

## ANÁLISE DE FATORES ESTRESSORES E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO EM PROFISSIONAIS DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

15

### ANALYSIS OF STRESSING FACTORS AND COPING STRATEGIES IN PROFESSIONALS IN THE INFORMATION TECHNOLOGY SECTOR

Rachel Seripierro Rodrigues<sup>1</sup>, Wagner Ulisses Duarte<sup>1</sup>, Mateus Guilherme Fuini<sup>2</sup>,  
Joaquim M. F. Antunes Neto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Graduados do CST em Gestão da Tecnologia da Informação, pela Faculdade de Tecnologia de Itapira “Ogari de Castro Pacheco” (FATEC-Itapira); <sup>2</sup>Mestre em Engenharia da Computação pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) e coordenador do CST em Gestão da Tecnologia da Informação FATEC-Itapira, <sup>3</sup>Doutor em Biologia Funcional e Molecular (Instituto de Biologia, UNICAMP), na área de Bioquímica do Estresse e docente da FATEC-Itapira

**Contato:** joaquim\_netho@yahoo.com.br

#### RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi analisar parâmetros de estresse e enfrentamento de trabalhadores do setor da tecnologia da informação. Para tanto, foi enviado o questionário via internet para empresas da cidade de Itapira e região. Ao todo, 50 colaboradores responderam dois instrumentos: a escala de estresse no trabalho e a estratégia de enfrentamento de estresse no trabalho. Os dados foram analisados estatisticamente, considerando média e desvio padrão, utilizando-se o programa Microsoft Office Excel 2016 e SPSS 22.0 (*Statistical Package of Social Science*) para Windows. Foram aplicados os testes de variância e regressão múltipla e verificação de possíveis relações significativas ( $p \leq 0,05$ ). Os resultados obtidos mostraram 11 questões com tendências estressoras, tais como: valorização pelo superior, encobrimento de resultados positivos pelo superior, perspectiva de crescimento, desenvolvimento de tarefas consideradas inferiores à formação, falta de comunicação, discriminação/favoritismo, deficiência de capacitações nos treinamentos, isolamento, brincadeiras no ambiente de trabalho, baixo aproveitamento das competências e capacidades e contradições nas tarefas desenvolvidas. Observou-se que a estratégia de “fuga e esquiva” é a que apresenta maior tendência de utilização por parte dos entrevistados. Concluindo, pode-se considerar que os instrumentos foram satisfatórios para avaliar condições de estresse no setor de tecnologia da informação. O estresse, apontado no estudo, está relacionado com as ações do gestor. Caso não haja uma sintonia entre gestor e colaborador, o ambiente organizacional torna-se propício para o desencadeamento de situações estressoras.

**Palavras-Chave:** Tecnologia da informação. Estresse. Enfrentamento. Ambiente organizacional. Gestão.

#### ABSTRACT

The aim of this work was to analyze stress parameters and coping in workers in the information technology sector. For that, a questionnaire was sent through the Internet to companies in the

city of Itapira and region. Altogether, 50 employees answered two instruments: the stress scale at work and the stress coping strategy at work. Data were analyzed statistically, considering average and standard deviation, using the program Microsoft Office Excel 2016 and SPSS 22.0 (Statistical Package of Social Science) for Windows. The tests of variance and multiple regression and verification of possible significant relationships were applied ( $p \leq 0.05$ ). The results obtained showed that there were 11 stressful issues, such as: valorization by the superior, masking of positive results by the superior, perspective of growth, development of tasks considered inferior to training, lack of communication, discrimination / favoritism, lack of training capacities, isolation, jokes in the work environment, low utilization of skills and abilities and contradictions in the tasks developed. It was observed that the strategy of "escape and avoidance" is the one that presents a greater tendency of use by the interviewees. In conclusion, the instruments could be considered satisfactory for evaluating stress conditions in the information technology sector. The stress, pointed out in the study, is related to the actions of the manager. If there is no synchronization between manager and employee, the organizational environment becomes conducive to the triggering of stressful situations.

**Keywords:** Information technology. Stress. Coping. Organizational environment. Management.

## INTRODUÇÃO

No atual estágio de desenvolvimento da humanidade, a questão da qualidade de vida não pode ser vista como simples modismo passageiro, com intuito de entretenimento. Hoje, ela se torna objetivo a ser alcançado, pois se observa o prolongamento da vida mediante avanços científicos e tecnológicos em vários setores do progresso humano (VILELA; CARVALHO; ARAÚJO; 2006).

Portanto, surge o interesse na definição do que seria qualidade de vida. Nobre (1995) aponta que seus atributos residem no tempo de trânsito e nas suas condições de tráfego, entre a moradia e o trabalho; está na qualidade dos serviços oferecidos pelos médicos e hospitais; presencia-se nas áreas verdes nas grandes cidades; subentende-se nos aspectos de segurança que nos protege de criminosos; ou é até mesmo a ausência dos efeitos colaterais de um determinado medicamento; a nossa realização profissional, financeira; o usufruir do lazer; o acesso à cultura, do conforto, à saúde; é ter um amor. Ou seja, cada um pode considerar o que é importante para se viver bem.

Minayo (2000) ressalta que qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, determinada pelo nível de satisfação encontrado nas relações da vida familiar, amorosa, social e ambiental e até mesmo à própria estética existencial. Neste contexto, precisa-se considerar a síntese cultural dos elementos que determinada sociedade identifica como padrão de conforto e bem-estar. Qualidade de vida permite abranger muitos significados que exprimem conhecimentos, valores e experiências de indivíduos e sua coletividade numa determinada época, espaço e história; assim sendo, é construção social com a marca da relatividade cultural.

