

SOFIA DA GLÓRIA MARTINS LOPES RIBEIRO

**VULNERABILIDADE AO STRESS NOS TRABALHADORES DA EMPRESA DE
ÁGUAS DO LOBITO**

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE -NORTE

2012

Sofia L. Ribeiro	INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - NORTE VULNERABILIDADE AO STRESS NOS TRABALHADORES DA EMPRESA DE ÁGUAS DO LOBITO		2012
-------------------------	--	--	-------------

**VULNERABILIDADE AO STRESS NOS TRABALHADORES DA EMPRESA
DE ÁGUAS DO LOBITO**

SOFIA DA GLÓRIA MARTINS LOPES RIBEIRO

DISSERTAÇÃO APRESENTADA AO INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE- NORTE PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE
MESTRE EM PSICOLOGIA CLÍNICA E DA SAÚDE

ORIENTADORA: DOUTORA FLORBELA TEIXEIRA

Benguela, 2012

RESUMO

O stress é considerado um fenómeno universal, o qual tem suscitado quantidade imensa de trabalhos de investigação.

O trabalhador vivencia no seu quotidiano grandes desafios como as pressões da pontualidade, o ser bem sucedido, a boa remuneração, o congestionamento do trânsito, a vida familiar, entre outros, contribuindo assim para o surgimento do *stress*. A ocorrência do *stress* ocupacional tem sido observada em todo mundo como um importante factor de desequilíbrio.

Considerando a importância do tema e a falta de pesquisas sobre o *stress* em Angola, resolveu-se desenvolver um estudo com o objectivo de analisar o nível de vulnerabilidade ao *stress* nos trabalhadores da empresa de águas do Lobito e estudar os possíveis factores relacionados ao *stress* ocupacional dentro da empresa. Para tal, foi utilizado como instrumento o questionário de 23QVS (Questões para avaliação da Vulnerabilidade ao *Stress*) de Vaz Serra (1999) e uma ficha de caracterização demográfica. A amostra do estudo é composta por 200 funcionários dos quais 53 do sexo feminino representando 26.5% e 147 do sexo masculino representando 73.5%, com idades compreendidas entre 19 e 54 anos e níveis académicos que desde o ensino médio incompleto ao superior completo. O tempo de trabalho na secção bem como o tempo na empresa vai desde menos de ano (-1) até 32 anos. Os resultados do estudo revelaram que embora a maioria da amostra representando 52% (n=105) é considerada sem vulnerabilidade ao *stress*, é bastante preocupante que o índice de casos com vulnerabilidade ao *stress* represente 47.5% (n=95).

Dada a magnitude do *stress* e sua relação com a saúde das pessoas, acredita-se que estudos acerca deste tema deveriam ser desenvolvidos nas organizações, de modo a fornecer subsídios para políticas de qualidade de vida no trabalho.

Palavras chave: *stress*; vulnerabilidade ao *stress*; *stress* no trabalho.

ABSTRACT

Stress is considered a universal phenomenon, which has caused immense amount of research.

The worker experiences great challenges in the daily live and the pressures of punctuality, be successful, good fee, traffic congestion, family life, among others, contribute to the emergence of *stress*. The occurrence of occupational *stress* has been observed worldwide as an important factor in the mental health and wellbeing of the person.

Considering the importance of the topic and the lack of research on *stress* in Angola, it was decided to develop a study aimed to analyze the level of vulnerability to stress on workers in the company of Lobito waters and study the possible factors related to occupational *stress* in the company. To this end, was used as the 23QVS questionnaire (for assessing vulnerability to *stress*) from Vaz Serra (1999), and a demographic questionnarire. The study included a sample of 200 workers, 53 were female representing 26.5% and 147 of sex male representing 73.5%, aged between 19 and 54 years, with levels of education from secondary school, to university education. The time in work section and the time company goes from less than year (-1) up to 32 years.

The study results revealed that although the majority of the sample representing 52% (n=105) is considered without vulnerability to *stress*, however, is of great concern the index of 47.5% ofcases with vulnerability to *stress*.

Given the magnitude of percentage of *stress* and its relation to human health, we believe that studies on this subject should be developed in organizations, to provide subsidies for political quality of work life.

Keywords: *stress*; vulnerability to *stress*; *stress* at work.

AGRADECIMENTOS

Desde o início do trabalho, contei com a confiança e o apoio de inúmeras pessoas e instituições;

Assim sendo, as minhas palavras de apreço e gratidão vão para:

- Em primeiro lugar agradeço a Deus, por ter colocado pessoas tão especiais a meu lado.

- A minha orientadora, Doutora Florbela Teixeira, pelos ensinamentos, dedicação e disponibilidade.

- Ao Prof. Doutor Adriano Vaz Serra, que por intermédio da orientadora, autorizou a aplicação do seu questionário em Angola.

- Ao Prof. Doutor José Carlos Caldas, pela paciência e dedicação.

- A Dra Marcia, pela paciência que teve com todos nós e pelos esforços feitos na área administrativa em torno deste Mestrado, para que se tornasse uma realidade;

- Ao meu esposo Orlando Lopes Ribeiro, pela compreensão, apoio incondicional e, sobretudo pela paciência, pois sem isto tudo seria mais difícil.

- Aos meus filhos pela compreensão das inúmeras horas sem a minha atenção e carinho.

- A minha mãe, que sempre acreditou nesta luta, que me mostrou a força e a vontade de continuar.

- Aos meus irmãos, que sempre incentivaram e vibraram em prol da minha conquista.

- Mísia, Câmia, Maweti, Eurico, Ngussy, Mendes, Bolela e todos outros meus colegas de Mestrado pelo companheirismo.

- Ao Director Provincial de Energia e Águas de Benguela e a Direcção da Empresa de Águas do Lobito, por toda sua benevolência e gentileza em autorizar o desenvolvimento da pesquisa.

- Aos trabalhadores da Empresa de Águas, pela participação na pesquisa.

LISTA DE ABREVIATURAS

APA – *American Psychological Association*

ETA – Estação de Tratamento de Água

QVS – Questões para avaliação da Vulnerabilidade ao Stress

OIT – organização Internacional do Trabalho

SAG – Síndrome Geral de Adaptação

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

ONU – Organização das Nações Unidas

OMS – Organização Mundial da Saúde

ÍNDICE

Resumo.....	II
Abstract.....	III
Agradecimento.....	IV
Lista de abreviaturas.....	V
Índice geral.....	VI
Índice de anexos.....	VIII
Índice de quadros.....	IX
Índice de tabelas.....	X
Introdução.....	11

Índice Geral

CAPÍTULO I- FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1 . 1- Conceito sobre stress.....	13
1 . 2- Epideomiologia.....	15
1 . 3- Fases do Stress	16
1 . 4- Stress ocupacional.....	18
1 . 4.1- Etiologia.....	20
1 . 4.2- Principais Sintomas de Stress.....	25
1 . 5- A Vulnerabilidade ao Stress em Trabalhadores.....	27
1 . 5.1- Factores que Influenciam na Vulnerabilidade ao Stress.....	28
1 . 6- Promoção da Saúde nos Locais de Trabalho.....	29
1 . 7- Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho.....	30
1 . 7.1- Modelo de Wolton segundo Chiavenato.....	31

CAPÍTULO 2- METÓDO

2 . 1-Objectivos.....	33
2 . 1.1- Objectivo Geral.....	33
2 . 1.2- Objectivos Especificos	33
2 . 2- Hipóteses de Investigação.....	33
2 . 3- Desenho.....	33

2 . 4- Participantes.....	34
2 . 5- Instrumentos de Recolha de Dados.....	34
2 . 6- Procedimentos.....	35
2 . 7- Processo de Tratamento e Análise de Dados.....	35

CAPÍTULO III-APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

3 . 1- Resultados.....	36
3 . 2- Discussão.....	40
3 . 3- Conclusões e Considerações Finais.....	42

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Índice de Anexos

Anexo I - Pedido de Autorização para Aplicação do Questionário na Empresa.

Anexo II - Autorização para Aplicação do Questionário na Empresa.

Anexo III - Termo de Consentimento Informado.

Anexo IV - Ficha de Caracterização Demográfica do Inquerido.

Anexo V - Questionário de Avaliação da Vulnerabilidade ao Stress – 23 QVS.

Índice de Quadros

Quadro I- Agentes stressores segundo Chiavenato (2010).....22

Quadro II- Agentes stressores segundo Hans Selye citado em Posen (2006)..23

Índice de Tabelas

Tabela 1- Caracterização da amostra quanto às variáveis sociodemográficas.....	36
Tabela 2- Taxa de Prevalência de Vulnerabilidade ao Stress.....	38
Tabela 3- Comparação do nível de stress em função das variáveis sociodemográficas.....	38

INTRODUÇÃO

O *stress* tem suscitado uma quantidade imensa de trabalhos de investigação por ser considerado um fenómeno universal. O *stress* afecta todo e qualquer ser humano, sendo a sua ocorrência susceptível de determinar consequências preocupantes, que podem lesar o bem-estar, a saúde física e psicológica do individuo, determinando assim a sua qualidade de vida.

Cada vez mais é crescente a preocupação referente ao *stress*. Actualmente verifica-se um aumento na publicação de artigos e pesquisas científicas em relação aos métodos de como lidar com o *stress* (Batista & Bianchi, 2006). No dia a dia o individuo depara-se com um grande número de tarefas que podem ser realizadas com facilidade, como fazer a higiene pessoal, tomar o pequeno-almoço e sair para resolver qualquer tipo de actividade que faça parte da sua rotina o que se pressupõem não tornarem o individuo vulneravel ao *stress* (Vaz Serra, 2000). No entanto, parece seguro dizer que o *stress* é um enorme problema da nossa sociedade e que a maior parte de nós nalgum período de vida poderá não estar a lidar muito bem com ele (Posan, 2006).

