

**FATORES DE PROPENSÃO AO ESTRESSE OCUPACIONAL:
ESTUDO COM SERVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
NO ESTADO DE MINAS GERAIS**

***FACTORS OF PROPENSITY TO OCCUPATIONAL STRESS: STUDY
WITH SERVERS OF THE FEDERAL PUBLIC MINISTRY IN THE
STATE OF MINAS GERAIS***

APARECIDO DONIZETE SERVADIO

Mestrando em Administração Acadêmica pelo Centro Universitário Unihorizontes em Belo Horizonte/MG; Bacharel em Administração (2016); Bacharel em Ciências Contábeis (2018) ambos pelo Centro Universitário Unihorizontes.

LUCIANO ZILLE PEREIRA

Graduado em Psicologia, Mestrado e Doutorado em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (1990, 2005), com concentração nas áreas de Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional. Atualmente é professor titular nos Cursos de Graduação e Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes; Professor nos Cursos de Graduação, Especialização, Mestrado e Doutorado em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais (1996-2012); Professor colaborador nos cursos de pós-graduação em Medicina do Trabalho e Ergonomia da Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais (FCMMG).

LUIZ CARLOS HONÓRIO

Graduado em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (1987), mestrado e doutorado no CEPEAD pela Universidade Federal de Minas nos anos de 1998 e 2006, respectivamente. Durante o curso de doutorado realizou estágio no exterior na Birmingham Business School - University of Birmingham, Inglaterra (2003-2004). Atualmente é professor titular do Centro Universitário Unihorizontes em Belo Horizonte, Minas Gerais.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi identificar, analisar e descrever a propensão ao estresse ocupacional e os sintomas prevalentes manifestados pelos servidores lotados no Ministério Público Federal no Estado de Minas Gerais. Em termos metodológicos realizou-se pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa, por meio de estudo de caso. Os dados foram obtidos por questionário, junto a 74 sujeitos de uma população de 243 indivíduos lotados na cidade de Belo Horizonte. Os resultados apontaram que entre os fatores de propensão ao estresse o que contribui de forma mais importante foi o inter-relacionamento. Em relação aos sintomas de estresse, que se evidenciaram de forma moderada foram ansiedade, fadiga e dor nos músculos do pescoço e ombros. Como estratégia de enfrentamento (*coping*) os sujeitos pesquisados utilizam, prioritariamente, o gozo de férias regulares.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse Ocupacional; Fatores de Propensão ao Estresse; Servidor Público; Ministério Público Federal.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify, analyze and describe the propensity for occupational stress and the prevalent symptoms manifested by the employees of the Federal Public Ministry in the State of Minas Gerais. In methodological terms a descriptive, quantitative approach was carried out by means of a case study. The data were obtained by questionnaire, together with 74 subjects from a population of 243 individuals crowded in the city of Belo Horizonte. The results pointed out that among the factors of propensity to stress what contributes in a more important way was the interrelationship. Concerning the symptoms of stress, which were moderately evident were anxiety, fatigue and pain in the muscles of the neck and shoulders. As a coping strategy, the subjects studied use regular vacations as a priority.

KEYWORDS: Occupational stress; Stress-Proliferation Factors; Public Server; Federal Public Ministry.

INTRODUÇÃO

O estresse ocupacional proporciona impacto negativo na saúde e no bem-estar do indivíduo e, conseqüentemente, afeta o desempenho individual e das organizações (MAFFIA, 2013; GAVIN *et al*, 2015). Para Balassiano, Tavares e Pimenta (2011), o aparecimento em

grande escala do estresse no ambiente de trabalho, pode contribuir para o surgimento de doenças físicas e mentais, que interferem no ambiente de trabalho e, principalmente, no rendimento dos trabalhadores, com impacto negativo no desempenho das organizações.

O estresse é tido como uma reação do organismo humano e deriva de situações onde exijam esforços psíquicos além do limite suportado pelo indivíduo, afetando os aspectos físicos e mentais (LIPP, 2000; COSTA; HONÓRIO, 2009; CARNEIRO, 2013; MAFFIA, 2013). Segundo Zille, Braga e Marques (2008), o estresse se tornou corrente no cotidiano das organizações, proporcionando custo elevado em relação à saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Para Andrade, Guimarães e Assis (2010) e Braga e Zille (2010) o estresse ocupacional está presente em todas as profissões, sejam elas na esfera pública ou no setor privado. Os processos de reestruturação pelos quais as organizações vêm passando ultimamente, para se adaptarem às exigências da sociedade e influenciadas pelo surgimento de novas tecnologias, proporcionam maiores exigências em relação aos processos de trabalho, contribuindo assim, para elevar a pressão e, conseqüentemente, o surgimento de quadro de estresse.

No Brasil, as pesquisas sobre o estresse no trabalho abrangem categorias distintas, inclusive a administração pública, onde se percebe a possibilidade de avanços em relação aos estudos sobre o estresse ocupacional. Tendo em vista mudanças no modelo de gestão da administração pública, considerando os últimos anos, percebe-se que o setor vem incorporando a gestão no plano gerencial, praticada pelas empresas privadas, ou seja, onde uma nova dinâmica de trabalho, com exigências de novas habilidades e competências passa a ser exigidas dos servidores públicos, contribuindo assim, para o aumento de tensão no ambiente ocupacional (DASSO JUNIOR, 2014).

