

**Trabalho 143****Estresse Ocupacional em Setor Administrativo de Empresa de Serviços**

HIGASHI, Marcelo Kazuo\*; SILVA-JUNIOR, João Silvestre\*\*; MORRONE, Luiz Carlos\*\*\*

**Introdução:** O Estresse ocupacional é o resultado de um estado de desequilíbrio tanto entre indivíduo e ambiente de trabalho quanto entre demanda e recursos disponíveis. Situações estressoras no trabalho têm sido amplamente estudadas nos últimos anos e se apresentam como importante fator risco para agravos na saúde dos trabalhadores. No ramo terciário da economia, os estudos que discutem o estresse ocupacional geralmente são realizados no setor bancário. Um dos modelos teóricos para discutir os fatores psicossociais no trabalho é conhecido como Desequilíbrio esforço-recompensa (*ERI - Effort-Reward Imbalance*). São estudadas dimensões sobre esforços empreendidos no trabalho e as recompensas advindas, sendo a situação agressiva à saúde aquela na qual há um desequilíbrio com altos esforços e baixas recompensas. Além disso, permeia o modelo a questão do excesso de comprometimento com o trabalho.

**Objetivo:** Avaliar a presença de fatores psicossociais no trabalho em uma empresa de gestão de facilidades e seu impacto nas condições de saúde dos trabalhadores expostos; avaliar situação ergonômica dos postos de trabalho dos trabalhadores; correlacionar graus de desequilíbrio esforço-recompensa e variáveis mensuráveis de saúde; recomendar sugestão de possíveis correções e melhorias nas condições de trabalho.

**Métodos:** Estudo descritivo e analítico, realizado em uma empresa de gestão de facilidades localizada na cidade de Barueri no ano de 2011. A seleção foi feita por conveniência entre o autor e o Departamento Pessoal da empresa, visando maior abrangência e variedade de setores. ~~O Através de lista fornecida pelo departamento pessoal da empresa forneceu uma listagem com o nome de e todos os trabalhadores com função de analistas e supervisores de setores variados, como financeiro, planejamento de vendas, jurídico e recursos humanos, dentre outros. F, foram convidados, por meio de através de e-mail, 42 trabalhadores desta lista de forma aleatória, que representam aproximadamente 10% do total de trabalhadores.. Estes trabalhadores responderam a: questionários com dados socioeconômicos e relacionados ao trabalho atual, como jornada de trabalho, deslocamento e outras atividades desempenhadas; questionário para o modelo ERI, que avalia a percepção do desequilíbrio esforço-recompensa-excesso de comprometimento no trabalho; e questionários sobre percepção de saúde, sobre queixas de saúde que receberam pontuação conforme sua frequência. Foram excluídos da amostra 11 trabalhadores que não retornaram os questionários, e 1 trabalhador que preencheu os questionários de maneira incorreta, resultando em 30 trabalhadores na população total avaliada. Para definição do desfecho foi considerada uma pontuação superior a 13 pontos por ser equivalente ao relato de queixas presentes no questionário com frequência ocasional, no mínimo. Também foram avaliadas doenças crônicas e aferidas Pressão Arterial e Índice de Massa Corpórea, no momento de entrega dos questionários.~~

**Resultados:** O perfil da população era do sexo masculino (56,7%), idade média de 34,5 anos, casados/relação estável (56,6%), com filhos (60%), escolari-





## Trabalho 143

dada, não tendo sido encontrado estudo com sua utilização em população semelhante, sendo válida sua utilização rotineira nos trabalhadores desta empresa como índice de avaliação de estresse e satisfação pessoal. O estudo identificou outras situações de risco além de estresse ocupacional, como a elevada incidência de sobrepeso e obesidade nesta população, alertando para situações de risco à saúde além das inicialmente pretendidas. Recomendam-se estudos longitudinais para melhor esclarecimento acerca de fatores que influenciam a saúde dos trabalhadores do setor de serviços.

**Palavras-chave:** Medicina do Trabalho. Fatores psicossociais do trabalho. Ergonomia. Saúde do trabalhador.

### Bibliografia:

1. Reis, A.L.P.P. (2010). *Estresse e fatores psicossociais*. Psicologia Ciência e Profissão, 2010, 30 (4), 712-725
2. What is Ergonomics [http://www.iea.cc/01\\_what/What%20is%20Ergonomics.html](http://www.iea.cc/01_what/What%20is%20Ergonomics.html)
3. Costa, I.A. (2000). *Estudo sobre possíveis associações entre níveis de estresse e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho, entre bancários da cidade do Recife*. Dissertação de mestrado apresentada ao Departamento de Saúde Pública, Centro de Pesquisas Ageu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz
4. Koltermann, I.T.A.P. (2005). *Prevalência do estresse ocupacional em trabalhadores bancários*. Dissertação de mestrado apresentada ao Curso de Mestrado em Saúde e Comportamento, Universidade Católica de Pelotas
5. Silva, J.L. (2010). *Saúde dos trabalhadores de instituições bancárias do município de Uberaba-MG*. VII Seminário de Saúde do Trabalhador e V Seminário O Trabalho em Debate "Saúde Mental relacionada ao trabalho"
6. Chor, D. (2008). *The Brazilian version of the effort-reward imbalance questionnaire to assess job stress*. Cad. de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 24(1):219-224, jan. 2008
7. <http://www.ifma.org/resources/what-is-fm/default.htm>
8. [http://pt.wikipedia.org/wiki/Gestão\\_de\\_facilidades](http://pt.wikipedia.org/wiki/Gestão_de_facilidades)
9. <http://www.abrafac.org.br>
10. Dados obtidos do *website* da própria empresa
11. VI Diretrizes Brasileiras de Hipertensão. Revista Brasileira de Hipertensão, vol.17, núm.1, Jan/Mar de 2010
12. Diretrizes Brasileiras de Obesidade. Associação Brasileira para o Estudo da Obesidade e da Síndrome Metabólica (Abeso). 2009/2010



## Trabalho 143

Artigo baseado na Monografia de Conclusão de Curso de Especialização em Medicina do Trabalho da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

\*Médico. Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Aluno do Curso de Especialização em Medicina do Trabalho. [<mkhigashi@gmail.com>](mailto:mkhigashi@gmail.com)

\*\* Médico do Trabalho. Mestre em Ciências. Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Coordenador adjunto do Curso de Especialização em Medicina do Trabalho. [silvajunior.js@gmail.com](mailto:silvajunior.js@gmail.com)

\*\*\* Médico do Trabalho. Doutor em Saúde Pública. Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Professor Adjunto do Departamento de Medicina Social. [morronele@uol.com.br](mailto:morronele@uol.com.br)