Contudo, com as consequências da globalização, devido a quantidade excessiva de informações, pelas percas e mudanças de valores morais e civicos que o mundo sofre actualmente, por vezes há situações que saem da rotina habitual e exigem novas adaptações (Vaz Serra, 2000). Segundo Posan (2006), vivemos tempos stressantes, como o terrorismo internacional, a guerra, crises económicas e determinadas instabilidades no general. Porém, quando estes acontecimentos de vida são semelhantes a ocorrências antigas que o individuo ultrapassou com êxito, o caso normalmente, não passa de um pequeno sobressalto adaptativo e ocasional. Nessa altura o individuo tende a aplicar estratégias idênticas às anteriores em que se saiu bem e o problema fica ultrapassado. Para Chiavenato (2010), o *stress* não é necessariamente disfuncional, ou seja, determinadas pessoas são mais eficientes profissionalmente quando trabalham sob pequena pressão e são mais produtivas quando pretendem atingir uma meta. Porém, quando o individuo é exposto a uma situação desconhecida nem sempre é assim tão simples de se resolver, muitas vezes o mesmo nem sabe o que deve fazer, então, o *stress* surge (Vaz Serra, 2000).

Investigar as causas do *stress*, proporcionar condições para tentar diminuir seus efeitos, providenciar tratamento, quando necessário, são questões que começaram a ser amplamente discutidas dentro das organizações. De acordo com Niosh (2006), o *stress* relacionado com o trabalho (*Work-related stress*) que também é designado como *stress* profissional ou *stress* ocupacional, é principalmente uma consequência da desarmonia entre as exigências do trabalho e as capacidades do trabalhador, apesar que alguns factores pessoais e sociais poderem também influenciar na origem do *stress*. Por esta razão (Bachion et al., 2005) afirmam que o indivíduo se torna mais susceptível ao *stress*, quando existem características do estilo de vida do indivíduo, de sua família e grupo social que tornam seus recursos adaptativos mais escassos.

Sendo assim, o nosso estudo tem por objectivo analisar o nível de vulnerabilidade ao *stress* dos trabalhadores da empresa de águas do Lobito e estudar os possíveis factores relacionados ao *stress* ocupacional dentro da empresa de águas do Lobito.

A estrutura do trabalho está subdividida em três partes. A primeira espelha o resultado alcançado na pesquisa bibliográfica, que constitui o enquadramento teórico que e que facilitou a formulação das hipóteses, dos objectivos, dos métodos e da selecção dos instrumentos de avaliação. A segunda parte é dedicada inteiramente à descrição da investigação: apresentação das hipóteses, objectivos, métodos, amostra/ população, instrumentos de avaliação e a terceira relata os resultados e discussão dos mesmos.

CAPÍTULO I- FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1 . 1 – Conceito Sobre *Stress*

Apesar da palavra *stress* ser muito utilizada actualmente e embora muitas pessoas já o tenham vivenciado em algum nível, permanecem ainda muitas dúvidas e enganos sobre seu conceito e desenvolvimento. Nesse sentido, se faz necessário conhecer o que é científico sobre o tema.

Etimologicamente, a palavra *stress* provém do latim: *tringere* que significa esticar ou deformar e *strictus* que quer dizer esticado, tenso ou apertado (Vaz Serra, 1999). Como se pode ver, o conceito de *stress* não é novo. Lazarus e Lazarus (1994) afirmam que nos séculos XVII e XVIII o *stress* popularizou-se passando a ser utilizado para designar opressão, desconforto e adversidade. Entretanto, foi apenas no início do século XX que as ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas.

Camelo e Argerami (2004) apresentam Hans Selye como sendo o primeiro cientista a utilizar o termo *stress* na área da saúde. Segundo esses autores, ele observou que muitas pessoas sofriam de doenças físicas e reclamavam dos mesmos sintomas. Essas observações levaram-no a realizar investigações científicas em laboratórios com animais, para em 1936 definir *stress* como o produto inespecífico de qualquer demanda sobre o corpo, seja proveniente das complicações do corpo ou da mente ou mesmo emocional. O *stress* pode ser considerado como uma solicitação, que pode ser vista como uma ameaça, um desafio ou qualquer tipo de mudança que exija adaptação ao corpo. A ameaça pode ser real ou imaginária, a resposta é automática, imediata e geral (Posan, 2006).

Para Batista e Bianchi (2006), o referencial adoptado em seus estudos, define *stress* como qualquer evento que demande do ambiente externo ou interno e que taxee ou exceda as fontes de adaptação do indivíduo, estabelecendo assim, as bases do modelo interacionista de *stress*. Nesse modelo, a pessoa realiza a avaliação primária do stressor, na qual ocorre a ponderação sobre o valor do

evento, enquanto algo positivo (desafio), ou negativo (ameaça), e até mesmo se algo é irrelevante o que não provoca *stress*. De acordo com James (2008), o *stress* é realmente uma experiência negativa, mas não é uma consequência inevitável. Segundo esse autor, o nível de *stress* que o indivíduo experimenta depende da percepção que tem sobre a situação e capacidade real de lidar com ela.

Segundo Lazarus e Folkman (1984), na avaliação primária, deve-se ter em conta as nossas crenças com relação ao funcionamento do mundo e com relação as nossas motivações. Com base neste tipo de avaliação, as circunstâncias podem então, ser consideradas como positivas ou irrelevantes, por outro lado, podem ser vista como um dano, uma ameaça ou mesmo um desafio.

Stranks (2005) enuncia diversas formas de definir o *stress*, destacando-se entre elas a resposta a um ataque, uma resposta psicológica que se segue à incapacidade de lidar com problemas de diversa natureza. Também se pode considerar *stress* ao conjunto de reacções físicas, químicas e mentais de uma pessoa provocado por estímulos ou stressores que existem no ambiente. Assim, com a reacção química do organismo constantemente activada e experimentando níveis contínuos de tensão, o homem passa a agredir-se a si próprio (Chiavenato, 2010, Moraes, Kilimnik & Ladeira, 1993). O *stress* ainda pode ser visto como um desgaste do organismo causado por uma tensão crónica típica da vida moderna. Segundo o mesmo autor, as pessoas mais vulneráveis ao *stress* seriam os que não se deixam ou não conseguem relaxar, ou até mesmo, recomporem-se de uma situação de tensão, passando imediatamente a lidar com outras situações stressantes.

O *stress* corresponde à certas reacções físicas e psicológicas e a diversas situações de desequilíbrio que o seu tempo de duração pode ser de dez minutos ou dez anos. Essas situações podem ter acontecido no passado, podem ter acabado de ocorrer, ou podem ainda estar por acontecer (Gomes & Miguez, 2006).

No entendimento de Lipp (2001), *Stress* é uma reacção do organismo, com componentes físicos e/ ou psicológicos, causada pelas alterações

psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se depara com uma situação que, de certa forma, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz.

Partindo dos conceitos atrás definidos, apesar das mais diversas maneiras pela qual os autores se referem ao *stress*, pode-se dizer que os mesmos não divergem na sua essência, pois constatou-se que de certa forma determinados acontecimentos de vida e agentes stressores produzem tensão nas pessoas a nível biológico e psicológico que por sua vez podem resultar em *stress*. De acordo com o posicionamento dos autores, é consensual que o *stress* pode ser conceituado como a forma sobre a qual o organismo reage a determinados obstáculos.

1.2 - Epidemiologia

Em 1992, o *stress* foi categorizado pela ONU com sendo uma doença do século 20 e recentemente a OMS descreveu o *stress* como a maior epidemia mundial dos últimos cem anos (Masci, 2001).

Masci (2001), afirma que nos Estados Unidos, aproximadamente 90 % das pessoas adultas já experimentaram altos níveis de *stress*, sendo que quase metade dessas relatou que são submetidos aos altos níveis de *stress* pelo menos uma a duas vezes por semana. O *stress* e os transtornos de ansiedade são frequentes em aproximadamente 25% da população mundial.

Segundo (Posan, 2006), situações de *stress* custam por ano à economia Norte Americana mais de 200 mil milhões de dólares em absentismo, pedidos de indemnização de trabalhadores, custos de saúde e quebras de produtividade. Também se pode constatar que a rotatividade dos empregados devido o *stress* está em torno dos 40%.

As estatísticas em Canadá são estimadas em 12 milhões de dólares em perdas por ano devido as perdas de tempo de trabalho causados pelo *stress* (Posan, 2006).

Estudos realizados em países europeus e em outros países desenvolvidos revelam que o *stress* é causa de 50 a 60% do total de dias de trabalho perdidos. Sendo vista como a segunda causa mais constantemente registada

como problemas de saúde relacionados com o trabalho, atingiu 22% dos trabalhadores da União Europeia em 2005. O último estudo, efectuado em 2009, confirma que apesar de o nível médio de *stress* no trabalho ser baixo em quinze países membros da União Europeia, nos últimos anos, por outro lado aumentou em doze outros países da União (OIT, 2010).

Entretanto, a incidência do *stress* não é limitada pela idade, raça, sexo e situação sócio-económica. Todavia, são menos vulneráveis as pessoas que se abrem a mudanças e aquelas que estão sempre muito envolvidas com o que fazem serem mais propensas.

1.3- Fases do *Stress*

A maneira como a pessoa se relaciona com o *stress* depende muita das vezes das suas ideias fixas e profundamente enraizadas, baseadas em sua experiência. Há pessoas com altos níveis de *stress* e baixos níveis de doenças provocadas pelo próprio *stress*. Estas pessoas apresentam três características começando pelo controlo, isto é, um sentido de propósito e de direcção em suas vidas, depois temos o compromisso em relação ao trabalho, e por último a vida social ou familiar equilibrada. Esta característica consiste em considerar as mudanças como normais e positivas, muito mais do que como ameaças (Bachion et al., 2005).

