

***Instituto Superior de Psicologia Aplicada***



O Stress Ocupacional: As Fontes de Stress e suas Associações

**Oriana Cláudia Damião de Almeida**

13577

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

**Mestre em Psicologia**

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

**2009**

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

O Stress Ocupacional: As Fontes de Stress e suas Associações

**Oriana Cláudia Damião de Almeida**

Dissertação orientada por Prof. Doutora Teresa D'Oliveira

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

**Mestre em Psicologia**

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

**2009**

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Prof. Doutora Teresa D`Oliveira, apresentada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Social e das Organizações conforme o despacho da DGES, nº 19673/2006 publicado em Diário da República 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

## AGRADECIMENTOS

Como não poderia deixar de ser, no final desta etapa bastante importante da minha vida para o meu desenvolvimento pessoal e profissional, gostaria de agradecer a determinadas pessoas, sem as quais, este percurso teria sido mais doloroso ou mesmo impossível.

À Professora Doutora Teresa D` Oliveira, pelo empenho e dedicação que tem pelos seus alunos, por toda a sabedoria que tanto nos incentiva a pensar, por toda a partilha de experiências e por acreditar nas nossas competências. Assim como, pela presença e incansável disponibilidade, um profundo agradecimento, por todos os esclarecimentos, sugestões e pela simpatia e boa disposição que tão agradáveis tornaram os nossos momentos juntos, e fizeram despertar uma enorme motivação em mim.

A todas as organizações que me auxiliaram nesta investigação, agradeço em especial à Guida e Anabela Andrade e Inês, e conseqüentemente, a todas as pessoas que preencheram o instrumento, pela disponibilidade e colaboração.

Ao Miguel pelo amor e dedicação, por constantemente me acarinhar, ouvir, apoiar e ter sempre as palavras certas no momento certo, assim como, por toda a ajuda prestada nas traduções de textos para português.

À Tânia, Susana, e Joana por me concederem livros que foram essenciais para o desenvolvimento do meu trabalho. À Tânia, agradeço ainda a troca de ideias que mantivemos ao longo destes meses, que fizeram com que eu fosse desenvolvendo ideias que foram bastante importantes para a elaboração do trabalho. E ainda à Joana, pela paciência que teve por me rever os erros da revisão da literatura.

À Raquel e à Teresa, pela amizade e apoio emocional que sempre me deram ao longo deste ano, assim como, toda a ajuda que me facultaram quando eu precisei.

A todos os meus amigos do Algarve, um grande obrigado, em especial à Nídia, Mónica e Sara, pois sei que estão sempre comigo.

E, finalmente, como não poderia deixar de ser, aos meus pais e irmão. Agradeço-lhes por, ao longo destes anos todos terem estado sempre ao meu lado. Mesmo nas alturas que eu julgava ser impossível e, pensar mesmo em desistir de tudo, eles estiveram sempre lá para me apoiar! Por isso, e por muito mais... **MUITO OBRIGADO!**

## Resumo

Pretendeu-se averiguar a multiplicidade de factores em contexto organizacional, contrastando dois modelos de stress ocupacional. Este trabalho é de carácter exploratório quantitativo e correlacional. A amostra foi constituída por 100 sujeitos de vários sectores de actividade (amostragem de conveniência). Foram utilizados os questionários *Fontes de Pressão no trabalho* (Cunha e Cooper, 1992) e *Job Content Questionnaire* (Ostry, e tal., 2001). Verificou-se através da análise factorial de ambas as escalas, a existência de cinco dimensões para a escala fontes de pressão no trabalho e três dimensões para a segunda escala. Através da análise das regressões lineares múltiplas verificou-se que, as relações entre os “critérios de desempenho”, “interface casa-trabalho” e os “factores organizacionais” foram positivas, assim como o “poder de decisão” e “factores organizacionais” e, ainda a relação entre “poder decisão” e “interface casa-trabalho” ( $p < 0,05$ ).

*Palavras-chave:* stress ocupacional, fontes de stress no trabalho, modelo de “exigências-controlo” .

## Abstract

We were asked to determine the range of factors in organizational context, contrasting two models of occupational stress. The present study has a quantitative, exploratory and correlational nature. The sample consisted in 100 subjects of several sectors of activity (convenience sample). We used the questionnaires *pressure sources in work* (Cunha and Cooper,1992) and *job content questionnaire* (Ostry and tal,2001). It was verified through the factorial analysis of both scales, the existence of five dimensions to the sources of pressure at work scale, and three dimensions to the second scale. The relationship between the performance criteria, home- work interface and the organizational factors was positive, such as power of decision and home- work interface.

Key words: occupational stress, sources of stress at work and “demand-control model”



## ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	1
REVISÃO DE LITERATURA .....	4
Breve Definição de Conceitos.....	4
O Stress .....	6
Stress Ocupacional .....	9
<i>Fontes de Stress ou Stressores Ambientais do Trabalho</i> .....	12
<i>Fontes de stress relativas ao conteúdo de trabalho</i> .....	13
<i>Fontes de stress relativas ao conteúdo do trabalho</i> .....	20
<i>Modelo das Pressões Laborais (Job strain)</i> .....	23
MÉTODO.....	27
Participantes .....	27
Tipo de Estudo .....	32
Instrumentos.....	33
<i>Fontes de Pressão no Trabalho</i> .....	33
<i>Job Content Questionnaire</i> .....	34
Procedimentos .....	35
RESULTADOS.....	36
Estudo 1.....	36
<i>Validade</i> .....	38
<i>Fidelidade</i> .....	45
<i>Sensibilidade</i> .....	48
Estudo 2.....	50
<i>Validade</i> .....	51
<i>Fidelidade</i> .....	54
<i>Sensibilidade</i> .....	55
Correlação entre as Dimensões do Questionário Fontes de Pressão e JCQ.....	57
Regressão Linear.....	58
Análise de Questões Abertas.....	64
Análise do Grau de Stress .....	67
DISCUSSÃO .....	69
REFERÊNCIAS.....	75
ANEXO A: FONTES DE PRESSÃO NO SEU EMPREGO	
ANEXO B: MATRIZ DAS COMPONENTES APÓS ROTAÇÃO VARIMAX DA ESCALA FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO	
ANEXO C: MATRIZ DAS COMPONENTES APÓS ROTAÇÃO VARIMAX PARA O <i>JOB CONTENT QUESTIONNAIRE</i>	
ANEXO D: CORRELAÇÕES DE PEARSON ENTRE DIMENSÕES DO QUESTIONÁRIO FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO E <i>JOB CONTENT QUESTIONNAIRE</i>	
ANEXO E: REGRESSÃO MÚLTIPLA ENTRE “VARIEDADE DE COMPETÊNCIAS”	

E “FACTORES ORGANIZACIONAIS”, “INTERFACE CASA  
TRABALHO”, “DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL”, CARGA DE  
TRABALHO” E “EXTRA-TRABALHO”

## Lista de Tabelas

TABELA 1. Factores de contexto e conteúdo do trabalho baseados na taxonomia psicossocial dos stressores no trabalho.....	12
TABELA 2. Valor de frequência (F) e valor percentual da “idade”.....	27
TABELA 3. Valores de frequência (F) e valor percentual (%) do “contrato do trabalho”.....	28
TABELA 4. Valores de frequência (F) e valor percentual (%) da “função na organização”.....	28
TABELA 5. Valores de frequência (F) e valor percentual (%) de “tempo que executa a função” .....	31
TABELA 6. Valores de frequência (F) e valor percentual (%) relativos ao “sector de actividade”.....	32
TABELA 7. Alfa de cronbach da escala fontes de pressão.....	37
TABELA 8. Análise da fidelidade da escala fontes de pressão.....	37
TABELA 9. Valor de KMO e teste de Bartlett para escala fontes de pressão.....	39
TABELA 10. Total da variância explicada para a escala fontes de pressão.....	40
TABELA 11. Itens que compõem a componente 1 da escala fontes de pressão.....	43
TABELA 12. Itens que compõem a componente 2 da escala fontes de pressão.....	44
TABELA 13. Itens que compõem a componente 3 da escala fontes de pressão.....	44
TABELA 14. Itens que compõem a componente 4 da escala fontes de pressão.....	45
TABELA 15. Itens que compõem a componente 5 da escala fontes de pressão.....	45
TABELA 16. Valores do Alfa de Cronbach para as dimensões da escala fontes de pressão no trabalho.....	46
TABELA 17. Consistência interna das componentes do questionário fontes de pressão no trabalho.....	47

