
SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO: UM ESTUDO DE CASO COM OS PROFISSIONAIS LIGADOS AOS SISTEMAS CORPORATIVOS DE PESSOAL

Luiza Diniz e Castro¹

Resumo. Este trabalho tem o objetivo de propor intervenções para redução ou eliminação das fontes de pressão presentes no ambiente dos profissionais de Tecnologia da Informação (TI) ligados aos sistemas corporativos de pessoal do Exército Brasileiro (EB), a partir do levantamento, por meio da aplicação de um questionário *online*, dos principais fatores estressores e estratégias de enfrentamento utilizadas por esses trabalhadores. A coleta de dados ocorreu entre os dias 1º e 25 de agosto de 2021. Participaram da pesquisa 40 (quarenta) voluntários, todos militares. Os principais fatores estressores identificados estão ligados à atualização profissional e à carga de trabalho. Por sua vez, o inter-relacionamento no trabalho ganhou destaque pela baixa corroboração como fonte de pressão ambiental, apresentando-se como potencial para utilização do suporte social como estratégia de enfrentamento da amostra e para a exploração pelas intervenções propostas.

Palavras-chave: Saúde mental. Tecnologia da Informação. Estresse. Fatores estressores. Estratégias de enfrentamento. Profissionais de TI. Propostas de intervenção.

Abstract. This work intends to offer intervention proposals in order to reduce or eliminate pressure sources on the environment of the IT professionals that work in the Brazilian Army personal corporative systems, collecting data about their main stressor factors and their used coping strategies, by means of an online survey application. The data collecting took place between the 1st and 25th of August, 2021. Forty volunteers attended to the research. They are all military personels.

¹Capitão QCO Informática da turma de 2013. Graduanda em Psicologia pela UDF. Especialista em Aplicações Complementares às Ciências Militares pela ESFCEX em 2013. Bacharel em Ciência da Computação pela UFRJ em 2012.

The main stressor factors identified are related to professional updating and workload. In turn, work interrelationship factor took place because of the low corroboration as an environmental pressure, performing as a strenght for the using of the social support coping estrategy by the sample and for the intervention proposals exploration.

Keywords: Mental health. Information Technology. Stress. Stressor factors. Coping strategies. IT professionals. Intervention proposals.

1 INTRODUÇÃO

Em um mundo crescente em tecnologia, evoluindo, historicamente, em um processo onde esta permeia, cada vez mais, grande parte das atividades de uma organização, há uma necessidade essencial de captação e retenção de competentes equipes de Tecnologia da Informação (TI). Segundo apontam Agarwal e Ferratt (2000 apud Servino, 2010), a retenção desses profissionais constitui um fator crítico de sucesso para o alcance dos objetivos estratégicos de uma instituição.

Neste contexto, Moore (2000 apud Farias, 2014) aponta que um dos grandes causadores da rotatividade de profissionais de TI nas organizações é a sensação de esgotamento percebida por eles. A natureza de suas atividades, em um ambiente de constante pressão, causa tensão e esta característica ambiental, aliada a outros fatores, tem potencial para levar um profissional a um estado de estresse negativo.

Nesse sentido, pode-se afirmar que o estresse é percebido pelo indivíduo quando a interação

com o seu ambiente apresenta situações que fogem ao seu controle e ultrapassam seus limites nas exigências de suas capacidades ou recursos, o que coloca em risco seu bem-estar (SERVINO, 2010).

Limongi-França e Rodrigues (2005 apud Farias, 2014) afirmam que o estresse pode gerar danos na vida de um sujeito nas esferas social, física e psicológica. Os danos na primeira esfera são evidenciados, por exemplo, pela existência de alguns conflitos interpessoais; na segunda, pela presença de doenças psicossomáticas, como a úlcera, as alergias e a enxaqueca; e, por sua vez, na terceira, por comportamentos agressivos e irritabilidade, pela ansiedade e depressão e, em um último estágio, no contexto laboral, pela Síndrome de *Burnout*, caracterizada pelo nível máximo de estresse negativo no indivíduo.

O estresse, segundo Couto (1987 apud Servino, 2010), é um estado em que há a diminuição da capacidade de trabalho do sujeito e, segundo Lipp (2005 apud Farias, 2014), pode levar à falta de envolvimento com a organização e ao aumento do absenteísmo, das

visitas aos postos médicos e da dependência por fármacos.

Segundo Kilimnik e colaboradores (2012), identificar as fontes de pressão (ambientais e internas) é fundamental para possibilitar uma atuação por parte de uma organização. Essa intervenção poderá ocorrer por meio de ações que minimizem os fatores estressores (abordagem organizacional) ou, ainda, que auxiliem os trabalhadores a encontrar melhores estratégias de enfrentamento para lidar com esses fatores estressores (abordagem individuais).

Conforme recomendações de Nascimento, Silva e Guedes (2015), é importante que as propostas de intervenção sejam implementadas por equipes capacitadas e multiprofissionais, podendo ocorrer em diversos níveis de atuação.

Sendo assim, a dimensão mental da saúde desses profissionais de TI deve ser monitorada pelas instituições para que sejam priorizadas intervenções para minimizar as causas do estresse ou reduzir seus efeitos negativos, como forma, inclusive, de manter

a produtividade dos trabalhadores em níveis ideais e facilitar o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

No contexto do Exército Brasileiro (EB), conforme as considerações iniciais da sua Concepção Estratégica de Tecnologia da Informação (CETI) (BRASIL, 2018), afirma-se que a TI permeia toda a organização, passando por diversas áreas, até a atuação do comando e controle das ações de combate. Ressalta-se, então, a necessidade do emprego de pessoal capaz de contribuir para a consecução dos objetivos estratégicos da Força e de promover um suporte eficaz para sua atuação na era do conhecimento, o que está em conformidade com a Diretriz para Implantação do Processo de Transformação do EB (BRASIL, 2010).

Neste ponto, vale ressaltar que, conforme o *Control Objectives for Information and related Technology* (CobiT® 5), *framework* de boas práticas para governança de TI, pessoas, habilidades e competências são classificadas como recursos de TI. Nesse contexto, na Estrutura Organizacional da TI no

Exército, o Departamento-Geral do Pessoal (DGP) possui responsabilidades em termos de gestão desses recursos.

Partindo desse entendimento, onde, para execução das suas diversas atividades organizacionais, o Exército acompanha a tendência mundial de crescente utilização de instrumentos tecnológicos, pressupõe-se que a instituição compartilhe de uma realidade similar a das demais organizações brasileiras no que tange ao ambiente de trabalho de TI e seus fatores estressores.

Diante dessa pressuposição, surge a seguinte problemática: como seria possível atuar para reduzir os níveis de estresse dos profissionais de TI ligados aos sistemas corporativos de pessoal do EB, melhorando sua saúde mental e, conseqüentemente, a sua qualidade de vida, de modo que eles mantenham a motivação, o envolvimento e a produtividade desejada, para que haja o devido suporte à consecução dos objetivos estratégicos institucionais?

Nesse contexto, esta pesquisa, então, objetiva elaborar pro-

postas de intervenção aderentes à realidade dos profissionais de TI do EB, especificamente os do DGP, com a intenção de minimizar as suas causas de estresse ou de reduzir seus efeitos nocivos.

Para obtenção do êxito no que se pretende alcançar com o objetivo geral deste trabalho, foram definidos os seguintes objetivos específicos: identificar grupos de fontes de pressão no ambiente de trabalho da TI; identificar os principais fatores estressores e as estratégias de enfrentamento mais utilizadas pelas equipes ligadas aos sistemas corporativos de pessoal do EB; compará-las com os fatores estressores e estratégias de enfrentamento identificadas em trabalhos relacionados anteriores; e propor intervenções para melhoria da qualidade de vida, na dimensão da saúde mental desses trabalhadores.

O aspecto contributivo da pesquisa está na abertura de possibilidade de emersão de uma realidade passível de atuação, ainda que, inicialmente, em um nível micro, mas que viabilize a melhoria da saúde mental e da qualidade de vida do trabalhador e, então, da sua produtividade.

Para melhor compreensão deste artigo, é importante ressaltar que ele foi desenvolvido em seis seções, conforme a estrutura que se segue: a primeira seção, que relaciona a saúde mental e a qualidade de vida dos trabalhadores da área de TI no mundo com a desses profissionais no EB, justificando a realização do presente estudo; a segunda seção, que discute acerca dos referenciais teóricos essenciais ao entendimento da saúde mental e da qualidade de vida do trabalhador, onde são apresentados os conceitos do próprio termo qualidade de vida, do estresse (incluindo a definição de homeostase e a explanação sobre o seu processo de adoecimento), dos fatores estressores e das estratégias de enfrentamento, e, especificamente, da qualidade de vida do trabalhador e do estresse ocupacional; a terceira seção, que apresenta a metodologia adotada para o levantamento de dados sobre os fatores estressores e estratégias de enfrentamento utilizadas pelo público-alvo da pesquisa, permitindo que os objetivos deste trabalho fossem atingidos; a quarta seção, que apresenta os resultados consolidados da pesquisa, destacando as potenciais fontes de estresse mais

e menos presentes na amostra e as estratégias de enfrentamento mais e menos utilizadas; a quinta seção, que analisa os dados levantados, comparando-os a estudos anteriores voltados para o mesmo público-alvo (profissionais de TI do Brasil), e apresenta propostas de intervenção aderentes à realidade observada; e, por fim, a seção final, que apresenta a conclusão deste trabalho, associando ao seu objetivo geral a sua contribuição para a amostra estudada e apresentado suas limitações e propostas de trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de vida

A partir da segunda metade do século XX houve uma crescente preocupação com a definição do termo qualidade de vida, tanto por parte das ciências biológicas quanto das ciências humanas. Nesse contexto, é interessante observar que houve um alinhamento no sentido de que fossem utilizados aspectos que ultrapassassem o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade e o aumento da expectativa de vida como parâmetros para a mencionada conceituação (FLECK *et al.*, 1999).

