



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM DO TRABALHO

**CARLA CATHARINE CHAVES NASCIMENTO
DAVILANE NASCIMENTO VELAME DA SILVA**

**ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: CAUSAS
E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

Salvador
2015

**CARLA CATHARINE CHAVES NASCIMENTO
DAVILANE NASCIMENTO VELAME DA SILVA**

**ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: CAUSAS
E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

Trabalho Final de Pós Graduação
apresentado como requisito a formação
de Enfermeiras Especialistas em
Enfermagem do Trabalho.

Orientadora:

Prof^a Lidiane de Fátima Barbosa Guedes.

Salvador
2015

ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: CAUSAS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

Carla Catharine Chaves Nascimento¹

Davilane Nascimento Velame da Silva²

Lidiane de Fátima Barbosa Guedes³

RESUMO: Diante da importância do profissional da área de Tecnologia da Informação (TI) na atualidade, nos processos de trabalho informatizado e dos elevados índices de pedidos de demissão pelos mesmos, tendo como causa principal o estresse ocupacional, resolveu-se realizar este estudo que possui como objetivo geral analisar as possíveis causas de estresse em profissionais de TI e as estratégias de enfrentamento desenvolvida por estes. Trata-se de uma revisão de literatura do tipo integrativa, realizada a partir da estratificação de cinco publicações científicas (04 teses de mestrado e 01 artigo científico) sobre o tema estresse ocupacional em profissionais de TI onde foram identificadas as principais causas de estresse (sobrecarga de trabalho; falta de valorização do profissional de TI por parte dos superiores; falta de perspectiva de crescimento profissional; necessidade de constante atualização científica; desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional, dentre outros.) e medidas de enfrentamento adotadas para evitar, minimizar ou eliminar as mesmas (resolução dos problemas, suporte social e aceitação das responsabilidades). Poucos foram os estudos encontrados sobre esta temática neste grupo, o que dificulta a adoção de estratégias plausíveis e necessárias com o objetivo de intervir e tratar esta doença no ambiente de trabalho das pequenas e grandes corporações. Conclui-se que existe a necessidade de construção de novos estudos sobre o tema, assim como compartilhar os resultados com os gestores das corporações na tentativa de desenhar novos formatos de ambientes de trabalho, mais integrativos, preservando a relação entre o profissional de TI e o seu labor.

Descritores: Estresse. Estresse ocupacional. Profissionais de TI. Estresse ocupacional em profissionais de TI.

¹ Pós-Graduada de Enfermagem do Trabalho da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP).

² Pós-Graduada de Enfermagem do Trabalho da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP).

³ Professora da Pós-Graduação em Enfermagem do Trabalho da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP) e Orientadora.

STRESS IN PROFESSIONAL INFORMATION TECHNOLOGY: CAUSES AND COPING STRATEGIES

Carla Catharine Chaves Nascimento⁴

Davilane Nascimento Velame da Silva⁵

Lidiane de Fátima Barbosa Guedes⁶

ABSTRACT: Given the importance of the professional in the field of Information Technology (IT) today, the computerized work processes and high levels of resignations by them, the main cause occupational stress, it was decided to conduct this study which has as general objective to analyze the possible causes of stress for IT professionals and the coping strategies developed by them. It is a integrative kind of literature review, performed from the stratification five scientific publications (04 master's theses and 01 scientific article) on the subject of occupational stress on IT professionals where the main causes of stress were identified (overload work, lack of appreciation of the IT professional by superiors, lack of professional growth outlook; need for constant scientific updating;. imbalance between personal and professional life, among others) and coping measures taken to avoid, minimize or delete them (problem solving, social support and acceptance of responsibilities). There were few studies on the subject found in this group, making it difficult to adopt plausible and strategies needed in order to intervene and treat this disease in the workplace of small and large corporations. We conclude that there is a need to build new studies on the topic, and share the results with managers of corporations in an attempt to draw new shapes of work environments, more integrative, preserving the relationship between the IT professional and the his labor.

Keywords: Key words: Stress. Occupational stress. IT professionals. Occupational stress on IT professionals.

⁴ Pós-Graduanda de Enfermagem do Trabalho da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP).

⁵ Pós-Graduanda de Enfermagem do Trabalho da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP).

⁶ Professora da Pós-Graduação em Enfermagem do Trabalho da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP) e Orientadora.

1 INTRODUÇÃO

As relações de trabalho remontam desde a época pré-histórica, no entanto, somente a partir de 1912 pode-se observar o início das lutas em prol das melhorias das condições de trabalho através dos movimentos sociais, que reivindicavam, dentre outras ações, a redução das jornadas de trabalho, instituição do salário mínimo e indenização dos trabalhadores acidentados (BRASIL, 2014). No entanto, as medidas eram apenas de caráter imediato e não havia correlação entre a saúde do trabalhador e o seu ambiente de trabalho.

A saúde no ambiente de trabalho começou a ganhar enfoque nas políticas públicas de saúde devido ao elevado número de acidentes de trabalho durante o período inicial da industrialização no país. Há de se ressaltar que as medidas começaram a surgir no intuito de responder às perdas econômicas advindas do déficit de trabalhadores (acidentados), ou seja, a preocupação era meramente econômica e financeira – preocupação com os fatores lucrativos –, e não tinham a saúde do trabalhador como finalidade (DIAS e MENDES, 1991).

Naquela época, as doenças estavam relacionadas, geralmente, às lesões físicas pela característica da execução de trabalhos repetitivos, expostos a riscos (físicos, químicos e biológicos), sem utilização de equipamentos de proteção adequados, e executados, em sua maioria, no espaço fabril.

O desdobramento da política capitalista e o avanço da ciência com a informatização e automação dos processos de trabalho proporcionaram o surgimento de novas profissões e especialidades no intuito de atender as demandas do mercado. Muitas destas de suporte às atividades fins de determinada Instituição e embutida de tamanha importância para o processo produtivo, quanto o produto final.

Para atender a lógica capitalista (maior lucratividade), a partir do modelo empresarial toyotista, o mercado de trabalho impunha um ambiente laboral adoeedor caracterizado pelo reduzido quadro de pessoal, principalmente pela aquisição de maquinário a fim de substituir a mão-de-obra excedente, imposição de qualificação perante o trabalho desenvolvido, ou seja, alto índice de capacitação técnica – a inserção do profissional com multi habilidades no ambiente fabril. Metas cada vez mais exigentes.

As seleções para adentrar ao serviço nas indústrias, realizadas com o auxílio do profissional Psicólogo, exigiam muita experiência do trabalhador, o que diminuía as possibilidades de contratação dos recém-formados, sendo uma parte destes, filhos dos primeiros funcionários das indústrias que puderam estudar a partir das mudanças no contexto da época. Além do rígido regime disciplinar imposto pelo modo de produção industrial que, por vezes, ignoravam as necessidades fisiológicas dos trabalhadores.

Os fatores relacionados são capazes de desenvolver, no trabalhador, dentre outras comorbidades psíquicas, o estresse, assim como a somatização de agravos à saúde, já discutidos por Silva (1988), por conseguinte, o papel incapacitador para o trabalho a longo prazo.

Desta forma, a organização do ambiente de trabalho deve ser considerada um importante objeto de estudo da área da saúde do trabalhador e das Políticas Públicas de Saúde do país.

