respostas do indivíduo (COOPER et al., 2001; EDWARDS, 1992; EDWARDS et al., 1990; JEX, 1998; KAHN et al., 1992; LAZARUS, 1995).

Diante dessas exigências laborais, uma das possíveis consequências é o surgimento do *burnout*, problema que é entendido geralmente como um prolongamento do estresse ocupacional crônico, no qual o profissional sente que seus recursos adaptativos estão sendo insuficientes para lidar com as exigências colocadas (MASLACH et al., 1993). As consequências de altos níveis de estresse crônico podem ser percebidas pelas licenças médicas e absenteísmo, queda de produtividade, irritabilidade, impaciência, dificuldades interpessoais, relações afetivas conturbadas, divórcios, doenças físicas variadas, podendo chegar a quadros depressivos e ansiosos e infelicidade na esfera pessoal (LIPP, 2005).

No âmbito do trabalho mais especificamente, podem incluir sintomas como falta de motivação e ânimo, falta de envolvimento com o trabalho e a organização, faltas e atrasos frequentes, excessos de consultas ao ambulatório médico e em alguns casos fármaco dependência. Existem várias formas de se combater o estresse ocupacional, tais como intervenções psicológicas, ou seja, psicoterapia, medicamentos, prática de atividades físicas, dentre outras. Nas organizações, as estratégias mais utilizadas para combater o estresse ocupacional se situam em torno de abordagens que buscam uma melhoria na qualidade de vida no

trabalho, como uma forma de proporcionar a melhoria da saúde dos trabalhadores, evitando assim, o surgimento ou agravamento do estresse.

## **Qualidade de Vida no Trabalho**

O início dos estudos sobre qualidade de vida no trabalho está relacionado às lutas por melhores condições de trabalho (FLORETINO et al., 2015). Na era industrial, a demanda de trabalho era extensa, fazendo surgir vários problemas, tais como: exploração de mulheres e crianças; ausência de férias e descansos semanais, jornadas de trabalho longas, dentre outras condições. (LIMONGI-FRANÇA, 2006).

A qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 50 na Inglaterra, por meio dos estudos que buscavam avaliar relação estabelecida entre os funcionários e a organização. Contudo, somente a partir da década de 60 é que ocorreu um impulso nos estudos e investigações da temática de Qualidade de Vida no Trabalho, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas acerca da importância do trabalho na vida dos indivíduos, assim como da relação da satisfação das necessidades dos trabalhadores no desempenho de suas atividades profissionais com sua saúde e bem-estar geral (AYRES, 2000). A Organização Mundial da Saúde aponta que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser definida como a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Outra definição utilizada é a proposta por Ferreira (2008), na qual QVT é:

[...] um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações sócio profissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidades de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Ayres (2000) destaca que a QVT possui quatro tipos de indicadores fundamentais, que são: indicadores econômicos, expressos pela equidade salarial; indicadores políticos, expressos pelo direito a trabalhar e não ser discriminado; indicadores psicológicos, indicados pelo sentimento de autorrealização; e indicadores sociológicos, expressos pela participação ativa do funcionário sobre o processo de trabalho. Ademais, o autor ressalta que há dois aspectos básicos que devem ser investigados pela Qualidade de Vida no Trabalho: a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho; e a preocupação com a saúde do trabalho e com a eficácia organizacional.

As demandas da QVT encontram-se relacionadas às necessidades da preservação da integridade do indivíduo e de sobrevivência, dado que o indivíduo é um ser biopsicossocial complexo, que se relaciona com o ambiente que o rodeia. Assim, se o indivíduo se encontra em um ambiente permeado por pressões, ele tem que administrá-las adequadamente, de modo que possa preservar sua saúde; caso contrário, tais pressões podem gerar um nível de estresse prejudicial em várias áreas de sua vida: social, profissional e psicoemocional (LIMONGI-FRANÇA, 2006).

## METODOLOGIA

### Participantes

Trata-se de um estudo de caráter quantitativo, com delineamento transversal. A pesquisa foi realizada com 44 profissionais de Tecnologia da Informação (TI) vinculados à uma empresa que atua no setor bancário com sede no Estado de Sergipe. Foram considerados profissionais de TI àqueles que exerçam atividades relacionadas às áreas de infraestrutura e desenvolvimento, que elaboram softwares, banco de dados, e ferramentas de segurança, monitoração e produção, ou seja: profissionais que desenvolvam atividades de informatizações de dados. A pesquisa contou com os seguintes critérios de inclusão: ser profissional da área de TI, conforme a especificação desta pesquisa. Como critério de exclusão elencou-se as seguintes características: não ser profissional de TI; ou exercer função ou cargo de gerência, chefia e assessoramento; além de profissionais de TI que durante a fase de coleta de dados estejam afastados, por motivo de férias, licenças ou demais casos.