A percepção de não ter controlo sobre uma determinada situação pode ser real, ou seja, o indivíduo não tem de facto, possibilidade para ultrapassar as dificuldades que encontra. Também pode corresponder apenas a uma crença ou seja, o indivíduo tem aptidões e recursos suficientes, mas interiormente acredita que estes não lhe permitem superar de forma exitosa o confronto com a situação, tal como defende Serra (2000). Portanto, a resposta de ataque ou fuga é adaptativa, porque faz com que o organismo responde imediatamente às situações de perigo, pese embora o estado de alta estimulação no organismo ser nocivo e prejudicial à saúde se for prolongado (Santos & Castro, 1998). Segundo a mesma autora, Hans Selye criou o conceito de Síndrome de Adaptação Geral (SAG) para denominar as reacções fisiológicas que se

produzem no organismo quando este é submetido a elevadas quantidades de *stress*. O mesmo é dividido em três fases: alarme, resistência e exaustão:

1. Primeira fase (alarme) é a fase em que o organismo entra em estado de alerta para se proteger do perigo percebido e dá prioridade aos órgãos de defesa, ataque ou fuga frente a um estressor, através de uma intensa descarga hormonal. Nessa fase podemos observar sintomas predominantemente de natureza física, pois caso o indivíduo consiga lidar com o estímulo estressor, eliminando-o ou aprendendo a lidar com o mesmo, o organismo volta a sua situação básica de equilíbrio interno (homeostase) e continua sua vida normal, na qual é considerada uma adaptação positiva e saudável (eustress). Em contrapartida, se o estímulo persistir sendo entendido como estressor e o indivíduo não tenha encontrado uma forma de se reequilibrar, ocorrerá uma evolução para as outras duas fases do processo de *stress* (Lipp, 1996; Coelho, 1994).
2. Segunda fase (resistência) inicia quando o organismo tenta uma adaptação, devido à sua tendência a procurar a homeostase interna. Contudo, a resistência ao estressor aumenta à medida que o corpo se tenta adaptar e lida com ele. Esta fase dura tanto tempo quanto o corpo aguentar este aumento de resistência (James, 2008). Neste momento, persiste o desgaste necessário à manutenção do estado de alerta, no entanto, o organismo continua sendo provido com fontes de energia rapidamente mobilizadas, aumentando a potencialidade para outras ações no caso de novos perigos serem acrescentados ao seu quadro de *stress* contínuo. Por este facto, apesar desta contunua estimulação fisiologica, o organismo pode apresentar poucos sinais exteriores de *stress*. Coelho (1994), afirma que as reações são opostas àquelas que surgem na primeira fase e muitos dos sintomas iniciais desaparecem, dando lugar a uma sensação de desgaste e cansaço. De acordo com Selye nesta fase há uma enorme diminuição de capacidade e o organismo se vai tornando cada vez mais vulnerável a problemas de saúde como úlceras, hipertensão arterial, asma e falta de imunidade (Santo & Castro, 1998).

3. Terceira fase (exaustão), segundo Lipp (2001), se a resistência da pessoa não for suficiente para lidar com a fonte de *stress*, ou se outros estressores ocorrerem em simultâneo, o processo de *stress* evoluirá e a fase de exaustão ocorrerá. Dessa forma, haverá aumento das estruturas linfáticas, a exaustão psicológica em forma de depressão ocorrerá e a exaustão física manifestar-se-á, com o conseqüente aparecimento de doenças. Pois, Lipp (1996), afirma que nesta fase há uma queda na imunidade, podendo surgir várias doenças, pois se o estressor é contínuo e a pessoa não possui estratégias para lidar com o *stress*, o organismo acaba com as suas reservas de energia adaptativa e doenças sérias aparecem (gripes, tonturas, alterações de pressão arterial, redução da libido, depressão, ansiedade aguda, incapacidade para tomar decisões, vontade de fugir de tudo, irritabilidade, úlceras gástricas, retração de gengivas, psoríase, vitiligo e diabetes).

Segundo Santo e Castro (1998), Selye acreditava que o SAG não era claro com base no factor stressante, para o autor o *stress* é proveniente das baixas temperaturas, ruidos dor, restrições, competição desportivas, exames, andar de avião e estar em público. Por esta razão, apesar dos inumeros agente stressores aumentarem o nível de secreção de hormonas das glandulas supra-renais, a falta de clareza leva-nos em crer que o SAG não tem em consideração os aspectos psicossociais.

Em suma, apesar do SAG ter uma estrutura básica válida e actual, falha na exclusão do papel dos factores psicossociais como indutores de *stress* (Santo & Castro, 1998). Os estudos apontam que situações de índole psicologicos e sociais podem ser considerados como grandes agentes stressor no trabalho.

1.4 – Stress Ocupacional

Considerando a importância da promoção da saúde do trabalhador como compromisso do empregador e sua influência sobre os serviços prestados pelo empregado, vimos a necessidade de compreender com mais profundidade questões relacionadas com o *stress* ocupacional.

O *stress* é definido como sendo o fruto de um processo adaptativo, isto é, de uma cadeia de reacções do ser vivo em resposta a um factor que exige, com intensidade e rapidez, modificações comportamentais para garantir sua integridade na interação com o ambiente (Junior, Legal & Junior 2004).

França e Rodrigues (1996), definem o *stress* profissional como, aquelas situações em que a pessoa da-se conta que o seu ambiente de trabalho é ameaçador, pondo em risco sua realização pessoal e profissional até mesmo sua saúde física ou mental, assim poderá prejudicar a interacção do individuo com o ambiente de trabalho, devido as demandas excessiva que ele vai encontrar no trabalho e a falta de recursos adequados para enfrentar tais situações.

Este processo envolve a percepção da situação, a tomada de decisão e a avaliação de seu desfecho. Portanto, não existe uma resposta indicada para cada evento estressante, pois eles podem sofrer interferência de vários factores, desde as condições internas do sujeito, até a estimulação do ambiente externo e seu contexto sócio-histórico.

Na empresa, o indivíduo não é visto na sua totalidade, apenas se tem em conta suas habilidades específicas para a realização de tarefas,tendo em consideração suas competencias mais deixando de lado a sua potencialidade psíquica, física, social e mental.

De acordo com Reinhold (1985), o *stress* ocupacional é definido com sendo um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores a sua auto-estima e ao seu bem-estar.

Quando se trata de *stress* ocupacional, o ambiente de trabalho pode ser o responsável por prejudicar a saúde física e emocional do indivíduo, além de interferir em suas relações interpessoais. Todavia, as doenças ocupacionais podem gerar custos e danos para as organizações e os trabalhadores, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie o bem-estar.

O *stress* nos locais de trabalho é bastante preocupante, devido os seus efeitos colaterais, tendo como um dos principais motivos à falta de capacidade para a execução certas tarefas. As pessoas que trabalham em organizações de

sucesso também experimentam este sucesso, mas o preço do êxito muitas vezes é o *stress* (Alves, 2005).

Segundo um relatório da reunião de especialistas sobre a revisão da lista de doenças profissionais, os trabalhadores jovens exercem frequentemente trabalhos perigosos e precários, por muito tempo terem complicações de saúde. Já que muitas vezes, os jovens quando são novos na empresa, dificilmente têm a maturidade física e psicológica apropriadas e a sua falta de competências, de formação e de experiência, pode fazer com que negligenciem os riscos que correm. Muitas das vezes nem se quer têm conhecimento sobre os seus próprios direitos e obrigações, e sobre as responsabilidades do seu empregador, desta forma surge a falta de confiança em si próprios para detetarem um problema quando este surge o que pode futuramente fazer com que tenham níveis de *stress* acentuados (OIT, 2010)

Portanto, o *stress* ocupacional merece atenção por parte dos profissionais de saúde, por se tratar de um fenómeno subjetivo que depende da compreensão individual articulada às exigências do ambiente do trabalho, da característica da demanda, da qualidade da resposta emocional e do processo de enfrentamento mobilizado nos indivíduos (Tamayo, 2004; Codo, Soratto & Vasques-Menezes, 2004).

1.4.1- Etiologia

Para Selye (1982) cit in Noronha e Fernandes (2007), o *stress* está ligado ao conjunto de eventos bons ou ruins que trazem consequências adversas em pessoas mais sensíveis, em razão da sua história de vida.

Segundo Posan (2006), vivemos tempos estressantes, como o terrorismo internacional, as guerras, as crises económicas vivenciadas por todo mundo e as instabilidades no geral. Porém, quando estes acontecimentos são semelhantes a situações antigas vivenciadas pelo indivíduo e que ultrapassou com êxito, o caso normalmente, não passa de um pequeno sobressalto adaptativo e ocasional. Nessa altura o indivíduo procura aplicar estratégias semelhantes às anteriores com que se saiu bem e o problema fica resolvido.

A susceptibilidade ao *stress* acontece quando existem características do estilo de vida do indivíduo, de sua família e grupo social que tornam suas vias de adaptação mais reduzidas (Bachion et al., 2005).

Desde o momento em que o padrão habitual do modo de vida da pessoa mudam e o circuito familiar, dos amigos, da casa, da terra, da posição social, enfim da própria segurança, se modificam, o indivíduo fica descontextualizado, acabando por pertencente a um novo contexto mais ou menos hospitaleiro ou hostil (Dias, 2005). Este facto faz-nos reflectir sobre de que forma mesmos acontecimentos de vida previstos ou normativos, que muitas vezes são desejados e planeados pela própria pessoa (por exemplo, um casamento) podem também ser fonte de *stress*.

Os principais agentes estressores que podem favorecer o *stress* na organização estão ligados directamente ao ambiente de trabalho e suas relações interpessoais. Esses problemas podem ter origem numa longa jornada ou actividades cansativa, transferências imprevistas, falta de estímulo e apoio das pessoas que o cercam como os supervisores, os líderes até mesmo os colegas, crescente pressão da competição; condições ambientais insalubres (ruído, iluminação temperatura) cansaço físico e emocional, o incremento de turnos de trabalho, mudança de função ou profissão, readaptação profissional e tantos outros (Guimarães & Freire, 2004; Couto, 1980; Codo, Soratto, Vasques-Menezes & Tamayo, 2004). Ainda são acrescentados entre estes factores o falecimento súbito de alguém que nos é muito querida e o facto de no serviço pode ser confrontado com o chefe da repartição onde trabalha e ser humilhado por um erro que foi feito sem querer (Vaz Serra, 2007).