Verifica-se que, hoje, as lesões físicas oriundas do ambiente laboral, não protetivo (ou pouco protetivo) aos seus trabalhadores, apresentam-se em grande número e, elevam-se quando o trabalhador está em franco desenvolvimento de quaisquer transtornos psicológicos adquiridos deste ambiente adoecedor.

O estresse é oriundo da não adaptação do organismo ao que está se processando em sua realidade (IPCS, 2015). A legislação previdenciária brasileira (lei n. 3048 de 06/05/1999) reconhece estresse como doença ocupacional, seja relacionando-o a eventos do trabalho (acidentes e/ou assaltos) ou pelas próprias condições em que o mesmo é executado.

Estudos têm apontado o estresse como causa para o desenvolvimento de doenças do aparelho cardiovascular (Hipertensão, Diabetes, IAM, AVC etc), assim como distúrbios de comportamento (depressão, agressividade, síndrome de Burnout), e este evento possui associação com o ambiente ocupacional e interferência na vida familiar (isolamento, dificuldade e convivência em grupo), ou seja, possui um grande impacto na vida destes trabalhadores.

De acordo com o Instituto de Psicologia e Controle do Stress, IPCS, (2015) várias empresas internacionais vêm reconhecendo o estresse como agente causador de doenças e associando o mesmo, ainda que indiretamente, ao absenteísmo de seus funcionários, uma vez que se considera base para as patologias que são relacionadas ao afastamento do serviço.

Vários países já vêm obrigando os empregadores a adotarem medidas com o objetivo de reduzir este fator e/ou eliminá-lo do ambiente laboral, a exemplo da Bélgica e Inglaterra desde 1999, ao colocar o empregador como co-responsável pelo bem estar do empregado, e este como responsável pela sua saúde. Cabe então, a estes empregadores: analisar a situação de trabalho existente; detectar os estressores ocupacionais; avaliar os riscos destes estressores e tomar as medidas de prevenção e tratamento (IPCS, 2015).

Neste contexto, os transtornos psicológicos estão cada vez mais frequentes na classe trabalhadora e, o termo estresse empregado para descrever as alterações comportamentais e reflexos físicos (alopécia, dermatoses etc) observados nesses profissionais.

Pode-se subjetivar que o estresse possui influência da personalidade do trabalhador e o modo que o mesmo lida com os fatores ambientais a que são submetidos, mas é certo que algumas profissões possuem fatores estressores mais relevantes que outras, principalmente os que atuam diretamente com pessoas, destacando-se os profissionais da área da saúde e Tecnologia da Informação (TI), que se apresenta como um dos mais “estressados” na atualidade, segundo reportagens e notícias veiculadas em sites que abordam sobre o mercado de trabalho atual.

Segundo Servino *et al.* (2010), houve um aumento no número de empresas pertencentes à indústria brasileira de software e serviços destinados à Tecnologia da Informação (TI), desde 2003, a uma taxa média anual de 4,8%, atingindo um total em torno de 67.851 empresas em TI, em 2009. Além do incremento de trabalhadores na área, com crescimento anual médio de 12,6%, chegando a um total de 540.000 profissionais em TI. Base de dados coletados segundo a organização de sociedade civil de interesse público e responsável pela promoção da excelência do software brasileiro, a SOFTEX (2009).

Apesar de apresentar várias manchetes em revistas eletrônicas e sites relacionados à área, sobre o grande índice de estresse nestes profissionais: “Pesquisa realizada nos Estados Unidos pela empresa GFI Software aponta que 79% dos administradores de TI pensam em deixar seus empregos por causa do alto nível de estresse a que são submetidos” (OLHAR DIGITAL, 2015); poucos são os estudos científicos na área que abordam tal temática, para que sejam esclarecidas as causas e sejam planejados os meios de eliminá-las e/ou atenuá-las no ambiente.

Para um profissional decidir deixar sua área de atuação, pode-se supor que este vinha sendo submetido a um grau de estresse extremo, um descontentamento alarmante, em que, muitas vezes, sua vida pessoal foi impactada (relacionamentos familiares, conjugais) e o profissional sente-se esgotado, sem vislumbrar oportunidades outras em sua área.

Outros, optam por mecanismos de fuga/enfrentamento inadequado, o pode acarretar, então, no desenvolvimento da Síndrome de Burnout, caracterizada por sintomas como: fadiga, cansaço constante, distúrbios do sono, dores musculares e de cabeça, irritabilidade, alterações de humor e de memória, dificuldade de concentração, falta de apetite, depressão e perda de iniciativa, favorecendo, assim, o uso de drogas (álcool e tabaco) a fim de se minimizar as cobranças da profissão e as alterações desencadeadas pela Síndrome.

Diante da importância destes profissionais para o mundo atual, além do elevado índice de solicitação de demissão pelo trabalhador devido ao estresse laboral, associado a baixa produção científica abordada sobre este tema, assim como a oportunidade, apresentada às autoras, por aproximação com familiar na área de TI, escolheu-se o estresse ocupacional para ser o foco deste trabalho.

Para possibilitar a construção deste estudo foi traçada a seguinte questão norteadora: quais são as possíveis causas de estresse em profissionais de Tecnologia da Informação e as estratégias de enfrentamento desenvolvida pelos mesmos? Tendo como objetivo geral: analisar as possíveis causas de estresse em profissionais de Tecnologia da Informação e as estratégias de enfrentamento desenvolvida pelos mesmos, através dos seguintes objetivos específicos: 1) Levantar produções científicas que tenham afinidades com o objeto de estudo; 2) Compreender os fatores relacionados ao estresse no ambiente de trabalho em TI; 3) Analisar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores quando expostos aos fatores estresse no ambiente de trabalho em TI.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho apresenta-se como um fator de grande relevância para formar a identidade pessoal e a inserção social das pessoas, tornando-se um papel central na vida do ser humano. Assim, pode-se dizer que a fim de se obter qualidade de vida, o homem necessita de encontrar-se num estado de bem-estar biopsicossocial, adquirido pelo equilíbrio entre as perspectivas e concretizações no campo profissional (ABREU *et al*, 2002).

Segundo Pinheiro (2011), nas últimas décadas, os meios eletrônicos invadiram as residências das pessoas através dos computadores pessoais pelo rápido avanço das possibilidades técnicas, proporcionando o barateamento desses meios digitais, assim como a popularização desses veículos de comunicação. Com estes meios digitais mais populares, houve um recrudescimento da transmissão de informações de forma cada vez mais rápida, configurando-se, assim, a rede de comunicação global, a Internet.

A Internet, atualmente, apresenta-se como o principal veículo de comunicação entre as pessoas; por ser um meio que transpõe distâncias, a partir do momento que aproxima pessoas de cidades diametralmente opostas, e disponibiliza informações, anteriormente ditas, impossíveis de serem acessadas. Além de ser um veículo para inclusão de inúmeros trabalhadores na área.

Segundo o Portal Brasil (2015), a internet é utilizada regularmente por quase metade dos brasileiros; numa reportagem divulgada pela Pesquisa Brasileira de Mídia (PBM, 2015), através da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Sendo que houve um aumento do percentual de pessoas que utilizam a internet todos os dias, de 26% na PBM 2014 para 37% na PBM 2015.