Foi, então, que a subjetividade e a multidimensionalidade da qualidade de vida ganharam espaço e especial relevância, tornando-se consenso entre os estudiosos do construto (SEIDL; ZANNON, 2014).

Conforme Seidl e Zannon (2014), o crescente número de produções científicas da época, com destaque para o surgimento, na década de 90, do periódico *Quality of Life Research*, que reunia publicações sobre o tema em suas diferentes áreas de conhecimento, evidenciou o grande interesse pelo assunto.

Nessa linha de entendimento, a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu, em 1994, o termo qualidade de vida como sendo:

a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (WHOQOL GROUP, 1995).

E, em seguida, a OMS criou o instrumento WHOQOL-100, que pretende avaliar o construto qualidade de vida no que tange aos aspectos do estado funcional, bem-

-estar e condição geral de saúde dos indivíduos (GONÇALVES; VILARTA, 2004 *apud* ALMEIDA; GUTIERREZ; MARQUES, 2012).

A partir de então, convencionaram-se quatro grandes dimensões a se considerar para o estudo do construto em questão, onde o indivíduo se percebe em sua condição física, em sua condição psicológica (afetiva e cognitiva), em seus relacionamentos e papéis sociais e sobre aspectos diversos do ambiente em que vive (SEIDL; ZANNON, 2014).

2.2 Estresse como enfermidade

O estresse pode ser entendido como:

uma combinação de reações fisiológicas e comportamentais que as pessoas apresentam em resposta aos eventos que as ameaçam ou as desafiam, caracterizando-se como um processo dinâmico” e que “se manifesta por meio de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais (AYRES; SILVA; SOUTO-MAIOR, 2004 *apud* FLORENTINO et al., 2015).

Nesse aspecto, ele é considerado um fenômeno capaz de

desencadear alterações nas condições fisiológicas, psicológicas, emocionais e comportamentais de um indivíduo, como, por exemplo, aceleração dos batimentos cardíacos e rigidez muscular e sentimentos desagradáveis como os de frustração, hostilidade, ansiedade, entre outros, como resposta a um estado de tensão experimentado, podendo se tornar extremamente nocivo quando se apresenta de forma excessiva e prolongada (CHAMON; CHAMON; JÚNIOR, 2010 *apud* KILIMNIK; DIAS; JAMIL, 2012; FARIAS, 2014).

Neste ponto, vale ressaltar que alguns autores, como Selye (1981 *apud* Kilimnik), Dias e Jamil (2012), consideram uma diferença entre as formas positivas e negativas do estresse. A primeira, eustresse, resulta de um processo proveitoso que leva o ser humano a um estado de adaptação ao seu meio, mantendo o seu equilíbrio, o que pode, inclusive, levar à potencialização da sua capacidade criativa. A segunda forma, distresse, caracteriza-se pelo seu resultado negativo, no qual o sujeito falha em seu processo adaptativo e apresenta dificuldade para retornar ao seu estado de equilíbrio.

2.3 Processo de adoecimento

Para a compreensão do processo de adoecimento relacionado ao estresse, se faz essencial a descrição do fenômeno da homeostase, que nada mais é do que a capacidade de um organismo em se regular internamente, se ajustando e se adequando ao seu ambiente externo mesmo quando ele se modifica, com a finalidade de manutenção do equilíbrio do sistema (composto pelo organismo e seu ambiente) (FARIAS, 2014).

O modelo de Selye (1965) associado ao processo de adoecimento relacionado ao estresse contemplou, inicialmente, três fases: alerta, resistência e exaustão, sendo, em seguida, acrescentado de uma fase anterior à exaustão, a de quase-exaustão (LIPP, 2003 *apud* SERVINO, 2010).

A primeira fase, de alerta, refere-se à reação inicial do indivíduo com relação a um estímulo que o causou tensão, ou seja, o organismo se depara com uma ameaça que quebrou sua homeostase e necessita envidar esforços para reestabelecer seu estado de equilíbrio. Quando isso não ocorre e a ameaça permanece no

sistema, a fase de resistência é iniciada, fazendo com que o organismo não deixe o estado de alerta, não retornando ao seu estado de equilíbrio homeostático. É nesse contexto que se inicia a fase de quase-exaustão, que configura o princípio do processo de adoecimento relacionado ao estresse, onde o indivíduo enfraquece suas defesas, não conseguindo se adaptar ao estímulo que o causa tensão e se tornando bastante instável, tendo grande dificuldade para restabelecer a homeostase. A última fase, a de exaustão, ocorre quando o organismo esgotou completamente sua energia adaptativa; é quando ele chega à exaustão física e psicológica e apresenta doenças como úlcera, depressão, problemas dermatológicos, cardíacos, sexuais, entre outros, que podem levar o sujeito à morte (FARIAS, 2014; SERVINO, 2010).

2.4 Fatores estressores

Qualquer fator que cause a quebra da homeostase do indivíduo, ou seja, que o ameace física ou mentalmente, como, por exemplo, uma infecção por vírus, a ocorrência de um acidente ou a percepção de um sentimento de medo ou frustração, é considera-

do um fator estressor, exigindo o dispêndio de energia adaptativa por parte do sujeito (LIPP, 1994; SANTOS, 1995 *apud* FARIAS, 2014). Neste ponto, é interessante observar que até a monotonia, que ocorre quando há uma baixa estimulação do indivíduo em seu ambiente, pode ser considerada uma fonte externa de estresse (FARIAS, 2014; SERVINO, 2010).

É possível categorizar os fatores potenciais estressores como sendo internos ou externos de acordo com sua fonte. Os fatores internos estão relacionados à personalidade do indivíduo e ao seu modo de funcionamento, incluindo seus valores e crenças, mágoas passadas, expectativas exageradas, falta de assertividade e outros. Os fatores externos estão relacionados aos eventos que ocorrem no ambiente do indivíduo, podendo ser, por exemplo, um caso de doença na família, uma mudança de emprego ou um chefe mais autoritário.

2.5 Estratégias de enfrentamento

Neste ponto, é importante descrever o processo do estresse como ocorrendo quando um estí-

mulo estressor provoca uma série de avaliações cognitivas por parte de um indivíduo, que busca atribuir um significado pessoal para aquele estímulo (LÁZARUS; FOLKMAN, 1984 apud FARIAS, 2014).

Esse processo de avaliação ocorre da seguinte forma: em um primeiro momento, o indivíduo realiza uma avaliação primária, verificando se o estímulo estressor é, de fato, uma ameaça a sua homeostase e, sendo este o caso, uma avaliação secundária é iniciada e o indivíduo busca estratégias para enfrentamento ou para adaptação ao fator estressor. Esta avaliação secundária retroalimenta a primária e serve de insumo para uma fase posterior de enfrentamento da situação estressora (LÁZARUS; FOLKMAN, 1984 apud FARIAS, 2014).

Sendo assim, a avaliação cognitiva realizada pelo indivíduo é entendida como “um processo mental de localizar cada evento ou situação em uma série de categorias avaliativas que estão relacionadas com o significado de bem-estar da pessoa” (LÁZARUS; FOLKMAN, 1984 apud FARIAS, 2014).

Por sua vez, as estratégias de enfrentamento, também conhecidas como sendo o processo de *Coping*, são o conjunto de esforços cognitivos e comportamentais utilizados pelo indivíduo para realizar esta tarefa de administração das demandas estressoras, quando há a definição dos esforços cognitivos e comportamentais que serão adotados pelo indivíduo para administração dessas demandas estressoras (LÁZARUS; FOLKMAN, 1984 apud SERVIÑO; NEIVA; CAMPOS, 2013).

As estratégias de enfrentamento dos indivíduos em relação aos fatores estressores são classificadas como: o confronto (atitude ofensiva), o afastamento (atitude defensiva), o autocontrole (controle emocional), o suporte (apoio) social, a aceitação de responsabilidade (engajamento na administração da demanda estressora), o comportamento de fuga ou esquiva (para não lidar com os agentes estressores), a resolução de problemas (planejamento para lidar com os agentes estressores) e a reavaliação positiva (controle das emoções) (LÁZARUS; FOLKMAN, 1984 apud SERVIÑO, 2010).

2.6 Qualidade de vida do trabalhador

Segundo Abreu e colaboradores (2002) *apud* Nascimento, Silva e Guedes (2015), tendo em vista que o trabalho assume papel central na vida dos seres humanos e considerando sua função na identidade pessoal e na inclusão social do indivíduo, para ter qualidade de vida, é essencial que o sujeito se considere em uma situação de bem-estar psicossocial, também, no seu campo profissional.