Nesse contexto, considera-se relevante pesquisar servidores em atuação em órgãos públicos, uma vez que as manifestações de estresse vêm ocorrendo de forma crescente e intensa (MAFFIA, 2013). Tendo em vista o contexto apresentado, tem-se como objetivo geral deste estudo, analisar e descrever a propensão ao estresse ocupacional e os sintomas prevalentes manifestados pelos servidores lotados no Ministério Público Federal no Estado de Minas Gerais.

Este estudo se justifica em três planos, ou seja, acadêmico, institucional e social. No plano acadêmico por proporcionar elementos para o conhecimento ampliando e aprofundado dos estudos relacionados ao estresse no trabalho na esfera pública, mais especificamente junto ao Ministério Público Federal no Estado de Minas Gerais, como também, busca incentivar novos estudos e discussões sobre o tema. No âmbito institucional sua importância

se destaca ao proporcionar um olhar crítico para o ambiente ocupacional no que se refere às tensões excessivas vivenciadas pelos servidores, proporcionando assim, reflexões que possam contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho, como também, a revisão e/ou ampliação das políticas de gestão de pessoas. Por fim, no plano social, busca proporcionar à sociedade a prestação de serviços compatíveis com as demandas, tendo em vista que as condições internas de trabalho possam ser melhoradas com ações tomadas pelo Ministério Público, em função da melhoria das condições de trabalho dos servidores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico está estruturado em três subseções. Na primeira apresenta-se o conceito e os aspectos gerais relativos ao estresse ocupacional, suas tipologias, fases relacionadas à Síndrome de Adaptação Geral e sintomas. Na segunda subseção abordam-se as fontes geradoras do estresse e, por fim, os indicadores de impacto do estresse para indivíduos e organizações.

2.1 O ESTRESSE OCUPACIONAL: ASPECTOS GERAIS

A palavra *stress*, deriva do inglês, que, por conseguinte, ascendeu ao termo estresse em português. O estresse abrange todas as reações biológicas e psicológicas de um indivíduo e também todas as ações humanas delas resultantes, visando combater um agente estressor, que se configura como uma ameaça real a vida do indivíduo, seja nas relações sociais ou no ambiente de trabalho. Nesse contexto, o estresse pode ser definido como um estado caracterizado por um sintoma específico de fatos biológicos, provocadores de mudanças específicas no sistema biológico, causando uma variedade de doenças físicas e emocionais. Esses fatos são respostas do corpo as exigências percebidas, na qual o indivíduo está submetido constantemente por pressão psíquica ou sobrecarga de esforço físico (COUTO, 1987, 2014; COOPER, 2008).

O estresse é considerado um conjunto de condições bioquímicas do corpo humano que visam ajustar o organismo às exigências e pressões por ele sofridas. Em outras palavras o estresse não é tratado como uma doença, mas como condição aos desconfortos fisiológicos do corpo humano (ALBRECHT, 1990).

Nas organizações e principalmente na sociedade contemporânea, a busca por resultados aproxima cada vez mais a procura pela perfeição mediante a competitividade, seja

entre indivíduos ou organizações, criando-se assim um foco de tensão como indutor do estresse ocupacional. Dessa forma, têm-se atribuído ao estresse, à responsabilidade por tensões excessivas no trabalho, tendo como decorrência doenças físicas e mentais (KARASEK, 2000; LEVI, 2005; COOPER, 2008).

Entre as tipologias do estresse, tem-se o estresse crônico e o estresse agudo. No caso do estresse crônico, o indivíduo fica submetido a situações estressantes por um período maior de tempo, podendo ser considerado acima de três a quatro semanas ao contrário do estresse agudo, que se manifesta de forma episódica. As manifestações de estresse crônico é que se encontra mais presente nas organizações, provocando uma série de consequências para os trabalhadores, entre elas doenças de origem orgânica e psíquica. Do ponto de vista orgânico além das doenças cardíacas, muito recorrentes, destaca-se a baixa imunidade do corpo, que potencializa o aparecimento de inúmeras outras doenças (KARASEK, 2000; LEVI, 2005; COUTO, 2014).

Outras tipologias de estresse também ocorrem, como o estresse de sobrecarga e o estresse de monotonia. O estresse de sobrecarga ocorre quando as pressões psíquicas do meio são desproporcionais em relação à estrutura psíquica do indivíduo. Nesse caso, os quadros de estresse podem ocorrer com diferentes intensidades, como o estresse leve, moderado, o estresse intenso ou muito intenso (COUTO, 2014; ZILLE; PEREIRA; MORAES, 2017).

Ainda de acordo com Couto (2014) e Zille, Pereira e Moraes (2017), em relação ao estresse de monotonia, este ocorre de forma inversa em relação ao estresse de sobrecarga, ou seja, as demandas psíquicas do meio são insuficientes ou pouco estimuladoras em relação à estrutura psíquica do indivíduo. O estresse de monotonia, na maioria das vezes, converge para quadros de depressão, que pode variar de leve a intenso.