No processo de Globalização na sociedade, através da transmissão de informações contínuas e instantâneas, ocorreu a difusão da chamada TI (Tecnologia de Informação) o que permitiu a potencialização da troca de informação em âmbito mundial, evidenciando um incremento tanto em velocidade quanto em quantidade. (PINHEIRO, 2011)

Os profissionais de TI apresentam-se como os indivíduos que respondem por dar suporte à complexa infraestrutura tecnológica e de sistemas de informação no mundo atual (SERVINO, *et al.*, 2013). Estes profissionais representam a ligação

entre o mundo das relações interpessoais e o mundo das máquinas, idealizadas para facilitar as comunicações da atualidade.

De acordo com Stair (2007) *apud* Servino, et al (2013), dentro de uma empresa, o profissional de TI geralmente trabalha em um centro de tecnologia, que emprega indivíduos desenvolvedores para a internet, programadores de computadores, analistas de sistemas, operadores de computadores, especialistas em redes e segurança da informação; os profissionais de TI atuam, também, em outros departamentos ou em outras funções como suporte.

O profissional de TI necessita de habilidades em comunicações verbais e escritas, de entender todo o modo de produção da organização e possuir relações interpessoais saudáveis com os demais colaboradores da organização, além de especial comunicação com os usuários dos sistemas informacionais (STAIR, 2007, *apud* SERVINO, et al, 2013).

As grandes e rápidas transformações ocorridas na sociedade atual, fundamentada na tecnologia de informação, na era dos computadores e demais meios de comunicação de fácil acesso (celulares, tablets etc.), necessitam de ferramenta humana a fim de serem postas em evidência. Portanto, os profissionais de TI são considerados os profissionais do momento; cada vez mais, solicitados a fim de movimentar a engrenagem formada pela tecnologia.

Os profissionais de TI são cobrados pela urgência observada pela vida cotidiana; para tal, necessitam de estar em constante atualização em seu meio de trabalho. Pois, a atualização nesta área pode significar uma oportunidade a mais, maiores salários e reconhecimento no mercado de trabalho. Assim, tem aumentado o número de profissionais em TI que desenvolvem estresse ocupacional pelas pressões sofridas com a demanda em seu âmbito profissional.

Para Gazzotti e Vasques-Menezes (1999) *apud* Abreu *et al*, (2002), a falta de suportes afetivo e social, associada à fragilidade emocional, pode resultar em grande sofrimento ao homem, refletindo em sua vida privada assim como nas suas relações de trabalho. Surge, desta forma, a Síndrome de Burnout e/ou o estresse ocupacional, pois, o trabalhador entende-se numa situação sem alternativas para compartilhar suas dificuldades, anseios e preocupações, além de apresentar sua tensão emocional elevada.

Segundo Abreu *et al* (2002), mais influente definição de Burnout foi desenvolvida por Maslach e Jackson em 1986. A definição multidimensional de

burnout inclui três componentes: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal, citados por Mills & Huebner (1998); Codo & Vasques-Menezes (1999).

Os três componentes da definição de Burnout podem ser explicados da seguinte forma: a exaustão emocional caracteriza-se por um sentimento muito forte de tensão emocional, assim, o trabalhador sente-se esgotado, sem energia e sem estratégias emocionais a fim de lidar com as rotinas da prática profissional – dimensão individual da síndrome; a despersonalização resulta do desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas perante às pessoas que possuem contato direto com o profissional – dimensão interpessoal de Burnout; a falta de realização pessoal no trabalho reflete nas habilidades interpessoais relacionadas com a prática profissional, alterando a forma de atender os usuários, bem como a organização (MASLACH, 1998, *apud* ABREU *et al*, 2002).

A Síndrome de Burnout representa o estado perturbador produzido secundário o estresse estabelecido num ambiente de trabalho em que o trabalhador vê-se com diminutas oportunidades de solucionar seus problemas, sejam estes de cunho profissional o mesmo pessoal.

O estresse, segundo Brunner & Suddarth (2005), apresenta-se como um estado perturbador que pode desafiar, ameaçar ou lesar o equilíbrio dinâmico do ser humano, produto de uma alteração do ambiente em que este encontra-se presente. Assim, a fonte que produziu esta alteração inicial é denominada de estressora; e, a natureza deste estressor pode ser variável.

Ao se considerar as diferentes definições da palavra estresse, quatro pressupostos essenciais podem ser descritos: 1) estressor: agente causal interno ou externo ao homem; 2) avaliar os diferentes tipos de estresse (dano, ameaça e desafio); 3) utilizar-se dos processos de *coping* a fim de lidar com os estressores; 4) reação de estresse: efeitos complexos na mente ou no corpo do indivíduo (LAZARUS, 1993, *apud* ABREU *et al*, 2002).

O processo *Coping* pode ser conceituado como um conjunto de esforços cognitivos e comportamentais utilizados como estratégia para atender as demandas (internas ou externas), as quais surgem em situações de estresse e, excedem ou sobrecarregam os recursos pessoais dos indivíduos (LAZARUS & FOLKMAN, 1984, *apud* SERVINO, *et al*, 2013).

De acordo com Folkman e Lazarus (1980) *apud* Servino, et al (2013), o *coping* pode ser dividido em duas categorias, a partir do modelo conceitual proposto: (1) *coping* com foco no problema e (2) *coping* com foco na emoção.

Segundo Lazarus e Folkman (1984) *apud* Servino, S., et al (2013), existem oito estratégias de enfrentamento do estresse: resolução de problemas; suporte social; aceitação de responsabilidade; autocontrole; reavaliação positiva; fuga e esquiva; afastamento e confronto, definidas da seguinte forma:

- 1) Confronto: atitude ativa em relação ao estressor;
- 2) Afastamento: o indivíduo apresenta atitude de defesa em relação ao estressor, evitando o confronto com a ameaça, não modificando a situação;
- 3) Autocontrole: o indivíduo busca controlar as emoções diante do estressor;
- 4) Suporte social: o indivíduo busca o apoio nas pessoas e no ambiente;
- 5) Aceitação de responsabilidade: o indivíduo aceita a realidade e mobiliza-se a fim de lidar com o estressor;
- 6) Comportamento de fuga e esquiva: o indivíduo fantasia sobre possíveis soluções para enfrentar o estressor, no entanto, a atitude de enfrentamento fica no plano dos pensamentos. Esforços a fim de escapar e/ou evitar o estressor;
- 7) Resolução de problemas: o indivíduo planeja a fim de lidar de forma adequada com o estressor, diminuindo ou eliminando a fonte geradora de estresse;
- 8) Reavaliação positiva: o indivíduo cognitivamente analisa e reavalia o estressor de forma positiva, aceitando a realidade imposta e, este indivíduo pode utiliza-se de aspectos religiosos no enfrentamento.

Além das estratégias de enfrentamento do estresse realizadas pelo trabalhador, em prol da eliminação ou minimização dos problemas gerados pelo ambiente de trabalho estressor; deve existir neste mesmo ambiente de trabalho possibilidades de resolução do estresse do trabalhador ofertadas pela própria empresa.