TABELA 18. Análise da sensibilidade da escala fontes de pressão no trabalho.....	49
TABELA 19. Teste de Kolmogorov – Smirnov para a escala fontes de pressão no trabalho.....	49
TABELA 20. Consistência interna do “job content questionnaire” .....	50
TABELA 21. Análise da fidelidade do “job content questionnaire” .....	50
TABELA 22. Consistência interna do “job content questionnaire” .....	51
TABELA 23. Teste de KMO e Bartlett para JCQ.....	51
TABELA 24. Total de variância explicada para JCQ.....	52
TABELA 25. Itens que compõem a componente 1 para JCQ.....	53
TABELA 26. Itens que compõem a componente 2 para JCQ.....	53
TABELA 27. Itens que compõem a componente 3 para JCQ.....	53
TABELA 28. Consistência interna das dimensões do JCQ.....	55
TABELA. 29. Sensibilidade da escala JCQ.....	56
TABELA 30. Teste Kolmogorov – Smirnov para JCQ.....	56
TABELA 31. Correlações entre dimensões das duas escalas.....	57
TABELA 32. Sumário do modelo de regressão para “critérios de desempenho..	59
TABELA 33. Anova de regressão para “critérios de desempenho” .....	60
TABELA 34. Coeficientes em relação aos “critérios de desempenho.....	60
TABELA 35. Sumário do modelo de regressão para o poder de decisão.....	61
TABELA 36. Anova de regressão para o poder de decisão.....	62
TABELA 37. Coeficientes em relação ao poder de decisão.....	63
TABELA 38. Características que originam pressão.....	64
TABELA 39. A quem recorre sobre pressão.....	66
TABELA 40. Dispositivos / mecanismos que originam pressão.....	67
TABELA 41. Valores de frequência (F) e valor percentual (%) relativos ao grau de stress.....	68

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Cominações entre exigências no trabalho e latitude de decisão.....	25
FIGURA 2. Gráfico de barras: Valores percentuais relativos ao “departamento na organização”.....	30
FIGURA 3. Gráfico de barras: Valores percentuais relativos às “habilitações literárias”.....	30
FIGURA 4. Gráfico de barras: Valores percentuais relativos ao “tempo que trabalha na empresa”.....	31

## INTRODUÇÃO

Ao pensar na nossa sociedade, no dia-a-dia de cada um de nós, e estabelecendo uma comparação com gerações anteriores, deparamo-nos com uma enorme mudança. Se pensarmos no ritmo de vida actual que cada um de nós tem, e no que lhe está subjacente, verificamos que existe uma maior propensão para desenvolver stress. Este poderá manifestar-se não só a nível individual, mas também a nível social e organizacional.

O stress, e a saúde física e psicológica no local de trabalho, tornaram-se numa das áreas de grande preocupação por parte dos teóricos e investigadores. Por exemplo, segundo a Agencia europeia para a segurança e saúde no trabalho, na União Europeia, o stress relacionado com o trabalho (SRT), ocupa o segundo lugar entre os problemas de saúde mais frequentes relacionados com o trabalho, afectando 28% dos trabalhadores da UE. As dores lombares ocupam o primeiro lugar. O SRT pode ser causado por condicionalismos psicossociais, tais como a concepção, a organização e a gestão do trabalho, nomeadamente um elevado nível de exigências relacionadas com a actividade profissional, paralelamente a um limitado controlo dos trabalhadores sobre essa actividade. Para além daqueles condicionalismos, salienta-se ainda o assédio moral e a violência no trabalho. Os riscos de ordem física, tais como o ruído e a temperatura, podem também causar respostas ao stress no trabalho.

De entre as inúmeras definições referidas por vários investigadores da área do stress, este conceito tem vindo a ser definido como um estímulo, sendo uma condição do meio ambiente que é disruptiva e disfuncional para o indivíduo, ou como uma resposta interna aos stressores externos, ou ainda como um processo de interacção, em que este é definido como consequência da interacção entre os estímulos ambientais e as respostas individuais, considera-se que existe uma concordância que, o stress só ocorre quando o indivíduo avalia as exigências externas como excedendo as suas capacidades e recursos para lidar com elas.

Contudo, o indivíduo pode encarar o stress de diferentes maneiras. Pode ser descrito como positivo, uma vez que as exigências externas que lhe são colocadas podem constituir um desafio, permitindo assim a utilização e promoção das suas capacidades e criatividade para a resolução das dificuldades colocadas pelas situações, produzindo efeitos positivos em termos de satisfação e auto-estima. Porém este também pode ser descrito como uma experiência perturbadora, como uma ameaça, que causa sofrimento, podendo resultar em graves problemas de saúde física ou psicológica.

Com base na revisão de literatura verifica-se que, hoje em dia o stress é considerado um problema de saúde pública, pois nenhum ser humano está livre de stress, este pode ter efeitos positivos ou negativos. Contudo, são várias as investigações que verificaram que as suas repercussões são muito significativas no mundo do trabalho. No plano organizacional, estas demonstraram que o stress no trabalho reflecte-se directamente, no clima da organização, na insatisfação, no desempenho das tarefas, na baixa adesão aos objectivos organizacionais, nos atrasos da produção, no absentismo, nos acidentes de trabalho, nas mudanças de emprego, etc.. Desta forma é notável que stress tem repercussões consideráveis sobre o ser humano, podendo deteriorar a qualidade de vida de milhões de pessoas. Daí a importância do presente estudo, e identificação das fontes de stress nas organizações, e suas associações, para que no futuro possa ser possível preveni-las.

Neste trabalho abordaremos a temática de stress nas organizações numa perspectiva geral, mas abordaremos as questões que consideramos mais relevantes. Este trabalho está estruturado em quatro capítulos: revisão de literatura, método, resultados e discussão e conclusões.

No primeiro capítulo, é efectuado um enquadramento teórico, com base numa revisão bibliográfica, sobre as questões, os conhecimentos e as investigações mais importantes relativas a esta temática. Este enquadramento teórico é composto pela delimitação do conceito de stress, tentando aborda-lo quanto à sua origem e evolução perspectivando as diferentes formas de abordagem. Posteriormente, foi focado também o enquadramento e definição do conceito stress ocupacional. De seguida, dá-se importância à definição das principais fontes de stress no trabalho. Por último, pela importância para o presente estudo, explicamos e definimos ainda, o “modelo de exigências-controlo” de Karasek (1979).

O segundo capítulo deste trabalho é composto pela componente prática deste estudo denominado por método, procedendo-se à exposição da caracterização da amostra, o tipo de estudo em questão, os instrumentos utilizados, e os procedimentos utilizados, com a finalidade de responder ao objectivo em estudo.

No capítulo seguinte, é dado a conhecer os resultados obtidos no trabalho de campo, apresentando a descrição e análise dos mesmos.

No último capítulo, do presente trabalho, procede-se à apresentação dos resultados alcançados no estudo, respectiva discussão e conclusões gerais.

## REVISÃO DE LITERATURA

### Breve Definição de Conceitos

Segundo Kahn (1987; cit. por, Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997), existe pouca concordância na definição científica do conceito stress. Para este autor, o stress é considerado uma palavra ambígua. No entanto, a nível operacional é relevante definir os termos científicos que abrangem o domínio do stress no sentido de lhe facultar significados mais claros e precisos, tanto a nível fenomenológico como a nível científico. Deste modo, os termos específicos que serão abordados dizem respeito a: (a) stressores ou exigências; (b) resposta do stress; (c) eustress e distress ou strain.

De acordo com Quick e colaboradores (1997), a resposta ao stress inicia-se na presença do stressor, podendo também ser designado de exigência, o qual constitui um estímulo em resposta a uma série de actividades psicológicas e fisiológicas. Assim sendo, pode dizer-se que o stressor é o estímulo fisiológico ou psicológico que provoca respostas individuais. Para Lage (2005), os stressores são catalogados em dois tipos: os stressores primários que envolvem os cuidados de carácter instrumental, enquanto os secundários envolvem sentimentos e relações de trabalho, tais como conflitos familiares e laborais. No que diz respeito aos stressores e às exigências, têm-se verificado algumas diferenças de opinião entre autores, existindo frequentemente a dúvida se o stressor e a exigência podem ser universalmente definidos, ou se devem ser especificamente definidos no contexto de uma experiência específica de um indivíduo (Quick et al, 1997).

Para além do stressor, outro conceito que deve ser tido em conta é a resposta ao stress. A resposta ao stress, é considerada por Quick & colaboradores (1997), como a mobilização dos recursos de energia natural do corpo, inconscientemente, quando confrontadas com o stressor. Segundo Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2004) evidenciam-se três tipos de resposta

ao stress, aquando a existência de fontes de stress, são elas, fisiológicas, psicológicas e comportamentais. Segundo os autores, as respostas fisiológicas manifestam-se através de sintomas cardiovasculares, gastrointestinais, dores de cabeça, podendo levar ao aparecimento de cancro. Relativamente às respostas psicológicas mais citadas como resultado do stress ocupacional, são a baixa satisfação e envolvimento com o trabalho, tensão, ansiedade, depressão, fadiga psicológica, frustração, irritabilidade e burnout. Estas respostas, segundo Cunha e colaboradores (2004) conduzem a respostas comportamentais, o que consequentemente traz repercussões, quer para o indivíduo, quer para a organização. Como por exemplo, a degradação do papel funcional, em termos de menor desempenho, aumenta a taxa de acidentes de trabalho e de erros, e maior consumo de álcool e drogas no trabalho. Outras respostas consideradas são os comportamentos agressivos, de fuga (absentismo) e a degradação de papéis sociais (Cunha et al, 2004).

No entanto é de referir que nem sempre a resposta ao stress tem repercussões negativas, isto é, a resposta pode ser funcional se for propriamente aplicada, levando à elevada performance do indivíduo. O fenómeno descrito anteriormente denomina-se por eustress.