Dessa forma, atentando-se para o aspecto da subjetividade e orientando-se pela multidimensionalidade do construto em questão, observa-se que a qualidade de vida do trabalhador, em específico, em suas diversas dimensões, tais como sua saúde física e condição mental, ganha relevância no contexto das organizações produtivas, apontando para a necessidade de que as intervenções em prol dessa qualidade de vida sejam efetivas em uma busca contínua por proporcionar a sensação de bem-estar aos seus profissionais como forma de alcançar o sucesso nos objetivos organizacionais.

Nesse sentido, tendo em vista que a saúde mental do trabalhador é uma das dimensões da sua qualidade de vida, é importante ressaltar que a não observância de seus aspectos por parte das organizações pode resultar em retrocesso, inclusive, no sucesso alcançado por intervenções anteriores relacionadas a outras dimensões da qualidade de vida do trabalhador, como, por exemplo, com relação a sua condição física. A afirmação anterior pode ser facilmente evidenciada pelo fato de ser observada uma potencialização quantitativa das lesões físicas oriundas do ambiente laboral quando um profissional está em desenvolvimento de quaisquer transtornos psicológicos adquiridos em um espaço adoeecedor (NASCIMENTO; SILVA; GUEDES, 2015).

Conforme Almeida, Gutierrez e Marques (2012), observa-se uma evolução histórica no processo da gestão empresarial com relação à qualidade de vida do trabalhador. Partindo do fato de que a alta rotatividade de profissionais tem impacto negativo para toda empresa (inclusive no produto final), a preocupação com a saúde do trabalhador ganhou destaque,

sendo, inicialmente, acompanhada pela evolução do maquinário e de técnicas e tecnologias organizacionais, que permitiram a melhoria do ambiente físico do trabalho e de lazer, com aumento da segurança e salubridade nesses espaços. Em seguida, lançou-se luz sobre o estresse físico do trabalhador, sendo desenvolvidos programas como a de ginástica laboral, a fim de trazer benefícios como a evitação de lesões e o incentivo a sua sociabilidade. Por fim, mais atualmente, houve uma crescente preocupação com o estresse psíquico do trabalhador, que pode levá-lo ao estado de esgotamento emocional.

2.7 Estresse ocupacional

Um problema de saúde comumente percebido pelos profissionais de diversas áreas, como de TI, engenharia, entre outros, nos dias atuais, é o estresse (LIPP, 2004 apud FARIAS, 2014). A preocupação gira em torno dessa enfermidade, pelo fato de que a maioria das pessoas não conhece ou dispõe de ferramentas para lidar com as suas fontes de tensão (LIPP, 2007 apud FARIAS, 2014). Em outras palavras, essas pessoas avaliam como sendo limitados os

seus recursos para enfrentamento da tensão advinda das demandas do ambiente laboral (LAZARUS, 1995 apud FARIAS, 2014).

Em meio a essa realidade, há, ainda, indícios de que um estado de estresse prolongado afeta a sensação de bem-estar psicológico (KAPLAN, 1995; LIPP, 1997 apud FARIAS, 2014). Dessa forma, o problema do estresse no trabalho assume uma dimensão que deverá alterar a forma de administração das organizações, sendo fator essencial para o seu sucesso em todo o mundo (FLORENTINO *et al.*, 2015).

Nesse sentido, pode-se afirmar que o estresse está presente em todos os contextos e nos mais diversos níveis organizacionais, o que é evidenciado na quantidade de pesquisas na qual o estresse ocupacional e seus impactos e formas de controle são alvo (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011 apud KILIMNIK; DIAS; JAMIL, 2012).

No contexto laboral, as fontes de pressão que geram tensão nos trabalhadores variam, normalmente, entre eventos físicos, sociais e

emocionais. Os primeiros estão ligados à própria infraestrutura da instituição e à característica do trabalho, como ruídos e temperatura; os segundos estão vinculados aos papéis humanos, como colegas de trabalho, chefes e clientes; e os últimos estão relacionados à carga de responsabilidade individual e inseguranças, como risco financeiro e expectativa de fracasso (ALBRECHT, 1988 apud KILIMNIK, DIAS e JAMIL, 2012).

O modelo proposto por Cooper Sloan e Williams (1988), segundo Moraes e colaboradores (1996), estabelece seis grandes grupos de fontes de pressão no trabalho: “os fatores intrínsecos ao trabalho, o papel do indivíduo na organização, o inter-relacionamento, fatores ligados ao desenvolvimento e ao progresso do trabalhador em sua carreira, o clima/estrutura da organização e a interface casa/trabalho” (KILIMNIK, DIAS; JAMIL, 2012).

Sendo assim, as organizações têm a necessidade de intervir no sentido de não apenas reduzir o impacto negativo do estresse no trabalho, mas também de reduzir a presença dos fatores estressores

neste ambiente (MUCHINSKY, 2004 *apud* FARIAS, 2014).

Nesse sentido, exemplos de algumas propostas de intervenção que podem ser utilizadas pela gestão das organizações são: a manutenção de programas de qualidade de vida no trabalho e de motivação, orientação para que os gestores definam prazos e metas viáveis, reestruturação de funções e treinamentos para melhoria da comunicação organizacional, da administração do tempo e sobre a gerência de situações estressoras (FARIAS, 2014).

2.8 Estresse e os profissionais de TI

2.8.1 Principais fatores estressores

Servino (2010) identificou, em sua pesquisa, as vinte e uma principais causas de estresse no profissional de TI, ordenadas conforme sua presença na amostra:

Carga de trabalho; Sentindo-se desvalorizado; Prazos; Tipo de trabalho; Assumir o trabalho de outras pessoas; Falta de satisfação no trabalho; Falta de controle sobre o seu dia; Ter que trabalhar mais horas do que deveria; A frustração com o seu ambiente de trabalho; Metas;

A frustração com a tecnologia que não está funcionando corretamente; Falta de capacitação realizada pela organização que lhes permita fazer o seu trabalho tão bem quanto poderia; Trabalhar no computador; O medo da perda do emprego; Ter que fazer algo novo ou desconhecido; Muitos e-mails para ler; Não entendimento do que precisa ser feito; Tentando se familiarizar com os novos sistemas e / ou novas tecnologias; Mudando para um novo emprego / papel; Problemas de acesso ao e-mail / Internet; Não ter as competências adequadas para fazer seu trabalho (SERVINO, 2010).

Por sua vez, alguns outros estudos analisaram campos específicos de trabalho da TI, por exemplo, o dos desenvolvedores de *software*, cujos fatores estressores mais importantes foram levantados como sendo:

o medo da obsolescência (causado pela mudança de tecnologia), a interação entre os membros das equipes e interação com o cliente, a interface entre trabalho e família, a sobrecarga do papel desempenhado no trabalho, a cultura organizacional, apoio da família no sentido de fazer carreira na empresa (ascender profissionalmente) (FARIAS, 2014).

Merlo (2003) apud Servino, Neiva e Campos (2013) destacou,

em seu estudo sobre os profissionais de TI em geral, a forte pressão dos usuários dos sistemas sobre os seus analistas como sendo um fator estressor relevante para esse campo de trabalho em específico.

É importante ressaltar que os fatores estressores relacionados ao ambiente de TI foram alvo de diversos estudos.

Neste contexto, a importante revisão de literatura, realizada por Nascimento, Silva e Guedes (2015), com base em pesquisas e estudos publicados entre os anos de 2008 e 2013, elencou os seguintes fatores estressores externos apontados pelos profissionais da área de TI:

sobrecarga de trabalho; deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais; tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho; falta de valorização dos profissionais de TI por parte de seus superiores; medo da obsolescência; pressão contínua sobre o profissional de TI para manter-se atualizado através de constantes formas de aprendizado; falta de perspectiva de crescimento profissional; clima organizacional inconstante; responsabilidade individual; trabalho continuado por muitas horas; obrigatoriedade de assumir riscos impostos

pela jornada de trabalho; falta de controle/autonomia sobre o processo de trabalho e disponibilidade para viagem de negócios e hospedagem em hotéis (NASCIMENTO; SILVA; GUEDES, 2015).

Os autores apresentaram, também, os seguintes fatores estressores internos: “dificuldade para manter inter-relacionamentos; necessidade de levar atividades do ambiente de trabalho para casa – interferindo no convívio familiar, entre os cônjuges e filhos” (NASCIMENTO, SILVA e GUEDES, 2015).

Observa-se que, apesar de diversos estudos elencarem suas próprias listagens de fatores estressores, é possível observar, que, em muitos deles, há diversos fatores comuns que se repetem ou se assemelham, que são apresentados com mais ou menos frequência em uma determinada amostra ou, ainda, que se agrupam.

Por fim, Kilimnik, Dias e Jamil (2012) consideraram os seguintes grupos de fatores estressores em sua pesquisa:

carga de trabalho, inter-relacionamento, papel gerencial, responsa-

bilidade individual, manter-se atualizado, falta de possibilidade de crescimento, ambiente e clima organizacional, equilíbrio entre vida pessoal e profissional e nível geral de pressão no trabalho (KILIMNIK; DIAS; JAMIL, 2012).

2.8.2 Estratégias de enfrentamento

O estudo de Nascimento, Silva e Guedes (2015) também apresentou as estratégias de enfrentamento mais e menos utilizadas pelo público-alvo de cada uma das publicações, ou seja, levantou os achados sobre as diferentes formas como os profissionais de TI pesquisados lidam com as causas do estresse, sendo elas, respectivamente: i) resolução dos problemas, suporte social, autocontrole e aceitação da responsabilidade e ii) reavaliação positiva, fuga e esquiava, afastamento e confronto.