De acordo com a pesquisa desenvolvida por Servino, S.; et al (2013), foi observado uma equivalência nos níveis de estresse tanto em profissionais da iniciativa privada quanto da pública. Portanto, sugeriu-se que todas as organizações necessitam de desenvolver estratégias que possam minimizar os efeitos nocivos do estresse ocupacional entre os profissionais de TI, com o propósito de priorizar a qualidade de vida dentro das organizações, conjugando, assim, as variáveis rentabilidade e eficiência à missão ou princípio fundador da empresa.

As gerências das organizações, em prol da saúde de seus empregados – não somente aqueles que trabalham a fim de obter o lucro requerido pela empresa, mas também aquele componente fundamental que poderá garantir a manutenção do propósito e finalidades da empresa –, necessitam de pensar ações e programas com o intuito de reduzir, ou mesmo prevenir, situações geradoras de estresse ocupacional, reafirmando um ideal de seu corpo de trabalho cem por cento saudável. Sabe-se, no entanto, que este ideal pode ser inatingível, porém deve ser buscado.

As ações e programas pensados pelas gerências destas organizações devem ser desenvolvidas por uma equipe multiprofissional, formada por psicólogo, enfermeiro do trabalho, médico do trabalho, assistente social e demais profissionais capacitados a fim de atender a demanda dos profissionais de TI, assim como de outros colaboradores, que vivenciam situações de estresse ocupacional decorrente das pressões do ambiente institucional.

Além do apoio dentro das organizações, o profissional de TI necessita de obter apoio para o enfrentamento do estresse no ambiente familiar e social. A família não pode negligenciar ajuda diante do estresse desenvolvido pelo profissional em seu trabalho. O ambiente social também deve ser propício para a reabilitação e recuperação deste profissional que sofre, em muitos momentos, sozinho.

Diante dos conceitos mencionados sobre Síndrome de Burnout e sobre estresse, vê-se a importância no estudo sobre como os profissionais em TI e sobre melhores formas de minimizar, ou mesmo eliminar os fatores estressores e as possíveis complicações advindas com o não enfrentamento (ou enfrentamento ineficaz) das situações estressantes.

3 METODOLOGIA

3.1 Delineamento da pesquisa

Trata-se de uma revisão de literatura do tipo integrativa, que busca compreender os fatores estressores dos profissionais da área de TI e os mecanismos de enfrentamento desenvolvidos pelos mesmos.

Segundo Lakatos e Marcone (2010) a revisão de literatura possui como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. A revisão integrativa é um método de revisão mais amplo, pois permite incluir literatura teórica e empírica bem como estudos com diferentes abordagens metodológicas – quantitativa e qualitativa (UFSC, 2013).

Diante da escassez de estudos publicados sobre o tema “estresse em profissionais de TI” e a diversidade de metodologias encontradas na pesquisa, optou-se por este caminho metodológico.

A presente pesquisa aborda textos, reportagens, artigos e teses de mestrado sobre o tema “estresse em profissionais de TI” entre os anos 1988 a 2015, para a elaboração do referencial teórico e análise de dados.

Inicialmente, os descritores utilizados para elaboração deste estudo foram: “estresse em profissionais de TI”, “profissionais de TI” e “estresse ocupacional” no portal BIREME e Scielo, porém somente foi encontrado um artigo no BIREME de mesmo autor (Sandro Servino) de uma das dissertações de mestrado, a qual foi utilizada na estratégia de estratificação dos construtos, a fim de construir este estudo. O artigo encontrado não foi utilizado na estratificação dos construtos pois, trata-se da mesma pesquisa que direcionou os mesmos resultados apresentados pela dissertação de mestrado de Sandro Servino.

Optou-se, assim, por mais buscas livres no Google, utilizando-se como critério de inclusão toda produção científica relacionada ao tema e que respondesse a demanda do objetivo geral deste estudo. Desta forma, obteve-se como retorno de 01 artigo científico e 04 dissertações de mestrados, encontrados em sites específicos da área de TI e em sites de Instituições de Ensino e Educação responsáveis pelos estudos.

3.2 Análise de dados

As publicações, que atendiam ao critério de inclusão, foram selecionadas, lidas e estratificadas a fim de embasar este construto.

O termo estratificação tem como significados “separar” ou “dispor em camadas” (termo utilizado em análises geológicas); significados, estes, encontrados em dicionários virtuais a partir do site de procuras Google.

Os estudos foram separados numa planilha eletrônica em arquivo EXCEL, em anexo no artigo. Para viabilizar a análise dos dados, foram contemplados os seguintes tópicos na estratificação:

1. Nome da produção científica;
2. Local em que foi desenvolvido o estudo;
3. Nome do autor;
4. Tipo de estudo;
5. Ano de publicação do referente estudo;
6. Período da pesquisa;
7. Público pesquisado;
8. Faixa etária da amostra;
9. Fatores estressores no ambiente de trabalho e as estratégias de enfrentamento;
10. Achados mais relevantes;
11. Graduação do estresse na população pesquisada;
12. Lacunas relatadas ao final de cada estudo segundo o(s) autor(es).

Após a estratificação dos estudos, analisou-se cada estrato a fim de expor os pontos semelhantes entre os achados mais relevantes e, as possíveis divergências entre os mesmos. Consoante, buscou-se amparo nas produções científicas referenciadas para o embasamento teórico e justificativa dos achados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O primeiro estrato, para a construção da planilha em arquivo EXCEL, apresentado foi o **título**; estrato de extrema importância, pois, a partir deste, foi realizado o primeiro filtro definido para a inclusão dos estudos e, portanto, confeccionar o presente artigo. A partir da análise observacional, todos os títulos dos estudos inclusos apresentam como vocábulo principal ‘tecnologia’, como referência aos profissionais de Tecnologia da Informação (TI).

Dos cinco estudos, três direcionam o foco principal do presente estudo: estresse ou fatores estressores no ambiente de trabalho destes profissionais de TI. Os outros dois estudos ressaltam, em seus títulos, o comprometimento com a carreira de TI.

Com relação ao estrato **local** em que foi desenvolvido o estudo, observou-se um fato interessante: os estudos foram realizados em quatro regiões do Brasil, com exceção da Região Norte do país. Assim, um estudo de Brasília – Goiás (Região Centro-Oeste); o segundo de Belo Horizonte – Minas Gerais (Região Sudeste); o terceiro estudo de Recife – Pernambuco (Região Nordeste); o quarto de Blumenau – Santa Catarina (Região Sul); e o último estudo de São Bernardo do Campo – São Paulo (Região Sudeste).

Pode-se inferir que a ausência de estudos sobre a temática na Região Norte, pode ser explicado pela baixa densidade demográfica no local (8% da população do Brasil, conforme último censo do IBGE em 2010) e a economia desenvolvida na região, sendo esta com predomínio primário (pecuária e extrativismo mineral). Observa-se, também, raras indústrias de beneficiamento de pequeno porte, isoladas e com processos pouco ou não informatizados, carecendo, assim, de campo para atuação dos profissionais de TI.

O estrato **autor** expõe os indivíduos que realizaram os estudos levantados para desenvolver este construto. O que vale ressaltar neste estrato é que quatro destes estudos são dissertações de mestrado, desta forma, apresentando um único autor; o outro estudo foi composto por quatro autores, representando o único artigo científico sobre o tema estudado.