Hans Selye (1976) foi o primeiro investigador a falar de eustress “euforia + stress,” como forma de identificar o stress saudável, o qual pode ser definido como o resultado positivo e construtivo de acontecimentos stressantes e da resposta do stress. Edwards e Cooper (1998) concluíram que a avaliação positiva dos stressores produz respostas diferenciais, sendo que, a medição de eustress poderia envolver a avaliação de estados psicológicos positivos. Desta forma, verifica-se que eustress significa o bom stress, contudo a resposta oposta do stress, para indivíduos e organizações é designado de distress. O distress ocorre quando a resposta ao stress é mal aplicada ou quando não são atingidos os objectivos pretendidos

Strain é outra designação geralmente utilizada para distress, em que os autores Quick e colaboradores, (1997) consideraram que distress individual (strain) é o nível de desvio psicológico, fisiológico e comportamental do funcionamento saudável do indivíduo. Consequentemente, o distress individual ou strain são portanto expressos em doenças comuns tais como, doenças cardiovasculares (fisiológicas), depressões (psicológicas) e violência (comportamentais). Sabe-se que os acontecimentos stressantes e a resposta do stress não são a única causa destas formas de distress ou strain dos indivíduos, porém são os factores contributivos e relevantes para o aparecimento do distress ou o aceleramento do processo do strain. Deste modo, o distress ou strain do indivíduo, apresentam importantes implicações

para as organizações, pois podem manifestar-se em várias formas de distress ou strain organizacional. Distress ou strain organizacional, podem ser expressos em termos de custos directos, tais como, absentismo laboral e mudanças disfuncionais, bem como, em custos indirectos, tais como, a baixa moral e mau relacionamento no trabalho. Portanto, o distress organizacional (strain) é considerado como o grau que desvia uma experiência organizacional de um nível de funcionamento saudável e produtivo.

## O Stress

O stress é um termo bastante actual e utilizado frequentemente ao nível do senso comum. É abordado por diferentes abordagens de orientação teórica.

O conceito stress “provem do verbo latino stringo, stringere, strinxí, strictum que tem como significado apertar, comprimir, restringir” (Vaz-Serra, 1999, p. 13). Este termo, segundo Labrador (1995), é originário da Física e, nessa disciplina, indica uma força ou peso que produz distintos graus de tensão ou deformação em diferentes materiais.

Do ponto de vista histórico e na estreia da definição de stress, foi Claude Bernard (1965; cit. por, Selye, 1976) quem fez as primeiras investigações nesta área, mostrando a importância do equilíbrio do indivíduo face aos acontecimentos do quotidiano. O autor refere que, tal equilíbrio se trata da capacidade do ser humano em manter estável o seu meio interno seja qual for a situação ou a opressão do ambiente. Neste sentido, se o indivíduo perder o equilíbrio e a sua faculdade de auto-regulação, podem surgir perturbações de ordem física, psicológica e fisiológica, podendo mesmo levar à morte.

Seguidamente, no início do século XX, um avanço importante foi dado pelo fisiologista americano Walter Cannon, que deu origem ao conceito de homeostase, que diz respeito à capacidade que o organismo tem em manter o equilíbrio do ambiente interno apesar das modificações que enfrenta em relação ao ambiente externo (Vaz-Serra, 1999).

Contudo, Hans Selye, um médico de origem austríaca, foi o primeiro a definir o conceito de stress. Selye (1946), desempenhou um papel – chave na propagação do conceito, sendo que o definiu como a “resposta geral do organismo perante qualquer estímulo ou situação stressante” (Labrador, 1995, p.22), isto é, o stress é a resposta inespecífica do organismo a qualquer exigência que lhe é feita. Quer isto dizer que associada a uma resposta específica do organismo, existe sempre um efeito não específico, que constitui a necessidade de adaptação a

dada situação. Esta necessidade do organismo é no sentido do indivíduo voltar a estabelecer o equilíbrio existente antes de dada situação.

Posteriormente, em 1976, Hans Selye definiu o stress como o conjunto de respostas fisiológicas, não específicas, que são adaptativas e que mobilizam o organismo para a acção as quais surgem na sequência da reacção deste perante uma ameaça (Stroebe & Stroebe, 1999).

Neste sentido, ao nível das respostas fisiológicas, Selye, deu uma contribuição importante, ao demonstrar que independentemente do stressor, há uma reacção no organismo que é a mesma. Selye (1983), designou esta reacção do organismo como Síndrome Geral de Adaptação (SGA). Esta é composta por três fases progressivas: a primeira fase é denominada por Reacção de Alarme, e tem como função primordial a mobilização de todos os recursos do organismo para fazer face ao agente stressor. Trata-se de uma primeira fase que pode fazer diminuir as “resistências” do organismo. A segunda fase, designa-se por Fase de Resistência, em que o agente stressor se mantém activo e o organismo tenta adaptar-se ao factor causador de stress. Os sinais da reacção de alarme desaparecem e a resistência sobe acima dos parâmetros que podem ser considerados normais. Por último, temos a Fase de Exaustão, em que após um contacto prolongado com o agente stressor, as defesas do organismo cedem, como que se esgotem a “energia de adaptação”(Selye, 1983).

Este modelo de stress foi alvo de algumas críticas relacionadas com a pouca importância que atribuía às implicações psicológicas e sociológicas do stress, críticas essas que foram reconhecidas por Selye (1983). Essas surgiram na sequência dos resultados obtidos por Lazarus e Folkman (1984), que evidenciaram que a personalidade, a percepção e a constituição biológica dos indivíduos também podiam influenciar as respostas aos agentes causadores de stress.

Na década de 60, Richard Lazarus (Serra, 1999), mostra que considerar de forma exclusiva os estímulos e a resposta, é insuficiente para apreender na globalidade os mecanismos que provocam o stress. Lazarus e Eriksen (1952), demonstram através de uma investigação que, sob as mesmas condições de stress, uns sujeitos melhoravam a sua realização enquanto outros pioravam a sua performance, o que os levou a concluir que apesar de os stressores serem os mesmos, existem diferenças individuais. Desta forma a partir da década de sessenta, cada pessoa responde de forma própria e pessoal aos mesmos estímulos ambientais, tendo em conta a sua relação com o ambiente. Na sequência desses resultados, surgiu o conceito de stress psicológico o qual, na perspectiva interaccional defendida por Lazarus e Folkman (1984), emerge da avaliação cognitiva realizada pela pessoa, sobre a sua

relação específica com o meio envolvente quando esta, coloca ou pode colocar, em causa o bem-estar. Nesta abordagem os factores cognitivos são atribuídos como os mais importantes, uma vez que, os autores defendem que, o stress é um processo de ajustamento constante entre as exigências do meio, e, as estratégias para lidar com essas mesmas exigências, visto que os factores decisivos que levam o indivíduo a sentir-se, ou não, em stress, estão dependentes da avaliação que o mesmo faz de dada situação.

Atendendo ao que já foi mencionado anteriormente, Winnubst (1984), refere que para o desenvolvimento do conceito de stress, é importante o facto de cada vez mais, os cientistas estarem interessados na definição conceito, e esta ser uma questão interdisciplinar, assim como, o facto de ter havido uma troca de uma abordagem biológica, para uma mais orientada para o indivíduo, através de outra mais orientada para o ambiente.

Desta forma, verifica-se em várias revisões do estudo do stress que existem três abordagens diferentes, mas sobrepostas, para a definição e estudo do stress, de acordo com Cox (1993), a primeira abordagem conceptualiza o stress como uma característica prejudicial do ambiente. Estudos relacionados com esta abordagem, tratam o stress como uma variável independente – a causa ambiental de problemas de saúde. Esta abordagem foi denominada como “Modelo de Engenharia”.

A segunda abordagem, por outro lado, define o stress em termos de efeitos fisiológicos. Trata o stress como variável dependente, como uma resposta fisiológica particular de um ambiente ameaçador. Esta abordagem tem vindo a ser chamada pelo autor por “Modelo Fisiológico”, que foi motivo de estudo para vários autores, nomeadamente, Selye (1946).

Por fim, a terceira abordagem, consiste no stress em termos da interacção dinâmica entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho. Quando estudado, o stress é tanto inferido a partir da existência da problemática da interacção entre a pessoa e o meio ambiente, como medido em termos dos processos cognitivos e reacções emocionais que presidem essas interacções. Esta abordagem final tem vindo a ser designada por “Modelo Psicológico”. Desta abordagem Cox (1993) refere que, derivam variantes que dominam a teoria contemporânea do stress psicológico, sendo que podem ser distinguidas dois tipos: a teoria interaccional e a transaccional. A primeira foca-se nas características estruturais da pessoa, na sua interacção com o meio ambiente de trabalho, tema este, estudado, por exemplo por Karasek (1979), enquanto a última é mais preocupada com os mecanismos psicológicos subjacentes a essa interacção, à semelhança dos estudos desenvolvidos por Lazarus e Folkman (1984).

Uma vez definido o conceito de stress e as suas implicações no individuo, considera-se importante referir a definição do conceito em contexto de trabalho, assim como, as suas manifestações no individuo e na organização.