### Instrumentos

A presente pesquisa utilizou três instrumentos para a coleta de dados: (1) questionário sociodemográfico e ocupacional; (2) Escala de Estresse no Trabalho - *Job Stress Scale* (ALVES, 2012) e (3) Escala de Qualidade de Vida no Trabalho (ADRIANNE, 2012). A Escala de Estresse no Trabalho ou *Job Stress Scale* (JOB) é um instrumento resumido, adaptado e validado para a versão em português por (ALVES, 2012), que tem a finalidade de apontar no ambiente de trabalho aspectos relacionados à saúde do profissional; é constituído por 17 questões, as quais avaliam quatro fatores. A tabela 1 apresenta os quatro fatores da escala *Job Stress Scale*.

**Tabela 1:** Fatores Presentes no *Job Stress Scale*.

Fatores		Questões
Demanda Psicológica		1 a 5
Controle*	Discernimento intelectual	6 a 9
	Autoridade sobre decisões	10 a 11
Apoio Social		12 a 17

\*O somatório dos valores de Discernimento intelectual e autoridade sobre decisões gera o valor do fator controle.

As 17 questões da *Jobs Stress Scale* são respondidas por meio de uma escala do tipo *Likert*, de 0 a 4, em que (1) significa frequentemente; (2) às vezes; (3) raramente; e (4) nunca ou quase nunca para às questões de 1 a 11; por outro lado, as questões de 12 a 17 são respondidas também por meio de uma escala do tipo *Likert*, de 0 a 4, em que (1) significa concordo totalmente; (2) concordo mais que discordo; (3) discordo mais que concordo; e (4) discordo totalmente.

Já a Escala de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvida por Adrianni (2012) é instrumento fundamentado na teoria de Watson (2004), que tem por finalidade verificar no ambiente de trabalho aspectos relacionados qualidade de vida no trabalho. O instrumento contém 31 questões (situações problemas), que formam 5 grandes fatores. A tabela 2 apresenta os 5 fatores agrupados e seus itens correspondentes no instrumento desenvolvido por Adrianni (2012). Tal qual a *Job Stress Scale*, as 31 questões

presentes no inventário de qualidade de vida no trabalho são respondidas por meio de uma escala do tipo *Likert*, em que (0) significa discordo; (1) Concordo pouco; (2) Concordo razoavelmente; (3) Concordo muito; (4) Concordo totalmente.

**Tabela 2:** Fatores presentes na escala de Qualidade de Vida no Trabalho.

Fatores	Questões
Suporte à execução do trabalho	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
Relacionamento	9, 10, 11, 12, 13.
Respeito profissional	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.
Programas de Qualidade de Vida	22, 23, 24, 25, 26.
Recompensas	27, 28, 29, 30, 31.

Fonte: Adrianni (2012).

### Procedimentos e análise dos dados

A coleta de dados foi realizada individualmente, nas dependências da organização estudada, após aprovação formal do superintendente do setor de tecnologia de informação. A amostragem foi definida por conveniência, atingindo 44 funcionários do setor de Tecnologia de Informação. A todos os participantes foi solicitado a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Os dados coletados dos instrumentos Escala de Estresse no Trabalho e Escala de Qualidade de Vida no Trabalho, assim como do questionário Sociodemográfico e ocupacional, foram analisados por intermédio de software estatístico. Foram utilizadas análises descritivas e análise fatorial, tanto para descrever as variáveis estudadas, quanto para analisar a intensidade de múltiplos fatores.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados relacionados ao perfil sociodemográfico dos funcionários de tecnologia de informação demonstraram que houve um predomínio na amostra de funcionários do sexo masculino (75%), com idade predominante entre 36 e 45 (40,9%), prevalentemente casados (47,7%) e com escolaridade de nível superior incompleto (52,3%). Foi realizada análise descritiva com o *Job Stress Scale* e análise fatorial como os dados coletados do instrumento de qualidade de vida no trabalho. Primeiramente, gerou-se uma média dos fatores das dimensões presentes nos instrumentos. A tabela 3 apresenta o resultado das médias dos fatores e das médias das dimensões do instrumento Escala de Qualidade de Vida no Trabalho a partir dos dados coletados nesta pesquisa com colaboradores de TI de uma instituição bancária. Ao lado dessa análise, tem-se as médias, sendo divididas em 'média', que analisa separadamente cada item questionado e 'média por dimensão', que se refere a uma análise equidistante das médias analisadas separadamente.