Essa relatividade de noção, que em última instância remete ao plano do indivíduo, tem ao menos três padrões de referências:

“[...] O primeiro é histórico. Ou seja, em determinado tempo de seu desenvolvimento econômico, social e tecnológico, uma sociedade específica tem um parâmetro de qualidade de vida diferente da mesma sociedade em outra etapa histórica. O segundo é cultural. Certamente, valores e necessidades são construídos e hierarquizados diferentemente pelos povos, revelando suas tradições. O terceiro aspecto se refere às estratificações ou classes sociais. Os estudiosos que analisam as sociedades em que as desigualdades e heterogeneidades são muito fortes mostram que os padrões e as concepções de bem-estar são também estratificados: a ideia de qualidade de vida está relacionada ao bem-estar das camadas superiores e à passagem de um limiar a outro”. (MINAYO, p. 02-03, 2000).

O conceito de qualidade de vida que mais tem ganhado destaque por parte dos pesquisadores é o desenvolvido pelo Grupo de Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões, preocupações” (FLECK et al., p. 179, 2000).

O que fica evidente é que há uma visão intrínseca entre qualidade de vida e saúde, muito pela promoção travada em estudos da medicina social. A promoção da saúde passou a ser tema central de discussão, o que redimensiona o pensamento sanitário e traz como fatores determinantes o estilo de vida, os avanços da biologia humana, o ambiente físico e social e os serviços de saúde. Conferências mundiais promovem e ampliam o conceito de promoção de saúde (MINAYO, 2000).

Porém, Pereira, Teixeira e Santos (2012) colocam que, apesar das inúmeras definições para qualidade de vida, não pode se considerar uma que seja amplamente aceita. Descrevem que não se deve associar o termo a apenas fatores relacionados à saúde – bem-estar físico, mental, emocional -, mas que haja uma reflexão quanto ao trabalho, família, amigos, circunstâncias do cotidiano e, sobretudo, atentar-se à percepção pessoal de quem pretende se investigar. Até mesmo aspectos difíceis de serem compreendidos e muitas vezes mensurados devem também ser considerados, como a felicidade, o amor, a liberdade. Vê-se que uma definição que seja operacional torna-se difícil de ser elaborada. Considera-se, atualmente, que o conceito de qualidade de vida deva “[...] dar conta da multiplicidade de dimensões nas chamadas abordagens gerais ou holísticas” (PEREIRA; TEIXEIRA; SANTOS, p. 244, 2012), tal como o já apresentado anteriormente pela Organização Mundial da Saúde.

Os estudos sobre qualidade de vida no trabalho ganharam destaque no meio acadêmico, sobretudo quanto aos aspectos da humanização do trabalho, e não pelas questões dos aspectos que enfatizam saúde e segurança. Pela qualidade de vida no trabalho é que se pode criar oportunidades ao trabalhador, possibilitando-lhe “[...] maior responsabilidade, autonomia, participação no processo decisório, nos resultados e no seu desenvolvimento completo” (ROCHA, 1998, p. 15), trazendo ao indivíduo maiores possibilidades de realização pessoal e progresso em seu trabalho.

Interessante observar que, em 1973, estudos de McGregor apresentavam o indivíduo perante o trabalho considerando duas teorias: Teoria X e Teoria Y. A primeira trazia que o sujeito era incapaz de gerenciar e dirigir seu trabalho, de forma que a rígida vigilância e a possibilidade de sanções poderiam ser estratégias vigentes. Assim sendo,

o trabalhador é encarado como uma pessoa dotada de imaturidade, que se frustra e apresenta relações conflituosas nas suas ações. Perante tal quadro, era de se esperar que as pessoas demonstrassem passividade, indolência e apego apenas ao benefício econômico (ARGYRIS, 1996).

A Teoria Y apresenta um novo indivíduo: aquele que não é avesso perante o trabalho e que tem potencial de um ser criativo, responsável, com necessidade de autonomia e profissionalização. Neste contexto a organização passa a ter responsabilidades na geração de recompensas e de criar condições que fossem satisfatórias no encorajamento das realizações profissionais. A Teoria Y reorganiza a relação entre gerente e subordinado, no mesmo tempo em que permite ao trabalhador fazer parte das responsabilidades de planejamento e estabelecimento de metas na organização (CARVELL, 1982). Surge, o marco para as definições dos parâmetros de estudos sobre qualidade de vida e trabalho.

A multiplicidade de dimensões chegou também em estudos que enfocam a qualidade de vida nas organizações. A revolução em produtividade, nos últimos anos, transformou a vida das pessoas nos grandes centros urbanos, estabelecendo um excesso de horas de trabalho e uma pressão para serem cada vez mais produtivas. Tornando, hoje, assim a face profissional seja um dos aspectos mais valorizados pelo ser humano (CONTE, 2003).

O conceito de qualidade de vida no trabalho passa a ser compreendido pelo simples fato de que as pessoas passam em um ambiente de trabalho mais de oito horas por dia, ao longo, pelo menos, trinta e cinco anos de suas vidas. Kaplan e Norton (1997) já haviam definido, há duas décadas, o *Balanced Scorecard*, como uma estratégia de avaliar o desempenho das empresas, considerando sua missão, visão e valores. Propuseram, então, quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos e pessoas. É neste quarto critério que surge um olhar para o estabelecimento do conceito em qualidade de vida no trabalho. Muito provável que funcionários capacitados, motivados e bem remunerados passem a melhorar seu desempenho, reduzindo custos e apresentando soluções melhores aos clientes, que se desdobram em maior vitalidade financeira para a empresa. Entre 1997 e 2004, vê-se uma expansão de estudos sobre a qualidade de vida no trabalho, com obras completas voltadas para revelar as complexas práticas de qualidade e produtividade no âmbito da qualidade de vida (FERNANDES, 1996; SILVA; MARCHI, 1997; SPINELLI; ANDRADE, 1998; HANDAR; MENDES; FACCI, 2004; LISONDO, 2004).

Foi no contexto desenhado anteriormente que Tolfo e Piccinini (2001) relatam as profundas transformações da época. As temáticas como globalização, competitividade, flexibilização e as novas formas de organização do trabalho passaram a ser objetos de estudo. Na Terceira Revolução Industrial, as pessoas atuantes nas organizações passaram a ser fonte de interesse, uma vez que são elas próprias que possibilitam a vantagem competitiva nas organizações e, assim, faz-se necessária a incorporação de ações que conduzam à qualidade de vida no trabalho.