Outra tipologia de estresse é denominada de euestresse e diestresse. O euestresse está relacionado ao estresse positivo, ou seja, são manifestações fisiológicas do organismo que induz o indivíduo superar determinados desafios, como no caso de um corredor, ampliar segundos na sua performance e “bater um *record*”. O diestresse é o estresse na sua forma negativa, ou seja, disfuncional, onde o indivíduo, em função da interação com os estressores, apresenta manifestações de ordem física e psíquica, causando impactos negativos no seu comportamento, em relação aos diversos ambientes da sua vida (COUTO, 2014).

Considerando as manifestações de estresse ocorridas nas organizações, dois fatores são primordiais como indutores para a sua ocorrência: exigências constantes para aperfeiçoamento do trabalho e a capacidade que o indivíduo possui para atender a estas exigências, em termos de qualificação. Portanto, de forma preventiva, se faz necessário

equacionar esses dois fatores, pois a quebra desse equilíbrio poderá gerar diferentes graus de incertezas, conflitos, sensação de desamparo, reflexos na capacidade produtiva, contribuindo assim, para gerar pensamentos negativos, com reflexos nos diversos ambientes dos indivíduos, incluído aí o contexto ocupacional (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES 2005).

Como decorrência, o estresse ocupacional desencadeia fatores importantes em relação à saúde do indivíduo, além dos reflexos negativos em relação ao desenvolvimento das atividades relacionadas ao trabalho (ARDEN, 2003).

2.1.1 Sintomas do estresse

Segundo a OMS (2006), o estresse no ambiente de trabalho, pode causar disfunções físicas, psicológicas e até sociais que prejudicam a saúde, minam a produtividade e podem afetar as famílias e círculos sociais.

Em relação aos sintomas, estes devem ser analisados em termos da sua incidência e intensidade. Os sintomas clássicos podem ser classificados em físicos e psíquicos. Os principais sintomas físicos são fadiga, dor de cabeça por tensão, dor nos músculos do pescoço e ombros, dor discreta no peito sob tensão, indisposição gástrica, insônia, palpitações, tontura e vertigem, falta ou excesso de apetite. Em relação aos sintomas psíquicos pode ser apontado o nervosismo, ansiedade, ímpetos de raiva, angústia, irritabilidade, depressão, nó na garganta (sensação de sufocamento), perda e/ou oscilação do senso de humor e pânico (COUTO, 1987, 2014).

O aparecimento dos sintomas de estresse ocorre quando há diminuição no manejo do controle das situações tensionantes pelo indivíduo. Ou seja, a estrutura psíquica do indivíduo não consegue suportar as pressões psíquicas do ambiente (COUTO, 1987; 2014; ZILLE, 2005).

Os indivíduos com maior fragilidade psíquica têm menor capacidade de enfrentamento ao estresse e acabam por sofrer com pressões de pequena intensidade. Já os indivíduos com menor vulnerabilidade possuem uma estrutura psíquica mais rígida e apresentam maiores resistências individuais às situações de pressão no trabalho. Assim, quando os limites individuais são ultrapassados, o desfecho é a tensão e os sintomas, podendo resultar em quadros de estresse (MAFFIA, 2013).

2.2 FONTES GERADORAS DO ESTRESSE

As fontes de pressão no trabalho estão relacionadas aos fatores estressores, que variam de acordo com o ambiente de trabalho de cada organização. Esses fatores somados a vulnerabilidade do indivíduo, tem-se como resultado o surgimento de quadros de estresse ocupacional (ZILLE, 2005; BRAGA; HONÓRIO, 2013).

O indivíduo ao se deparar com os estressores, procura no ambiente de trabalho estabelecer estratégias defensivas que possam amenizar os níveis de tensão, tanto relacionados ao trabalho em si, como no que se refere às relações estabelecidas no ambiente ocupacional. Por conseguinte, essas estratégias se tornarão mecanismos nos quais serão desenvolvidas situações de defesas ou estratégias de *coping*, que visam proporcionar aos indivíduos certo nível de equilíbrio emocional, possibilitando assim, proteção em relação a sua saúde física e psíquica (BARROS; HONÓRIO, 2013).

Cooper, Sloan e Willians (1988) estabeleceram seis categorias de fatores estressores que levam o indivíduo ao estresse quando presentes no ambiente de trabalho. São eles: fatores intrínsecos ao trabalho, ou seja, sobrecarga de trabalho, o ritmo e também as tecnologias; clima e estrutura organizacional, estes relativos aos valores, missão da organização ou mesmo devido ao número insuficiente de empregados para executar as atividades; papel gerencial, destinado à políticas de gestão da empresa; desenvolvimento na carreira, ou seja, a valorização do desempenho, as oportunidades criadas para o desenvolvimento funcional; o inter-relacionamento, no que se refere às relações sociais no ambiente de trabalho, as competições individuais, os conflitos; e por último a interface casa e trabalho, caracterizada pelos conflitos gerados no âmbito familiar, decorrentes do trabalho, podendo comprometer o desenvolvimento das funções no ambiente ocupacional.