**Tabela 3:** Resultado da média dos fatores e das dimensões de Qualidade de Vida no Trabalho.

Questões	Média	Média por dimensão
Valoriza o trabalho dos funcionários	2,39	<b>Suporte 2,80</b>
Dá liberdade para o funcionários executar o trabalho com seu estilo pessoal	2,55	
Fornecer infraestrutura material necessária para a execução do trabalho	3,20	
Fornecer um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho	3,20	
Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável	2,77	
Assegura uma adequada jornada de trabalho	3,25	
Oferece treinamento para os funcionários	2,70	
Tem um sistema de comunicação claro	2,41	

Possibilita relações sociais agradáveis entre os funcionários	3,00	<b>Relacionamento</b> <b>2,91</b>
Estimula o bom relacionamento entre o chefe e o funcionário	2,68	
Exige respeito dos superiores para com os seus colaboradores	2,80	
Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores	2,80	
Exige respeito dos colaboradores para com seus superiores	3,27	
Apoio o desenvolvimento pessoal	2,84	<b>Respeito Profissional</b> <b>2,07</b>
Investe para que os funcionários não mudem de empresa	2,14	
Faz o funcionário se sentir orgulhoso por trabalhar nela	2,68	
Respeita os direitos trabalhistas	3,20	
Respeita a liberdade de expressão	2,77	
Respeita a privacidade	2,95	
Possibilita a realização profissional dos seus funcionários	2,55	
Investe na segurança dos funcionários	2,93	<b>Programa de QVT</b> <b>3,00</b>
Oferece assistência médica	3,64	
Oferece assistência odontológica	3,50	
Oferece bolsas de estudos para funcionários	3,50	
Promove eventos de recreação e lazer	2,09	
Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho	2,27	<b>Recompensas</b> <b>1,90</b>
Recompensa competências no trabalho	1,08	
Paga salários justos	2,64	
Tem um sistema de promoção justo	1,32	
Reconhece os bons funcionários	1,91	
Reconhece os funcionários leais	1,95	
<b>Média Final</b>		<b>2,52</b>

Os resultados apontam que as médias fatoriais oscilaram entre 1,9 e 3,00, apresentando uma média final de 2,52 nas dimensões estudadas. De modo geral, que os funcionários concordam razoavelmente que possuem qualidade de vida em seu ambiente laboral, mas a dimensão recompensas demonstrou ser a mais fragilizada no contexto estudado. Esta dimensão analisa justamente os aspectos salariais e o reconhecimento da instituição perante o trabalho desenvolvido pelo colaborador.

Os fatores ‘Suporte à execução do trabalho’, ‘Relacionamento’ e ‘Respeito Profissional’ obtiveram as médias mais fortes: 2,80, 2,91 e 2,07, respectivamente. Essas médias são superiores as apresentadas pela dimensão ‘Recompensas’, o que permite inferir que os funcionários concordam razoavelmente que recebem suporte adequado para a realização do trabalho; que possuem relacionamento satisfatório com os chefes, colaboradores e superiores e que recebem apoio ao seu desenvolvimento pessoal e realização profissional, mas as recompensas oferecidas pela organização não são satisfatórias.

A dimensão ‘Programa de Qualidade de Vida no Trabalho’ obteve a média 3,00, que foi a maior entre as dimensões fatoriais. Por meio dessa média é possível perceber que os funcionários concordam que a empresa se preocupa com a sua qualidade de vida no trabalho, oferecendo assistência médica e odontológica, além de oferecer bolsas de estudos e promover eventos de recreação e lazer. Contudo, é importante que a organização elabore uma estratégia para tornar competitiva a remuneração de seus colaboradores, de modo a evitar problemas corporativos como a ‘fuga de cérebros’.