Se por um lado, as mudanças e inovações tecnológicas podem trazer benefícios econômicos para as empresas e de desempenho para o trabalhador, por outro, podem induzir problemas de ordem cognitiva, social e até mental, ocasionando sérias

consequências para a saúde integral do trabalhador. Não se deve esquecer que a tecnologia é algo neutro, isto é, por si mesma, não gera efeitos positivos nem negativos. O que afeta a capacidade de trabalho são a qualidade e intensidade das exigências e falta de recursos, o que impossibilita o enfrentamento das mudanças tecnológicas com êxito (CARLOTTO, 2011).

Complementando o exposto, até então, observa-se que:

“[...] o avanço tecnológico, o surgimento da internet, da cibernética e, em consequência, da robótica, fez com que surgissem vários outros problemas relacionados ao mundo do trabalho. Essas inovações e mudanças tecnológicas se, por um lado, trazem benefícios econômicos para a organização e para muitos aspectos relacionados ao conteúdo do cargo do trabalhador, por outro, podem produzir problemas humanos e sociais que têm sido objeto de profundo debate devido às consequências para a saúde mental do trabalhador. A introdução de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) no contexto de trabalho tem proporcionado efeitos positivos tanto quanto negativos para a qualidade de vida do trabalhador” (CARLOTTO; CÂMARA, 2010, p. 310).

A dependência de novas tecnologias é uma consequência direta da realidade de muitos trabalhadores. Para a execução de suas atividades laborais, não é exigido somente mais capacitação para adequação aos novos meios, mas, sobretudo, velocidade e dinamismo nas suas ações. Isso requer que o sujeito passe a ter mais e maiores conhecimentos, e a consequência disso é a sobrecarga dos processos mentais (CARLOTTO; CÂMARA, 2010). A sobrecarga é induzida pelos estímulos internos (necessidades e perspectivas pessoais) e estímulos externos (a exigência dos sistemas produtivos e pressão social). Essa nova lógica do trabalho permite que o estresse seja um fenômeno cada vez mais comum e incidente entre os trabalhadores, podendo ser contatado pelos casos de desequilíbrio psicossomático e doenças ocupacionais (CABRAL e colaboradores, 1997; ASCARI et al., 2016).

Carlotto (2011, p. 53) aponta que:

“[...] no atual ambiente de negócios, caracterizado pelo acirramento da concorrência e por constantes mudanças, o potencial da TIC está sendo utilizado para elevar a vantagem competitiva de empresas na maioria das organizações. A intensidade e o ritmo das mudanças impostas às empresas, determinadas pela globalização e evolução das tecnologias da informação e da comunicação, irão aumentar os níveis de estresse relacionados ao trabalho entre o pessoal que trabalha com TIC”.

As TICs são vistas nos diversos setores que permitem o funcionamento socioeconômico atual, tais como no atendimento médico, educação, serviços públicos, setores de transportes e nos sistemas bancário e produtivo. Ferreira (2006) aponta que a área tecnológica responsabiliza-se por 80% dos postos disponíveis, mesmo que ainda haja uma defasagem de 20% na força de trabalho para se encaixar em tal realidade.

O conceito de “tecnoestresse” surge com a inserção da tecnologia no ambiente de trabalho, onde mais pessoas estão propensas ao estresse tecnológico. O que define,

de fato, tecnoestresse é o estado psicológico negativo relacionado com o uso de TIC estando condicionado pela percepção de um “[...] desajuste entre as demandas e os recursos relacionados ao uso de TIC que conduz a um alto nível de ativação psicofisiológica não prazerosa, levando, assim, ao desenvolvimento de atitudes negativas frente às TIC” (CARLOTTO, 2010, p. 320). Considera-se o tecnoestresse como uma doença moderna causada pela inabilidade de lidar com novas tecnologias relacionadas ao uso de computador de forma saudável (CARLOTTO, 2010).

Melo e Nascimento (2009) apontam que o tecnoestresse se manifesta em três estágios: *inicial*, onde a pessoa está estimulada pelas possibilidades da tecnologia e resolve um simples problema, o que a faz sentir realização diante da solução; *intermediário*: a impossibilidade de usar a tecnologia gera crises de raiva que se tornam mais frequentes, levando a sintomas físicos como dores de cabeça e tensão muscular; *final*, onde a saúde já está seriamente comprometida e o tecnoestresse tornando-se crônico.

Carlotto e Wendt (2016, p. 61) ainda completam:

“Esse fenômeno é composto por quatro dimensões: descrença em relação ao uso das TICs, fadiga decorrente do desgaste físico e cognitivo ao utilizar tais tecnologias, ansiedade perante as mesmas e, por fim, a percepção negativa diante das capacidades para o adequado manejo das TICs (ineficácia). A sobreposição desses fatores, por consequência, vem se associando a desfechos importantes no mercado de trabalho. Por exemplo, quanto mais elevados os índices de tecnoestresse, menor a satisfação do próprio indivíduo, menor o desempenho e menor a produtividade. Para o trabalhador, o tecnoestresse encontra-se associado a diversos problemas relacionados a fadiga e a problemas de concentração”.

A Síndrome de Burnout precede o conceito de tecnoestresse. O conceito de Burnout é visto como um dos desdobramentos mais importantes do estresse profissional (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2016). Ascari e colaboradores (2016) ressaltam que tal síndrome afeta trabalhadores e se desenvolve no próprio ambiente e jornada de trabalho, tendo como respostas a exaustão emocional e a despersonalização. Ela leva ao desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas da pessoa em relação ao seu trabalho. Todas as experiências sempre aparecem ligadas à exaustão emocional, pela exposição à grande demanda determinada pelo trabalho e à falta de recursos psicológicos e emocionais para a pessoa enfrentar as situações que surgem. O sujeito passa a se avaliar de forma negativa, prevalecendo a baixa realização profissional, uma vez que se sente infeliz e insatisfeito.