### Stress Ocupacional

O interesse pelo estudo do stress ocupacional tem tido um aumento crescente na literatura científica. Este deve-se ao seu impacto negativo na saúde e no bem-estar dos empregados e, por sua vez, no funcionamento das organizações. Johnson e Cooper (2003), comentam estes factores, ao referirem que, tanto os indivíduos, como as organizações podem ter resultados negativos com o impacto do stress. Os autores, referiram como exemplo de impacto financeiro do stress, a estimativa de que, em cada cinco trabalhadores, um é afectado pelo stress.

Desta forma, na economia, é de realçar o impacto negativo desta variável, uma vez que trabalhadores sob stress, diminuem o seu desempenho e aumentam os custos das organizações, devido aos problemas de saúde, ao aumento do absentismo, da rotatividade e do número de acidentes no local de trabalho (Jex, 1998). Como tal, Steven, Glowinkowski e Cooper (1986), apontam que o stress pode dificultar a eficácia organizacional, uma vez que, estudos demonstram consistência em relação aos efeitos deste, como o baixo desempenho, insatisfação, baixa motivação, absentismo e *turnover*. Catwright e Cooper (1997) mencionam, também, que o stress no trabalho tem vindo a aumentar, resultando em maiores taxas de absentismo, redução de produtividade, e um aumento de pedidos de indemnização a nível da saúde. Johnson, Cooper, Cartwright, Taylor e Millet (2005) referem ainda que, o stress vivido pelos indivíduos, ao exercerem diferentes tipos de ocupação, e papéis no emprego, tem sido discutido em muitas investigações, nas quais se tem verificado que estes são considerados, um dos factores que mais aumenta os níveis de stress.

No contexto organizacional, o stress no trabalho tem sido definido como um estado psicológico. Este estado emerge, quer na sequência de um desajustamento entre as percepções da pessoa sobre as exigências relevantes para o trabalho, que recaem sobre si própria e nas capacidades ou recursos de que dispõem para lidar adequadamente com essas exigências, quer quando há uma falta de adequação entre as recompensas do trabalho e as necessidades individuais e/ou organizacionais (Lazarus & Folkman, 1984).

Por sua vez, Kyriacow e Sutcliffe (1981), definem o stress ocupacional como um estado emocional ou psicológico desagradável, devido à tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional, em função de aspectos do trabalho que é percebido pelos indivíduos como uma ameaça. O stress ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo, a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controlo. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam a respostas do stress. Desta forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, das suas crenças e expectativas. Nesta linha de pensamento, o stress ocupacional é definido por Steven (2005), como as respostas físicas e psicológicas, consideradas uma ameaça para o indivíduo, que ocorrem quando os requisitos de um trabalho não são compatíveis com as capacidades, recursos, ou necessidades do trabalhador. O que pode levar à saúde pobre ou mesmo à lesão física ou psicológica do indivíduo.

Em relação à definição do conceito de “stress ocupacional” a partir das respostas a acontecimentos stressores, a sua contribuição para a identificação e compreensão de consequências do stress é, de facto, significativa. No entanto, a principal crítica a esta abordagem, refere-se à dificuldade em identificar se determinados comportamentos, estados psicológicos e problemas de saúde, são consequências de stressores organizacionais, ou de outros contextos e acontecimentos da vida do indivíduo (Jones & Kinman, 2001).

Desta forma, os autores têm preferido considerar definições mais abrangentes e que estejam menos susceptíveis às críticas anteriores. Para Beehr (1998), o stress ocupacional consiste num fenómeno tão complexo que não deveria ser tratado como uma variável, mas sim como uma área de estudo, que se preocupa com diversas variáveis interligadas, tais como, estímulos do ambiente de trabalho e respostas não saudáveis de pessoas expostas a stressores. Este mesmo autor, já em 1978, considerava que o stress no trabalho podia ser definido como uma situação em que vários factores interagem com o indivíduo. O que leva à mudança da sua condição psicológica e fisiológica (perturbam ou melhoram) de tal forma, que a pessoa é forçada a desviar-se do seu funcionamento normal. De um modo geral, a literatura evidencia uma tendência em considerar o stress ocupacional como um processo entre stressores-respostas, já que consiste numa abordagem mais completa e engloba tanto os stressores no trabalho, como as respostas no indivíduo.

Apesar das peculiaridades de cada tipo de definição e de modelos existentes para explicar o stress ocupacional, tem-se constatado um consenso entre os vários autores, relativamente ao facto das percepções dos indivíduos serem mediadoras do impacto do ambiente de trabalho sobre o indivíduo, isto é, para que algo na organização seja considerado um stressor, ele precisa de ser percebido como tal pelo mesmo. Beehr e Newman (1978) mencionam a existência de várias investigações sobre o stress ocupacional que levaram à formação de várias teorias sobre os factores que provocam o stress.

Desta forma, a seguir, apresenta-se uma revisão das principais fontes de stress no contexto organizacional apontadas na literatura. Assim como, as respostas dos indivíduos a estes stressores e variáveis que influenciam o stress ocupacional.

*Fontes de Stress ou Stressores Ambientais do Trabalho*

Em relação às fontes de stress do trabalho, estas podem ser de natureza física (por exemplo, barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho) ou psicossocial, sendo que as últimas, têm despertado um maior interesse por parte dos investigadores. Entre os stressores psicossociais, os quais Tom Cox (1993) agrupou em factores de contexto e factores de conteúdo do trabalho (Tabela nº 1.), destaca-se a classificação de fontes de stress no trabalho de Cooper e colaboradores (1988; cit. por, Carocinho, 1999). Relativamente aos factores de conteúdo, segundo estes últimos autores, as fontes de stress são os stressores baseados no papel da organização, os factores relacionados com o desenvolvimento de carreira, os aspectos do relacionamento interpessoal do trabalho, a estrutura e clima organizacional e a interface casa-trabalho, e ainda, segundo Cox (1993), a latitude de decisão/controlo. Ainda segundo a taxonomia de Cox (1993), são destacados os factores de conteúdo do trabalho, onde o autor os descreve como as características do ambiente e equipamento no trabalho, os aspectos relacionados com a designação das tarefas, assim como, os factores relacionados com a carga de trabalho/local de trabalho, que correspondem aos factores intrínsecos a um trabalho mencionados por Cooper e colaboradores (1988; cit. por Carocinho, 1999), e horário de trabalho.

Tabela 1.

*Factores de contexto e conteúdo do trabalho baseados na taxonomia psicossocial dos stressores no trabalho.*

<i>Categoria: características do trabalho</i>	<i>Condições de definição de perigo</i>
	<b><u>Contexto de Trabalho</u></b>
Função e cultura organizacional	A comunicação pobre; baixos níveis de apoio para a resolução de problemas e desenvolvimento pessoal; falta de definição dos objectivos organizacionais.
Papel na organização	Ambiguidade de papel e conflito de papéis; responsabilidade para com os outros
Desenvolvimento de carreira	Estagnação de carreira; incerteza quanto a promoções ou despromoções; salário baixo; insegurança no trabalho; baixo valor social do emprego.
Latitude de decisão / controlo	Falta de participação em tomada de decisões; falta de controlo no trabalho (controlo, particularmente sob a forma de participação; é também um contexto e uma

	questão organizacional ainda maior)
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento social ou físico; relação pobre com superiores; conflitos interpessoais; falta de apoio social.
Interface casa - trabalho	Tarefas conflituosas entre trabalho e casa; falta de apoio em casa; vários problemas de carreira
	<b>Conteúdo do Trabalho</b>
Ambiente e equipamento no trabalho	Problemas relacionados com a fidelidade, disponibilidade, a conveniência, e manutenção ou reparação tanto de equipamentos como de instalações.
Designação de tarefas	Pouca variedade de tarefas, trabalho fragmentado ou sem sentido, fraco uso de competências, incerteza elevada.
Carga de trabalho / Local de trabalho	Sobrecarga ou falta de trabalho; baixo controlo no ritmo de trabalho; altos níveis de pressão devido a “ <i>timings</i> ”.
Horários de trabalho	Trabalho por turnos; horários de trabalho inflexíveis, horas imprevistas, horários longos e anti-sociais.

*Fontes de stress relativas ao conteúdo de trabalho*

Uma potencial fonte de stress organizacional referida na literatura é a Função e Cultura Organizacional, sendo que este conceito, segundo Cooper e Marshal (1976) se encontra relacionado com os aspectos da estrutura de uma organização, os quais podem converter a uma vida laboral, tanto satisfatória, como stressante. Esta fonte de stress do trabalho para Steven e colaboradores (1986), refere-se a diversos factores ambientais presentes na organização, tais como, a politica da empresa, a comunicação, a participação e a confiança organizacional. Cox (1993), refere ainda, como se pode verificar na tabela nº1, os baixos níveis de apoio para a resolução e desenvolvimento pessoal, e falta de definição de objectivo pessoais.