Além disso, apesar do estresse ser considerado um tema de ampla abordagem por diversas categorias profissionais, observa-se pelo quadro de

estratificação, que o tema “estresse na área de TI” somente despertou interesse de estudo por profissionais da área de administração (03), tecnologia da informação (01) e psicologia (01). Ou seja, o próprio profissional de TI (possivelmente, o principal interessado sobre a temática) pouco aprofunda-se com relação aos fatores estressores em seu ambiente de trabalho, dificultando a abordagem sobre o problema e, talvez, proposições de medidas resolutivas ou redutoras do estresse, assim como o seu enfrentamento.

No estrato **tipo de estudo** observou-se que em três estudos foram realizadas pesquisa de campo e duas pesquisas descritivas, com algumas diferenças na confecção destas pesquisas a partir dos objetos e objetivos pré-determinados. No estudo de Servino (2010), foi aplicado um questionário online, de caráter quantitativo; o estudo de Dias (2008), apresenta-se como uma pesquisa descritiva de caráter qualitativo e quantitativo; o estudo de Moser (2008), é classificado como pesquisa exploratória, de caráter qualitativo e quantitativo; Foster *et al* (2010), realizaram um estudo de caso; e, por fim, Silva (2013), realizou um estudo de campo, correlacional e de corte transversal.

No estrato **ano de publicação**, verifica-se que os estudos encontrados na área de estresse em profissionais de tecnologia da informação são recentes, todos com até 07 anos de publicação e da data de elaboração daqueles, apesar da estratégia de busca livre no site Google ter sido utilizada. **O período de pesquisa** também é contemplado nesta mesma seção temporal.

Com relação ao estrato **público pesquisado**, 100% (cem por cento) pertenciam à categoria profissionais da área de tecnologia da informação, em suas diversas abrangências e níveis de escolaridade, contemplando profissionais executores de serviços e/ou suportes, até consultores na área.

No estrato **faixa etária**, observou-se nos profissionais do público pesquisado a moda de 25 anos, caracterizando-se, assim, um grande contingente de jovens na área de TI, com maior prevalência da faixa etária de 25-35 anos; com exceção de dois estudos (Servino, 2010 e Silva, 2014) que contemplaram profissionais mais velhos, com 57 e 60 anos respectivamente.

Pode-se utilizar como justificativas plausíveis para o maior predomínio da população jovem entre estes profissionais algumas peculiaridades da profissão, tais como: grande demanda de atualizações; carga de trabalho e pressão contínuas durante a jornada de trabalho, além da enorme quantidade de horas extras

realizadas após expediente. Estas características podem ser melhor suportadas pelo profissional jovem diante de sua capacidade de absorver inúmeras funções e realizá-las de forma mais ágil e versátil, que os profissionais mais experientes. Além de estes profissionais jovens se sujeitarem a realizar mais funções e atividades extras a título de experiência a fim de disputarem espaço num mercado de trabalho cada vez mais competitivo; assim, as oportunidades de trabalho disponibilizadas são prontamente absorvidas por este público, não se importando, às vezes, com o valor do salário a ser recebido e, sim com a experiência em currículo.

De uma forma mais geral, os profissionais mais velhos preocupam-se com o ambiente de trabalho, assim como com as funções a serem realizadas e com o salário a ser recebido ao término do mês; características, estas, que podem passar despercebidas pela categoria de jovens.

No estrato **fatores estressores**, pode-se categorizar duas vertentes a partir dos estudos elencados: a primeira relacionada à organização do ambiente de trabalho e as relações interpessoais estabelecidas neste e, a segunda relacionada à conciliação das questões pessoais e profissionais.

Com relação à primeira vertente, foram levantados como fatores estressores pelos profissionais estudados os seguintes pontos: 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 absolência; 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.

Já na segunda vertente foram abordados os fatores estressores relacionados a conciliação da vida profissional com a pessoal: dificuldade para manter inter-relacionamentos; necessidade de levar atividades do ambiente de trabalho para casa – interferindo no convívio familiar, entre os cônjuges e filhos. Todos os estudos relataram a existência de interferências sobre a vida pessoal dos trabalhadores de TI relacionando-se a sua atuação profissional estendida para além do seu horário de labor.

No estrato **estratégias de enfrentamento**, os recursos de combate ao estresse mais citados foram: resolução dos problemas, suporte social, auto-controle e aceitação da responsabilidade. Os recursos menos utilizados são: reavaliação positiva, fuga e esquivas, afastamento e confronto.

Nota-se, em todos os estudos analisados para a elaboração deste artigo, o predomínio da racionalidade utilizada pelo profissional de TI como estratégia de enfrentamento a fim de solucionar (ou minimizar) os fatores estressores estabelecidos num ambiente de trabalho; desta forma, evita-se a utilização da emoção como precedente para solucionar o estresse ocupacional.

Portanto, admite-se aqui, após sucessivas discussões sobre a temática, o seguinte questionamento para futuros construtos: a negação do fator emocional como estratégia de enfrentamento configura-se num fator estressor para o profissional, uma vez que o ser humano, também, é movido por emoções?

Abordando este contexto, foi encontrado um estudo desenvolvido por um grupo da Universidade Richard Ivey School of Business, da região canadense de Ontario, envolvendo 14 participantes, sob o comando da professora Nicole Haggerty, que buscou analisar o tipo de carga de trabalho, a quantidade de aprendizado e os mecanismos de confronto que esses profissionais de TI chegavam a utilizar para encarar frustrações ou decepções. Constatou-se que os profissionais técnicos são muito bons enquanto trabalham com seus pares; existe simpatia nata nas relações interpessoais. Todos compartilham daquele momento de frustração, entretanto "buscar suporte social fora desse grupo é difícil". Refere-se, assim, que resgatar esse lado emocional e lidar com o estresse pode ser algo difícil para os profissionais de TI realizarem por conta própria, sem um auxílio externo (COMPUTERWORLD, 2015).

Inferindo-se, assim, com este estudo, que os profissionais de TI precisam de uma abordagem multiprofissional na resolução e escolha da melhor estratégia de enfrentamento dos fatores estressores em seu ambiente laboral, assim como, envolvimento das esferas administrativas superiores em prol de tal causa.

O site INFOBRASIL (2015) traz um artigo com o sócio da consultoria Alliance Coaching, Silvio Celestino, relatando sobre a importância do caminhar dos dirigentes ao lado dos seus subordinados como fator facilitador no combate aos fatores estressores. Corroborando com o dado levantado neste artigo de que um dos fatores geradores de estresse entre os profissionais de TI seria a falta de informação dos

colaboradores sobre as decisões gerenciais: “As empresas mais bem-sucedidas no mercado têm, em comum, um histórico de dirigentes humildes e próximos a seus subordinados. Justificando-se com a seguinte frase: “só quando as pessoas percebem uma preocupação genuína de seus superiores, sentem confiança em suas decisões e vão apoiá-los em momentos de estresse”. Ou seja, os colaboradores são essenciais para o crescimento e bom faturamento das organizações; assim como a aceitação e acolhida das ideias propostas pelos profissionais são de grande valia para uma melhor relação entre os líderes destas organizações e aqueles profissionais.