[...] o Burnout seria a resposta emocional a situações de estresse crônico em função de relações intensas – em situações de trabalho – com outras pessoas ou profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação à profissão; no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1999, p. 7).

A síndrome de Burnout possui três aspectos básicos, segundo Carlotto (2011): *exaustão* (emocional, intelectual ou física), caracterizada por uma falta ou carência de energia, entusiasmo e um sentimento de esgotamento de recursos. Percebe-se, nesta fase, que as relações entre o indivíduo com o trabalho e com a vida são insatisfatórias e pessimistas; *despersonalização*, onde há o tratamento de clientes, colegas e a organização como objetos. As pessoas passam a manifestar frieza, indiferença diante das necessidades dos outros, demonstrando insensibilidade e postura desumanizada. O profissional perde a capacidade de identificação e empatia com as pessoas que lhe procuram. Tende a ver a questão relacionada ao trabalho como um transtorno, como mais um problema a ser resolvido, pois lhe incomoda e perturba. Assim, o contato com as pessoas será apenas tolerado, e a atitude em geral será de intolerância, irritabilidade, ansiedade; *Redução da realização pessoal e profissional*: caracterizada por uma tendência do trabalhador em se auto avaliar negativamente. Pode surgir a sensação de que se tornou outro tipo de pessoa, diferente, bem mais fria e descuidada. Como consequência, surge a queda da autoestima, que pode chegar à depressão.

“Se o indivíduo apresentar um baixo enfrentamento diante das situações ligadas aos fatores estressores se desencadeará o estresse ocupacional. Portanto, quanto maior a demanda e menor o controle do trabalhador, mais provável será a ocorrência do estresse. [...] o estresse laboral é causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-los. É um fenômeno subjetivo e depende da compreensão individual para lidar com as demandas relacionadas ao trabalho”. (OSWALDO, 2009, p.16-17).

As estratégias possíveis de serem utilizadas pelas pessoas para se adaptarem às condições adversas foram conceituadas como “coping” (OSWALDO, 2009). É perceptível quando o indivíduo busca esforços para enfrentar os agentes estressores, sejam eles crônicos ou agudos, por meio de esforços comportamentais e cognitivos, cujo objetivo é lidar com as suas demandas e necessidades específicas, sejam elas internas ou externas, as quais sobrecarregam e excedem a capacidade dos recursos pessoais.

Como dito, há a necessidade de promover o enfrentamento da situação estressante. Dois modelos de estratégias de enfrentamento são propostos por Folkman e Lazarus (1980), apresentados por Oswaldo (2009, p. 42):

“[...] o primeiro constitui um esforço para atuar na situação que deu origem ao estresse, tentando mudá-la. A função dessa estratégia é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente causando a tensão. São passos dados pelo sujeito para desenvolver planos e ações a fim de responder diretamente à situação geradora do estresse. [...] Um dos exemplos do coping focado no problema de relacionamento interpessoal nas organizações ocorre quando há um problema entre os funcionários num determinado setor, e tentam resolvê-lo entre si, sem envolvimento da chefia. Já o segundo enfrentamento é concentrado nas emoções, sendo definido como um esforço para regular o estado emocional associado ao estresse, ou aos eventos estressores [...]. Os esforços desse enfrentamento são dirigidos a um nível somático ou de sentimentos, tendo como objetivo manter o estado

emocional do indivíduo em equilíbrio. É utilizado quando a fonte do estresse é incerta ou quando não se sabe o que se pode fazer para alterar o elemento estressor por ser a primeira vez que o indivíduo enfrenta uma situação estressora específica ou mesmo quando não há o que se fazer pelo fato de a situação ser avaliada como imutável ou inalterável”.

22

As organizações não parecem estar preparadas para adotar medidas de *coping*. Não se levam em conta a importância dos fatores contextuais específicos e, quando o fazem, adotam estratégias de *coping* que são aplicáveis a vários agentes estressores da vida em geral (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002). Florentino e colaboradores (2015) apontam que são poucos os estudos nacionais que direcionam seu foco para a qualidade de vida no trabalho dos profissionais que atuam com TI, incluindo uma análise do estresse ocupacional. Há um certo receio do profissional gestor em TI se apropriar de ferramentas que possam identificar níveis de estresse induzidos no ambiente de trabalho, pois existe o conflito de assumir ou se apropriar de um conhecimento que até então era visto de propriedade do psicólogo. Fica evidente que a busca da motivação, da participação e das ações para o bom relacionamento não pode ser encarada de forma isolada, mas onde o gestor consiga criar estratégias de contrapressão, por meio de negociações e implantação de métodos que conduzam redução do estresse ocupacional e proporcionem o bem-estar de seu funcionário (FLORENTINO et al., 2015).

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

## MATERIAIS E MÉTODOS

**Amostra.** Em termos estatísticos, define-se população como sendo o conjunto dos elementos que têm alguma característica em comum que possa ser contada, medida, pesada ou ordenada de algum modo e que sirva de base para as propriedades a serem investigadas (VERGARA, 2005). A população deste estudo se constituiu de profissionais de Tecnologia da Informação, atuantes em empresas privadas da região da cidade de Itapira, São Paulo. A amostra de uma pesquisa é definida como um subconjunto, representativo ou não da população em estudo. Essa representatividade da amostra, que é uma propriedade altamente desejada em estatística, ocorre quando ela apresenta as mesmas características gerais da população da qual foi extraída (VERGARA, 2005).