3 METODOLOGIA

O presente estudo foi realizado com base na metodologia científica, ou seja, seguiu o rigor dos procedimentos para coleta e análise de dados, bem como para a apresentação das conclusões relacionadas à problemática.

A população abrangida foi a dos profissionais de TI do EB. A amostra, que foi selecionada por conveniência, abrangeu as equipes ligadas aos sistemas corporativos de pessoal, ou seja, os profissionais de TI do Departamento-Geral do Pessoal (DGP) e de suas Diretorias, nas suas diversas áreas de atuação: suporte ao usuário, análise de sistemas, programação de sistemas, infraestrutura de redes, banco de dados e gerência ou gestão.

A pesquisa tem natureza aplicada porque visou levantar e estudar indicadores relacionados à saúde mental da amostra e propor soluções para um problema específico: impacto do estresse no estado de saúde mental e, então, na qualidade de vida do trabalhador, o que afeta a produtividade e o sucesso no alcance dos objetivos estratégicos da organização.

A modalidade da pesquisa é o estudo de caso, que foi realizado com base na consolidação e análise dos dados levantados. Ele foi inicialmente reforçado por uma revisão bibliográfica que teve como objetivo definir o conceito dos construtos centrais e levantar in-

formações relatadas em trabalhos anteriores com objetivos similares aos deste. As fontes de busca de conteúdo para a revisão foram artigos científicos e trabalhos de conclusão de curso encontrados nas bases de produções acadêmicas *online*.

O principal critério de inclusão ou exclusão do material encontrado foi a similaridade entre os objetivos, incluindo a conceituação dos construtos centrais (estresse, saúde mental e qualidade de vida) e as especificidades da população-alvo da pesquisa (profissionais da área de TI).

O instrumento utilizado para a fase de coleta de dados foi um questionário *online* (*Google Forms*) com um grupo de questões sociodemográficas e outro grupo de questões sobre os fatores estressores e as estratégias de enfrentamento (Apêndice A).

As questões sociodemográficas foram agrupadas de forma a levantar perfis pessoais e profissionais dos respondentes. Os grupos de fatores estressores utilizados foram os levantados pela pesquisa de Kilimnik, Dias e Ja-

mil (2012), apresentados no item 2.8.1 deste trabalho. Contudo, não foi considerado o grupo “falta de possibilidade de crescimento” devido à incompatibilidade com a dinâmica das promoções do Exército, que ocorrem, prioritariamente, por tempo de serviço prestado.

A divulgação do endereço *online* do instrumento se deu por meio do envio de documento oficial circular interno ao DGP e às suas Diretorias e por meio de mensagens eletrônicas pessoais, sendo que os potenciais respondentes foram informados, por meio de uma mensagem inicial de boas-vindas ao questionário, acerca do que se trata a pesquisa e que poderiam desistir de participar do estudo (voluntário).

A análise dos dados levantados foi qualitativa. Ela seguiu uma abordagem de categorização de dados em grupos de fatores estressores e em classes de estratégias de enfrentamento, buscando a identificação de elementos em destaque: os principais fatores estressores reportados pela amostra, as classes de estratégias de enfrentamento mais utilizadas e outros que, porventura, viessem a ganhar notabilidade durante a análise.

A presente pesquisa visou alcançar a produção de propostas de intervenção para a problemática relacionada ao estresse, a partir dos resultados dos indicadores de saúde mental levantados. Os limites desta pesquisa podem estar definidos pela sua amostra, que contemplará uma parte da população-alvo total deste estudo. Ou seja, os profissionais de TI ligados aos sistemas corporativos de pessoal serão utilizados como fonte para o estudo de situação dos demais profissionais de TI da organização.

4 RESULTADOS

4.1 Caracterização da amostra

A pesquisa ficou disponível para preenchimento no período de 1º a 25 de agosto de 2021, atingindo uma amostra de 40 (quarenta) participantes voluntários. Com relação aos dados sociodemográficos de perfis pessoais, destacam-se, na amostra, os seguintes dados: 77,5% dos respondentes são do sexo masculino; 77,5% possuem entre 25 e 45 anos de idade; 67,5% são casados; e 77,5% possuem filhos (Apêndice B).

Por sua vez, com relação aos dados sociodemográficos de perfis profissionais, destacam-se, na amostra, os seguintes dados: 70% dos respondentes possuem Especialização ou MBA; 55% possuem entre 11 e 20 anos de experiência na área de TI e 27,5% possuem entre 6 e 10 anos; 57,5% atuam na área de Análise de Sistemas, 47,5% na área de Programação de Sistemas, sendo que 50% atuam na área de gerência ou gestão, todos estes, exclusiva ou cumulativamente às demais áreas de atuação; 55% são militares temporários e os demais são de carreira; 55% são 1º ou 2º Tenentes e outros 25% são Majores ou Capitães (Apêndice C).

4.2 Fatores estressores

Todas as afirmativas da pesquisa foram formuladas de forma a apontarem fatores estressores na sua valência positiva, sem inversão de item, nos grupos de potenciais fontes de estresse apresentados aos respondentes.

Dessa forma, alguns itens ganharam destaque pelo alto percentual de respostas corroborando as afirmativas. Por sua vez, outros itens se destacaram pelo oposto,

ou seja, pelo baixo percentual de corroboração com as afirmativas. Outros itens, ainda, mantiveram corroboração de cerca de metade das respostas (Apêndice D).

A seguir, ainda nesta seção, são apresentados os resultados que, conforme os critérios relacionados no parágrafo anterior, ganharam destaque em cada um dos grupos de potenciais fatores estressores, de acordo com a ordem em que foram apresentados aos respondentes da pesquisa.

No grupo “Carga de trabalho”, 82,5% dos respondentes sentem que muitas atividades extras prejudicam a execução das suas atividades principais; 77,5% afirmam não terem tempo suficiente para realizar as atividades com a qualidade que gostariam e 72,5% sentem dificuldade para colocar as suas tarefas em ordem de prioridade.

No grupo “Inter-relacionamento no trabalho”, nenhuma das potenciais fontes de estresse ultrapassou 32,5% de afirmativas consideradas como verdadeiras.

Em “Papel gerencial no trabalho”, todas as afirmativas fo-

ram consideradas verdadeiras por, aproximadamente, metade da amostra analisada, variando entre 40% e 62,5% das respostas.

Nesse mesmo grupo, apresentando-se itens voltados somente para profissionais que assumem papéis de gerência ou gestão, única ou concomitantemente com as demais áreas de atuação, tiveram suas questões respondidas por 27 (vinte e sete) militares, correspondendo à 67,5% dos participantes voluntários. Nesse grupo de itens, nenhuma das afirmativas ultrapassou os 41% de respostas verdadeiras, porém, destacou-se que apenas 7,41% dos gerentes e gestores têm a sensação de que não são respeitados pelas suas equipes de trabalho.

No grupo “Responsabilidade individual no trabalho”, destacou-se que 72,5% dos participantes sentem que assumem responsabilidades que não são deles e 52,5% sentem que suas responsabilidades não estão bem definidas.

No grupo “Atualização profissional”, todos os itens receberam pelo menos 60% de comprovação por parte dos participantes,

com destaque para os 92,5% que apontaram que sentem que deveriam utilizar tecnologias mais modernas e para os 85% que desejam realizar mais treinamentos e capacitações.

No grupo “Ambiente e clima organizacional”, 77,5% dos participantes sentem que a política de comunicação interna deveria ser melhorada. Com relação às condições físicas do ambiente de trabalho, nenhuma afirmativa ultrapassou 35% de respostas verdadeiras.

No grupo “Equilíbrio entre vida pessoal e profissional”, nenhuma afirmativa ultrapassou 30% de respostas verdadeiras. Em “Nível geral de pressão no trabalho”, nenhuma ultrapassou os 37,5%.

4.3 Estratégias de enfrentamento

Os participantes tiveram acesso a cada uma das estratégias de enfrentamento utilizadas para lidar com os fatores estressores a partir de afirmativas que a corroboravam, podendo selecionar como verdadeiros desde nenhum até todos os itens apresentados (Apêndice E).

As estratégias de enfrentamento apontadas como sendo mais utilizadas pela amostra foram: em primeiro lugar, a resolução de problemas, com 92,5% de respostas verdadeiras; em segundo, a aceitação da responsabilidade, com 87,5% de respostas verdadeiras; e, em seguida, o autocontrole e a reavaliação positiva, cada uma com 80% de respostas verdadeiras.

As estratégias de enfrentamento apontadas como sendo menos utilizadas pela amostra foram: a fuga ou esquiva e o confronto, apresentando 40% e 42% de respostas verdadeiras, respectivamente. Esse resultado reforça ambas as estratégias como sendo duas das menos utilizadas pelos profissionais de TI, conforme aponta o estudo de Nascimento, Silva e Guedes (2015).

Por sua vez, um pouco mais da metade dos participantes informaram utilizar o afastamento e o suporte social como estratégias de enfrentamento aos fatores estressores, com, respectivamente, 52,5% e 57,5% de respostas verdadeiras.