A pesquisa divulgada no site COMPUTERWORLD (2015) também recomenda que as companhias vislumbrem a característica “otimismo” como um traço de personalidade principal no momento de recrutar funcionários de TI que demandam atualizações em tecnologia intensas e constantes. Ou seja, o artigo corrobora com a vertente de que a personalidade interfere no lidar com o estresse profissional e, o processo de recrutamento de pessoal seria uma forma de selecionar os profissionais menos propícios a desenvolver agravos relacionados ao estresse ocupacional.

Um conceito da Física que vem sendo bem aceito e incorporado aos espaços físicos das grandes corporações, na tentativa de construir um ambiente mais saudável para, assim, preservar a relação entre o colaborador e o seu trabalho: Resiliência. Segundo Silva (2013), este conceito de resiliência, aplicado ao ambiente do labor, tornou-se explorado no Brasil pelo autor Tavares em 2001.

A fim de ser utilizado, de forma mais clara pela Psicologia, o conceito de resiliência tem de ser adaptado: para a Física, resiliência é entendida como uma propriedade conferida aos corpos (matéria) de retornarem às suas formas originais após terem sofrido um tipo de deformação elástica. Desta forma, para as Ciências Humanas, um ser humano resiliente seria aquele capaz de se adaptar às transformações do meio ambiente, sem sofrer danos deletérios em sua unidade física e mental.

Portanto, um trabalhador que consegue adaptar-se às adversidades observadas em seu ambiente de trabalho, ou seja, aos fatores geradores de sofrimento, como exemplo, cobranças impostas pelos gerentes, competitividade exacerbada, sobrecarga de trabalho, incapacidade de aceitar as próprias falhas, falta de tempo para a família; este trabalhador pode ser considerado resiliente, pois ele detém fatores que o protegem e permitem-no comprometer-se com sua carreira

de forma consciente e responsável. Os fatores protetivos aos trabalhadores são: autonomia, auto-estima, respeito, reconhecimento, participação da família e dos amigos; fatores, estes, que podem ser associados à preservação da identidade, às crenças individuais, à auto-afirmação, embasados na análise de Job (2003) em sua tese de doutorado, citados por Silva (2013).

Com relação ao estrato **achados relevantes**, esta revisão de literatura encontrou, ainda, alguns pontos convergentes sobre a área de TI: predomínio masculino na área de atuação (80%), no entanto, o índice de estresse ocupacional não se correlaciona ao sexo; as mulheres apresentaram um índice de estresse similar aos homens, além de utilizarem mais o suporte social como estratégia de enfrentamento, comparadas a eles; com relação ao estado civil, existe uma similaridade entre o número de casados e solteiros, mas também há relato do impacto familiar relacionado à carga horária de trabalho estendida ao domicílio – apenas 6% correspondia aos divorciados; a necessidade de atualização foi o fator de estresse com menor impacto segundo os entrevistados, visto que já se incorporou ao cenário das empresas a fim de uma atuação profissional mais abrangente e arraigada às novas tendências.

Pode-se abstrair, através dos resultados levantados no estrato **achados relevantes**, que o ambiente da área de TI é majoritariamente masculino, mas também, as mulheres desta profissão são acometidas pelos mesmos fatores estressores aos quais os homens estão expostos. Então, a característica antropológica – sexo – não é considerada fator preponderante para o acometimento do estresse ocupacional, apesar de as mulheres, em sua maioria, possuírem uma jornada dupla diária (trabalho fora de casa e trabalhos domésticos).

A carga horária de trabalho extenuante, o excesso de atividades desenvolvidas pelo profissional de TI no ambiente de labor e o trabalho excedente, que é levado para casa, representam fatores geradores de estresse e perturbadores da convivência entre estes profissionais e a família destes. O que pode alterar a percepção do estresse do profissional por seus entes, provocando o distanciamento entre os profissionais de TI e seus familiares.

A frequente atualização do profissional permite o crescimento deste dentro da empresa, assim como a possibilidade de retorno financeiro como compensação de seu esforço e dedicação, além do comprometimento com a carreira. Consequente, a

necessidade de atualização não é vista como um fator preponderante para o estresse ocupacional.

Os estudos contemplados neste construto deixaram algumas lacunas, sugerindo-se a realização de novas publicações sobre os seguintes temas:

1. “Validar a condição de instabilidade emocional devido a não existência de vínculo empregatício” (SERVINO, 2010);

2. Recomenda-se a elaboração, de maneira mais precisa, do indicador de grau de predisposição da carreira, assim, o construto apresentará uma maior confiabilidade e irá compor os modelos propostos por Dias (2008);

3. O caráter exploratório do estudo de Moser (2008) se constitui em limite, indicando a necessidade de novas pesquisas como sejam futuras referências, além de embasar a análise do instrumento elaborado pela autora;

4. Com relação à pesquisa de Foster *et al.* (2010), sugere-se realizar nova pesquisa num momento de maior estabilidade dentro das organizações (pós implantação do SAP) – estudo comparativo entre filiais pertencentes a uma mesma organização, a fim de identificar eventuais diferenças entre as filiais;

5. Silva (2013) referencia que não existem dados específicos, no contexto brasileiro, com a finalidade de avaliar o impacto da percepção do estresse sobre o comprometimento dos profissionais no ambiente de trabalho, especialmente no que se refere ao segmento da tecnologia da informação, sugerindo-se a elaboração de um novo construto sobre a temática.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No intuito de melhor entender o problema, buscou-se na literatura científica, produções que relacionassem o estresse em trabalhadores de TI, porém com baixo retorno, sendo poucas teses de mestrado e muitas notícias sobre abandono na profissão em sites relacionados com a área.

O presente artigo abordou os fatores de estresse relacionados aos profissionais de tecnologia da informação (TI). Conforme revisão de literatura, o nível de estresse ocupacional nestes profissionais classifica-se como moderado a grave, necessitando de medidas intervencionistas precoces diante do atual quadro de escassez de profissionais comprometidos com a carreira, aliado ao alto índice de pedidos de demissões e à grande necessidade destes profissionais no contexto do processo globalizado/informatizado do mundo do trabalho.

Conforme o contexto observado, fez-se necessário levantar os principais fatores relacionados ao estresse na categoria dos profissionais de TI, no intuito de sugerir medidas de controle, tendo como achados: a alta carga de trabalho, o pouco controle sobre o trabalho, grande pressão na execução das tarefas, falta de comunicação sobre as decisões gerenciais e necessidade de estender as atividades laborais ao domicílio.

Os principais fatores de enfrentamento utilizados foram: resolução dos problemas, suporte social e aceitação das responsabilidades.

Um fato que despertou a atenção durante a pesquisa foi a utilização da característica racionalidade como via de resolução dos problemas. Sugerindo-se como estudo, a investigação da falta de emotividade na resolução dos problemas, como meio gerador de estresse (sofrimento psíquico) entre os profissionais de TI.

Diante do exposto, verifica-se a necessidade de estudos na área, fazendo com que este trabalho venha a colaborar com a temática ao tentar sistematizar os fatores relacionados ao estresse identificados em estudos já realizados na área e as estratégias de enfrentamentos adotadas pelos profissionais de TI; e a partir disso, tentar sugerir medidas de controle para o problema levantado, na tentativa de propor políticas de promoção e proteção da saúde desta classe de risco.