Nesta pesquisa, a amostra foi definida por acessibilidade, um tipo de amostra não probabilística, a qual constitui o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Para a escolha das organizações onde o questionário foi aplicado via *Google Forms*, prevaleceu a praticidade de coleta de dados, nas quais os pesquisadores tinham contato direto. Para este trabalho a amostra foi composta por 50 profissionais de Tecnologia da Informação, sendo 41 do sexo masculino e 9 do sexo feminino, na faixa etária entre 24 e 55 anos. Em relação ao estado civil, 22 eram casados, 23 solteiros e 4 separados, 1



viúvo. No que tange tempo de serviço dentro da área de tecnologia da informação, 2 profissionais possuíam menos de 01 ano, 22 entre 1 e 5 anos, 16 entre 6 e 10 anos, 7 entre 11 e 20 anos e 3 com mais de 20 anos de experiência dentro da área de Tecnologia da Informação. Em relação à atividade principal exercida, 9 profissionais tinham como atividade o desenvolvimento de sistemas, 21 trabalhavam como suporte (*helpdesk*), 7 na infraestrutura, 6 com banco de dados, 3 com segurança da informação e 4 exerciam atividade de chefia (gerência ou coordenação).

Todos os voluntários tiveram ciência de que seus nomes seriam preservados e que a presente pesquisa havia sido aprovada pela Comitê Interno de Ética da Instituição de Ensino São Francisco – IESF (protocolo 2017/01).

**Instrumentos.** Os conceitos de estresse e *coping* adotados nesta pesquisa são de Lazarus e Folkman (1984). Para a **avaliação do estresse no trabalho**, na corrente pesquisa, foi utilizada a Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004). Segundo estes autores, normalmente os instrumentos utilizados para avaliar o estresse ocupacional consideram ou uma escala de estressores ou uma escala de reações e, quando consideram as duas, não estabelecem um nexo entre elas. A Escala de Estresse no Trabalho evita fazer duas avaliações separadas e considera a percepção do indivíduo, o que vai ao encontro das críticas referentes a abordagens que enfocam estressores ou reações isoladamente e, desta forma, preenche algumas lacunas existentes nos instrumentos de avaliação de estresse ocupacional. Ainda segundo Paschoal e Tamayo (2004), dada a preocupação de construir um instrumento econômico e geral, os itens foram elaborados de forma a constituir um fator geral, contendo estressores variados e reações frequentemente associadas aos mesmos. Com base em cada estressor organizacional de natureza psicossocial, citado frequentemente na literatura (sobrecarga de trabalho, conflito entre papéis, ambiguidade de papéis, relacionamento interpessoal no trabalho, fatores de desenvolvimento na carreira e autonomia/controlado no trabalho), foram elaborados itens, que contemplavam também, uma reação ao estressor.

A razão que levou a utilizar essa ferramenta foi a sua simplicidade, a qualidade dos seus parâmetros psicométricos e o fato de que ela fornece um escore geral de estresse que atende as necessidades da pesquisa corrente. Na corrente pesquisa foi utilizado o instrumento original, composto por 31 questões, pois as mesmas, de acordo com quem validou o instrumento, eram pertinentes e abrangentes para um número maior de organizações (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 49) e por ter apresentado cargas fatoriais acima de 0,45 e alfa de Cronbach para o fator de 0,95. Todos os itens são avaliados em escala Likert de concordância de 5 pontos, sendo 1 = discordo totalmente, 2 = discordo parcialmente, 3 = indiferente, 4 = concordo parcialmente e 5 = concordo totalmente.

Foram validados no Brasil dois instrumentos para avaliar as **estratégias de enfrentamento no trabalho**: o Inventário de Estratégias de *Coping* (LAZARUS; FOLKMAN, 1984) e a Escala Modos de Enfrentamento de Problemas (SEIDL et al., 2001). O Inventário de estratégias de *coping* é composto originalmente por 66 itens, incluindo pensamentos e ações utilizadas para lidar com demandas internas ou externas de

determinado evento estressante. Os autores propuseram oito fatores classificatórios, os quais foram reorganizados e mantidos por Savóia e colaboradores (1996) após a verificação da confiabilidade e validade à realidade brasileira, diminuindo assim para 46 itens, agrupados em oito categorias: *confronto* (itens 07, 17, 28, 34, 75, 40, 47); *afastamento* (itens 06, 10, 13, 16, 21, 41, 44), *autocontrole* (itens 14, 15, 35, 43, 54), *suporte social* (itens 08, 18, 22, 31, 42, 45), *aceitação de responsabilidade* (itens 09, 25, 29, 48, 51, 52, 62), *fuga e esquiva* (itens 58, 59), *resolução de problemas* (itens 01, 26, 46, 49) e *reavaliação positiva* (itens 20, 23, 30, 36, 38, 39, 56, 60, 63). As categorias e respostas são apresentadas numa escala de 4 pontos: 0 = Não usei a estratégia, 1 = Usei pouco, 2 = Usei bastante, 3 = Usei em grande quantidade.

**Procedimentos de coleta de dados.** Esta pesquisa apresentou uma característica de um *survey*, o que significa uma pesquisa de levantamento. Um *survey* tem o objetivo de estudar a distribuição de uma variável, fazendo referência aos processos de vida tal como ocorrem. É comum neste delineamento a utilização de instrumentos estruturados de coleta de dados, como o instrumento que foi utilizado neste estudo. Tem caráter fundamentalmente quantitativo e pede, portanto, dados coletados de forma sistemática de modo a possibilitar a agregação de variáveis. A fim de garantir o anonimato e fidedignidade das respostas, as escalas foram disponibilizadas na internet com texto explicativo e questionário de dados sociodemográficos. Desta forma os colaboradores poderiam responder a pesquisa de qualquer computador ligado na internet. O acesso a esses profissionais foi realizado através de e-mails enviados para funcionários de empresas de pequeno e médio portes da região da cidade de Itapira, São Paulo. Foi solicitado que estes profissionais respondessem a pesquisa e repassassem o link para outros profissionais de Tecnologia da Informação. Foi utilizada a ferramenta *forms* do *Google* para a construção dos questionários bem como ferramenta para que os respondentes pudessem participar da pesquisa. Com essa estratégia, após 21 dias, constatou-se que 50 pessoas completaram a pesquisa. Por ser um questionário de grande dimensão, optou-se por fechar neste número de voluntários, uma vez que o grande objetivo foi compreender a utilização do instrumento na situação de detecção de estresse e enfrentamento na área da gestão da tecnologia da informação. Todos os questionários respondidos de forma completa foram considerados aptos para a avaliação.