Tais fatores estressores foram apontados por Cooper, Sloan e Willians (1988) como os principais geradores de tensão no indivíduo, decorrente do ambiente de trabalho. No Quadro 1 a seguir, são apresentados os fatores e os respectivos processos geradores de tensão, tendo como consequência as manifestações de estresse ocupacional, na visão desses autores.

Os fatores intrínsecos ao trabalho dizem respeito aos aspectos relacionados às tarefas desempenhadas pelo indivíduo em seu ambiente de trabalho, tais como barulho, temperatura, iluminação e detalhes da arquitetura, contribuindo para aumentar a hostilidade entre os indivíduos, gerando frustrações e também criando tendências agressivas no contexto ocupacional (AMARAL, *et al.* 2013).

Quadro 1- Fatores Estressores e Processos de Trabalho

Fatores Estressores	Processos de Trabalho Geradores de Tensão
Fatores intrínsecos ao trabalho	Condições de trabalho; as configurações de turno; os riscos e perigos decorrentes do trabalho; as mudanças tecnológicas; e a sobrecarga de trabalho.
Papel na organização	Ambiguidade de papéis; responsabilidade dos trabalhadores; personalidade e características pessoais.
Desenvolvimento na carreira	Falta de segurança profissional; receio da obsolescência e da aposentadoria; a capacidade de execução das tarefas; e o desempenho no trabalho.
Inter-relacionamento	Conflitos pessoais entre chefia e subordinados e/ou pares; a deterioração das reações humanas no trabalho.
Interface casa/trabalho	Eventos externos ao ambiente de trabalho, tais como o trabalho da empresa interferindo no contexto familiar; conflitos entre carreira e família; aposentadoria.
Clima e estrutura organizacional	Estrutura funcional da empresa; planejamento organizacional; adaptação às mudanças do ambiente de trabalho; valores e missão da organização.

Fonte: Cooper, Sloan e Willians (1988, p. 195).

O fator relativo aos papéis na organização, diz respeito aos padrões comportamentais adequados a cada função ou posição ocupada pelo indivíduo. Os papéis servem para manter a ordem e o comportamento, podendo ser observados por meio de indicadores formais, ou seja, as descrições de cargos como também os informais, relacionados à maneira autônoma de atuar de cada trabalhador (FERREIRA; ASSMAR, 2008). Os conflitos oriundos dos papéis na organização, segundo Jex (2010), ocorrem devido à incompatibilidade ou mesmo a inconsistência entre papéis, ou seja, há situações que exigem competência e comportamentos referentes a determinados papéis que por vezes, não são preenchidos pelo indivíduo, podendo assim causar conflitos.

Para Ferreira e Assmar (2008), o fator estressor referente ao desenvolvimento na carreira diz respeito à frustração das expectativas do indivíduo em relação a sua trajetória carreira na organização. Questões como desigualdade de *status* e insegurança no trabalho relativo à demissão pela perda do posto de trabalho desencadeiam o estresse no indivíduo, podendo levar à depressão. Para Santos (2012), mesmo a estabilidade do emprego pode gerar fonte de estresse, pois a falta de oportunidade, de perspectivas e de progresso em termos de promoção, pode levar a determinados sintomas característicos do estresse ocupacional.

Quanto ao inter-relacionamento no trabalho, Santos (2012) afirma que as atividades executadas, na sua maioria, necessitam de contatos pessoais. Essas relações são marcadas por conflitos no local de trabalho, seja ele com pessoas do mesmo nível hierárquico ou de níveis distintos, assim como, entre empregados e clientes, o que pode configurar como fator estressor (TRIMPOP, *et al.*, 2000; COOPER, 2008; JEX, 2010).

O fator interface casa/trabalho está relacionado às transformações ocorridas no ambiente de trabalho e familiar, podendo ocasionar acúmulos de responsabilidades, constituindo assim, fonte para o estresse. Portanto, a interferência do trabalho na família influencia no estresse ocupacional e quanto maior a sua interferência, maior é o nível de ocorrência do estresse (PASCHOAL, 2003; COOPER, 2008; SANTO, 2012).

Por fim, quanto ao fator relativo ao clima e estrutura organizacional, este está ligado aos aspectos da organização que podem ameaçar a individualidade, a liberdade e a autonomia do indivíduo, como o estilo de gerenciamento, a falta de autonomia para execução dos trabalhos e a oportunidade de participação nas decisões (TAMAYO; LIMA; DA SILVA, 2002; COOPER, 2008; CABRAL; HONÓRIO, 2009).

2.3 IMPACTOS DO ESTRESSE PARA INDIVÍDUOS E ORGANIZAÇÕES

O estresse ocupacional contribui para o aumento do absenteísmo, incentiva a rotatividade de pessoal, o afastamento por doenças, os conflitos interpessoais, acidentes de trabalho, dentre outras ocorrências (FERREIRA, 2013; ZILLE, 2005).

Para o empregador as doenças resultantes do estresse ocupacional, além de gerar queda na produtividade, afeta o nível de comprometimento dos trabalhadores, ocasionado reflexos negativos no desempenho das organizações. Situações dessa natureza levam a necessidade de rever as políticas, condições e processo de trabalho. Esses são fatores que influenciam negativamente em relação aos problemas causados pelo estresse no ambiente organizacional (ZANELLI, 2010).