Gomes e Miguez (2006), afirmam que o *stress* profissional muitas vezes é confundido com o desafio. A finalidade do desafio é dar vida psicológica e fisicamente e motivar a aprendizagem de novas competências. Mas quando se torna uma exigência de trabalho que não pode ser satisfeita, quando o relaxamento se torna esgotamento já não estamos diante de um desafio e um sentido de satisfação se transforma em agentes stressores.

Para França (1997), procura ser mais específico quando apela que os principais factores psicossociais geradores de *stress* presentes no ambiente do

trabalho estão ligados aos aspectos de organização, administração e sistemas de trabalho e a qualidade das relações humanas (Quadro 01). Por isso, o clima organizacional de uma empresa vincula-se não somente a sua estrutura e às condições de vida da colectividade do trabalho, como também a seu contexto histórico com seu conjunto de problemas sociodemográficos, econômicos.

Entretanto, o crescimento econômico, o progresso técnico, o aumento da produtividade e a estabilidade da organização dependem também dos meios de produção, das condições de trabalho, dos estilos de vida, do nível de saúde e bem-estar de seus trabalhadores.

Quadro 01- Agentes stressores no trabalho.

ESTRESSORES	CONSEQUÊNCIAS		
1 - Exigências de tempo.	Fisiológicas	Curto prazo	Aumento da pressão arterial.
2 - Estrutura temporal do trabalho e ritmo.		Longo prazo	Hipertensão, doenças cardíacas, úlceras e asma.
3 - Horas extras.	Psicológicas	Curto prazo	Ansiedade, insatisfação, doenças psicogénicas de massa.
4 - Trabalho ao ritmo da máquina.		Longo prazo	Depressão, síndrome de Burnout, distúrbios mentais.
5 - Pagamento por produção.	Comportamentais	Curto prazo	No trabalho: absentismo, falta de produtividade e de participação. Na comunidade: redução das amizades e falta de participação no colectivo Na esfera pessoal: abuso de álcool e drogas.
6 - Trabalho por turno.		Longo prazo	Desesperança apreendida.

Fonte: França & Rodrigues, 2007.

O *stress* pode também ser consequência das relações interpessoais inadequadas. Todavia, quando existem relações pobres e há pouca confiança, produzem-se comunicações insuficientes que originam tensões psicológicas e sentimentos de insatisfação no trabalho. Nas relações com os superiores pode haver favoritismos ou preferências entre os funcionários que provocam uma tensão e pressão no trabalho. Em contrapartida, as relações com os subordinados têm sido consideradas fontes de *stress* para os directores, ao

tratar de conseguir maior produtividade. Quanto às relações entre companheiros, podem existir diversos aspectos stressantes como a falta de apoio em situações difíceis, rivalidades e atribuição de culpas quando existirem erros ou problemas (França, 1997).

Segundo Chiavenato (1999), o autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal contribuem para o surgimento do *stress* ocupacional (Quadro 02).

Quadro 02 - Agentes stressores segundo.

Fontes Ambientais	Fontes pessoais
<ul style="list-style-type: none"> - Programação de trabalho intensivo - Falta de tranquilidade no trabalho - Insegurança no trabalho - Fluxo intenso de trabalho e o número e a natureza dos clientes a serem atendidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personalidade do tipo A: caracteriza pessoas que são viciadas no trabalho e que são impulsivas para alcançar suas metas ou objectivos. - Pouco tolerante para as diferenças. - Baixa auto-estima. - Falta de exercícios físicos e maus hábitos de trabalho e de sono.

Fonte: Chiavenato, 2010.

Outros fatores externos ao local de trabalho, que guardam estreita relação com as preocupações do trabalhador, derivam de sua vida privada, de seus elementos culturais, sua nutrição, suas facilidades de transporte, a moradia, a saúde e a segurança no emprego.

Entretanto, Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004) citam três fatores que podem contribuir para o desencadeamento do estresse ocupacional:

1. A globalização da economia que contribui para uma crescente pressão de competição, encurtamento de ciclo produtivo e necessidade de inovações tecnológicas.
2. O acúmulo de exigências que levam a um esforço mental e conseqüentemente às situações stressantes.
3. As jornadas de trabalho que se encontram cada vez mais alteradas (flexibilidades de horários) com os turnos.

Para Landy (1994), o estilo de liderança de gestores e supervisores parece ter impacto no bem-estar emocional dos trabalhadores. A ambiguidade de papel, que esta relacionada com a informação incorreta sobre uma determinada função, os conflitos de funções, que acontece quando um trabalhador tem que realizar tarefas que entram em conflito com os seus valores ou quando tem que exercer vários papéis incompatíveis com a sua formação, poucas funções atribuídas, em que a organização não utiliza por completo as capacidades e as competências do trabalhador, a insegurança no trabalho, os aspectos relacionados com a evolução na carreira já que muitos não funcionam nas suas áreas de formação, o sentido de injustiça em relação ao próprio salário e o atraso promocional podem interferir com a satisfação no trabalho, e todos estes aspectos podem estar na génese de experiências de *stress*.

A sociedade actual reconhece a violência psicológica como um dos stressores no trabalho (Di Martino, 2008). Este fenómeno evidencia reflexo na qualidade de vida do trabalhador, da sua família, nas organizações e nas sociedades.

A alta flexibilidade e o estado precário dos empregos, a exposição intensa no trabalho e as complicações entre as relações no ceio dos trabalhadores, como a humilhação (*bullying*) e o assédio psicológico (*mobbing*), tenham sido algumas das fontes do *stress* no trabalho. Tendo em conta que estes factores podem influenciar no estado de saúde, ao absentismo e a dedicação do trabalhador, se faz necessário prosseguir com as investigações para melhor compreender as implicações destes factores (OSH, 2009 cit in OIT, 2010).

Tendo em conta que a violência psicológica no trabalho é um fenómeno global, que se apresenta como uma pandemia e em muitas das circunstâncias como silencioso. Faz-se necessário realçar que este fenómeno apresenta repercussões significativas na qualidade de vida do trabalhador e da sua família, nas organizações e nas sociedades (Borges & Ferreira, 2009).

No ambiente de trabalho, os estímulos stressor são muitos, vão desde a ansiedade significativa diante de desentendimentos com colegas, diante da sobrecarga e da corrida contra o tempo e depende da pessoa e do grau de comprometimento, até mesmo com o tocar do telefone (Cavalheiro, Moura, &

Lopes, 2009). Todos estes aspectos aqui abordados são desencadeador de *stress*, mas sua sintomatologia varia de pessoa para pessoa.

1.4.2 - Principais Sintomas de Stress

Em suas pesquisas, Lipp (1994) relata as possíveis reacções físicas e emocionais frente ao *stress*. Os sinais e sintomas que ocorrem com maior frequência de nível físico estão relacionados com o aumento da tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula, ranger de dentes, hiperactividade, náuseas, mãos e pés frios. No forom psicológicos, teremos inumeros sintomas tais como a ansiedade, tensão, angústia, insónia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si próprio, preocupação excessiva, falta de habilidade para concentrar-se em outros assuntos que não estão relacionado ao stressor, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva (Camelo & Angerami, 2004).

O *stress* possui também papel desencadeador de angina, enfarte e morte súbita, uma vez que aumenta a secreção de catecolaminas, mantendo sempre alta a pressão arterial, a frequência cardíaca, os lipídios séricos e a agregação plaquetária, permitindo assim, a formação de trombo arterial (Carvalho, 1996).

Muitas vezes as pessoas com *stress* podem manifestar exaustão física, psíquica e emocional, com redução da realização pessoal no trabalho e despersonalização, e isto é possível ser observado quando há exigência de grande qualificação intelectual, com importantes decisões a serem tomadas e com grande carga emocional (Llip Man & Tanganelli, 2002 cit in Santo et al, 2010).

Portanto, podemos considerar que a eficácia e a intensidade das emoções (cólera, ansiedade e culpa, entre outros) o nível de envolvimento e as alterações fisiológica, dependem do ponto de vista subjectivo que a pessoa tem dos seus propios objectivos a curto e a longo prazo, bem como, das capacidades que dispõe para agir (Lazarus, 1993). O mesmo autor identifica cerca de quinze tipos de emoções das quais nove são de foro emocional negativo, tais como: cólera, medo, ansiedade, culpa, vergonha, tristeza, inveja,

ciúme e desgosto. Cada uma destas emoções é fruto dos diferentes estilos de vida difíceis e engloba diferentes danos ou ameaças.

Quatro delas estão relacionadas com emoções positivas, tais como: felicidade, amor-próprio (orgulho), alívio e o amor. Com relação às emoções positivas Lazarus acredita que deviam juntar-se a outros três tipos de emoções mescladas como a esperança, a compaixão e a gratidão. Esta variedade de emoções traz um aumento do poder de análise, uma vez que cada uma delas sugere de uma história diferente baseada nas relações do indivíduo com o seu meio. As emoções são sempre respostas a uma significação relacional.

Com base numa pesquisa realizada em enfermeiros da UTI, num estudo feito por Santos, Cunha, Robazzi, Pedrão e Terra, (2010) foram analisados em varios artigos pesquisados alguns sintomas de *stress* como taquicardia e suor frio (41,2%), hipertensão e arritmia (35,3%).

Dentre as alterações observadas pelos individuos que constituíram a amostra, em relação ao aparelho digestivo, foram mais notórios as queixas de náuseas (16,7%) e diarreia (16,7%). Tais sintomas influenciam negativamente na capacidade de trabalho do profissional em devido o mal-estar físico e psicológico causado por esses distúrbios.

Os principais sintomas percebidos no sistema imunológico foram: calafrios (27,8%), hipotermias (22,2%), sem deixar de parte os resfriados, gripes e infecções do aparelho respiratório que totalizaram 50%.