**Análises Estatísticas.** Os dados foram analisados quantitativamente com o auxílio do programa Microsoft Office Excel 2016 e SPSS 22.0 (*Statistical Package of Social Science*) para Windows. Foram aplicados os testes de variância e regressão múltipla e verificação de possíveis relações significativas ( $p \leq 0,05$ ).

## RESULTADOS

Foram realizadas análises fatoriais para confirmar se as escalas possuíam a mesma estrutura para a amostra da pesquisa. O instrumento de fatores estressores composto de 31 itens apresentou novamente uma estrutura uni fatorial com cargas fatoriais acima de 0,45 e alfa de Cronbach para o fator de 0,97. A estrutura fatorial do instrumento de estratégias de enfrentamento confirmou os oito fatores com cargas fatoriais acima de 0,30. Os alfas de Cronbach dos fatores ficaram acima de 0,70.

O instrumento EET (Escala de Estresse no Trabalho) validado é uni fatorial e neste sentido tem-se um índice único médio e de desvio padrão de todos os fatores estressores, que na corrente pesquisa foi calculado com o valor de  $2,92 \pm 1,45$  (escala 1 a 5) e o qual foi avaliado pelos pesquisadores como um nível moderado de estresse. Esta avaliação responde ao objetivo de se verificar o nível de estresse percebido pelos profissionais pesquisados e nesse sentido lança dúvidas sobre o resultado amplamente divulgado na internet, que os profissionais de Tecnologia da Informação são os mais estressados, frente a outras categorias profissionais como medicina, vendas, educação, finanças, engenharia, entre outros (REGGIANI, 2006).

O índice único médio levantado não permitiu ao pesquisador atender o objetivo de verificar os principais fatores estressores em profissionais de Tecnologia da Informação. Diante disso, foram calculados a média e desvio padrão dos 31 itens e listando-os conforme tabela 1 em ordem decrescente os 9 principais fatores estressores em profissionais de Tecnologia da Informação, considerando média superior a 3: “quantidade de trabalho”, “deficiência nos treinamentos para capacitação profissional”, “divulgação de informações sobre decisões organizacionais”, “com fofocas no meu ambiente de trabalho”, “poucas perspectivas de crescimento na carreira”, “forma como as tarefas são distribuídas em minha área”, “discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho”, “tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho” e “ser pouco valorizado por meus superiores”

**Tabela 1.** Fatores estressores identificados na pesquisa (n = 50). Onde  $p > 0,05$ . Onde: QR = quantidade de respostas; Mi = mínimo; Max = máximo; M = média; DP = desvio-padrão.

Fator Estressor	QR	Mi	Max	M	DP
Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios	50	1	5	3,92	1,28
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	50	1	5	3,2	1,54
Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	50	1	5	3,2	1,55
As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado	50	1	5	3,18	1,55

Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	50	1	5	3,18	1,49
Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	50	1	5	3,1	1,47
Fico irritado com discriminação / favoritismo no meu ambiente de trabalho	50	1	5	3,1	1,47
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	50	1	5	3,06	1,54
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	50	1	5	3,06	1,53
Fico de mau humor com brincadeiras de mal gosto que meus colegas de trabalho fazem uns com os outros	50	1	5	3,04	1,6
Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades mais importantes	50	1	5	3,04	1,46
Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	50	1	5	2,98	1,57
Sinto-me de mau humor com "fococas" no meu ambiente de trabalho	50	1	5	2,96	1,47
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	50	1	5	2,96	1,5
As estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias me deixa angustiado	50	1	5	2,96	1,46
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	50	1	5	2,92	1,51
A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	50	1	5	2,86	1,29
A quantidade de trabalho tem me deixado cansado	50	1	5	2,84	1,25
Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	50	1	5	2,84	1,49
Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	50	1	5	2,84	1,46
Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	50	1	5	2,82	1,47

A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	50	1	5	2,82	1,38
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	50	1	5	2,76	1,44
Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas	50	1	5	2,74	1,47
A falta de capacitação para a execução das minhas tarefas tem me deixado nervoso	50	1	5	2,64	1,34
Em meu trabalho não há pressão	50	1	5	2,64	1,52
A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	50	1	5	2,62	1,41
O tipo de controle em meu trabalho me irrita	50	1	5	2,54	1,36
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	50	1	5	2,42	1,39
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	50	1	5	2,4	1,28

Fonte: elaborado pelos autores.

O presente trabalho não apresentou valores significativos quando se analisa os fatores estressores descritos no instrumento de avaliação (análises de  $p > 0.05$ ). Porém, observam-se tendências importantes de serem destacadas. Os avaliados acreditam que o prazo determinado para as tarefas não é um fator estressor, porém, se considerar os valores acima de 2,98 (média geral das questões reportadas na tabela 1), encontram-se outras 11 questões com tendências estressoras, tais como: valorização pelo superior, encobrimento de resultados positivos pelo superior, perspectiva de crescimento, desenvolvimento de tarefas consideradas inferiores à formação, falta de comunicação, discriminação/favoritismo, deficiência de capacitações dos treinamentos, isolamento, brincadeiras no ambiente de trabalho, baixo aproveitamento das competências e capacidades e contradições nas tarefas desenvolvidas.

O conjunto destas variáveis pode trazer consequências no ambiente de trabalho e a detecção precoce, por meio da aplicação do instrumento apresentado nesta pesquisa, auxiliaria em tomada de decisões por parte do gestor, possibilitando mudanças no comportamento organizacional.

**Tabela 2.** Estratégias de enfrentamento (n=50). Onde:  $p > 0.05$ .

Estratégia de Enfrentamento	QR	Mi	Max	M	DP
Fuga e Esquiva	50	0	3	1,86	1,15
Reavaliação positiva	50	0	3	1,80	1,00
Resolução de Problemas	50	0	3	1,80	1,08
Confronto	50	0	3	1,73	0,96
Suporte Social	50	0	3	1,72	1,01
Aceitação de Responsabilidade	50	0	3	1,70	0,97
Afastamento	50	0	3	1,60	1,05
Auto Controle	50	0	3	1,58	1,07

Fonte: elaborado pelos autores.