5 DISCUSSÃO

5.1 Análise dos resultados

É possível constatar, conforme os resultados apresentados, que os itens que receberam os maiores percentuais de respostas verdadeiras, sendo corroborados como fatores estressores no ambiente de trabalho dos profissionais de TI ligados aos sistemas corporativos de pessoal do EB, estão relacionados à utilização de tecnologias mais modernas e à realização de mais capacitações, ambos dentro do grupo “Atualização profissional”. Nesse contexto, o próprio grupo “Atualização profissional” ganha destaque, pelo fato de todos os seus itens terem recebido a partir de 60% de corroboração.

Sobre as questões de capacitação, o estudo de Servino (2010) apontou a *“Falta de capacitação realizada pela empresa que lhes permita fazer o seu trabalho tão bem quanto poderia”* como uma das vinte principais causas de estresse no profissional de TI. Contudo, cabe ressaltar que esse fator está na décima segunda posição, fazendo parte da segunda metade desse *ranking*.

Por sua vez, o estudo de Farias (2014), voltado especificamente para os desenvolvedores de *software*, levantou o “*medo da obsolescência (causado pela mudança de tecnologias)*”, questão ligada intimamente à necessidade de capacitações profissionais, como o fator estressor mais importante identificado nesse grupo. Neste ponto, respeitando-se as especificidades de cada amostra, o presente estudo corroborou o fator estressor relacionado ao medo da obsolescência, abrangendo, também, os demais profissionais atuantes em diversas outras áreas da TI.

Além disso, a revisão de literatura de Nascimento, Silva e Guedes (2015) apontou o medo da obsolescência como um dos principais estressores dos profissionais de TI, corroborando, mais uma vez, com a relevância desse fator estressor dentro do grupo de trabalhadores em questão.

Com relação ao presente estudo, ainda vale considerar que os militares temporários computaram mais da metade da amostra. Sendo assim, é possível que eles tenham impulsionado, ainda

mais, o destaque para o grupo de fatores estressores relacionado à “Atualização profissional”. Ao retornarem ao mercado, esses trabalhadores temporários deverão adequar-se às novas tecnologias que podem, até o momento, não ter sido adotadas no seu atual ambiente de trabalho.

Além disso, ainda com relação à necessidade de atualização profissional, é importante ressaltar que, nos resultados dos estudos aqui utilizados como referência, não se identificaram fatores que pudessem ser associados à necessidade de atualização tecnológica das ferramentas do ambiente de trabalho em si. Contudo, este foi, de fato, o fator estressor com mais destaque na amostra do presente estudo. Sendo assim, esse fator se apresenta como extremamente relevante para ser mais detalhadamente analisado e, sendo o caso, se tornar alvo prioritário nas ações de intervenção para a melhoria do ambiente de TI em questão.

Também é possível constatar que outro ponto de destaque está relacionado ao grupo de estressores relativos à “Carga de trabalho”, mais especificamente aos

fatores que tratam da grande quantidade de atividades extras, que limitam o tempo dos profissionais e prejudicam a qualidade de execução das suas atividades principais. Ainda nesse grupo, destaca-se a dificuldade de organização dessas atividades em ordem de prioridade por parte dos seus executores.

Nesse sentido, o presente estudo foi, de certa forma, ao encontro tanto do estudo de Servino (2010), que identificou a carga de trabalho como sendo a principal causa de estresse nos profissionais de TI, quanto da revisão de literatura de Nascimento, Silva e Guedes (2015), que apontou a sobrecarga de trabalho como o seu principal estressor. Também, o estudo de Farias (2014) apontou para a sobrecarga de trabalho como um dos principais estressores dos desenvolvedores de *software*.

Neste ponto, é importante observar que a sobrecarga de trabalho identificada como fator estressor nos estudos anteriores parece ter sido direcionada prioritariamente às atividades principais dos profissionais de TI. Por sua vez, neste estudo, as afirmativas relacionadas à sobrecarga de tra-

balho extra, e não das atividades principais, geraram os maiores índices de corroboração dos fatores como estressores dos profissionais de TI.

Ainda em destaque, observou-se, no grupo “Ambiente e clima organizacional”, a necessidade de melhorias na política de comunicação interna; e, no grupo “Responsabilidade individual no trabalho”, que os trabalhadores se sentem assumindo responsabilidades que não são suas. Ambas tiveram lugar nos estudos utilizados como referência de comparação até o momento.

A realidade acima aponta para uma demanda por uma atualização tecnológica e profissional; pela melhoria da priorização e organização das atividades, principalmente daquelas que são extras; por uma melhoria na política de comunicação interna; e por uma melhor definição de responsabilidades. A sinalização dessas demandas poderá guiar a execução de ações de intervenção a serem adotadas a nível organizacional.

Vale ressaltar que os itens que não ganharam destaque, cujas

potenciais fontes de pressão não foram corroboradas como fatores estressores pela amostra, ainda sim podem representar situações estressoras pontuais em determinadas seções, divisões ou até Diretorias do Departamento. Nesses casos, é necessário um estudo específico visando à confirmação das possibilidades e, então, a adoção de ações interventivas a serem pontualmente executadas.

No campo das potencialidades, vale ressaltar que, como pode ser constatado na apresentação dos resultados da pesquisa, o grupo de fatores estressores relacionados ao “Inter-relacionamento no trabalho” ganhou destaque pelos baixos níveis de respostas positivas. Tal situação serve de indício para se considerar que há uma boa qualidade nos relacionamentos interpessoais da amostra. Além disso, as respostas dos gestores que, em sua grande maioria, se sentem respeitados pelas suas equipes de trabalho, corroboram com o entendimento de que os níveis de qualidade das relações sociais são saudáveis para essa amostra.

Dessa forma, é indicado que esta potencialidade seja explora-

da pelas ações de intervenção a nível organizacional, o que pode ocorrer por meio de programas voltados para interação social e aumento de vínculo entre os trabalhadores no sentido de incentivar a maior utilização do suporte social como estratégia de enfrentamento, que é utilizada, ainda, por menos de 60% dos respondentes do presente estudo.

Com relação ao enfrentamento dos fatores estressores, destaca-se que a amostra se faz valer de estratégias que podem ser consideradas saudáveis, focando, ativamente, na administração das situações estressoras, e, em sua maioria, não adotando, por exemplo, comportamentos de fuga ou esquiva ou de confronto (postura ofensiva) diante das fontes de estresse.

O resultado deste estudo corrobora, em grande parte, com a revisão de literatura de Nascimento, Silva e Guedes (2015), que apontou a resolução de problemas, a aceitação da responsabilidade e o autocontrole como sendo as estratégias mais utilizadas pelos profissionais de TI pesquisados em diversos estudos anteriores.

Nesse sentido, a estratégia utilizada pela amostra de reavaliação positiva divergiu consideravelmente. No presente estudo, foi apontada como sendo utilizada por 80% da amostra, enquanto que, nos estudos anteriores, ela foi apontada como uma das estratégias menos utilizadas pelos profissionais de TI. Apesar da divergência, a estratégia em questão pode ser considerada saudável, uma vez que o indivíduo se propõe a realizar uma reavaliação cognitiva no sentido de aceitar a realidade e controlar as suas emoções negativas.

Apesar desta realidade positiva, vale observar que um pouco mais da metade da amostra se utiliza do afastamento como estratégia de enfrentamento para lidar com os fatores estressores. Este dado aponta para uma adesão considerável, por parte da amostra, a uma estratégia que pode ser considerada menos eficiente, porque configura um estado em que o profissional não consegue modificar a situação estressora e não se autorregula diante das pressões encontradas, podendo manter seu nível de estresse elevado.

No estudo de Servino (2010), o afastamento configura como uma estratégia que é mais utilizada pelos profissionais de TI que são mais jovens, normalmente com até 24 (vinte e quatro) anos de idade, fato este que chama a atenção, tendo em vista que a amostra do presente estudo não foi composta por militares dessa faixa etária.

Essa situação de uma considerável utilização do afastamento pela amostra e a identificação da boa saúde das suas relações sociais podem apontar para a necessidade de uma intervenção no sentido de orientar os profissionais para realizarem uma otimização na escolha pelas suas estratégias de enfrentamento. O objetivo seria o de que o afastamento fosse menos utilizado e o suporte social fosse ainda mais utilizado, vindo, assim, a corroborar com o estudo de Nascimento, Silva e Guedes (2015), onde o suporte social foi identificado como uma das estratégias de enfrentamento mais utilizadas pelos profissionais de TI.

5.2 Propostas de intervenção

Neste momento, vale retomar o entendimento, baseado no

estudo realizado por Nascimento, Silva e Guedes (2015), de que a ausência de ações que interve-nham no sentido de contornar as potenciais fontes de tensão no ambiente de trabalho pode afetar negativamente a saúde mental e a qualidade de vida do trabalhador, resultando na redução da sua capacidade produtiva.

Segundo Moore (2000) apud Farias (2014), a situação supra-mencionada pode gerar um aumento de rotatividade dos trabalhadores. A partir de então, também fica comprometido o sucesso do alcance dos objetivos estratégicos da organização, tendo em vista que a captação e retenção desses profissionais constitui fator crítico para tal (AGARWAL; FERRATT, 2000 apud SERVINO, 2010).