Entre as alterações psicologicas detetadas pelos enfermeiros pode-se destacar a ansiedade (30%), insónia (25%), dificuldade de conciliar o sono (12,5%), irritação (4%), seguidos por angústia, pesadelos e tensão, que totalizaram 22,5%, (Ferreira & Martinho, 2006., Carvalho, 1992cit in Santos et al, 2010).

Segundo a OIT (2010), se vivenciado de forma prolongada, o *stress* relacionado com o trabalho pode também causar lesões músculo-esqueléticas e outras formas de doenças como a hipertensão, úlceras digestivas e doenças cardiovasculares. Desta forma, se uma instituição não implementa estratégias de enfrentamento ou existir falta de programas específicos de prevenção de doenças ocupacionais, os trabalhadores que são expostos, de forma

prolongada, aos factores stressantes poderão ser vitimados por enfarte, úlceras e outros, podendo chegar à morte, em casos mais graves (Ferreira & Martino, 2006 cit in Santos et al, 2010).

1.5 - A Vulnerabilidade ao Stress Em Trabalhadores

A partir de estudos feitos, descobriu-se que os efeitos do *stress* sobre o individuo, são intensamente provocados por diversas variáveis de origem biológica, psicológica e social, muitas delas abrandam os efeitos e outras pelo contrário, tornam os seus níveis muito mais elevados (Vaz Serra, 2000).

Segundo Brawn (1993) cit in Vaz Serra (2000), a vulnerabilidade significa o aumento do risco que as pessoas apresentam quando reagem de forma negativa diante de um determinado acontecimento de vida, já que para mesmo autor, vários estudos foram realizados por volta dos anos 70 onde fez-se necessário diferenciar os acontecimentos de vida dos factores de vulnerabilidade uma vez que os mesmos podem modificar a resposta de uma pessoa diante dos mesmos.

Para Vaz Serra (2000), o conceito de vulnerabilidade deve ser compreendido numa relação específica que se cria entre o individuo e o acontecimento de vida. O mesmo autor ainda afirma que é muito frequente na prática clínica confirmarmos que a vulnerabilidade ao *stress* varia muito de pessoa para pessoa, isto porque determinadas pessoas se tornam vulneráveis com poucas situações stressantes e outras que não se tornam vulneráveis mesmo vivendo grandes momentos difíceis e stressantes, ou seja, algumas pessoas são mais tolerantes que outras quando expostas a este fenómeno.

Desta forma, Serra (2000, p. 261), afirma que:

“... Se um indivíduo se sente ou não em *stress* é ditado pelo grau de vulnerabilidade ou de auto-confiança que a pessoa desenvolve em relação a determinada circunstância considerada importante para si e que lhe cria exigências específicas”.

Para o autor, a reacção que o indivíduo tem perante acontecimentos perturbadores depende muito mais das predisposições pessoais, dos recursos Psicológicos que o indivíduo possui ou a que tem acesso e ainda do significado que ele próprio dá ao acontecimento, e não tanto do acontecimento em si. Se o indivíduo desenvolve a percepção de não ter controlo sobre determinada situação passa a sentir-se vulnerável em relação a essa circunstância.

1.5.1 - Factores que Influenciam na Vulnerabilidade ao Stress

Realizaram-se alguns estudos com os técnicos de saúde que iniciaram a sua actividade laboral, onde se conclui que existe uma relação entre o perfeccionismo com atitudes disfuncionais na maneira de pensar, de ultrapassar os problemas e a maneira de analisar determinadas experiências vivenciadas de forma rígida e arbitrária (Azevedo, Loureiro, Pereira & Cunha 2010).

Um dos aspectos a se ter encontra na problemática do *stress* é a família, tendo em conta que é crescente o número de estudos na área sistêmica nestas últimas décadas. Faz-se necessário lembrar que as alegrias e tristezas nas relações de família, também geram *stress* e todas elas têm impacto na sua capacidade de adaptação (James, 2008). Acredita-se que os trabalhadores mais jovens estão mais susceptíveis ao *stress* que os trabalhadores mais velhos, sendo assim Spector (2002), afirma que vários estudos relatam que os trabalhadores mais velhos estão mais satisfeitos com o seu trabalho do que os mais jovens e que a satisfação no trabalho se declina com a idade, atingindo seu nível mais baixo entre os 26 e os 31 anos, e, depois, aumentando ao longo da carreira.

No que concerne ao tempo de trabalho, Spector (2002) afirma que o desgaste provocado pelo excesso de trabalho afecta diretamente o estado psicológico, físico e comportamental de cada pessoa, provocando, assim, sentimentos como ansiedade, insatisfação e frustração, isto é, o tempo de trabalho está associado à vulnerabilidade do trabalhador em desenvolver o *stress*.

Atualmente, as estruturas das famílias de classe média, vêm passando de hierarquizadas para igualitárias e atualmente é muito mais questionada o estilo

antigo de autoridade e do papel de um pai, tornando-se mais amplo o papel da mãe. Desta forma a mulher passa a ter maior actuação dentro da família, até mesmo em muitas circunstâncias chega a substituir o marido no seu papel de protector. (Brito, 2006). Desse modo as fragilidades dos vínculos conjugais vão se tornando grandes factores indutores de *stress* (Pereira & Cunha, 2010). No entanto, Muchinsky (2004) salienta que os homens sofrem uma redução do acúmulo do *stress* do trabalho ao final do dia, enquanto que as mulheres casadas e empregadas, a elevação persiste até que as atividades domésticas desigualmente distribuídas estejam cumpridas.

Ainda assim podemos dizer que o *stress* por si não é capaz de produzir uma crise, ele só acontece quando a família não encontra novas formas de adaptação para ultrapassar os seus problemas do dia a dia (Pittman, 1991). Com relação aos factores socioeconómicos que interferem na vulnerabilidade da pessoa ao *stress* salientam-se a área e o contexto de actuação profissional, vigência de desemprego, empobrecimento, piora das condições de vida da população, condições de acesso aos serviços de saúde, entre outros (Smeltezer & Bare, 2000, cit in Bachion et al., 2005).

O *stress* pode ser um factor importante de depressão, ou mesmo de suicídio. Tudo isso representa um custo que pode ser considerável do ponto de vista do sofrimento humano e do peso económico que este representa para o indivíduo e para a sociedade (OIT, 2010).

1.6 – Promoção da Saúde nos Locais de Trabalho

Tendo em conta as perdas humanas e económicas ligadas ao *stress* ocupacional, houve a necessidade de realizar certas intervenções para sua prevenção ou controle. Assim sendo, Programas para manobrar o *stress* ocupacional devem ser aplicados na organização de trabalho e nos trabalhadores (Carayon & cols., 1999; Hagen & cols., 1998; Hemingway & Smith, 1999; Rey & Bousquet, 1995 cit in Murta & Tróccoli, 2004).

Atualmente é cada vez mais frequente, inserir a promoção da saúde nos programas de Segurança e Saúde no Trabalho nas empresas, para a realização dos programas habituais de prevenção de acidentes de trabalho e

de doenças laborais. Estes programas são realizados com o objectivo de instaurar comportamentos saudáveis, principalmente os problemas relacionados com o abuso do álcool e de drogas, do tabaco, ao *stress* e à saúde mental, à alimentação, e ao exercício físico, entre outros. Uma das estratégias reconhecida ao nível deste programa em muitos países desenvolvidos conciste em ajudar os trabalhadores a gerirem as suas doenças crónicas, e a ter uma atitude proactiva relativamente à sua saúde. Ainda foi possível observar que um elevado número de actividades para promover a saúde no local de trabalho, com bons resultados, se obteve efeitos positivos na produtividade (OIT, 2010).

Segundo (Camelo & Angerami, 2008), intervenções direccionadas para as organizações tem como finalidade, a modificação de agentes stressores do ambiente de trabalho, permitindo assim introduzir mudanças na estrutura organizacional bem como no proprio individuo. Na estrutura organizacional permitirá mudança nas condições de trabalho, treinamento e desenvolvimento, participação e autonomia no trabalho, e relações interpessoais no trabalho. Nas intervenções focadas no indivíduo permitem alcançar reduzir o impacto de riscos já existentes, através do desenvolvimento de um calendário apropriado de estratégias de enfrentamento individuais.

Dada a magnitude do *stress* e sua relação com a saúde das pessoas, acredita-se que estudos acerca deste tema deveriam ser desenvolvidos nas organizações, de modo a fornecer subsídios para políticas de qualidade de vida no trabalho (Bachion et al., 2005).

1.7 - Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho

No que concerne aos modelos no âmbito do *stress*, muitos modelos hoje são defendidos, e se propõem a prescrever e a descrever um leque de acções tendo em conta à obtenção de qualidade de vida no trabalho (Ayres, Silva & Souto-Maior, 1998).

Se a Qualidade de Vida no Trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, ao declínio da produtividade, e a comportamentos

contraproducentes como absentismo, roubo, sabotagem e militância sindical (Chiavenato, 2010).

A partir desses pressupostos pode-se entender que ações que promovam a Qualidade de Vida no Trabalho são de extrema importância não só para os trabalhadores, mas também dos empregadores e da sociedade em geral.

1.7.1 - O Modelo de Walton

Este modelo inclui questões básicas de situação importantes do trabalho para a Qualidade de Vida no Trabalho, incluindo aspectos higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança bem como à remuneração. Segundo Chiavenato (2010), este modelo dá uma proposta de oito variáveis a se ter em conta durante a avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho tais como:

“1) Compensação justa e adequada – A justiça distributiva de compensação, depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (como equilíbrio entre as remunerações dentro da organização), e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho).

2) Condições de segurança e saúde no trabalho – envolvem as dimensões como jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa.

3) Utilização e desenvolvimento das capacidades humanas – no sentido de proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimento do trabalhador, desenvolver sua autonomia, auto controle e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação quanto ao seu desempenho.

4) Oportunidade de contínuo crescimento e segurança – É no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego de forma duradoura.