Os dados para estratégia de enfrentamento apontam média e desvio padrão das questões de  $1.72 \pm 1.04$ . Observa-se que a estratégia de “fuga e esquiva” é a que apresenta maior tendência de utilização por parte dos entrevistados. A “reavaliação positiva” e a “resolução de problemas” seriam a capacidade de desenvolver autocrítica e busca de soluções rápidas para o problema, respectivamente. Por outro lado, o autocontrole, que apresenta a menor média, indica que o colaborador o utiliza em menor intensidade.

## DISCUSSÃO

Interessante discutir que algumas pesquisas apontam que a quantidade de trabalho é o principal fator estressor relatado pelos colaboradores (REGGIANI, 2006; ROCHA; RIBEIRO, 2001). No presente estudo, observou-se que os fatores estressores de maior preponderância foram aqueles que remetem à valorização do trabalho, bem como a não divulgação dos méritos dos resultados obtidos pelo trabalho. Considerando que o objetivo do trabalho reside em compreender como o gestor deve se posicionar perante os instrumentos empregados nessa pesquisa, tal resultado apontado vai ao encontro da própria competência e papel deste gestor. Passa por ele analisar a sua própria conduta de reconhecimento e avaliação por parte dos seus colaboradores. Desta forma, o seu papel de gestor passa a ser avaliado pelos respectivos instrumentos. Trata-se, portanto, de uma perspectiva qualitativa de avaliação.

Outro aspecto importante relatado na pesquisa tem a ver com a comunicação no ambiente de trabalho. Servino (2010) também aponta que deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais tende a ser um fator estressor considerável. Novamente, percebe-se que os fatores estressores relatados nessa pesquisa apontam para a capacidade de gestão. Foram apontados a valorização, a divulgação de méritos e, agora, a questão da comunicação das decisões organizacionais. Cada vez mais fica clara a importância do gestor enquanto agente indutor de estresse.

O que chama a atenção também é a questão da deficiência dos treinamentos oferecidos pela organização como fator estressor. Um dos pontos perguntados, que foi “as estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias me deixam angustiados”, possibilita algumas reflexões. Como a atualização é constante na área de Tecnologia da Informação, o colaborador pode observar o desenvolvimento e avanço da área como algo angustiante. Muitas vezes, o tecnólogo necessita dominar determinada situação, seja por necessidade profissional ou por um novo lançamento de produto que surge no mercado, e o tempo e competência para o domínio de uma nova ferramenta que reorientará seu trabalho não são adequados. Como coloca O’Brian (2004), o uso de tecnologias modernas necessita trazer ao profissional uma base sólida de conhecimento, para que a aplicabilidade seja efetivamente consolidada. Caso contrário, o colaborador se sentirá em um ambiente instável, o que gerará uma situação estressora.

Quando se avalia as principais estratégias de enfrentamento dos profissionais de TI, as mais utilizadas foram “fuga e esquivas”, “reavaliação positiva” e “resolução de problemas”. Lazarus; Folkman (1984) mostram que quando se opta pela estratégia de “resolução de problemas”, o colaborador tem em mente modificar suas atitudes, resolver de fato o problema e aprender a lidar com as pressões que surgem decorrentes do trabalho. A estratégia seria eliminar a fonte geradora de estresse.

Um dado que surpreende nesta pesquisa é a estratégia de enfrentamento “fuga e esquivas” apresentar maior média. Isso remete a um cenário de estresse, pois mostra que o colaborador tende a fugir do confronto dos problemas. Uma possível explicação seria o fato da pesquisa ter sido aplicada em diferentes ambientes corporativos, o que gerou situações diversas de enfrentamento. Níveis elevados de estresse levam à exaustão, o que vai contra a capacidade de resistir ao agente estressor. Nesta situação, observa-se a maior propensão para o desenvolvimento da “síndrome do estresse” e o desencadeamento de circunstâncias patológicas (ANTUNES NETO et al., 2006).

## CONCLUSÃO

O estudo apontou possibilidades de se aplicar ferramentas específicas para analisar níveis de estresse em profissionais do setor da tecnologia da informação. O mais relevante é que se trata de uma ferramenta validada. Os autores ressaltam que a intenção não era avaliar diretamente os níveis de estresse dos voluntários, mas sim compreender melhor a técnica de aplicação e análise dos instrumentos. Por ser um estudo inovador na área da Tecnologia da Informação, sobretudo no âmbito da graduação, considera-se que os objetivos foram alcançados.

Um ponto importante observado foi que o estresse, apontado no estudo, está relacionado com as ações do gestor. Caso não haja uma sintonia entre gestor e colaborador, o ambiente organizacional torna-se propício para o desencadeamento de situações estressoras.

O trabalho poderia ter avançado nas análises considerando sexo, estado civil, faixa etária, tempo de serviço, atividade, tipo de organização, tipo de vínculo e tamanho da organização sobre o estresse e as estratégias de enfrentamento. Mas, somente com

os dados avaliados, pode-se sugerir que a postura do gestor e de líderes organizacionais é condição suficiente para estabelecer o que se deseja do ambiente organizacional.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES NETO, Joaquim Maria Ferreira; TOYAMA, Marcos; PEREIRA-DA-SILVA, Lúcia; MACEDO, Denise Vaz. Circulating leukocyte heat shock protein 70 (HSP70) and oxidative stress markers in rats after a bout of exhaustive exercise. **Stress** (Luxembourg. Print), v. 09, p. 107-115, 2006.

ARGYRIS, C. **Personalidade e organização**. Rio de Janeiro: Renes, 1996.