Cooper & Marshal (1976), fazem referência, que um crescente número de investigações de pesquisa tem sido efectuada nesta área, particularmente no que diz respeito ao efeito da participação do empregado no local de trabalho. O primeiro trabalho na área da participação foi efectuada por Coch & French (1948, cit. por, Cooper & Marshal), com o objectivo de verificar os seus efeitos na produção e na actividade dos trabalhadores. Os autores constataram que, quanto maior a participação, maior era a produtividade, bem como, a

satisfação. Constataram ainda que, maiores níveis de participação levavam a menores taxas de absentismo, e melhores relações entre superiores e subordinados. Nos estudos de Margolis (1974, cit. por, Steven et al., 1986) e colaboradores, são confirmadas as associações mencionadas anteriormente, sendo que foram evidenciadas relações entre maior participação e produtividade, e o aumento da saúde física e mental. Cartwright e Cooper (1997, cit. por, Ramos, 2001) referem ainda, que a não participação nas decisões relativas ao trabalho, são próprias de estruturas organizacionais centralizadas, o que conseqüentemente desencadeia respostas ao stress, expressas por baixa auto-estima, depressão, absentismo.

Cooper e Melhuish (1980, cit. por, Steven, 1986), analisaram um vasto leque de stressores nesta área. Os autores averiguaram que o relacionamento com os superiores, colegas e subordinados, a insegurança no trabalho e o pobre clima organizacional, eram factores preditivos de stress entre os executivos. Neste sentido, Cox (1993), menciona que as percepções e descrições dos empregados, em relação às organizações, são categorizadas em três aspectos distintos: A organização como um ambiente de tarefa, como um ambiente de resolução de problemas e como um ambiente de desenvolvimento. Desta forma, autor refere que, se a organização em si, não respeita estes ambientes, a probabilidade dos níveis de stress aumentarem, é mais elevada.

Uma fonte de stress bastante importante está associada ao papel da pessoa no local de trabalho, denominada como o Papel na Organização, sendo que, uma grande parte da investigação nesta área tem-se centrado na ambiguidade de papel, conflitos de papel, e, nível de responsabilidade em relação a coisas ou pessoas na organização (Cooper & Marshal 1976; Cox 1993).

A literatura refere que a ambiguidade de papel ocorre quando um indivíduo tem informações inadequadas ou insuficientes acerca do seu papel no local de trabalho (Cooper & Marshal 1976; Cox 1993), o que acontece quando, por exemplo, o superior hierárquico fornece informação inadequada, ou confusa, à pessoa que o desempenhará (Ramos, 2001). Desta forma, a ambiguidade de papel manifesta-se numa falta de clareza em relação a expectativas e objectivos apropriados, e uma incerteza geral sobre o alcance e responsabilidades do trabalho (Cooper & Marshal 1976; Cox 1993). Em suma, as informações associadas ao papel são pouco claras e inconsistentes (Jex, 1998).

Kahn e colaboradores (1964; cit. por French & Caplan, 1973) abordaram a questão da ambiguidade de papel, sendo que num dos seus estudos, verificaram que os trabalhadores que manifestavam ambiguidade no papel, experienciavam uma maior satisfação profissional, elevada tensão relacionada com o trabalho, e baixos níveis de auto-confiança, comparativamente aos que não manifestavam ambiguidade de papel. French e Caplan (1970; cit. Por, Cooper & Marshal, 1976) procederam a um estudo, nas bases da NASA, com uma amostra constituída por 205 participantes, os quais exerciam as funções de engenheiros, cientistas e administradores voluntários. Os autores constataram que a ambiguidade de papel foi significativamente relacionada com a baixa satisfação profissional e com sentimentos de trabalho relacionados com a ameaça do bem-estar físico e psicológico/mental. Isto está também relacionado com os indicadores de strain fisiológico, como o aumento da pressão arterial e da pulsação.

Outro stressor associado ao papel na organização é o conflito de papel. Segundo Cooper e Marshal (1976), o conflito de papel existe quando um indivíduo tem um papel específico no local de trabalho e, é “rompido” pelas conflitantes exigências do trabalho, ou faz coisas que não quer fazer, ou pensa que não faz parte da especificação do trabalho. Isto é, ocorre quando é pedido aos indivíduos que desempenhem um papel, sendo que este entra em conflito com os seus valores, ou quando os vários papéis que desempenham entram em conflito entre si (Cox 1993). Kahn e colaboradores (1964; cit. por, French & Caplan, 1973), verificaram nos seus estudos, não só que, conflito de papel produz maiores níveis de insatisfação e ansiedade no trabalhador, mas também que, quanto mais autoridade os superiores hierárquicos, possuem sob os trabalhadores, mais conflituosas são as mensagens enviadas, o que leva também a uma maior insatisfação no trabalho.

Por ultimo, em relação à responsabilidade inerente ao papel desempenhado no trabalho, foca-se normalmente nas “coisas” ou pessoas, isto é, as responsabilidades por coisas, como por exemplo, equipamentos e materiais, originam menos stress que a responsabilidade por pessoas (Ramos, 2001). Wardell e colaboradores (1964, cit. por Cox, 1993) demonstraram que, a responsabilidade sobre pessoas, comparado com a responsabilidade por coisas, tinha a maior probabilidade de produzir doenças coronárias. De acordo com Cartwright e Cooper (1997, Ramos, 2001), uma das explicações para que as respostas ao stress estejam mais associadas com a responsabilidade por pessoas, reside na maior exigência de interacção com os outros, o

que se traduz em termos organizacionais, por maior número de reuniões e pela mobilização de outros para cumprimentos de prazos, isto é, funções típicas de gestores.

Em relação à fonte de stress, Desenvolvimento de Carreira, Cooper (1988; cit. por, França & Rodrigues, 2005) pressupõem que se avalie a insegurança no trabalho devido a reformas antecipadas, medo de redundância ou obsolescência, e a incongruência de status, seja por inadequação relativamente à posição na organização, assim como, frustrações referentes ao topo de carreira. Neste sentido, Cooper e Marshal (1976) mencionam que, um terço dos stressores ambientais está relacionado com o desenvolvimento da carreira. Cox (1993), reforça a ideia mencionando que a falta de expectativas de desenvolvimento de carreira pode ser uma fonte de stress, particularmente nas organizações que enfatizam o relacionamento entre o desenvolvimento de carreira e a competência e valor do indivíduo. Por exemplo, Brook (1973; cit. Por, Cooper & Marshal, 1976), nos seus estudos revelou que, indivíduos evidenciavam desordem comportamental, como resultado de terem sido demasiado promovidos (e.g., quando uma pessoa chega ao pico das suas competências com pouca possibilidade de desenvolvimento futuro, assim como, quem é dada responsabilidades que excedem as suas capacidades), ou despromovidos (e.g., quando são atribuídas responsabilidades não proporcionais ao nível de competências do indivíduo).

A literatura refere ainda a existência de “etapas de carreira distintas”, onde poderão, eventualmente ocorrer respostas ao stress. Hall (1976, cit. por Steven et al., 1986), nas suas pesquisas acerca do desenvolvimento da carreira, identificou três etapas de carreira distintas bastante relevantes para a pesquisa do stress no trabalho. A primeira etapa, o autor designou por “estabelecimento”, que corresponde aos primeiros anos de carreira, em que o indivíduo espera esta ganhar reconhecimento e estabelecer-se na organização. Nesta fase, as maiores preocupações para os indivíduos, segundo Steven e colaboradores (1986), são os sentimentos de insegurança, disposição de informação acerca da organização, assim como, a própria performance do próprio. Hall (1976, cit. por, Steven et al., 1986) define a segunda etapa como o “avanço na carreira”. Nesta fase, o indivíduo já se preocupa mais com o facto de subir de cargo ou mesmo gerir a organização, como tal, Steven e seus colaboradores (1986), mencionam que as causas de stress estão relacionadas com as relações estáveis e positivas com os “agentes de suporte”, assim como o interface casa-trabalho. Por fim, em relação à última etapa, uma vez estabelecido o cargo, Hall (1976, cit. por Steven et al), denomina-a como “manutenção”, chegando o indivíduo, eventualmente a um cargo de gerência. Sendo

que nesta fase diferentes factores podem tornar-se fontes de stress, tais como a frustração com a carreira, medos de redundância ou obsolescência, ou mesmo atitudes organizacionais negativas (Steven et al., 1986)

Neste sentido, Marshal (1977; cit. por, Cox, 1993), nos seus estudos, identificou dois grandes pólos de potenciais fontes de stress nesta área: por um lado a falta de segurança no trabalho e obsolescência (medo de redundância e reforma antecipada forçada), por outro lado, incongruência de status (promoção ou despromoção) e frustração por ter chegado ao topo da carreira. Jackson (1962; cit. Por, Cooper & Marshal, 1976) chegou a uma conclusão mais diferenciada acerca da incongruência do estatuto, em que todas as formas de inconsistência de estatuto são psicologicamente perturbantes, mas a resposta ao stress pode variar relativamente às posições de inconsistência que uma pessoa alcança e atribui no *ranking* de *status*. Desta forma, Cooper & Marshal (1976) referem que cada vez mais, existe um aumento evidencias relativamente ao facto da associação entre o stress e o estatuto social, ser um problema altamente móvel do Ocidente. Como Wan (1971; cit. Por, Cooper & Marshal, 1976) sumariou, a racionalidade do stress induzido pela inconsistência do estatuto, referente ao conflito de papel, originado por expectativas incompatíveis de uma posição social, pode levar a distúrbios psicológicos e frustrações que por sua vez pode levar a respostas ao stress.