5) Integração social na organização do trabalho – consiste no envolvimento de eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.

6) Constitucionalismo na organização do trabalho – Refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização.

7) Trabalho e espaço total de vida – O trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento da sua vida familiar e particular, de seu lazer e actividades comunitárias.

8) Relevância social da vida de trabalho - Consiste em fazer do trabalho uma actividade social que traga orgulho para a pessoa em particular de uma organização. A organização deve ter uma actuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.” (Chiavenato, 2010, pag. 490).

CAPITULO II- MÉTODO

2.1- Objectivos

2.1.1- Geral

- Analisar o nível de vulnerabilidade ao *stress* dos trabalhadores da empresa de águas do Lobito e estudar os possíveis factores relacionados ao *stress* ocupacional dentro da empresa.

2.1.2- Especificos

- Avaliar o nível de vulnerabilidade ao *stress* nos trabalhadores da empresa de águas do Lobito.

2.2- Hipótese de Investigação

- I. Os jovens e os profissionais com menor tempo de trabalho na secção e na empresa serão mais vulneráveis ao *stress* do que os com mais idade e mais tempo na secção e na empresa.
- II. Os níveis de qualificações mais baixos estão associados aos menores níveis de *stress*.

2.3 – Desenho

Trata-se de um estudo transversal, exploratório-descritivo, com abordagem quantitativa, caracterizando o nível de vulnerabilidade ao *stress* em trabalhadores da empresa de águas do Lobito.

2.4 - Participantes

Participaram neste estudo um total de 200 trabalhadores da empresa de águas do Lobito, dos quais 53 do sexo feminino e 147 do sexo masculino com idades compreendidas entre os 19 e os 54 anos. Elegeu-se como requisitos possuir no mínimo o nível médio incompleto.

2.5 – Instrumentos de Recolha de Dados

A recolha de dados foi realizada através da aplicação do questionário 23 QVS (Questões para Avaliação da Vulnerabilidade ao Stress), elaborado por Adriano Vaz Serra. Neste questionário as questões são pontuadas de modo que, quanto mais alto o valor obtido, maior é a vulnerabilidade ao *stress*. Uma classificação de 43 representa o ponto de corte acima do qual uma pessoa se encontra vulnerável ao *stress* (Serra, 2000).

A escolha deste instrumento foi em função do tema e pelo grau de confiabilidade do mesmo, uma vez que já foi utilizado em outras várias pesquisas sobre o *stress*. O mesmo é constituído por 23 questões, estes itens estão colocados numa escala tipo de likert, considerando 5 graus de respostas, 1=concordo em absoluto, 2=concordo bastante, 3=não concordo nem discordo, 4=discordo bastante e 5=discordo em absoluto, conforme se apresenta no Anexo 5.

O inquérito de caracterização sociodemográfica que foi elaborado por nós, que se encontra no Anexo 4, permitiu recolher informações sobre as variáveis sexo, idade, estado civil, residência, nível académico, curso, profissão, função, tempo na secção e tempo na empresa.

Também foi utilizado um termo de consentimento informado onde o inquerido confirma o seu conhecimento acerca dos instrumentos a preencher (Anexo 3).

2.6 - Procedimentos

Após efectuado o pedido de autorização á Direcção Geral de Energia e Águas da província de Benguela para se efectuar o estudo pretendido e após a obtenção da permissão para a realização do mesmo, fez-se uma pequena introdução aos trabalhadores a serem inquiridos sobre o que é o *stress* e qual era o objectivo da nossa pesquisa.

Distribuiu-se os termos de consentimento informado e depois da sua assinatura, iniciou-se o preenchimento da ficha de caracterização

sociodemográfica dos inquiridos onde cada um escrevia os seus dados pessoais e respondia ao 23 QVS.

Os instrumentos foram aplicados de forma aleatória em vários postos e sectores da empresa de águas do Lobito, com o acompanhamento de um funcionário da mesma empresa pertencente à área social.

Por fim, procedeu-se a análise estatística dos dados recolhidos com base no programa SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) que nos permitiu analisar os dados para proceder à testagem das hipóteses formuladas.

2.7 – Processo de Tratamento e Análise de Dados

Para o tratamento e análise dos dados, utilizou-se o pacote estatístico para as ciências sociais com a versão 16.0 do programa SPSS. Os procedimentos de análise utilizados permitiram realizar o cálculo de frequências, percentagens, médias e desvios padrão para caracterizar o perfil sociodemográfico e analisar o nível de *stress* da nossa amostra. Recorreu-se ao Teste *t* que permite testar diferenças de médias.

CAPITULO III- RESULTADOS

3.1 – Apresentação dos Resultados

Observa-se na Tabela 1, que a amostra é constituída maioritariamente por jovens adultos, tendo como idade mínima 19 anos e a idade máxima 54 anos. Observa-se que a maioria dos participantes desta pesquisa encontravam-se na faixa etária entre os 19 e os 29 anos, representando assim 46% da amostra (n=92) tendo como média 33.12 anos (DP=8.40). A maioria dos participantes são do sexo masculino (n=147), representando 73% da nossa amostra. Quanto à residência, os dados mostram que 56.5% (n=113) vive na cidade do Lobito por onde está situada a empresa, apesar de uma percentagem não menos relevante 31.5% viver na cidade de Benguela (n=63), que fica a 30km da empresa. Com relação ao estado civil 43.5% (n=87) vive em união de facto. No nível académico temos um índice elevado nos níveis médio completo com 27% (n=87), e no nível superior com 23.5% (n=47). Quanto à função 52% da amostra (n=104) é composta por técnicos.

Quanto ao tempo na secção podemos observar que o maior número de trabalhadores tem entre menos de um ano a 6 anos na mesma secção (n=168). No que diz respeito ao tempo na empresa a maioria da amostra situa-se no período compreendido entre menos de um ano a 6 anos (n=133).

Tabela 1 – Caracterização da amostra quanto às variáveis sociodemográficas

Variáveis	N	%	Min	Max	M	DP
Idade						
19 à 29	92	46.00	19	54	33.12	8.40
30 à 40	65	32.00				
≥ 41	43	21.00				
Sexo						
Feminino	53	26.50				
Masculino	147	73.50				
Residência						
Lobito	113	56.50				
Benguela	63	31.50				
Catumbela	24	12.00				
Estado Civil						
Casado	38	19.00				
Solteiro	63	31.50				
Separado	6	3.00				
Divorciado	1	0.50				
Viúvo	5	2.50				

União de Facto	87	43.50				
Nível Académico						
Médio completo	55	27.50				
Médio cursando	30	15.00				
Médio incompleto	40	20.00				
Superior completo	20	10.00				
Superior cursando	47	23.50				
Superior incompleto	8	4.00				
Função						
Administrativo	43	21.50				
Aux. De armazém	4	2.00				
Chefe de Departamento	3	1.50				
Chefe de secção	37	18.50				
Enfermeira	2	1.00				
Motorista	6	3.00				
Rececionista	1	0.50				
Técnico	104	52.00				
Secção						
Administrativa	40	20.00				
Comercial	24	12.00				
Comunicação/imagem	1	0.50				
E.T.A. luongo	55	27.50				
Posto médico	2	1.00				
Stock	5	2.50				
Técnica da catumbela	39	19.50				
Técnica do Lobito	25	12.50				
Tempo na secção			-1	32	3.61	5.08
-1 à 6 anos	168	84.00				
7 à 15 anos	25	12.50				
≥ 16 anos	07	3.50				
Tempo na empresa			-1	32	6.66	6.57
-1 à 6 anos	133	66.50				
7 à 15 anos	44	22.00				
≥ 16 anos	23	11.50				

Na Tabela 2, referente a taxa de prevalência da vulnerabilidade ao *stress*, pese embora a maioria dos trabalhadores que constituem a nossa amostra é considerada sem vulnerabilidade ao stress representando 52.50% (n=105), é extremamente preocupante o número de trabalhadores inquiridos com vulnerabilidade ao stress (n=95).

Tabela 2 - Taxa de prevalência da Vulnerabilidade ao *Stress*

Variável	N	%
Sem vulnerabilidade ao stress	105	52.50
Com vulnerabilidade ao stress	95	47.50

A Tabela 3, faz referência aos resultados de comparação de médias do *stress*, obtidos pela realização do teste *t*.

Como se observa na referida tabela, o nível de *stress* no sexo feminino (M=39.43) é em média menor que o nível de *stress* no sexo masculino

(M=42.48). Esta diferença é estatisticamente significativa $t(-2,073)=198$, $p=0.039$. Quanto ao estado civil, verifica-se que em média, os participantes com parceiros (M=41.85) têm um nível de stress ligeiramente maior do que nos participantes sem parceiros (M=41.39). Esta diferença não é estatisticamente significativa $t(0.340)=198$, $p=0.734$. Em média, o nível de *stress* dos participantes que têm o nível académico médio (M=44.06) é maior em relação ao nível de *stress* nos participantes com nível de escolaridade superior (M=37.71). Esta diferença estatística é significativa $t(4.968)=198$, $p<0.001$. Em média, o nível de *stress* nos indivíduos que vivem no Lobito (M=42.28) é estatisticamente superior que o nível de *stress* dos participantes que vivem em Benguela (M=40.37). Esta diferença não é significativa $t(1.360)=198$, $p=0.175$.

Tabela 3 – Comparação do nível de *stress* em função das variáveis sociodemográficas

Variáveis	N	MQVS	t	gl	P
Sexo					
Feminino	53	39.43	-2,073	198	0,039
Masculino	147	42.48			
Estado Civil					
Com parceiro	125	41.85	0.340	198	0.734
Sem parceiro	75	41.39			
Nível Académico					
Médio	125	44.06	4.968	198	0.000
Superior	75	37.71			
Residência					
Lobito	137	42.28	1.360	198	0.175
Benguela	63	40.37			

3.2 - Discussão

A revisão da literatura apresenta uma série de situações geradoras de *stress*, que vão desde o carácter da pessoa, dos seus conflitos pessoais até aos problemas inerentes ao ambiente de trabalho.