Sendo assim, diante da realidade emergente da amostra pesquisada, torna-se viável a apresentação de propostas de intervenção, ainda no nível micro de atuação, cujo objetivo é, utilizando-se de uma abordagem organizacional, conforme classificação de Kilimnik e colaboradores (2012), reduzir a presença dos fatores estres-

sores identificados no ambiente de trabalho dos profissionais de TI do DGP.

Tal conduta é aderente à orientação de Muchinsky (2004) apud Farias (2014), que ressalta a importância de não apenas mitigar os efeitos do estresse, mas, também, de atuar reduzindo ou eliminando as fontes de estresse do contexto ambiental.

Nesse sentido, vale ressaltar que as propostas de intervenção devem estar direcionadas aos diversos contextos de trabalho de cada organização, atendendo às suas especificidades. Sendo assim, serão apresentadas aqui, propostas originais, que estão alinhadas às sugestões constantes no estudo de Farias (2014) consideradas como referencial teórico deste trabalho.

Como estratégia de combate ao grupo de fatores estressores relacionados à atualização profissional, que tratam da modernização tecnológica e da capacitação profissional, pode-se sugerir a análise da viabilidade da criação tanto de projetos bem planejados que permitam uma efetiva modernização tecnológica quanto de programas

de capacitação e treinamentos técnicos, com vistas à manutenção de um ambiente profissional aderente ao que se encontra de mais atual no mercado.

Estes fatores estressores até aqui debatidos foram apontados como os mais relevantes da amostra. Sendo assim, entende-se que ações que promovam a sua redução trarão muitos benefícios para o Departamento, uma vez que os profissionais de TI terão condições de se atualizar e, então, reduzir as tensões relacionadas a essa questão. O benefício deverá ser observado em todos os níveis da organização.

Contudo, vale ressaltar que, ainda que as ações supramencionadas pareçam resultar em consequências positivas, há um conjunto de outras intervenções que devem ser realizadas a fim de que as primeiras não sejam tomadas isoladamente no contexto organizacional, o que reduziria a sua efetividade no alcance do sucesso. Esse conjunto de intervenções pode estar relacionado tanto aos demais fatores estressores identificados, quanto à garantia da assertividade do plano de ações a ser

adotado para melhoria da condição de atualização profissional da amostra.

No que se refere à redução das fontes de pressão relacionadas à carga de trabalho, faz-se necessário um treinamento com especialistas para que os profissionais, em todos os níveis e áreas da TI, adquiram a habilidade de planejar, de forma cada vez mais eficiente, as suas atividades de rotina e sejam capazes de melhor lidar com as tarefas extras e de natureza não programável. O objetivo final é alcançar uma administração de tempo mais eficaz pelos trabalhadores.

Ainda com relação à carga de trabalho, vale ressaltar que as propostas anteriores giram em torno da administração de tempo e trabalho, contudo, é possível que seja avaliado, em nível gerencial, se há necessidade de aumento ou redistribuição interna de efetivo ou de uma redefinição de cargos e metas ou, ainda, de uma delimitação mais clara e objetiva das responsabilidades de cada grupo de profissionais, possibilitando uma divisão de tarefas mais realista e eficiente e um melhor pla-

nejamento do trabalho que deverá ser realizado pelas equipes. Essas ações também têm potencial para solucionar questões relacionadas à execução de atividades que são consideradas pelos trabalhadores como pertencentes a outras equipes.

Quanto à melhoria da comunicação interna, além de um estudo inicial para avaliar as nuances do fluxo oficial de informações dentro da instituição, devem ser realizadas ações para treinamento do pessoal com especialistas no que concerne à melhoria da própria comunicação interpessoal dos trabalhadores.

Com foco em uma abordagem mais individualizada para redução do estresse, conforme classificação de Kiliminik e colaboradores (2012), é importante salientar que, diante do notável bom inter-relacionamento no ambiente de trabalho da amostra, é oportuna e recomendada a ampliação de ações que estimulem a utilização do suporte social como estratégia de enfrentamento aos fatores estressores que não puderem ser eliminados do ambiente, sendo elas, por exemplo, as próprias dinâmi-

cas de grupo ou, até mesmo, eventos que promovam a interação social sadia dos trabalhadores.

Ainda com relação a uma atuação em uma abordagem mais individualizada, é possível conscientizar os trabalhadores no sentido de evitarem utilizar o afastamento como estratégia de enfrentamento, tendo em vista a sua baixa efetividade, conforme exposto anteriormente neste trabalho. Isto pode ser realizado, também, através da estimulação de uso da estratégia de suporte social, em substituição ao afastamento.

Também vale analisar a viabilidade da criação de um programa mais amplo de melhoria da qualidade de vida do trabalhador, composto por equipes multidisciplinares, capazes de propor ações em diversas áreas, utilizando-se, concomitantemente, das abordagens de atuação organizacional e individual, promovendo desde a estimulação à atividade física como meio de redução de estresse, passando pela promoção de ginásticas laborais, dinâmicas de grupo que trabalhem as habilidades interpessoais com foco na comunicação, até capacitações sobre

administração do tempo e melhoria na seleção das estratégias de enfrentamento aos fatores estressores, entre outras e, por fim, que seja monitorado continuamente por meio de indicadores de desempenho. Essas equipes podem ser compostas por psicólogos, psiquiatras e terapeutas, educadores físicos, fisioterapeutas, médicos ocupacionais, administradores, engenheiros, artistas e toda uma gama de profissionais que podem apoiar o processo de redução de estresse e melhoria da qualidade de vida do trabalhador, conforme recomendação de Nascimento, Silva e Guedes (2015).

Para adoção de cada uma das propostas de intervenção aqui apresentadas, é essencial que as nuances da cultura da instituição também sejam conhecidas para que sejam realizados os devidos ajustes no sentido de eliminar ou reduzir os aspectos impeditivos ou que geram atraso no alcance do ambiente com menos fontes de pressão.

6 CONCLUSÃO

Este trabalho objetivou propor intervenções para redução ou eliminação das fontes de pressão

presentes no ambiente dos profissionais de TI ligados aos sistemas corporativos de pessoal do EB, a partir do levantamento, por meio da aplicação de um questionário *online*, dos principais fatores estressores e estratégias de enfrentamento utilizadas por esses trabalhadores.

As intervenções propostas visam à adoção de ações que reduzam o estresse e, consequentemente, melhorem a dimensão da saúde mental e a qualidade de vida dos trabalhadores, o que aumenta a motivação e o comprometimento desses profissionais com as suas atividades na instituição, reduzindo, também, a sua rotatividade. Este último aspecto, inclusive, ganha destaque, tendo em vista a considerável participação de militares temporários na amostra estudada.

Tais mudanças trazem efeitos positivos para o alcance dos objetivos estratégicos organizacionais, uma vez que as atividades de TI permeiam todas as áreas de uma instituição, o que não é diferente no EB. Nesse contexto, as propostas de intervenção se adéquam ao que preconiza o Processo de

Transformação do EB, vislumbrando o profissional de TI como um recurso que permitirá o sucesso da Força.

É importante considerar que as propostas de intervenção apresentadas são aderentes à realidade da amostra observada. Este fato permitiu que o presente trabalho fosse especialmente relevante, pois provocou a emersão das peculiaridades do público-alvo em questão, tais como fatores estressores e estratégias de enfrentamento atípicos para os profissionais de TI quando comparados a estudos anteriores, como, respectivamente, a necessidade de modernização tecnológica das ferramentas de trabalho e a reavaliação positiva, possibilitando a elaboração de propostas de intervenção em um nível micro de atuação que fossem bem direcionadas ao contexto da amostra.

Contudo, é possível e oportuna a realização de diversas outras pesquisas para que sejam identificadas as principais fontes de estresse nos demais ambientes de TI da Força e, então, sejam promovidas ações aderentes a cada uma dessas realidades. Esta seria,

inclusive, uma possibilidade de trabalho futuro.

Outra sugestão de trabalho futuro seria o estudo da presença dos sintomas típicos da fase de exaustão do processo de adoecimento do estresse em uma amostra desejada. Os dados coletados podem servir de termômetro e identificar o quantitativo de profissionais que estão nesse nível de estresse, possibilitando ações que evitem o nível máximo de exaustão, configurado, por exemplo, pela Síndrome de *Burnout*.

Por fim, pode-se afirmar que o presente estudo corroborou, em grande parte, com a suposição de que há um compartilhamento da realidade vivenciada pelos profissionais de TI do EB com os profissionais de TI do restante do Brasil.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antonio Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato Francisco Rodrigues. 2012. 141 f. **Qualidade de vida:** definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa. Escola de

Artes, Ciências e Humanidades – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: http://www.each.usp.br/edicoes-each/qualidade_vida.pdf. Acesso em: 20 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Defesa. Exército Brasileiro. Comando do Exército. Portaria n° 1.211, de 2 de agosto de 2018. **Aprova a Concepção Estratégica de Tecnologia da Informação** e dá outras providências. Disponível em: <https://bdex.eb.mil.br/jspui/handle/1/1282>. Acesso em: 18 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Defesa. Exército Brasileiro. Estado-Maior do Exército. Portaria n° 75, de 10 de junho de 2010. **Aprova a Diretriz para Implantação do Processo de Transformação do Exército Brasileiro**. Disponível em: <https://bdex.eb.mil.br/jspui/handle/1/1876>. Acesso em: 18 jul. 2021.