Já no instrumento de Escala de Stress no Trabalho, os participantes indicaram um alto grau de concordância em itens relacionados ao tempo suficiente para o cumprimento de tarefas no trabalho (50%), a necessidade do profissional de TI possuir um alto nível de especialização (88,6%), e a necessidade do profissional ter que tomar a iniciativa diante de situações problemas no seu cotidiano de trabalho (70,5%). A

tabela 4 apresenta os principais itens de concordância em torno de fatores que podem contribuir para o estresse ocupacional.

**Tabela 4:** Fatores com maior grau de concordância da *Job Stress Scale*.

Fatores	Nível de Concordância
Tempo suficiente para o cumprimento de tarefas no trabalho.	50%
Necessidade de alto nível de especialização.	88,6%
Tomar a iniciativa diante de situações problemáticas.	70,5%

Os resultados apontam para uma situação incongruente com o mundo das organizações modernas, especialmente com o que diz a literatura científica sobre o ritmo de trabalho nas organizações bancárias. O padrão de resposta não corrobora com o que se vivencia no mercado financeiro, no qual os profissionais geralmente estão sujeitos a grandes pressões, baixa qualidade de vida no trabalho e altos níveis de estresse (LIMONGI-FRANÇA; PASCHOAL et al., 2005). O fato de 50% dos colaboradores de TI indicarem que frequentemente possuem tempo suficiente para realizar o seu trabalho aponta para um ambiente em que as demandas laborais não são excessivas. Um outro fator importante destacado neste resultado é o fato dos colaboradores de TI destacarem em suas respostas que somente às vezes são obrigados a trabalhar intensamente (77,3% de concordância).

Um indicador importante para esta pesquisa foi o resultado no fator necessidade de alto nível de especialização para a realização do trabalho. No que tange a literatura organizacional, este aspecto é tanto responsabilidade do colaborador, quando da organização, que deve buscar formas de viabilizar programas de desenvolvimento para seus funcionários. Um resultado positivo, nesse sentido, é o fato de a maioria dos participantes pesquisados concordarem que possuem suporte e colaboração dos colegas de trabalho (52,3%), que sentem prazer em trabalhar com estes (56,8%), e que a relação com os colegas de trabalho é satisfatória e agradável (68,2%). Esses resultados indicam que a implantação de programa de desenvolvimento com os colaboradores teria fácil aceitação e, possivelmente, elevaria o desempenho da organização.

A presente pesquisa demonstrou resultados semelhantes com àqueles encontrados nos estudos conduzidos por Santos (2012), os quais demonstram existir a percepção de qualidade de vida satisfatória por parte dos funcionários participantes do estudo. O empenho da empresa em desenvolver e qualificar seu programa de qualidade de vida em prol dos funcionários aparenta ter apresentado efeitos positivos na organização bancária estudada, uma vez que os participantes, conforme resultados concordam que a empresa possui um programa de qualidade de vida no trabalho satisfatório que influencia, por sua vez, a minimização de um quadro de estresse ocupacional.

## CONCLUSÕES

O objetivo deste estudo foi analisar os principais fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de tecnologia de informação no setor Bancário, além de levantar informações

quanto à qualidade de vida no trabalho na visão dos funcionários de TI e identificar quais os fatores que influenciam na qualidade de vida e no estresse ocupacional.

Ao final do estudo, é possível afirmar que os objetivos propostos foram alcançados, posto que os resultados obtidos permitiram identificar que os funcionários concordaram razoavelmente que os fatores 'suporte à execução do trabalho', 'relacionamento', e 'respeito profissional' influenciam positivamente em sua qualidade de vida no trabalho e concordaram muito que o fator 'programa de qualidade de vida no trabalho' também influencia na qualidade de vida. Os participantes concordaram pouco que o fator recompensas seja adequado para proporcionar uma qualidade de vida. Além disso, os resultados indicaram que os colaboradores não possuem uma alta média fatorial para demanda psicológica, além de manterem bons relacionamentos com a chefia, o que permite um bom fluxo de decisões. Os participantes também indicaram que possuem apoio social satisfatório, o que influencia no baixo índice de estresse ocupacional nos resultados da pesquisa.

A pesquisa teve caráter quantitativo, com delineamento transversal, ou seja, realizada em um único momento, e com apenas 44 profissionais de Tecnologia da Informação (TI) vinculados à uma empresa que atua no setor bancário com sede no Estado de Sergipe, o que dificulta a realização de maiores generalizações. Por essa razão, sugere-se a realização de novos estudos, os quais contemplem outros setores e conseqüentemente outras categorias de profissionais, visando com isso uma maior representatividade dos objetivos estudados. Um fator relevante a ser estudados em novos estudos são o uso de recompensas como uma forma de proporcionar uma melhor qualidade de vida no trabalho.