Nesse contexto, Oliveira *et al.* (2011) reforçam que as doenças ocupacionais oriundas do estresse, geram custos importantes para as organizações. Os custos médios ligados aos tratamentos, consultas e internações de funcionários, somam-se aos valores relativos à baixa produtividade, aos passivos trabalhistas, aos gastos elevados com treinamentos e *turnover*. Pesam não apenas no aspecto financeiro, ou seja, no caixa da empresa, mas trazem, sobretudo, impactos importantes na sua imagem junto aos trabalhadores e ambiente onde esta inserida (SANZOVO; COELHO, 2007).

Por fim, as manifestações de estresse podem ser percebidas facilmente no ambiente de trabalho, onde a insatisfação se manifesta de forma evidente, contaminando o ambiente organizacional, com a insatisfação dos empregados, refletindo assim, nas equipes de trabalho (OLIVEIRA *et al.*, 2011).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa caracterizou-se como descritiva, que segundo Marconi e Lakatos (2017) têm por finalidade descrever as características de determinada população, permitindo assim, analisar e descrever as características do fenômeno em estudo. Dessa forma descreveu-se a propensão ao estresse ocupacional e os sintomas prevalentes manifestados pelos servidores lotados no Ministério Público Federal no Estado de Minas Gerais. Quanto à abordagem, foi de natureza quantitativa. A pesquisa quantitativa, ainda de acordo com Marconi e Lakatos (2017) busca quantificar os dados e aplicar formas em análise estatística.

O método utilizado foi o estudo de caso quantitativo, que consiste em uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma única unidade estudada (YIN, 2005). Nesse sentido, analisaram-se os servidores vinculados ao Ministério Público Federal no estado de Minas Gerais. Os dados foram obtidos junto a 74 sujeitos, que correspondeu a 33% da população alvo do estudo de 243 indivíduos lotados na cidade de Belo Horizonte. Os setores estudados relacionam-se as áreas administrativa, financeira, operacional e judiciária.

A coleta de dados se deu por meio da aplicação de questionário fechado, contendo “67” questões, dividido em três seções, utilizando-se de escala tipo *Likert*, disponibilizado aos sujeitos por meio do sistema interno de comunicação do órgão pesquisado (*intranet*). Os dados foram analisados por meio da estatística descritiva, envolvendo a distribuição de frequência para os dados demográficos e ocupacionais e apuração da média, desvio padrão e coeficiente de variação (CV). A escala utilizada para a coleta de dados variou de 1 a 5 pontos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção está estruturada em três subseções, com a finalidade de apresentar as análises e os resultados da pesquisa. Na primeira subseção, descrevem-se as variáveis demográficas, ocupacionais e de hábitos de vida, dos sujeitos pesquisados. Nas demais subseções analisam-se os fatores de pressão no trabalho, os sintomas físicos e mentais e as estratégias de combate ao estresse ocupacional, utilizadas pelos servidores pesquisados para amenizar ou eliminar os fatores de pressão no trabalho.

4.1 ANÁLISES DAS VARIÁVEIS DEMOGRÁFICAS, OCUPACIONAIS E HÁBITOS DE VIDA

Participaram da pesquisa 74 servidores, sendo 38 técnicos (51,4%), 20 analistas (27,0%), 11 técnicos com função de confiança (chefia de departamento) (14,9%) e 5 analistas com função de confiança (chefia de departamento) (6,8%).

Dos 74 servidores pesquisados, 38 ou 51,0% são do sexo feminino e 36, ou 49,0% do sexo masculino. Quanto à faixa etária, predomina os indivíduos com idade variado de 31 a 45 anos (60,8%). Em relação ao estado civil a maioria é casada e possuem filhos. Quanto a escolaridade, 95,9% possuem graduação completa. Em relação ao tempo de trabalho no MPF, os resultados evidenciaram que a maioria, 74,3% estão entre 1 e 10 anos na função, o que evidencia renovação no quadro funcional da instituição pesquisada.

No que se referem ao hábito de fumar, os dados apontaram que a quase totalidade dos pesquisados não possuem este hábito, ou seja, 96,0% não fumam. Em relação ao consumo de bebidas alcoólicas, 69% disseram que consomem, sendo que para a maioria o consumo se dá de forma rara. Em se tratando de cuidados com a saúde, os resultados apontaram que mais da metade dos servidores pesquisados, 59,5%, fazem exames médicos preventivos pelo menos uma vez por ano.

4.2 FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO

Foram analisados nesta subseção, os fatores de pressão no trabalho tendo como referência o modelo de Cooper, Sloan e Willians (1988). Os indicadores desses fatores foram distribuídos em uma escala de frequência do tipo *Likert* de 5 pontos. Os graus da escala estão distribuídos nas seguintes graduações: de “nunca”, passando por “às vezes” até chegar em “sempre”. Determinou-se, para fins de análise, que valores de 1 a 1,99 indicam uma situação de ausência de pressão no trabalho, tendendo a leve pressão; de 2,00 a 3,99 uma pressão moderada e de 4,00 ou mais, pressão intensa. Para sintetizar as informações pertinentes aos fatores investigados, utilizou-se a média como medida descritiva de tendência central, desvio padrão e coeficiente de variação. Esses procedimentos foram aplicados às demais variáveis analisadas, ou seja, sintomas físicos e mentais e estratégias de combate ao estresse ocupacional.