FARIAS, Ítala Célly Bezerra de. **Um estudo sobre os fatores estressores que interferem em integrantes das equipes de desenvolvimento de software**. 2014. 116 f. Dissertação

(Mestrado) – Curso de Ciência da Computação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/12416>. Acesso em: 4 jul. 2021.

FLECK, Marcelo Pio de Almeida *et al.* Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Brazilian Journal of Psychiatry**, [online], v. 21, n. 1, p. 19-28, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1516-44461999000100006>. Acesso em 20 jul.2021.

FLORENTINO, Simone *et al.* Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional: uma análise junto a profissionais do setor de Tecnologia da Informação. **Perspectivas Contemporâneas. Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 104–125, 2015. Disponível em: <http://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/1190>. Acesso em: 4 jul. 2021.

KILIMNIK, Zélia Miranda; DIAS,

- Sheila Mara Oliveira; JAMIL, George Leal. Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, [S.l.], v. 11, n. 2, dez. 2012. ISSN 1677-3071. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/1044>. Acesso em: 4 jul. 2021.
- MORAES, Lúcio Flávio Renault de *et al.* O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional e da psicopatologia do trabalho. **Cadernos de Psicologia - PUC/MG**, v. 3, n. 4, p. 8-11, dez. 1996.
- NASCIMENTO, Carla Catharine Chave; SILVA, Davilene Nascimento Velame da; GUEDES, Lidiane de Fátima Barbosa. **Estresse em profissionais de Tecnologia da Informação**: causas e estratégias de enfrentamento. 2015. 30 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação) – Curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho, Bahiana – Escola de Medicina e Saúde Pública, Salvador, 2015. Disponível em: <https://repositorio.bahiana.edu.br:8443/jspui/handle/bahiana/773>. Acesso em: 4 jul. 2021.
- SEIDL, Eliane Maria Fleury; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Saúde Pública**, [online], v. 20, n. 2, p. 580-588, 2014. ISSN 1678-4464. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000200027>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de Tecnologia da Informação e suas estratégias de enfrentamento**. 2010. 144 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Informática, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2010. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/123456789/1317>. Acesso em: 4 jul. 2021.
- SERVINO, Sandro; NEIVA, Elaine Rabelo; CAMPOS, Rodrigo Pires de. Estresse ocupacional e estratégias de enfrentamento entre profissionais de Tecnologia

da Informação. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 238-254, jul. 2013. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202013000200007&lng=pt&nr=iso. Acesso em: 4 jul. 2021.

WHOQOL Group. The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization, In: ORLEY, J.; KUYKEN, W. (Eds.). **Quality of life assessment: international perspectives**. Heidelberg: Springer Verlag; 1995. p. 41-60.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO ONLINE

Título: Estresse nos profissionais de TI ligados aos sistemas corporativos de pessoal do Exército Brasileiro.

Mensagem de boas-vindas:

Este estudo visa investigar os principais fatores estressores e as estratégias de enfrentamento mais utilizadas pelos profissionais de TI ligados aos sistemas corporativos de pessoal do Exército Brasileiro.

Se o(a) senhor(a) serve em uma Divisão ou Seção de TI do Departamento-Geral do Pessoal ou Diretorias, gostaria de convidá-lo(a) a participar deste estudo. Todas as respostas são confidenciais e anônimas e serão armazenadas de forma segura.

O estudo leva aproximadamente 15 minutos para ser concluído e não contém nenhuma informação pessoal que permita a identificação do(a) senhor(a). Os dados serão utilizados apenas para fins de pesquisa acadêmica para Escola de Formação Complementar do Exército / Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais. O(A) senhor(a) pode desistir de participar deste estudo a qualquer momento, bastando parar de responder a este questionário.

Se o(a) senhor(a) tiver alguma dúvida, desconforto ou comentário, não hesite em entrar em contato com os responsáveis pela pesquisa: o orientador Maj Arruda (arruda.eduardo@eb.mil.br) ou a aluna Cap Luiza (luiza.castro@eb.mil.br).

Ao apertar o botão “PRÓXIMO” ou “NEXT” abaixo, o(a) senhor(a) estará concordando em participar da pesquisa.

Desde já, agradecemos pela colaboração.

Questões apresentadas ao participante voluntário:

1. Questões sociodemográficas - Perfil pessoal

1.1. Qual é o sexo do(a) senhor(a)?

- a) Feminino
- a) Masculino

1.2. Qual é a idade do(a) senhor(a)?

- a) Até 24 anos
- b) Entre 25 e 35 anos
- c) Entre 36 e 45 anos
- d) Entre 46 e 55 anos
- e) Mais de 55 anos

1.3. Qual é o estado civil do(a) senhor(a)?

- Solteiro(a)
- a) Casado(a)
- b) Separado(a)
- c) Divorciado(a)
- d) Viúvo(a)
- e) União Estável

1.4. O(A) senhor(a) tem filhos?

- a) Sim
- b) Não

2. Questões sociodemográficas - Perfil profissional

2.1. Qual o nível de escolaridade do(a) senhor(a)?

- a) Fundamental
- b) Médio
- c) Graduação
- d) Especialização e MBA
- e) Mestrado
- f) Doutorado
- g) Pós-doutorado

2.2. O(A) senhor(a) tem quanto tempo de experiência na área de TI?

- a) Menos de 5 anos
- b) Entre 6 e 10 anos
- c) Entre 11 e 20 anos
- d) Entre 21 e 30 anos
- e) Mais de 30 anos

2.3. Selecione as principais atividades exercidas pelo(a) senhor(a) na área de TI:

- a) Suporte ao usuário
- b) Análise de sistemas
- c) Programação de sistemas
- d) Infraestrutura de redes
- e) Banco de dados
- f) Gerência ou gestão

2.4. O(A) senhor(a) é militar de carreira, militar temporário ou servidor civil?

- a) Militar de carreira
- b) Militar temporário
- c) Servidor Civil

2.5. Qual é o posto/graduação do(a) senhor(a)?

- a) Coronel
- b) Tenente-Coronel
- c) Major
- d) Capitão
- e) 1° Tenente
- f) 2° Tenente
- g) Aspirante
- h) Subtenente
- i) 1° Sargento
- j) 2° Sargento
- k) 3° Sargento
- l) Cabo
- m) Soldado

3. Questões sobre potenciais fontes de estresse

Tipo de questão: Verdadeira ou falsa

Instrução: Para cada uma das afirmativas, marque a opção que está de acordo com a percepção do(a) senhor(a) sobre:

3.1. *Carga de trabalho*

- a) Sinto-me sobrecarregado(a) pelas atividades diárias
- b) Sinto-me sobrecarregado(a) pelas atividades extras
- c) Sinto que não tenho tempo suficiente para realizar as minhas atividades com a qualidade que gostaria
- d) Sinto dificuldade para colocar as minhas tarefas em ordem de prioridade
- e) Sinto dificuldade para entregar as minhas tarefas dentro do prazo
- f) Sinto que muitas atividades extras prejudicam a execução das minhas atividades principais

3.2. *Inter-relacionamento no trabalho*

- a) Sinto-me desvalorizado(a) pelos gestores
- b) Sinto que não posso contar com meus colegas de trabalho
- c) Sinto hostilidade na forma de tratamento entre meus colegas de trabalho
- d) Não me sinto motivado(a) a interagir com meus gestores ou colegas de trabalho

3.3. *Papel gerencial no trabalho*

- a) Sinto que meus gestores não entendem as minhas necessidades
- b) Sinto dificuldade em obter todas as informações necessárias para realizar minhas tarefas
- c) Sinto que recebo tarefas que estão abaixo das minhas capacidades
- d) Sinto que recebo tarefas que excedem meus recursos

-
- e) Sinto que meus gestores não priorizam minhas atividades na distribuição de recursos (humanos, financeiros e outros)
 - f) Sinto que meus resultados são pouco valorizados pelos meus gestores

3.4. Papel gerencial no trabalho (apenas para gerentes e gestores)

- a) Sinto-me pouco preparado(a) para assessorar meus gestores
- b) Sinto-me pouco preparado(a) para coordenar minhas equipes de trabalho
- c) Sinto que não sou respeitado(a) pela minha equipe de trabalho
- d) Sinto que não tenho autonomia para tomar decisões

3.5. Responsabilidade individual no trabalho

- a) Sinto que não tenho autonomia sobre meus trabalhos
- b) Sinto que assumo a responsabilidade por tarefas que não são minhas
- c) Sinto que as minhas responsabilidades não estão bem definidas

3.6. Atualização profissional

- a) Sinto o desejo de realizar mais treinamentos e capacitações
- b) Sinto que meus conhecimentos não estão acompanhando a velocidade das evoluções tecnológicas
- c) Sinto que deveria utilizar tecnologias mais modernas
- d) Sinto-me pressionado(a) a me atualizar profissionalmente

3.7. Ambiente e clima organizacional

- a) Sinto-me em um ambiente com pouca abertura à inovação

-
- b) Sinto-me perdido(a) com relação aos processos e padrões da organização
 - c) Sinto que a política de comunicação interna deveria ser melhorada
 - d) Sinto falta de receber feedbacks sobre os trabalhos que realizo
 - e) Sinto-me desconfortável com a forma que sou tratado(a) pelos usuários
 - f) Sinto-me desconfortável com o mobiliário que me é disponibilizado
 - g) Sinto que as minhas ferramentas de trabalho poderiam ser melhores (computador e periféricos, softwares e outros)
 - h) Sinto-me desconfortável com o meu ambiente físico de trabalho (climatização, ruído, iluminação e outros)

3.8. *Equilíbrio entre vida pessoal e profissional*

- a) Sinto que não tenho tempo de me dedicar a minha vida pessoal como gostaria por causa do trabalho
- b) Sinto que não tenho ânimo para me dedicar a minha vida pessoal como gostaria por causa do trabalho

3.9. *Nível geral de pressão no trabalho*

- a) Sinto-me pressionado(a) no ambiente de trabalho
- b) Sinto-me incomodado(a) com as formas de controle do meu trabalho
- c) Sinto-me exageradamente exigido(a) em minhas atividades

4. **Questões sobre Estratégias de enfrentamento**

Tipo de questão: Verdadeira ou falsa

Instrução: Para cada uma das afirmativas, marque a opção que está de acordo com a percepção sobre como o(a) senhor(a) lida com os fatores estressores (Verdadeira ou falsa).