## REFERÊNCIAS

AREIAS, M.; COMANDULE, A.. **Qualidade de vida, estresse no trabalho e Síndrome de *burnout***. Campinas: 2004.

AYRES, K. V.. Qualidade de vida no trabalho e qualidade de vida: uma proposta integradora. **Revista da Universidade Estadual da Paraíba**, Campina Grande, v.8, n.1, 2000.

COLETA, A.; COLETA, M. F. D.. Fatores de estresse ocupacional e *coping* entre policiais civis. **Psico USF**, 2008.

COOPER, C.; DEWE, P.; O'DRISCOLL, M. P.. **Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications**. London: Sage Publications Edwards, 2001.

EDWARDS, J.. A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. **The Academy of Management Review**, v.17, 1992.

EDWARDS, J.; COOPER, C.. The person environment fit approach to stress: Recurring problem and some suggested solutions. **Journal of Organizational Behavior**, v.11, 1990.

FERREIRA, M. C.. O que pensam os trabalhadores franceses sobre as novas exigências do trabalho?. In: ROSSO, S. D.; FORTES, J. A. A. S.. **Condições de trabalho no limiar do século XXI**. Brasília: Época, 2008.

FUREGATO, A.. Reconhecendo o estresse. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 2012.

GRAZZIANO E. S.. **Estratégia para redução do estresse e *burnout* entre enfermeiros hospitalares**. São Paulo: 2008.

JEX, S.. **Stress and job performance**. London: Sage Publications, 1998.

KAHN, R.; BYOSIERE, P.. Stress in organizations. In: DUNNETTE, M.; HOUGH, L.. **Handbook of industrial and organizational psychology**. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1992.

KARASEK, R. A.; THEORELL, T.. **Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life**. New York: Basic Books, 1990.

KOLTERMANN A. P.; KOLTERMANN I. T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L.. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde**, Santa Maria, 2011.

LAZARUS, R.. Psychological stress in the workplace. In: CRANDALL, R.; PERREWÉ, P. L.. **Occupational stress: A handbook**. Washington: Taylor & Francis, 1995.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: 2006.

LIPP, M.. Stress no trabalho: Implicações para a pessoa e para a empresa. In: SOBRINHO F. P. N.; NASSARALLA, I.. **Pedagogia Institucional: Fatores humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: ZIT, 2005.

MALAGRIS, L.. Burnout: o profissional em chamas. In: SOBRINHO, F. P. N.; NASSARALLA, I.. **Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: ZIT, 2004.

MANSUR A.; FAVARATO, D.. **Mortality due to cardiovascular diseases in Brazil and in the metropolitan region of Sao Paulo**. São Paulo: 2012.

MARTINS, L.. A saúde do profissional de saúde. In: MARCO, M. A.. **A face Humana da Medicina**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.. Historical and Conceptual development of burnout. In: SCHAULAFI, W. B.; MASLACH, C.; MAREK, T.. **Professional burnout: recent developments in theory and research**. New York: Taylor & Francis, 1993.

MYERS, D.. **Introdução à Psicologia Geral**. Rio de Janeiro. LTC, 1999.

NIEUWENHUIJSEN, K.; BRUINVELS, D. E.; FRINGS-DRESEN, M.. Psychosocial work environment and

stress related disorders: a systematic review. **Occupational Medicine**, 2010.

PASCHOAL, T. E.; TAMAYO, A.. **Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no estresse ocupacional**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 2005.

PIZZIO, A.; KLEIN, K.. Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do ensino superior. **Educação & Sociedade**, Campinas, v.36, n.131, 2015.

SANTOS, A. F. O. E.; CARDOSO, C. L.. Profissionais de saúde mental: estresse, enfrentamento e qualidade de vida. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 2010.

SANTOS, D. A. F.. **Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com a satisfação no trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária**. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

SAXENA, S.; CARLSON, D.; BILLINGTON, R.; ORLEY, J.. The WHO quality of life assessment instrument (WHOQOL-Bref): the importance of items for cross-cultural research. **Quality of Life Research**, 2001.

SELYE, H.. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, v.138, n.32, 1936.

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

WHO. World Health Organization Quality of Life Assessment. Position paper from the World Health Organization. **Social Science and Medicine**, v.41, n.10, 1995.