Na Tabela 1 os fatores analisados, no geral, indicam uma pressão ocupacional moderada ao estresse. Os indicadores que se apresentaram no limite superior da faixa foram Inter-relacionamento (IR) e Papel na Organização (PO), com média de 3,28 e 2,91, respectivamente. Com relação à variação em relação a média, os menores percentuais

identificados foram em relação aos fatores “interface casa e trabalho” e “Papel na Organização”.

Tabela 1 – Distribuição da amostra segundo os fatores de pressão no trabalho

Fatores de Pressão no Trabalho	Medida Descritiva		
	Média	Desvio Padrão	Coefficient e de variação
Inter Relacionamento (IR)	3,28	0,2618	0,5570
Papel na Organização (PO)	2,91	0,0832	0,2884
Fatores Intrínsecos ao Trabalho (FIT)	2,87	0,1993	0,4464
Interface Casa e Trabalho (ICT)	2,61	0,0434	0,2083
Estrutura e Clima Organizacional (ECO)	2,35	0,3480	0,5899
Desenvolvimento na Carreira (DC)	2,29	0,4967	0,7048

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Em relação aos indicadores mais relevantes para o fator ‘inter-relacionamento’, destaca-se aquele relacionado à ‘estar sempre disponível para atender as pessoas’, seguidas do fator ‘interagir com pessoas de difícil relacionamento’. Esses indicadores são condizentes com as afirmações de Santos (2012) na qual, as atividades no ambiente de trabalho exigem contatos pessoais intensos. Jex (2010) afirma que essas relações muitas vezes se tornam conflituosa, dado as diversas características de cada indivíduo. Portanto, as respostas obtidas sugerem que as relações interpessoais no ambiente de trabalho, indicam certo grau de tensão e conseqüentemente favorecem o surgimento de manifestações de estresse ocupacional.

Quanto ao fator ‘papel na organização’, destaca-se o indicador de pressão moderada relacionada à ‘tomada de decisões relativas ao trabalho, sem a participação do executor’ (3,26). Nesse sentido, Ferreira e Assmar (2008) afirmam que os papéis exercidos pelo indivíduo dentro das organizações servem para manter a ordem e o comportamento no ambiente de trabalho. Jex (2010) considera poder existir inconsistências entre os vários papéis, pois se exige certa competência para a execução de determinadas tarefas mais complexas ou mesmo decisões importantes quanto aos serviços a serem executados, estas devem ter a participação de quem executa. Portanto, muitas vezes o servidor público se sente aquém das suas funções pelo simples fato de não participar das decisões relacionadas ao seu trabalho.

Em relação aos indicadores que se mostraram mais significativos para os ‘fatores intrínsecos ao trabalho’ estão à realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança; executar trabalho complexo deixando o servidor desgastado; e prazos apertados como rotina do trabalho, acarretando grande incômodo e tensão. Embora os

indicadores se apresentem como moderados, Santos (2012) afirma que o fator ‘intrínseco ao trabalho’, e seus respectivos indicadores, as organizações devem dispor de maior atenção, uma vez que o excesso de tarefas pode levar a insatisfação no ambiente de trabalho e conflitos nos relacionamentos pessoais.

Outros fatores identificados com baixo grau de tensão no trabalho foram os seguintes: interface casa/trabalho, estrutura e clima organizacional e desenvolvimento na carreira, com médias de 2,61, 2,35 e 2,29 respectivamente.

Em síntese, os fatores avaliados apontam pressão moderada no trabalho em relação aos servidores públicos pesquisados, com ênfase para o ‘inter-relacionamento’ e o ‘papel dos indivíduos na organização’. A disponibilidade constante para o atendimento das pessoas, a pouca valorização do desempenho profissional, e a interação com pessoas de difícil relacionamento, foram consideradas os indicadores mais significativos para explicar esses fatores analisados.

4.3 SINTOMAS FÍSICOS, PSÍQUICOS E ESTRATÉGIAS DE COMBATE AO ESTRESSE OCUPACIONAL

Em relação aos psíquicos, identificou somente a ansiedade. Os prevalentes em relação aos sintomas físicos foram à fadiga, dores musculares nos ombros e pescoço, problemas de memória, e baixa concentração em relação ao trabalho.

Considerando a média dos sintomas identificados, os psíquicos foram da ordem de 2,82 e os físicos 2,27, que significa manifestações de leve a moderada. Em termos específicos o sintoma psíquico que se mostrou mais importante foi à ansiedade (3,51), que na escala considerada refere-se a faixa de “moderado a intenso”. Em relação aos sintomas físicos, os que se revelaram de forma mais intensa foram fadiga (3,39) e dores musculares nos ombros e pescoço (3,23), que também se posicionam na faixa “moderada a intensa”. Esses resultados estão em consonância com pesquisas realizadas por Arden (2003); Carneiro (2013) e Zille, Pereira e Moraes (2017) nas quais esses sintomas são importantes para explicar as manifestações de estresse no trabalho.