Uma outra fonte de stress considera em contexto de trabalho é a Latidade e Controlo de Decisão. Tom Cox (1993) considera que esta sugere questões importantes no plano de trabalho e organizações, sendo ambos os factores (latidade e controlo) são muitas vezes mencionados na medida em que os trabalhadores participam, ou não, na tomada de decisões que afectam o trabalho. A latidade de decisão no trabalho, foi definida por Karasek (1979), como o controlo do individuo sobre as suas tarefas e o seu comportamento ao longo de todo o dia de trabalho. Cox (1993) refere ainda que, existem outros aspectos na participação na tomada de decisão, como o estatuto do trabalhador, já referido anteriormente na fonte de stress Desenvolvimento de Carreira, que podem afectar a saúde e o comportamento. Relativamente a este ultimo factor, Limacher (2004), verificou, primeiramente, num estudo longitudinal, que o risco de doenças coronárias, foi mais elevado para mulheres que tinham trabalhos com níveis de autonomia, autoridade e controlo mais elevados. A autora, especulou ainda, acerca da pressão social acrescida destas mulheres, ser devido ao seu estatuto social, que se deve ao próprio cargo na empresa, e conseqüentemente, aumenta a probabilidade das respostas ao stress.

No que se refere à participação no trabalho, Cox menciona (1993) que, Várias investigações têm evidenciado o facto, de quando os indivíduos possuem a oportunidade para participar e tomar decisões, sentem-se mais satisfeitos e com uma auto-estima mais elevada. Por exemplo, French, Caplan & Vam Harrison (1982; cit. Por, Cox, 1993) referem que a fraca participação, evidencia relações com insatisfação no trabalho, mas este efeito pode ser mediado por outras variáveis relacionadas com o ajuste global entre a interacção pessoa-ambiente.

Desta forma, a literatura apoia que, a experiência de baixo controlo no trabalho e baixa latitude de decisão – tem vindo a ser associada com a experiência de sintomas ao stress, ansiedade, depressão, apatia e exaustão, baixa auto-estima, e elevados incidentes cardiovasculares. Na sequência do trabalho de Karasek (1979), muitas vezes é implícito que o aumento de latitude e de controlo dos próprios trabalhadores em relação ao trabalho é universalmente benéfico. O trabalho do autor será mencionado detalhadamente mais adiante.

Uma outra fonte de stress, segundo Cooper & Marshal (1976), está directamente relacionada com a natureza do relacionamento com os chefes, subordinados e colegas. Cox (1993) menciona, ainda, a sua relação com o isolamento e apoio social. Esta fonte de stress foi intitulada por Relações Interpessoais no Trabalho.

French e Caplan (1973) definiram relações pobres como aquelas que incluem, baixa confiança, baixa complementaridade e baixo interesse em ouvir o outro para tentar lidar com os problemas dos membros organizacionais. Os autores (1973), verificaram nos seus estudos, que pobre relacionamento com outros membros de uma organização, pode ser precipitado por ambiguidade de papel, sendo que esta situação, por sua vez, pode levar a baixos níveis de satisfação no trabalho.

Segundo Steven e colaboradores (1986), os relacionamentos são também bastante importantes para estabelecer um forte apoio social, no entanto os autores mencionam que este pode ter importâncias divergentes para diferentes grupos de trabalho. Este factor é revelado no estudo de Kahn et al. (1964, cit. por, Cooper & Marshal, 1976) onde se verificou que, as relações pobres entre os subordinados, estavam fortemente associadas com sentimentos de ameaças com colegas e superiores, no entanto, não se verificaram tal associações nas relações com subordinados. Para Cox (1993), as relações sociais, tanto no trabalho como fora do

mesmo, são comumente vistas como um papel moderador, em que os efeitos adversos dos riscos psicológicos, são mais susceptíveis ou mais pronunciados quando existe pouco apoio entre os relacionamentos. Karasek e seus colaboradores (1982; cit. por, Cox, 1993) demonstraram num estudo efectuado na Suécia com mais de 1000 trabalhadores do sexo masculino que, o apoio de colegas de trabalho e supervisores amortecem os efeitos das exigências do trabalho, depressão e satisfação profissional.

Relativamente à fonte de stress Interface Casa-Trabalho, Cox (1993), refere que esta é relativa tanto à família, como ao “domínios” da vida fora do trabalho. Hingley e Cooper (1986, cit. por, Cox, 1993) referem que, os problemas de interface casa-trabalho estão relacionados, tanto com a falta de tempo e empenho para realizar tarefas, como a falta de suporte. Desta forma a família é vista normalmente como a “equipa de suporte familiar” (Steven, et al., 1986).

Na década de 70, Pahl e Pahl (1971, cit. por, Cox, 1993), nos seus estudos mencionam que a maioria das esposas da classe média parece saber qual o seu papel, em relação ao marido, especificamente como “suporte” e “doméstica”. No entanto, ao longo dos últimos anos, o papel da mulher somente como doméstica tem estado em mutação, sendo que tendem a abandonar estas tarefas em favor de uma actividade profissional. Neste sentido, Hingley e Cooper (1986, cit. por, Cox, 1993) evidenciam o crescimento do casal trabalhador, em que nesta combinação, as tradicionais expectativas de papel parecem ser desafiadas pela possibilidade de um, ou os dois parceiros, experienciarem sensações de ameaça e ansiedade.

De acordo com Steven et al. (1986), a literatura refere três modelos explicativos diferentes acerca da articulação entre o trabalho e a família. Uma primeira explicação relaciona-se com o facto de acontecimentos de um ambiente afectarem o outro (*Spillover*). Segundo Glowinkowski e Cooper (1987, cit. por, Ramos 2001), esta influencia recíproca não possui a mesma intensidade nos seus dois sentidos, uma vez que, é mais frequente o trabalho influenciar o ambiente familiar, do que o oposto. O segundo modelo explicativo é designado por compensação, isto porque o indivíduo tenta compensar num ambiente o que falta no outro (Steven et al., 1986), isto é se o trabalho não proporcionar experiências e estados psicológicos desejados, o indivíduo tenta obtê-los na família e vice-versa (Ramos, 2001). Relativamente ao terceiro e último modelo explicativo para a ligação entre trabalho e família, designa-se por independência, e consiste em, ambos os ambientes serem dados como independentes (Steven,

et al.). Sendo que as pessoas consideram o ambiente de trabalho diferente do ambiente familiar, e funcionam satisfatoriamente em cada um deles, sem qualquer influencia no outro (Ramos, 2001). Os modelos designados por *spillover* e compensação, são aqueles que estão mais relacionados com o stress no trabalho (Ramos, 2001).

#### *Fontes de stress relativas ao conteúdo do trabalho*

Cox (1993), refere a designação de tarefas (tabela nº1) como uma fonte de stress, sendo que esta inclui aspectos diferentes do conteúdo de trabalho que são considerados “perigosos” para a saúde dos indivíduos, como por exemplo, a pouca variedade de tarefas, o fraco uso de competências, a incerteza elevada, a repetição no trabalho e falta de oportunidade de aprendizagem.

Cox (1993) refere que a literatura, evidencia que o baixo uso de competências no trabalho, assim como o trabalho repetitivo e monótono estão associados à baixa saúde psicológica. Por exemplo, Kornhauser (1965), mostrou que entre trabalhadores de produção de uma fábrica de automóveis, a falta de utilização de capacidades, era um forte predictor, de baixa saúde psicológica. Gardell (1973; cit. por, Cox, 1993), menciona que o trabalho repetitivo, pesado e barulhento, também pode levar ao “desperdício de tempo e lazer”.

Relativamente à incerteza no trabalho, Warr (1992; cit. por Cox, 1993) refere que, esta é considerada uma fonte de stress, na forma de falta de *feedback* acerca da performance do trabalhador, particularmente quando se estende por um longo período de tempo, o que pode levar a ambiguidade de papel e redundância e insegurança no trabalho.

Relativamente aos “Factores Intrínsecos a um Trabalho” mencionados por Cooper e Marshal (1976), é de mencionar que, estes correspondem à categoria “Carga de trabalho/ local de trabalho” referida por Cox (1993) e mencionada na tabela nº 1, como um factor de conteúdo do trabalho.

Uma grande parte do trabalho de investigação tem sido feita, ligando as condições de um trabalho específico, e a sua relação com a saúde física e mental. Kornhauser (1965; cit. por,

Cooper & Marshal, 1976), concluiu que a pobre saúde mental estava directamente relacionada com as condições de trabalho desagradáveis, tais como, a necessidade de trabalhar depressa, e de despende de uma grande quantidade de esforço físico e o consumo excessivo e inconveniente de horas. Este tipo de sobrecarga, associado à falta de tempo, foi designado por French e Caplan (1973) por sobrecarga quantitativa, sendo que está associado a quando os indivíduos percebem que têm muito trabalho por fazer, por outro lado, os autores designaram como sobrecarga qualitativa, a falta de capacidade e competências dos indivíduos quando estas pressupõem níveis de exigência e eficiência demasiado elevados. Neste sentido, num estudo efectuado por Cooper e Roden (1985; cit. por, Steven, et al.,1986), foi revelado, num grupo representativo de inspectores de finanças britânicos, que excessos de sobrecarga quantitativa e qualitativos revelavam elevados níveis de ansiedade e depressão.