Partindo do pressuposto de Reinhold (1985), onde *stress* ocupacional é definido com sendo um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores a sua auto-estima e ao seu bem-estar, serão discutidos os resultados obtidos na nossa amostra tendo em conta os objectivos gerais deste estudo, que consistem em analisar o nível de vulnerabilidade ao *stress* nos trabalhadores da empresa de águas do Lobito e estudar os possíveis factores relacionados ao *stress* ocupacional dentro da empresa.

Com os resultados obtidos nesta pesquisa podemos inferir que apesar de 52,5% da nossa amostra apresentar-se sem vulnerabilidade ao *stress*, é preocupante que 47,5% da nossa amostra se apresentem com vulnerabilidade ao *stress*. Os presentes resultados revelam que os funcionários do sexo feminino têm em média um nível de *stress* menor em relação ao sexo masculino. Apesar do nosso estudo revelar estes dados, a literatura defende que os homens sofrem uma redução do acúmulo do *stress* do trabalho ao final do dia, enquanto as mulheres casadas e empregadas, a elevação persiste até que as atividades domésticas desigualmente distribuídas estejam cumpridas (Muchinsky, 2004).

Quando se considera o estado civil, verifica-se que os participantes que vivem com parceiro têm um nível de *stress* ligeiramente maior do que aqueles que vivem sem parceiro. Não obstante esta diferença, estatisticamente ela não é significativa. Segundo Pereira e Cunha (2010) atualmente, as estruturas das famílias de classe media, vêm passando de hierarquizadas para igualitárias e atualmente é muito mais questionada o estilo antigo de autoridade e do papel de um pai, tornando-se mais amplo o papel da mãe. Desta forma a mulher passa a ter maior actuação dentro da família, até mesmo em muitas circunstancias chega a substituir o marido no seu papel de protector (Brito, 2006).

Quanto à variável nível académico, constatou-se que os funcionários de nível médio têm níveis de *stress* mais altos em comparação com os que possuem nível superior. Esta diferença é estatisticamente significativa e por sua vez torna a nossa segunda hipótese nula, onde os níveis de *stress* seriam mais baixos quanto menor for o nível de qualificação do funcionário.

Com relação ao factor idade os resultados mostram que os funcionários que se encontram na faixa etária de 30 a 40 anos de idade têm em média os níveis mais elevados de *stress* comparando com os outros dois grupos de idade. Quanto ao tempo na secção os níveis de *stress* encontram-se mais acentuados em funcionários que têm de 7 a 15 anos na mesma secção. O mesmo acontece com a variável tempo na empresa, onde os funcionários que têm de 7 a 15 anos na empresa apresentam-se com os níveis médios de *stress* mais altos. Com base na literatura revisada acredita-se que os trabalhadores mais jovens estão mais susceptíveis ao *stress* que os trabalhadores mais velhos, pelo que Spector (2002), afirma que vários estudos relatam que os trabalhadores mais velhos estão mais satisfeitos com o seu trabalho do que os mais jovens e que a satisfação no trabalho se declina com a idade, atingindo seu nível mais baixo entre os 26 e os 31 anos, e, depois, aumentando ao longo da carreira. No que concerne ao tempo de trabalho, Spector (2002) afirma que o desgaste provocado pelo excesso de trabalho afecta diretamente o estado psicológico, físico e comportamental de cada pessoa, provocando, assim, sentimentos como ansiedade, insatisfação e frustração, isto é, o tempo de trabalho está associado à vulnerabilidade do trabalhador em desenvolver o *stress*.

Desta forma, se confirma assim de forma parcial, a nossa primeira hipótese onde os jovens com menor tempo de serviço serão mais vulneráveis ao *stress* do que os com mais idade e mais tempo de na empresa.

3.3 - Conclusões e Considerações Finais

O *stress* é uma realidade comum a todo ser humano, sua presença pode ser verificada em varios sintomas fisicos e psicologicos. Depois de uma incansavel busca no mundo do saber acerca dos niveis niveis de *stress* em trabalhadores da empresa de águas do Lobito e nos baseando em várias literaturas, chegou-se na seguinte conclusão:

Em Angola as pesquisas sobre *stress* tanto na área clinica bem como na área ocupacional, encontram-se ainda numa fase embrionária, somado a isso, encontramos uma grande carência de instrumentos para a medição do *stress* e a ausencia de tradição em pesquisas dessa natureza. Entretanto, com a aquisição do instrumento 23 QVS, foi possivel ter uma percepção dos níveis de *stress* na população que constituiu a nossa amostra em função das variaveis utilizadas.

Os resultados obtidos mostram que os níveis de *stress* são mais elevados no sexo masculino do que no sexo feminino. O estado civil apesar de não apresentar resultados significativo quanto a comparação de médias pode ser considerado um grande agente estressor neste estudo. Em Angola sendo casado ou não as pessoas são obrigadas a tomar responsabilidades sobre a família muito cedo, principalmente se for trabalhador, nesta altura o individuo começa a conviver com os conflitos do lar cedo. Encontramos grande significancia na variavel nível académico quanto a comparação de médias entre o nível médio e o nível superior. Estes resultados podem estar relacionados com procura de melhor qualificação profissional, boa situação salarial e com a crescente pressão da competição.

Quanto ao factor idade, podemos concluir que os funcionários mais jovens e que estão na mesma secção e na empresa desde menos de um ano à 6 anos são menos vulneraveis ao *stress*. Este facto deve-se aos trabalhos perigosos e precarios que muitas das vezes os trabalhadores jovens são expostos. Já que muitas vezes, os jovens quando são novos na empresa, dificilmente têm a maturidade física e psicológica apropriadas e a sua falta de competências, de formação e de experiência, pode fazer com que negligenciam os riscos que correm. Muitas das vezes nem se quer têm conhecimento sobre os seus

próprios direitos e obrigações, e sobre as responsabilidades do seu empregador, desta forma surge a falta de confiança em si próprios para detetarem um problema quando este surge o que pode futuramente fazer com que tenham níveis de *stress* acentuados (OIT, 2010). Porém apresentam níveis de *stress* mais altos aqueles funcionários que tem de 30 à 40 anos de idade e que têm de 7 à 15 anos na mesma secção e na empresa, o que se pressupõe ser consequência dos aspectos acima descritos. Spector (2002) afirma que vários estudos relatam que os trabalhadores mais velhos estão mais satisfeitos com o seu trabalho do que os mais jovens e que a satisfação no trabalho se declina com a idade, atingindo seu nível mais baixo entre os 26 e os 31 anos, e, depois, aumentando ao longo da carreira.

Nesta pesquisa surgem algumas limitações que achamos coerente serem mencionadas. A falta de hábito pela comunidade no preenchimento de questionários fez com que muitos o fizessem com muitos erros razão pela qual tiveram que ser excluídos reduzindo assim o número da nossa amostra. Deve-se ter em conta também que a maioria dos elementos que constituem a nossa amostra são estudantes com o nível médio e superior cursando, isto também pode ser considerado como uma grande fonte de *stress*, já que podemos considerar como um motivo de sobrecarga.

É necessário que novos estudos nesta área sejam realizados não só na Empresa de Águas do Lobito mas também em outras empresas situadas no nosso País e em particular na província de Benguela, com o objectivo de incentivar aos profissionais novas reflexões e mudanças, quer seja no seu ambiente de trabalho bem como no seu estilo de vida.

Referências Bibliográficas

Alves, R. C. A. (2009). Estresse e saúde mental na ambiente de trabalho. *Pesquisa Psicologica*. 3(1) <http://www.pesquisapsicologica.pro.br>

Azevedo, L., Loureiro, C., Pereira, J. P., & Cunha, M. J. (2010). Vulnerabilidade ao stress, desordens emocionais, Qualidade de vida e Bem-Estar em cuidadores formais de idosos Institucionalizados: Apresentação de estudo exploratório. *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*. Universidade do Minho, Portugal.

Bachion, M. M., Abreu, L. O., Godoy, L. F., & Costa, E. C. (2005). Vulnerabilidade ao Estresse entre professores de uma Universidade pública. *R Enferm UERJ*, 13, 32-7.

Batista, K. M., & Bianchi. E. R.F. (2006). Stress do Enfermeiro em Unidade de Emergência. *Revista Latino – Americana de enfermagem*, 14(4), 534-9.

Bernik, V. (1997). Stress: o ponto de ruptura. *Jovem Médico*, (5), 305-11.

Borges, E., & Ferreira, T. R. (2009). Contexto laboral e qualidade de vida: Qualidade de Vida e Violência Psicológica em Enfermagem. Saúde e Qualidade de Vida: *Escola Superior de Enfermagem do Porto*, Livro de resumos, 12 e 13 de Fevereiro de 2009. elizabeth@esenf.pt

Brito, H. S. (2006). Estresse resiliência e vulnerabilidade: comparando famílias com filhos adolescentes na escola. *Revista Brasileira crescimento Desenvolvimento Humano*. 16(2), 25-37.

Camelo, S. H. H., & Argerami, E. L. S. (2004). Sintomas de Stress nos Trabalhadores Atuantes em Cinco Núcleos de Saúde da família. *Rev Latino-am Enfermagem*, 12(1), 14-21.

Carvalho, J. J. M. (1992). Antecedentes da Doença Coronariana: Fatores de riscos. *Arq Bras Cardiol*, 58(3), 263-6.

Cavalheiro, A. M., Moura, D. F. J., & Lopes, A. C. (2009). Estresse de Enfermeiro com Atuação em Unidade de Terapia Intensiva. *Rev Latino-am Enfermagem*, 16(1).

Coelho, M. A. B. C. (1994). Da Relação entre Stress e Distúrbios da Voz. (Tese de Mestrado). Universidade de São Paulo (USP).

Chiavenato, I. (2010). Gestão de Pessoas. *Campos*, 3(2) 476-489.

Chiavenato, I. (1999). Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus.