Com a realização deste estudo, verificou-se a necessidade de adoção, pelas corporações, de políticas de promoção da saúde destes trabalhadores com base

num melhor dimensionamento de profissionais no intuito de diminuir a carga de trabalho, apontada como o fator mais estressante neste estudo. Aumentar a interação entre os profissionais e as esferas de gerenciamento, direcionando a coparticipação destes nos processos de trabalho e nas tomadas de decisões.

Os profissionais que desenvolverem sofrimento psíquico deverão ser atendidos e acompanhados periodicamente por uma equipe multiprofissional, diante da complexidade de fatores envolvidos na identificação do estresse ocupacional e, a repercussão dos agravos deste na saúde do trabalhador.

Neste contexto, chama atenção a importância do reconhecimento precoce de possíveis fatores de estresse, nesta classe de risco, com o intuito de elaborar um plano de ação individual (cada profissional, um caso em particular) na tentativa de prevenir ou tratar o trabalhador identificado e diagnosticado com o estresse ocupacional.

REFERÊNCIAS

- ABREU, K. L. de *et al.* **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia.** Psicologia: Ciência e Profissão. vol.22 no.2 Brasília. Jun. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932002000200004&script=sci_arttext>. Acesso em: 17 mai. 2015.
- BARBOSA, E. F. **Instrumentos de Coleta de Dados em Pesquisas Educacionais.** Metodologia da Pesquisa. Ser Professor Universitário. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2013_2/Instrumento_Coleta_Dados_Pesquisas_Educacionais.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2015.
- BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego.** Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/institucional/a-historia-do-mte/>>. Acesso em: 03 out. 2014.
- BRUNNER & SUDDARTH. **Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica.** 10^o Edição. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005. 679 p.
- COMPUTERWORLD. Carreira. **Estresse:** o mal que assombra profissionais de TI. Disponível em: <<http://computerworld.com.br/carreira/2007/09/03/idgnoticia.2007-08-29.2466873550>>. Acesso em: 12 nov. 2015.
- DECRETO nº 3.048, de 06 de Maio de 1999. **Presidência da República.** Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048compilado.htm>. Acesso em: 03 mai. 2015.
- DIAS, E.C.; MENDES, R. **Da medicina do Trabalho à saúde do Trabalhador.** Revista de Saúde Pública. São Paulo, 25 (5): 341-9, 1991.
- DIAS, S. M. O. **Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira:** um estudo com profissionais de Tecnologia da Informação (TI). Dissertação. Mestrado em Administração. Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade FUMEC. Área de Concentração: Gestão Estratégica de Organizações. Belo Horizonte – Minas Gerais. 2008. Disponível em: <http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/sheila_mara.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2015.
- FOSTER, D. *et al.* **Estresse ocupacional:** Influência das mudanças geradas na área de tecnologia durante implantação do SAP R/3. Revista de Negócios. ISSN 1980-4431. Blumenau, v15, n.2, p.53 – 72. Abril/Junho. 2010. Disponível em: <www.spell.org.br/documentos/download/5665>. Acesso em: 01 mai. 2015.
- INFOBRASIL. 21 anos. **Como os gestores de TI podem reduzir estresse das equipes.** Disponível em: <<http://www.infobrasil.inf.br/noticia/como-os-gestores-de-ti-podem-reduzir-estresse-das-equipes>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

IPCS. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/stress-na-Atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho/>>. Acesso em: 03 mai. 2015.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **IBGE**. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010). Pesquisa Anual do Serviços. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/analisepas99.shtm>>. Acesso em: 22 nov. 2015.

MOSER, P.C. **Estresse ocupacional em profissionais de Tecnologia da Informação e sua relação com a prática Mentoria: Um estudo em Pernambuco**. Dissertação. Mestrado em Administração. Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração – CPPA. Faculdade Boa Viagem. Recife. 2008. Disponível em: <<http://unifavip.edu.br/arquivos/462012175529.pdf>>. Acesso em: 01 mai. 2015.

Olhar Digital. **Ti: 80% querem se demitir por causa do estresse**. Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/pro/noticia/ti-80-querem-se-demitir-por-causa-do-estresse/41802>>. Acesso: 03 mai. 2015.

PINHEIRO, L. F. **Um estudo sobre o papel da tecnologia da informação e da utilização de meios digitais na vida cotidiana e no ambiente de trabalho a partir da teoria das Representações Sociais de Serge Moscovici**. Dissertação. (Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Psicologia). Área de Concentração: Psicologia Social. Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-07102011-143749/publico/pinheiro_me.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2015.

PORTAL BRASIL. **Cerca de 48% dos brasileiros usam internet regularmente**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2014/12/cerca-de-48-dos-brasileiros-usam-internet-regularmente>>. Acesso: 15 mai. 2015.

SERVINO, S. **Fatores estressores em Profissionais de Tecnologia da Informação e suas Estratégias de Enfrentamento**. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação). Universidade Católica de Brasília. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu. Brasília. 2010. Disponível em: <http://www.revistati.com.br/rnti/public/extras/estresse_profissionais_ti.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2015.

SERVINO, S.; RABELO, E.; CAMPOS, N. & R. P. de. **Estresse ocupacional e estratégias de enfrentamento entre profissionais de tecnologia da informação**. Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia, 6 (2), jul - dez, 2013, 238 – 254. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202013000200007>. Acesso em: 26 abr. 2015.

SILVA, E. S. **Os vínculos entre condições de trabalho e saúde mental**. Psicologia: Ciência e Profissão. 1988, vol.8, n.2, pp. 13-16. ISSN 1414-9893. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931988000200006&lng=pt&nrm=iso&tling=en>. Acesso em: 18 set. 2015.

SILVA, D. M. da **Percepção de comprometimento com carreira, resiliência e intenção de mudança de profissão em profissionais de Tecnologia da Informação**. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde). Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde. Universidade Metodista de São Paulo. São Bernardo do Campo – São Paulo. 2013. Disponível em: <http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3244> . Acesso em: 27 abr. 2015.