Cox (1993), refere ainda que a carga de trabalho deve de ser considerada em relação ao ritmo de trabalho, isto é, a “velocidade” de cada tarefa ser completada está dependente da natureza de controlo do ritmo de cada pessoa desempenhado na tarefa. Já Karasek e Theorell (1990; cit. por, Ramos, 2001), apoiavam esta ideia, ao referirem que a importância do ritmo de trabalho enquanto factor de stress reside no encontro entre, o quê ou quem o determina, e o grau de controlo que o individuo pode exercer sobre as tarefas que desempenha.

Para Cooper e Marshal (1976), não há dúvida que a sobrecarga quantitativa é uma fonte de stress ocupacional bastante significativa, contudo referem que segundo várias evidências, não pode por si só, um factor principal de problemas de saúde ocupacional. Para os autores, existe algum indício que, para algumas profissões, a sobrecarga qualitativa é também considerada uma fonte de stress. French, Tupper & Muller (1965; cit. por, Cooper & Marshal, 1976) analisaram a sobrecarga qualitativa e quantitativa no trabalho numa universidade. Os autores evidenciaram que os sintomas de stress e baixa auto-estima, foram relacionados com a sobrecarga no trabalho, contudo essa sobrecarga era diferente para os dois grupos ocupacionais. Isto é, a sobrecarga qualitativa não foi significativamente associada à baixa auto-estima entre os administradores, mas foi significativamente correlacionada para os professores uma vez que quanto maior a “qualidade” do trabalho do professor menor será a auto-estima esperada. Neste sentido, French & Caplan (1973), com base nas suas investigações, mencionaram que ambas as sobrecargas, qualitativa e quantitativa, produzem pelo menos nove sintomas diferentes de stress físico e psicológico, como a insatisfação no trabalho; tensão no trabalho; baixa auto-estima; ameaça; constrangimento; níveis elevados de

colesterol; aumento da frequência cardíaca; “resistência de pele”; e maior consumo de tabaco. Sendo que, todos estes factores produzem efeitos negativos, tanto para individuo, como para, as organizações.

Cooper e Marshal (1976) ao analisarem estes dados referem ainda que, não se pode ignorar o carácter vital da relação interactiva entre trabalho e trabalhador, pois esta não deverá ser vista de forma isolada, mas sim em relação à capacidade do indivíduo e personalidade, uma vez que, a sobrecarga qualitativa e quantitativa do trabalhador são medidas que decorrem da percepção dos indivíduos, podem ser influenciados pela sua personalidade e predisposições.

Outro factor de stress relacionado com o conteúdo de trabalho é o horário de trabalho. Para Cox (1993), existem duas questões principais relacionadas com os efeitos deste factor na saúde dos trabalhadores, são elas, o trabalho por turnos e longas horas de trabalho. Este tema tem sido motivo de estudo para vários investigadores. Em relação ao trabalho por turnos, Harrington (1978; cit. por, Cox), a existência de evidências que demonstram que o trabalho por turnos, particularmente, o trabalho nocturno, causa perturbação no ritmo circadiano e do padrão de sono. Gomes (1998; cit. por, Ramos, 2001) refere ainda, que o trabalho por turnos pode desregular o ritmo interno do organismo, o que pode provocar variadíssimos sintomas, como por exemplo, dificuldades do sono, alterações da libido, apetite, peso, problemas digestivos e cardiovasculares, cansaço, entre outros, que contribuem para a baixa saúde física e psicológica.

Num outro sentido, estreitamente associados à sobrecarga no trabalho, os horários alargados são um tipo de stressor cada vez mais comum na nossa sociedade (Ramos, 2001). Rosa e Colligan (1986; cit. por Cox), com apoio dos seus estudos, referem que, semanas de trabalho cumpridas, adicionadas a dias de trabalho de 12 horas, têm sido associadas a sentimentos de aumento de fadiga. Cartwright e Cooper (1997; cit. por, Ramos, 2001) referem, também, estudos que evidenciam, uma maior prevalência de doenças cardiovasculares em indivíduos com horários de trabalho alargados, e estabelecem ligação entre estes e a morte por enfarte do miocárdio.

### *Modelo das Pressões Laborais (Job strain)*

O modelo das “pressões laborais”, também conhecido por, modelo de “exigências-controlo” no trabalho, elaborado por Karasek (1979), tem-se tornado num modelo de referência na área de stress ocupacional do trabalho. Este teve como apoio, as investigações de Gardell (1977) sobre a organização psicossocial no trabalho (carga de trabalho, autonomia, participação) e de Kohn e Schooler (1973) acerca das características do trabalho (complexidade, rotina, supervisão). Uma vez que a literatura dos anos 70 foi marcada pela abordagem de stress no trabalho, baseada somente nas exigências da tarefa, Karasek (1979), no seu modelo bidimensional, privilegia duas dimensões psicossociais do trabalho. São elas, o controlo que o indivíduo possui sobre as suas funções e o seu comportamento durante o dia de trabalho, e as exigências de trabalho, tais como stressores psicológicos envolvidos na realização deste.

Para Karasek, Brisson, Kawakami, Bongers e Amick (1998), as duas dimensões concebidas no modelo envolvem factores específicos no processo do trabalho, sendo que a “latitude de controlo” envolve duas componentes. A primeira diz respeito aos aspectos referentes ao uso de competências por parte dos indivíduos, isto é, o grau pelo qual o trabalho envolve aprendizagem de coisas novas, criatividade, tarefas variadas e o desenvolvimento de competências individuais. A segunda componente refere-se à “latitude de decisão” que o indivíduo possui, ou não, no local de trabalho, isto é, por exemplo, tomadas de decisão sobre o próprio trabalho, a possibilidade de influenciar o grupo de trabalho. Em relação às “exigências psicológicas”, são definidas como determinadas situações de trabalho que o indivíduo tem de suportar, como por exemplo, aquelas que envolvem a pressão de tempo e elevados níveis de concentração.

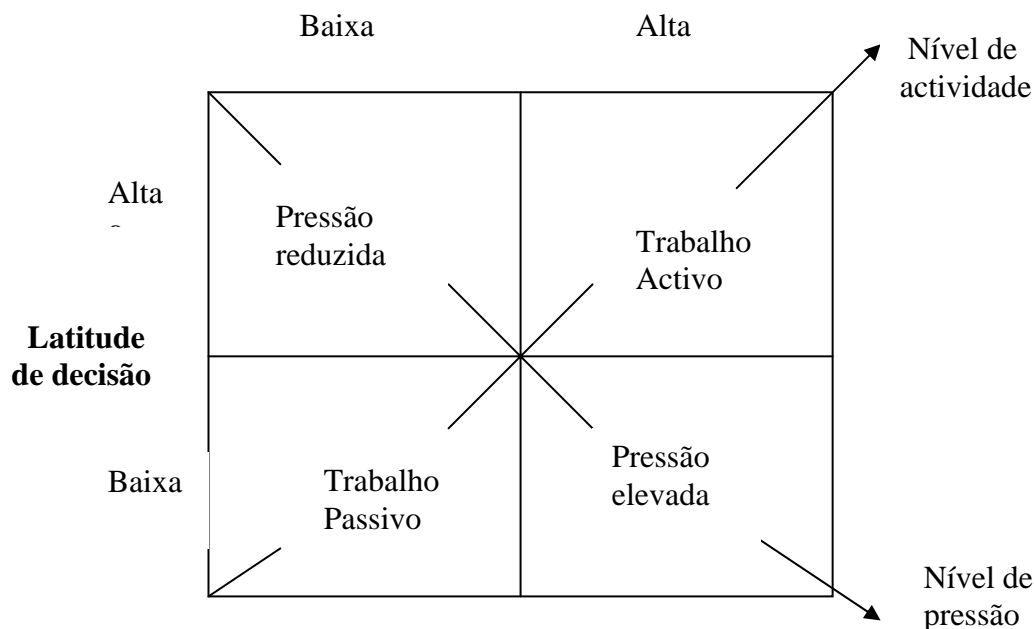
Segundo Karasek (1979) o modelo prevê que, strain no local de trabalho resulta da interacção entre as exigências e a latitude de decisão. O que vem esclarecer as conclusões contraditórias baseadas nos efeitos separados destes dois factores no local de trabalho. A conclusão consistente que o autor retirou, foi que a combinação de baixa latitude de decisão e elevadas exigências no trabalho, estão associadas ao strain psicológico/mental. Esta mesma combinação está também associada com a insatisfação no emprego. A análise da insatisfação

revela uma complexa interação entre os efeitos da latitude de decisão e das exigências do trabalho que poderia ser esquecida numa análise linear unidimensional convencional.