Em relação as estratégia de enfrentamento ao estresse, as mais utilizadas pelos servidores públicos pesquisados foram o gozo de férias regularmente (3,93); conversa com amigos (3,64); realização de exercícios físicos regulares e planejados (3,59); planejamento das atividades relacionadas ao trabalho (3,57) e a busca de soluções racionais no contexto do trabalho (3,51). Os dados obtidos revelaram que a intensidade das estratégias utilizadas varia de 3,51 a 3,93, que significa de “moderado a intenso”.

Na percepção dos pesquisados, a estratégia que se mostrou mais eficaz para o combate ao estresse foi o gozo de férias regulares, seguido pelo apoio social, por meio de conversa com familiares e amigos.

CONCLUSÃO

Este estudo atingiu seu objetivo geral que foi analisar e descrever a propensão ao estresse ocupacional e os sintomas prevalentes manifestados pelos servidores lotados no Ministério Público Federal no Estado de Minas Gerais. A análise se deu com base nos princípios apontados por Cooper, Sloan e Willians (1988), no que se refere aos fatores de tensão no trabalho. A pesquisa foi de natureza descritiva, com abordagem quantitativa, por meio de estudo de caso. Os dados foram obtidos por questionário adaptado, aderente ao modelo teórico de análise.

Os resultados apontaram para preocupações dos servidores com determinados fatores que podem levar ao estresse ocupacional. Como fontes de tensão no trabalho destacam-se os relacionamentos interpessoais como um dos fatores potenciais para o surgimento de quadros de estresse. A maioria dos pesquisados percebem que esse fator é determinante para o desencadeamento dos fatores de tensão no trabalho e conseqüentemente o estresse. Identificou-se também que a disponibilidade de tempo para o atendimento interno é outro fator visto como desgastante em relação ao processo de trabalho dos servidores pesquisados, uma vez que a disponibilidade para o atendimento deverá estar sempre presente.

Outro fator identificado foi à troca constante de funções e de departamentos, criando assim, situações em que o servidor tem que se relacionar constantemente com outras pessoas em suas atividades. Dessa forma, dificulta o estabelecimento de vínculo mais estável em termos das relações sociais no ambiente de trabalho. Ocorre também alto grau de cobrança na realização das tarefas e a não participação dos servidores nas tomadas de decisões relativas ao trabalho que executam.

Em relação aos sintomas de estresse, destaca-se a ansiedade vivenciada de forma constante e intensa pelos servidores no ambiente de trabalho, o que pode gerar desgastes tanto no plano físico como psíquico. Os resultados desta pesquisa mostram que as manifestações de estresse, até certo ponto, são enfrentadas pelos servidores, que buscam mecanismos, tais como o apoio social, utilizando estratégia de enfrentamento às tensões excessivas no ambiente de trabalho. Outras estratégias identificadas e utilizadas pelos

servidores públicos no combate ao estresse referem-se ao gozo das férias de forma regular e a prática de atividades físicas. No tocante as férias, a facilidade em programá-las durante o ano é um dispositivo favorável apontado pelos pesquisados.

Em termos de recomendações ao Ministério Público Federal, sugere-se aprofundar nas pesquisas de satisfação relativas ao ambiente de trabalho, principalmente no trato das relações interpessoais. Importante se fazer analisar os processos de trabalho visando uma maior integração entre as atividades, em consonância com as normas prescritas. Essas ações poderão nortear os gestores no planejamento e aplicação de mecanismos adequados para que o trabalho ocorra de forma eficaz, proporcionando atendimento adequado aos usuários, gerando clima organizacional positivo e o conseqüente bom relacionamento entre os servidores.

Quanto às limitações desta pesquisa, destaca-se a não obtenção de documentos relacionados à políticas de gestão de pessoas, além de relatórios que pudessem fornecer informações em relação à trajetória funcional dos servidores pesquisados.

Por fim, sugere-se o desenvolvimento de novas pesquisas, em que se possam aprofundar as investigações sobre os fatores estressores, abrangendo assim, novas percepções em outras funções e setores dentro do Ministério Público Federal, principalmente nas regionais situadas nas cidades do interior do Estado de Minas Gerais. Dessa forma, os resultados obtidos poderão ser comparados com resultados desta pesquisa, que focou na sede estadual do Ministério Público Federal localizado na cidade de Belo Horizonte/MG.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**: faça o estresse trabalhar para você. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990. 291p.

AMARAL, M. A.; SOUZA, F. R.; BRANDÃO, R. K. S.; TIOLA, F. P. S. Estresse Ocupacional: Um Estudo das Relações de Trabalho do Centro Municipal de Saúde de Lúna/Es. **Anais... XI SEGET Simpósio de Excelência em Gestão de Tecnologia** outubro 2013, Resende - RJ, 2013.

ANDRADE, C. R.; GUIMARÃES, L. V. M.; ASSIS, L. B. Análise Crítica Das Pesquisas em Estresse Ocupacional da Anpad: Afinal, Cadê o Sujeito? **Anais... XXXIV EnANPAD** n. 34, 2010, Rio de Janeiro.

ARDEN, J. B. **Sobrevivendo ao estresse do trabalho**. São Paulo: Alta Books, 2003, 223 p.

BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública Brasileira: quais os fatores impactantes? **Revista de Administração Pública** v.45 n.3, Rio de Janeiro, 2011.

BARROS, N. M. G. C.; HONÓRIO, L. C. Riscos de adoecimento no trabalho de médicos e enfermeiros em um hospital regional Mato-Grossense. **Revista REGE** v. 22, n. 1, p. 95-113, jan./mar. 2013.

BRAGA, C. D.; ZILLE, L. P. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. **Anais... XXXIV EnANPAD** n. 34, 2010, Rio de Janeiro.

BRAGA, J. C. M.; HONÓRIO, L. C. Estresse Ocupacional: Estudo com Operadores de Caixa de uma Empresa Mineira do Setor de Varejo. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**. V. 5, n. 1, 2013

CABRAL, J. C.; HONÓRIO, L. C. Qualidade de Vida e Fontes de Pressão no Trabalho: um Estudo com Chefes e Auxiliares de Cozinha. **Anais... EnGPR** 2009, Curitiba. II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

CARNEIRO, V. F.; **Qualidade de vida no trabalho e o estresse ocupacional**: percepção dos auditores internos e externos da região sudeste. 2013, 185 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2013.

COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2008. 289 p.

COOPER, C. L.; SLOAN, S.; WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator guide management**. London: Thorbay Press, 1988.

COSTA, F. P.; HONÓRIO, L. C. Fatores de Pressão no Trabalho e estratégias de Combate ao Estresse Ocupacional: Avaliando os gerentes de uma grande usina Siderúrgica Brasileira. **Anais... EnGPR** 2009, Curitiba. II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: Ed. COP, 1987.

_____. **Ergonomia do corpo e cérebro**: os princípios e a aplicação prática. Belo Horizonte: ERGO, 2014.

DASSO JUNIOR, A. E.; Nova Gestão Pública (NGP): a teoria de administração pública do Estado ultraliberal. **Anais... XXIII Encontro Anual da Compedi**, 2014, Florianópolis.

FERREIRA, J. J. **Saúde mental no trabalho**: coletânea do fórum de saúde e segurança no trabalho do Estado de Goiás. Goiânia: Cir Gráfica, 2013. 676 p.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes ambientais de estresse ocupacional. In: TAMAYO, A. (Org.) **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Brooks, 2008 p. 21 - 73.

GAVIN, R. S. *et al.* Associação entre depressão, estresse, ansiedade e uso de álcool entre servidores públicos. **Revista Eletrônica de Saúde Mental Álcool e Drogas**. (Ed. port.) v.11 n.1 Ribeirão Preto, 2015.

JEX, S. M. Stress e eficácia dos funcionários. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**. Tradução de Marcos Antônio Guirado Domingues. São Paulo: Atlas, p.104-122, 2010.

KARASEK, R. **Psychosocial factories: review of the empirical data among men.** Philadelphia: Hanley & Belfus, Inc. Occupational Medicine, v. 15, n. 1, january-march, 2000.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. **Anais...** V Congresso de Stress da ISMA BR (International Stress management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 2005, Porto Alegre.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005, 189 p.

LIPP, M. E. N. **O Stress está dentro de você.** 2. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

MAFFIA, L. N. **Estresse ocupacional em gestores: estudo nas Secretarias de estado de Minas Gerais.** 2013 160 fl. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

OLIVEIRA, A. V.; ALCALDE, E. A.; ALMEIDA, L. M.; GIUDICE, R. F. Estresse nas organizações e sua influência na produtividade. **Revista Conexão Eletrônica** v. 11 n. 1/1 p. 23-39, 2011.

OMS. Organização Mundial de Saúde. **Relatório mundial de saúde, 2006: trabalhando juntos pela saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, OMS, 2007.

PASCHOAL, T. **Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no estresse ocupacional.** 2003 168 fl. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília – Brasília, 2003.

SANTOS, P. S. **Construção e validade da escala de estresse ocupacional.** 2012 173 fl. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia, Brasília, 2012.

SANZOVO, C. E.; COELHO, M. E. C. Estressores e estratégias de *coping* em uma amostra de psicólogos clínicos. **Anais...** Estudos de Psicologia n. 24, Unicamp – Campinas - SP, 2007.

TAMAYO, A.; LIMA, D.; DA SILVA, A. impacto no clima organizacional sobre o estresse no trabalho. **Anais...** XXVI Encontro Nacional do ANPAD – Salvador, 2002.

TRIMPOP, R.; KIRKCALDY, B.D.; ATHANASOU, J.; COOPER, C.L. *Individual differences in working hours, work perceptions and accident rates in veterinary surgeries.* **Work and Stress**, v. 44, p. 181-188, 2000

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZANELLI, J. C. (Org.) **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências.** Porto Alegre: Artmed, 2010. 128 p.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos.** 2005. 307f. Tese (Doutorado) - CEPEAD/FACE, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2005.

_____; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no Trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciência da Administração** v. 10, n. 21, p. 175–196, mai/ago 2008.

_____; PEREIRA, G. F. P. S.; MORAIS, K. Estresse ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro. **Anais...** XLI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2017 - São Paulo, 2017