ANEXO

TÍTULO	LOCAL	AUTOR	TIPO DE ESTUDO	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERÍODO PESQUISA	PÚBLICO PESQUISADO	FAIXA ETÁRIA	FACTORES ESTRESSORES	STRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO	ACHADOS RELEVANTES	LACUNAS DO ESTUDO	NÍVEL DE STRESS NA POPULAÇÃO INVESTIGADA
Fatores estressores em profissionais de Tecnologia da Informação e suas estratégias de enfrentamento	Brazilia - GO	Sandro Servino - Mestre em Gestão do Conhecimento e em Tecnologia da Informação	Pesquisa descritiva relacional. Quantitativo. (Questionário online)	2010	2010	307 profissionais de Tecnologia da Informação.	24-57 anos	1. Sobrecarga de trabalho; 2. Deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais; 3. Tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho; 4. Falta de valorização do profissional de TI por parte de seus superiores; 5. Medo da obsolescência e a pressão contínua para se manter atualizado através de constante	1. Resolução de problemas; 2. Suporte Social; 3. Aceitação de responsabilidade; 4. Auto controle. Menos utilizadas: reavaliação positiva, fuga e esquiva, afastamento e confronto.	As mulheres tiveram um índice de estresse similar aos homens, e utilizaram mais o suporte social como estratégia de enfrentamento que os homens. A atualização em tecnologia apresentou-se como fator estressor de menor impacto. O resultado serviu para achar a pior estratégia de enfrentamento: confronto, fuga-esquiva. O grupo de analistas de sistema sofrem maior pressão por estarem mais próximos dos usuários.	Sugere novas pesquisas para validar a condição de instabilidade emocional, devido a não existência de vínculo empregatício entre os profissionais de TI.	MODERADO
Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de Tecnologia da Informação (TI)	Belo Horizonte - MG	Sheila Mara Oliveira Dias - Mestre em Administração	Pesquisa descritiva de caráter quantitativo e qualitativo.	2008		413 entrevistas com profissionais da área de tecnologia + 8 entrevistas (grupo de foco)	26-35 anos	1. Carga de trabalho; 2. Falta de perspectiva de crescimento entre os maiores causadores dessa pressão; 3. Manter-se atualizado; 4. Falta de equilíbrio entre vida pessoal e profissional; 5. Inter-relacionamento; 6. Papel gerencial; 7. Ambiente e clima organizacional; 8. Responsabilidade individual.	1. Planejamento das suas atividades; 2. Tentar se distanciar do problema e pensar sobre a situação; 3. Gerenciar tempo de maneira segura; 4. Concentração em problemas específicos; 5. Tentar resolver objetivamente a situação, ou seja, de forma não emotiva; 6. Definir prioridade - referência ao lidar com problemas.	Profissão majoritariamente masculina (nº de homens maior que o dobro do número de mulheres). O conflito entre a vida pessoal e profissional é o maior causador de tensão. Fronteiras de trabalho extrapolam os escritórios. Profissionais não conseguem programar seu tempo de lazer. As mulheres se sentem mais incomodadas nas questões interpessoais do que os homens. Planejamento de atividades como estratégia de combate às pressões no trabalho. Existência de profissionais comprometidos com a carreira e, não predisposição ao abandono.	Recomenda-se a elaboração, de maneira mais precisa, o indicador de grau de predisposição com a carreira - construto com maior confiabilidade, e passe a compor os modelos propostos neste estudo. O profissional de TI tem plena consciência da necessidade de atualização (imposição da profissão), e convive com a	

<p>Estresse ocupacional em profissionais de Tecnologia da Informação e sua relação com a prática Mentoria: Um estudo em Pernambuco.</p>	<p>Recife - PE</p>	<p>Patrícia Cristina Moser. Mestre em Administração</p>	<p>Pesquisa exploratória: estudo de campo, com abordagens quantitativa e qualitativa.</p>	<p>2008</p>	<p>07 de maio de 2008 a 07 de junho de 2008.</p>	<p>Profissionais jovens do sexo masculino e que ocupam cargos de técnicos na área de TI, em empresas públicas e privadas. Instrumento de coleta de dados: 113 questões, divididas em três partes.</p>	<p>25-45 anos</p>	<p>1. Levar serviço para casa (demanda externa); 2. Atualização em novas técnicas, ideias, inovação ou novos desafios; 3. Participação em reuniões; 4. Trabalho continuado por muitas horas; 5. Exigência que o trabalho faz sobre o relacionamento do profissional com cônjuge e filhos; 6. Obrigatoriedade de assumir riscos; 7. Viagens de negócios e permanência em hotéis; 8. Demandas que o trabalho faz sobre a vida particular/social do colaborador; 9. Mudanças na forma como se deve realizar o trabalho e tomada de decisões importantes.</p>	<p>Mentoria: estratégia de distração, racionalização, gerenciamento de tempo e busca de apoio social</p>	<p>Combinação de experiência da empresa em negócios com uma compreensão dos benefícios que a Tecnologia da informação pode trazer. Necessidade de constante atualização tecnológica, carga de trabalho excessiva, prazos curtos, ininterruptas horas de trabalho.</p>	<p>O caráter exploratório se constitui em limite, indicando a necessidade de novas pesquisas que sejam futuras referências e que possam confirmar a análise do instrumento elaborado.</p>	
<p>Estresse ocupacional: Influência das mudanças geradas na área de tecnologia durante implantação do SAP R/3</p>	<p>Blumenau - Santa Catarina</p>	<p>Daniella Foster Wesley V. da Silva Karina de Dea Roglio Luiz Carlos Duclós</p>	<p>Estudo de caso em uma empresa multinacional instalada em Curitiba - Análise dos dados: Regressão logística multinomial e análise fatorial.</p>	<p>2010 (ano de publicação) 2009 (ano da revisão)</p>	<p>Não especificado. Com relato de apresentação do estudo em 2007 no Encontro de Administração da Informação.</p>	<p>Inicialmente foram selecionados 70 indivíduos vinculados à área de TI. Amostra final (quem aceitou participar da pesquisa): 47 empregados.</p>	<p>média de idade: 31,42 com um desvio padrão de 8,08 anos. Moda 25 anos (38% encontra-se na faixa etária de 25 a 30 anos.</p>	<p>Fatores sobressalentes: 1. Exigência organizacional; 2. Falta de controle; 3. Vida profissional X vida pessoal; 4. Comunicação organizacional: externa e interna; 5. Excesso de trabalho; 6. Objetivo organizacional. + Alta frequência da combinação: 1. Forte exigência; 2. Baixo controle; 3. Pouco apoio social.</p>	<p>Não há estratégias de enfrentamento no estudo.</p>	<p>81% sexo masculino. Casados e solteiros na mesma proporção, apenas 5% separados. Maioria não possui filhos (60%). Ambas revelam uma exigência elevada da organização em relação aos profissionais conforme o modelo de Exigência-Control-Suporte de Karasek e Theorell (1990), propiciando o surgimento do estresse. A organização, no momento da pesquisa, apresentava uma exigência excessiva quanto à qualidade e quantidade de trabalho, o que pode ocasionar restrições na disponibilidade de tempo tanto para novos aprendizados quanto para a dedicação à vida pessoal. Natureza do trabalho envolve excesso de horas trabalhadas,</p>	<p>Sugere realizar novas pesquisas num momento de maior estabilidade (pós implantação do SAP). Estudo comparativo entre filiais pertencentes a uma mesma organização, a fim de identificar eventuais diferenças</p>	<p>Elevado</p>

Percepção de comprometimento com carreira, resiliência e intenção de mudança de profissão em profissionais de tecnologia da informação	São Bernardo do Campo - SP	Delma Marinho da Silva	Estudo correlacional, de corte transversal e do tipo survey que visou testar associação entre as variáveis. Os dados foram coletados em uma consultoria situada na região da Grande São Paulo e de uma cidade do interior na qual	2013	Não mencionado o ano da pesquisa.	60 profissionais consultores de TI.	25-60 anos	1. Ambiente de trabalho estressante; 2. competitividade; 3. vínculo de trabalho frágil. Muitos fatores de estresse são abordados durante o estudo.	Conceito de resiliência (pontos positivos e negativos); Comprometimento com a carreira; X resiliência; comprometimento e mudança de profissão.	Persistência diante das dificuldades; profissionais de TI consideram-se competentes e aceitam as mudanças de forma positiva. Cita tais estratégias de enfrentamento das situações de estresse, mas não são o foco do estudo.	Não existem dados específicos, no contexto brasileiro, avaliando o impacto da percepção do estresse sobre o comprometimento no ambiente de trabalho, especialmente ao que se refere ao segmento da tecnologia da informação.
--	----------------------------	------------------------	--	------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------	--	--	--	--