-
- a) Costumo assumir uma postura ofensiva, buscando resolver as situações estressantes de forma ativa
 - b) Costumo assumir uma postura defensiva, evitando confrontar-me com as situações estressantes
 - c) Envio meus esforços para controlar minhas emoções diante das situações estressantes
 - d) Procuo suporte social, buscando apoio com pessoas da minha confiança
 - e) Aceito a realidade e lido com a situação estressante em busca de uma solução
 - f) Imagino soluções, porém não consigo mitigar as situações estressantes
 - g) Resolvo os problemas de forma a diminuir ou eliminar as situações estressantes
 - h) Tento reinterpretar o significado da situação estressante para um lado mais positivo

APÊNDICE B

TABELA DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS – PERFIL PESSOAL

Dados sociodemográficos	Respostas
Questões sociodemográficas - Perfil pessoal	
<i>Qual é o sexo do(a) senhor(a)?</i>	
Feminino	22,50%
Masculino	77,50%
<i>Qual é a idade do(a) senhor(a)?</i>	
Até 24 anos	0,00%
Entre 25 e 35 anos	32,50%
Entre 36 e 45 anos	45,00%
Entre 46 e 55 anos	15,00%
Mais de 55 anos	7,50%
<i>Qual é o estado civil do(a) senhor(a)?</i>	
Solteiro(a)	12,50%
Casado(a)	67,50%
Separado(a)	2,50%
Divorciado(a)	7,50%
Viúvo(a)	0,00%
União Estável	10,00%
<i>O(A) senhor(a) tem filhos?</i>	
Sim	77,50%
Não	22,50%

APÊNDICE C

TABELA DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS – PERFIL PROFISSIONAL

<i>Dados sociodemográficos</i>	<i>Respostas</i>
<i>Questões sociodemográficas - Perfil profissional</i>	
<i>Qual o nível de escolaridade do(a) senhor(a)?</i>	
Fundamental	0,00%
Médio	0,00%
Graduação	20,00%
Especialização e MBA	70,00%
Mestrado	10,00%
Doutorado	0,00%
Pós-doutorado	0,00%
<i>O(A) senhor(a) tem quanto tempo de experiência na área de TI?</i>	
Menos de 5 anos	2,50%
Entre 6 e 10 anos	27,50%
Entre 11 e 20 anos	55,00%
Entre 21 e 30 anos	7,50%
Mais de 30 anos	7,50%
<i>Selecione as principais atividades exercidas pelo(a) senhor(a) na área de TI:</i>	
Suporte ao usuário	35,00%
Análise de sistemas	57,50%
Programação de sistemas	47,50%
Infraestrutura de redes	30,00%
Banco de dados	42,50%
Gerência ou gestão	50,00%
<i>O(A) senhor(a) é militar de carreira, militar temporário ou servidor civil?</i>	
Militar de carreira	45,00%
Militar temporário	55,00%
Servidor Civil	0,00%
<i>Qual é o posto/graduação do(a) senhor(a)?</i>	
Coronel	2,50%
Tenente-Coronel	2,50%
Major	12,50%
Capitão	12,50%
1º Tenente	30,00%
2º Tenente	25,00%
Aspirante	5,00%
Subtenete	2,50%
1º Sargento	0,00%
2º Sargento	5,00%
3º Sargento	2,50%
Cabo	0,00%
Soldado	0,00%

APÊNDICE D

TABELA DE CORROBORAÇÃO COM OS FATORES ESTRESSORES

<i>Fatores estressores</i>	<i>Respostas verdadeiras</i>
<i>Carga de trabalho</i>	
Sinto-me sobrecarregado(a) pelas atividades diárias	47,50%
Sinto-me sobrecarregado(a) pelas atividades extras	60,00%
Sinto que não tenho tempo suficiente para realizar as minhas atividades com a qualidade que gostaria	77,50%
Sinto dificuldade para colocar as minhas tarefas em ordem de prioridade	72,50%
Sinto dificuldade para entregar as minhas tarefas dentro do prazo	50,00%
Sinto que muitas atividades extras prejudicam a execução das minhas atividades principais	82,50%
<i>Inter-relacionamento no trabalho</i>	
Sinto-me desvalorizado(a) pelos gestores	32,50%
Sinto que não posso contar com meus colegas de trabalho	10,00%
Sinto hostilidade na forma de tratamento entre meus colegas de trabalho	22,50%
Não me sinto motivado(a) a interagir com meus gestores ou colegas de trabalho	22,50%
<i>Papel gerencial no trabalho</i>	
Sinto que meus gestores não entendem as minhas necessidades	52,50%
Sinto dificuldade em obter todas as informações necessárias para realizar minhas tarefas	60,00%
Sinto que recebo tarefas que estão abaixo das minhas capacidades	40,00%
Sinto que recebo tarefas que excedem meus recursos	47,50%
Sinto que meus gestores não priorizam minhas atividades na distribuição de recursos (humanos, financeiros e outros)	62,50%
Sinto que meus resultados são pouco valorizados pelos meus gestores	40,00%
<i>Papel gerencial no trabalho (apenas para gerentes e gestores)</i>	
Sinto-me pouco preparado(a) para assessorar meus gestores	33,33%
Sinto-me pouco preparado(a) para coordenar minhas equipes de trabalho	40,74%
Sinto que não sou respeitado(a) pela minha equipe de trabalho	7,41%
Sinto que não tenho autonomia para tomar decisões	37,04%
<i>Responsabilidade individual no trabalho</i>	
Sinto que não tenho autonomia sobre meus trabalhos	27,50%
Sinto que assumo a responsabilidade por tarefas que não são minhas	72,50%
Sinto que as minhas responsabilidades não estão bem definidas	52,50%
<i>Atualização profissional</i>	
Sinto o desejo de realizar mais treinamentos e capacitações	85,00%
Sinto que meus conhecimentos não estão acompanhando a velocidade das evoluções tecnológicas	67,50%
Sinto que deveria utilizar tecnologias mais modernas	92,50%
Sinto-me pressionado(a) a me atualizar profissionalmente	60,00%
<i>Ambiente e clima organizacional</i>	
Sinto-me em um ambiente com pouca abertura à inovação	60,00%
Sinto-me perdido(a) com relação aos processos e padrões da organização	47,50%
Sinto que a política de comunicação interna deveria ser melhorada	77,50%
Sinto falta de receber feedbacks sobre os trabalhos que realizo	52,50%
Sinto-me desconfortável com a forma que sou tratado(a) pelos usuários	17,50%
Sinto-me desconfortável com o mobiliário que me é disponibilizado	15,00%
Sinto que as minhas ferramentas de trabalho poderiam ser melhores (computador e periféricos, softwares e outros)	35,00%
Sinto-me desconfortável com o meu ambiente físico de trabalho (climatização, ruído, iluminação e outros)	17,50%
<i>Equilíbrio entre vida pessoal e profissional</i>	
Sinto que não tenho tempo de me dedicar a minha vida pessoal como gostaria por causa do trabalho	30,00%
Sinto que não tenho ânimo para me dedicar a minha vida pessoal como gostaria por causa do trabalho	27,50%
<i>Nível geral de pressão no trabalho</i>	
Sinto-me pressionado(a) no ambiente de trabalho	30,00%
Sinto-me incomodado(a) com as formas de controle do meu trabalho	37,50%
Sinto-me exageradamente exigido(a) em minhas atividades	15,00%

APÊNDICE E

TABELA DE CORROBORAÇÃO COM AS ESTRATÉGIAS
DE ENFRENTAMENTO

<i>Estratégias de enfrentamento</i>	<i>Respostas verdadeiras</i>
Costumo assumir uma postura ofensiva, buscando resolver as situações estressantes de forma ativa	42,50%
Costumo assumir uma postura defensiva, evitando confrontar-me com as situações estressantes	52,50%
Envio meus esforços para controlar minhas emoções diante das situações estressantes	80,00%
Procuro suporte social, buscando apoio com pessoas da minha confiança	57,50%
Aceito a realidade e lido com a situação estressante em busca de uma solução	87,50%
Imagino soluções, porém não consigo mitigar as situações estressantes	40,00%
Resolvo os problemas de forma a diminuir ou eliminar as situações estressantes	92,50%
Tento reinterpretar o significado da situação estressante para um lado mais positivo	80,00%