ASCARI, Rosana Amora; DUMKE, Mellani; DACOL, Paola Maritssa; MAUS JUNIOR, Sérgio; Sá, Clodoaldo Antônio; LAUTER, Liana. Prevalência de risco para síndrome de burnout em policiais militares. **Cogitare Enfermagem**, v. 21, n. 02, p. 01-10, 2016.

CABRAL, Ana Paula Tolentino; LUNA, Janice Fernandes; SOUZA, Karla Nataly; MACEDO, Lilian de Melo; MENDES, Maria Gorete Antonia; MEDEIROS, Paulo Alexandre Silveira; GOMES, Renata de Melo; PIMENTEL-SOUZA, Fernando. O estresse e as doenças psicossomáticas. **Revista de Psicofisiologia**, n. 01, v. 01, p. 35-56, 1997.

CARLOTTO, Mary Sandra. Fatores de risco do tecnoestresse em trabalhadores que utilizam tecnologias de informação e comunicação. **Estudos de Psicologia**, v. 15, n. 03, p. 319-324, 2010.

CARLOTTO, Mary Sandra. Tecnoestresse: diferenças entre homens e mulheres. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 11, p. 51-64, 2011.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. O tecnoestresse em trabalhadores que atuam com tecnologia de informação e comunicação. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 30, n. 02, p. 308-317, 2010.

CARLOTTO, Mary Sandra; WENDT, Guilherme Welter. Tecnoestresse e relação com a carreira, satisfação com a vida e interação trabalho-família: uma análise de gênero. **Contextos Clínicos**, v. 09, n. 01, p. 51-59, 2016.

CARVELL, F. J. **Relações humanas nos negócios**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista FAE Business**, n. 07, p. 32-34, 2003.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Eda Conte Fernandes. São Paulo: Casa da Qualidade, 1996. 118 p.



FLECK, Marcelo; LOUZADA, Sérgio; XAVIER, Marta; CHACHAMOVICH, Eduardo; VIEIRA, Guilherme; SANTOS, Lyssandra; PINZON, Vanessa. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida “WHOQOL-bref”. **Revista Saúde Pública**, v. 34, n. 02, p. 178-183, 2000.

HANDAR, Zuher; MENDES, René; FACCI, Ruddy. **Desafio da equidade em saúde e segurança do trabalho**: temas de saúde ocupacional nos países da América Latina. São Paulo: BID – Editora VK – ICOH2003, 2004. 288 p.

LAZARUS, S.; FOLKMAN, S. Stress. Appraisal, and coping. Nova York: Springer, 1984.

LAZARUS, R.; LAZARUS, B. **Passion and reason**: Making sense of our emotions. New York: Oxford University Press, 1994.

LISONDO, Héctor Rafael. **Mudança sem catástrofe ou catástrofe sem mudanças**: liderando pessoas para o processo de mudança. São Paulo: Casa do Psicólogo/Uninove, 2004. 284 p.

MELO, José Nilson de, NASCIMENTO, Maria Tereza Milagres. Tecnoestresse: Tecnologia. **Revista IGT na Rede**, v.6, n. 11, p. 329-333, 2009.

MINAYO, Maria Cecília. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 05, n. 01, p. 07-18, 2000.

NOBRE, Moacyr Roberto Cucê. Qualidade de vida. **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**, São Paulo, v. 64, n. 04, p. 299-300, 1995.

O'BRIAN, A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2.ed. São Paulo: Saraiva. 2004.

OLIVEIRA, Luciana Oliveira; OLIVEIRA, Simone Machado Kühn. A síndrome de burnout nas organizações. **Revista Maiêutica**, v. 04, n. 01, p. 17-26, 2016.

OSWALDO, Yeda Cirera Oswaldo. **Vulnerabilidade ao estresse no trabalho, coping, depressão e qualidade de vida**: evidências de validade. Monografia de Especialização: Universidade São Francisco, 2009.

PASCHOAL T, TAMAYO A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos em Psicologia**, v. 9, p. 45-52, 2004.

PEREIRA, Érico Felden; TEIXEIRA, Clarissa Stefani; SANTOS, Anderlei. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, v. 26, n. 02, p. 241-250, 2012.

REGGIANI, L. Profissional de TI é o mais estressado. Disponível em: <http://info.abril.com.br/aberto/infonews/052006/29052006-4.shl>. Acesso em: 23 mar. 2017

RIEHELMANN, José Carlos; SPINELLI, Maria Rosa; ANDRADE, Carlos Lagana (Orgs.). **Funções básicas do viver: abordagem psicossomática**. São Paulo: Frôntis Editorial – ABMP/APM, 1998. 196 p.

ROCHA, Simone Karla. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no setor têxtil**. Dissertação de Mestrado: Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.

ROCHA, E.; RIBEIRO M. Trabalho, saúde e gênero: estudo comparativo sobre analistas de sistemas. **Revista de Saúde Pública**, v. 35, n. 06, p. 539-547, 2001.

SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação de Mestrado: Universidade Católica de Brasília, 2010.

SILVA, Marco Aurélio Dias; Marchi, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Círculo do Livro e Editora Best Seller, 1997. 181 p.

SOFTEX. **A indústria brasileira em perspectiva**, v.1, n.1, nov. 2009. Disponível em: [http://publicacao.observatorio.softex.br/\\_publicacoes/arquivos/completa/Software\\_e\\_Servicos\\_de\\_TI\\_2009.pdf](http://publicacao.observatorio.softex.br/_publicacoes/arquivos/completa/Software_e_Servicos_de_TI_2009.pdf). Acesso em: 14 jun. 2010.

TAMAYO, Maurício Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 07, n. 01, p. 37-46, 2002.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 05, n. 01, p. 165-193, 2001.

VERGARA, C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VILERA, Alba Benemérita Alves; CARVALHO; Patrícia Anjos Lima de; ARAÚDO, Rosàlia Teixeira de. Envelhecimento bem-sucedido: representação de idosos. **Revista Saúde.Com**, v. 02, n. 02, p. 101-114, 2006.

*Os autores declararam não haver qualquer potencial conflito de interesses referente a este artigo.*