Dias, I. S. (2005). Uma viagem Psicologica pela Migração. *Revista do Serviço de Psiquiatria do Hospital Fernando Fonseca*, 6-12.

Di Martino, V. (2008). Violence at Work, in: Workplace Violence the Health sector. Kavanah, Dwingeloo and consultancy. 59-60.

Ferreira, L. R. C., & Martino, M. M. F. (2006). O estresse do enfermeiro: análise das Publicações sobre o tema. *Rev Ciênc Méd campinas*, 15(3), 241-8.

França, A. C., & Rodrigues, A.L. (1996). Stresse e Trabalho: guia básico.

França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (2002). Stress e Trabalho – *Uma Abordagem Psicossomática*. São Paulo: Atlas.

França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (2007). *Stress e Trabalho – Uma Abordagem Psicossomática*. São Paulo: Atlas.

Girondi, J. B. R., Backes, M. T. S., Argentina, M. I., Meirelles, B. H. S., & Santos, S. M. A. (2010). Risco vulnerabilidade e incapacidade: Reflexões com um grupo de enfermeiros. *Rev Electr enfermagem*, 12(1), 20-7.

James, M. (2008). Transforma a sua vida e a sua profissão: controlar o stress: recupere o controlo da sua vida. Civilizações editores Lda..

Junior, S. J. Legal, E. J., & Junior, J. J. (2004). Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção. São Paulo: *Casa do Psicólogo*.

Landy, F. J. (1994). Work, stress and well-being. *International Journal of stress management*. 1(1) 33-73.

Lazarus, R. S., & Lazarus, B. N. (1994). Pasion and reason: making sent of aur emotions. *Oxford university press*.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Lazarus, R. (1993). From psychological *stress* to the emotions: a history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.

Lipp MEN, Guevara A. J. H. (1994). Validação Empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS). *Estudos Psicologia*.11(3), 43-9.

Lipp, M. (1994). Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida. São Paulo: Papyrus.

Lipp, M. E. N. (2001). O stress e a Beleza da Mulher. Connections Books. S.P.

Marques, V., & Abreu, J. A. (2005). Estresse ocupacional, conceitos fundamentais para o seu gerenciamento.

Masci, C. (2001). A Hora da Virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade. São Paulo: Saraiva.

Muchinsky, P. M. (2004). Psicologia Organizacional. São Paulo: Pioneira Thompson Learnig.

Maggi, A. (2009). Vulnerabilidade e proteção: a prática e a pesquisa em psicologia. *Conjectura*, Alice Maggi, 14(1), 157-165.

Moraes, L. F. R., Kilimnik, Z. M., & Ladeira, M. B. (1993) A Problematica do Stress Ocupacional: uma revisão baseada em pesquisas Brasileiras. *Analise & Canjuntura*, 8(3), 145-153.

Murta, S., & Tróccoli, B. T. (2004) Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. *Psicologia Teoria e pesquisa*, 20(1), 39-47.

NIOSH. – National Institute for Occupational Safety and Health. (2006). Disponível em: <http://www.cdc.gov/niosh/stresswk.html>- acessado em 2012.

Noronha, A. P. P., & Fernandes, D. C. (2007) Estresse Laboral e Raciocínio Inferencial: Um Estudo Correlacional. *Universidade São Francisco Psicologia Ciência e Profissão*, 27 (4), 596-607.

Nunes-Costa, R., & Doellinger, C. V. (2009) Roteiro de Intervenção em Grupo para o Combate do Stress Ocupacional em Estagiários na Área da Saúde Universidade do Minho, Portugal. *Saúde e Qualidade de Vida: Escola Superior de Enfermagem do Porto*, Livro de resumos, 12 e 13 de Fevereiro de 2009. ruialex@gmail.com

OIT (2010). Riscos Emergentes e novas formas de prevenção num mundo de trabalho em mudanças. (1), Genebra.

Pereira & Cunha, M. J. (2010), Divisões de Doenças Genéticas, crónicas e Geriátricas. *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*. Universidade do Minho, Portugal.

Posen, D. (2006). O pequeno livro do stress: 52 receitas para uma vida mais calma. *Asa* (1) 208-219.

Santos, F. D., Cunha, M. H. F., Robazzi, M. L. C. C., Pedrão, L. J., Silva, L. A., & Terra, F. S. (2010) O Estresse do Enfermeiro nas Unidades de Terapia Intensiva Adulto: Uma revisão da literatura. *Revista Electrónica SMAD*, 6(13), 1-16

Serra, A. V. (1999). O Stress na vida de todos os dias. Edição de Autor: Coimbra. *Distribuidora Dinapress*.

Serra, A. V. (2000). A Vulnerabilidade ao Stress. *Psiquiatria clinica*. 21(4), 261-268.

Serra, A. V. (2007). O Stress na Vida de Todos os Dias. *Leituras/ Saúde Mental*, 9(6), 39-41.

Spector, P. E. (2002). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva.

Serra, A. V. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao stress: 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 21, 279-308.

Stranks, J. (2005). *Stress at Work. Management and Prevention*. Oxford: Elsevier. 2(1) 304-10.

ANEXOS

ANEXOS I

AO
DIRECTOR PROVINCIAL DE
ENERGIA E AGUA DE BENGUELA

B E N G U E L A

SOFIA DA GLÓRIA MARTINS LOPES RIBEIRO, de 35 anos de idade, casada, natural do Lobito provincia de Benguela, Pós-Graduada em Psicologia Clinica da saúde, formada pela universidade Portuguesa –CESPU –Formação Angola.

Uma vez que o stress nos ultimos tempo tem sido um grande mal que tem assolado a nossa sociedade de forma assustadora e preocupante, Levo a cabo uma pesquisa em torno da vulnerabilidade ao stress no trabalho, para a obtenção do grau de Mestrado. Esta pesquisa tem como objectivo avaliar o nivel de stress em cada um dos funcionários inquerido nesta empresa e fazer um estudo em torno do stress no trabalho tendo em conta a escala de vulnerabilidade ao stress (23 QVS) de Vaz Serra. Para esta pesquisa, utilizaremos um termo de consentimento informado, onde cada inquerido vai nos confirmar que foi esclarecido sobre os objectivo da pesquisa que esta se levando a cabo, uma ficha de caracterização demográfica e uma escala de vulnerabilidade ao stress (23 QVS).

Dada a importância de que se reveste o tema, vem por intermédio desta , solicitar a sua excelência Senhor Director que se digne autorizar a aplicação desta pesquisa nesta empresa.

Ciente de que este assunto venha merecer uma especial atenção de vossa parte, aguardo com expectativa a referida resposta. Atenciosamente,

Benguela, 17 de Janeiro de 2011

Sub escrevo-me

“A PSICÓLOGA”
Sofia da Glória Martins Lopes Ribeiro

ANEXO II

Código do sujeito _____ Data ____/____/____

A Escala 23 QVS

No Quadro apresentamos as 23 questões que fazem parte deste instrumento de avaliação, acompanhadas da respectiva pontuação, que é assinalada no texto.

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo Nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
1. Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas					
2. Tenho dificuldades em me relacionar com pessoas desconhecidas					
3. Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes					
4. Costumo dispor de dinheiro suficiente para as minhas necessidades pessoais					
5. Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia					
6. Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar					
7. Dou e recebo afecto com regularidade					
8. É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem					
9. Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver					
10. Sou um indivíduo que se enerva com facilidade					
11. Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim					
12. Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado					
13. As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito					
14. Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades					
15. Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão					
16. Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas					
17. Há em mim aspectos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas					
18. Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto					
19. Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero					
20. Sou o tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem					
21. O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais					
22. Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar					
23. Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço					

ANEXO III

FICHA DE CARACTERIZAÇÃO DEMOGRÁFICA DO INQUÊRIDO

Sexo: F _____ M

Idade: _____

Residência: _____

Estado Civil:

- 1- Casado(a) 2- solteiro(a) 3- Separado(a)
4- divorciado(a) 5- Viúvo(a) 4- União de Facto

Nível Académico:

- 1- Médio completo
2- Médio cursando
3- Médio incompleto
4- Superior completo
5- Superior incompleto
6- Superior cursando

Curso: _____

Profissão: _____

Função: _____

Secção: _____

Tempo na secção _____

Tempo na Empresa _____

ANEXO IV

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, _____ abaixo assinado depois de ter sido completamente informado(a) sobre os objectivos e procedimentos do estudo “sobre stress no trabalho” que está a ser desenvolvido no âmbito do Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde, declaro que voluntariamente concordo em colaborar nesse estudo, sendo garantida a confidencialidade dos meus dados.

Benguela, __ de _____ de 2011

ANEXO V



Empresa de Águas e Saneamento de Benguela
Rua Sacadura Cabral, N.º 122 Telefones: 2442732688/89 Telefax: 272233615
Website: WWW.easbonline.com

À
Direcção Provincial de Energia e Águas

BENGUELA

245/EASB/2011

ASSUNTO: *Pesquisa de Stress*

Tendo-nos sido remetida através da vossa Nota N.º 050/GD/DPEA/11, de 27 de Janeiro de 2011 a carta subscrita pela Senhora **SOFIA DA GLÓRIA MARTINS LOPES RIBEIRO**, na qual solicitou o desejo de proceder a pesquisa sobre o stress, com vista a obtenção do Grau de Mestrado em Psicologia Clínica de Saúde;

Apesar de essa intenção ter sido direccionada a essa Direcção Provincial, manifestamos a nossa inteira disposição da pesquisa em causa, ser extensiva nas Empresas de Águas e Saneamento de Benguela e Lobito.

Contudo, importa ressaltar a importância da solicitante conceber um plano do seu trabalho, a fim de adequar nas actividades das respectivas Empresas.

Sem outro assunto de momento, apresentamos os melhores e respeitosos cumprimentos.

Benguela, aos 17 de Março de 2011.



D.P.E.A.G.M / GOB	
ENTRADA:	209
DATA:	7.04.11
HORA:	13:02
ASSIN:	Idalino