Os resultados do estudo de Kompier e Levi (1995), confirmaram a combinação entre latitude de controlo e exigências no trabalho. O estudo demonstrou que os trabalhadores que apresentavam maior frequência de sintomas cardíacos, eram os que descreviam o trabalho como psicologicamente mais pesado e com uma baixa latitude de decisão. Pelo contrário, os trabalhadores que descreviam o trabalho com poucas exigências psicológicas e elevada latitude de decisão, não só, não apresentavam aqueles sintomas, como apresentavam um estado de saúde superior ao da média dos indivíduos em estudo. Segundo Martin, Salanova e Peiró (2007), o modelo de Karasek vai para além da redução dos efeitos negativos do stress, uma vez que, um trabalho exigente pode realmente gerar níveis de adaptação do empregado quando este é caracterizado por níveis elevados de controlo.

Em função do tipo de correlação entre a latitude controle/decisão, e exigências, como se pode observar na figura nº1, podem definir-se quatro perfis funcionais da pressão no trabalho. Um deles, resulta de reduzidas exigências funcionais e latitude de decisão, designado por “trabalho passivo”. Um segundo perfil, deve-se a elevadas exigências funcionais e elevada latitude de decisão, sendo definido como “trabalho activo”. O terceiro, é resultante de baixas exigências funcionais e uma elevada latitude de decisão, e é denominado por “trabalho de pressão reduzida”. Por fim, o “trabalho de pressão elevada”, define-se por elevadas exigências funcionais e uma reduzida latitude de decisão. Os dois últimos foram mencionados, anteriormente, por exemplo, no estudo de Kompier e Levi (1995).

Figura nº1.  
 Combinações entre exigências no trabalho e latitude de decisão



Fonte: Karasek (1999, p. 4)

No caso do trabalho passivo, o modelo postula a indução do declínio na actividade do indivíduo e uma diminuição de sua capacidade de resolver problemas (Karasek, 1979). Em relação ao trabalho activo, Karasek e colaboradores (1998), verificaram que, o eustress envolve este tipo de comportamento (activo), sob condições de altas exigências e altas latitudes de decisão, o que prevê motivação, novos comportamentos de aprendizagem e desenvolvimento de estratégias de coping. Por outro lado, tem-se como exemplo, um estudo longitudinal efectuado por Limacher (2004), onde se verificou, que mulheres com altas exigências no trabalho e alta latitude de decisão, tinham uma maior probabilidade de desenvolver doenças coronárias, do que aquelas com altas exigências no trabalho, mas baixa latitude de decisão.

Ramos (2001) refere que, uma das melhores qualidades deste modelo, refere-se à sua simplicidade conceptual destinada a torná-lo compreensível, e, facilmente aplicável por todas as áreas relacionadas com o stress no trabalho. No entanto, esta mesma qualidade é a sua principal crítica, à qual Karasek e Theorell (1990, cit. por, Ramos, 2001) deram resposta,

acrescentando ao modelo três novas dimensões: suporte social, exigências físicas do trabalho e insegurança profissional.

Com base na revisão da literatura é possível verificar que o stress ocupacional pode realmente trazer sérias repercussões para a saúde em geral dos trabalhadores, tanto a nível fisiológico, como psicológico. Posto isto, torna-se útil estudar as fontes de stress no trabalho, para uma possível futura prevenção. Apesar, de vários autores terem dedicado as suas investigações a esta área, no presente estudo, foram tidos em consideração dois autores específicos: Cooper e colaboradores (1988; cit. por, Carocinho, 1999) e Karasek (1979). Os primeiros identificaram as seguintes fontes de stress: causas intrínsecas ao trabalho; papel da chefia; relações interpessoais; carreira e realização; clima e estrutura da organização; interface casa-trabalho. O último baseou-se no modelo bidimensional das “pressões laborais”, também conhecido por, modelo de “exigências-controlo” no trabalho, que se divide em latitude de controlo e exigências no trabalho.

Desta forma, este estudo tem como objectivo averiguar a multiplicidade de factores de stress existentes em contexto de trabalho, contrastando estes dois modelos de stress ocupacional, e verificar se estes estão associados ou correlacionados.

## MÉTODO

### Participantes

A amostra do estudo é constituída por 100 participantes oriundos de cinco sectores de actividades diferentes, são eles: hotelaria, transporte público, comércio, multinacional e saúde.

A amostra em questão foi recolhida através do modelo de amostragem não-aleatório, ou seja, foi utilizado um método de amostragem por conveniência – os sujeitos escolhidos são os que estão mais facilmente disponíveis (Hill & Hill, 2002); “este método pode ser útil para testar as primeiras versões de um questionário (...), é rápido, barato e fácil” (p. 49).

No que se refere ao género dos 100 participantes, verificou-se que 55% eram do sexo masculino e 45% eram do sexo feminino.

Como se pode verificar na Tabela 2. os participantes apresentam maioritariamente idades entre os 31-35 anos o que corresponde a 23 % dos participantes. A média de idades é igual a 4,54, o que corresponde ao intervalo, 36-46 anos, e o desvio padrão é igual a 1,85 o que equivale ao intervalo, 21-25 anos.

Tabela 2.

*Valores de frequência (F) e valor percentual (%) da “Idade”*

	<b>F</b>	<b>%</b>
21-25 anos	15	15
26-30 anos	18	18
31-35 anos	23	23
36-40 anos	13	13
41-45 anos	13	13
46-50 anos	9	9
>= 51 anos	9	9
Total	100	100

Na tabela que se segue verifica-se relativamente ao contrato de trabalho que, 71 dos participantes (71% da amostra) continham um contrato de tempo integral permanente, enquanto três dos inquiridos eram subcontratados e apenas um participante possuía um contrato de tempo parcial temporário.

Tabela 3.

*Valores de frequência (F) e valor percentual (%) do “Contrato de Trabalho”*

	<i>F</i>	<i>%</i>
Tempo integral permanente	71	71
Tempo integral temporário	19	19
Tempo parcial permanente	6	6
Tempo parcial temporário	1	1
Subcontratado	3	3
Total	100	100

Relativamente às Funções de Supervisão verificou-se que 71% da nossa amostra não exerciam funções de supervisão, enquanto 29% executavam funções de supervisão.

No que concerne às funções nas organizações verifica-se na Tabela 4. que são variadas as funções existentes na nossa amostra, sendo que, a predominante corresponde à função de motoristas o que corresponde a 20 % da amostra. Também alguns inquiridos, nomeadamente 14% eram gerentes e 8% eram empregados de balcão.

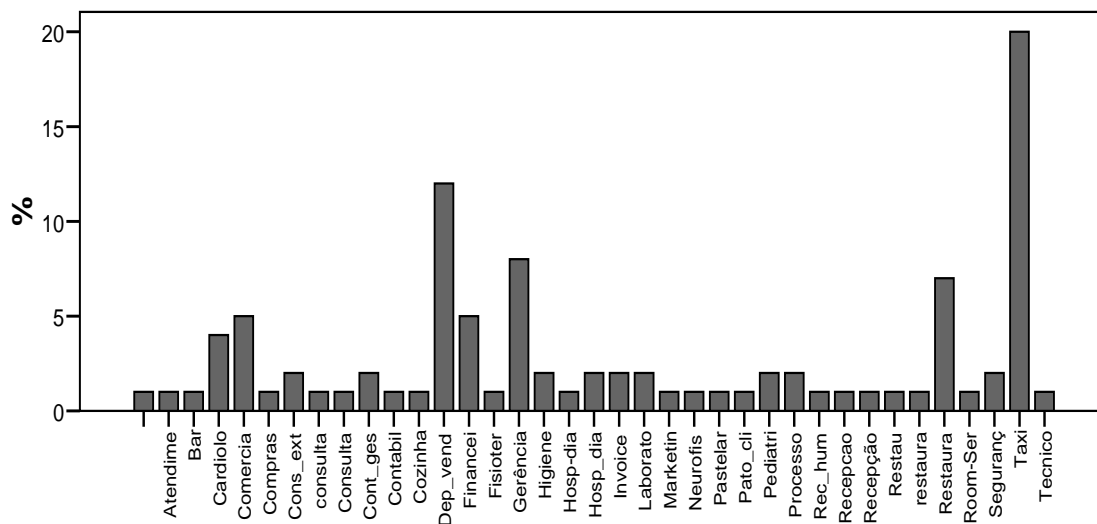
Tabela 4.

*Valores de frequência (F) e valor percentual (%) da “Função na organização”*

	<i>F</i>	<i>%</i>
Administ	2	2
Analista	1	1
As_comer	1	1
As_conta	1	1
As_markt	1	1
Assisten	1	1
Auxiliar	1	1
Barman	1	1
Cardpneu	3	3
Ch_conta	1	1

Chef_mes	1	1
Compras	1	1
Cont_cus	1	1
Contabil	1	1
Cozinhei	1	1
Emp_balc	8	8
Emp_limp	2	2
Emp_mesa	6	6
Emp_Room	1	1
Enf_chef	1	1
Enfermei	6	6
Financei	1	1
Fisioter	1	1
Gerente	14	14
Gest_pes	1	1
Gestor	5	5
Motorist	20	20
Pastel	1	1
Programa	1	1
Re_Tesou	1	1
Rec_hum	1	1
Recepcio	2	2
Resp_dep	1	1
Tec_admn	1	1
Tec_anal	1	1
Tec_saud	1	1
Téc_saúd	1	1
Técnico	2	2
Vendedor	1	1
Vigilant	2	2
Total	100	100

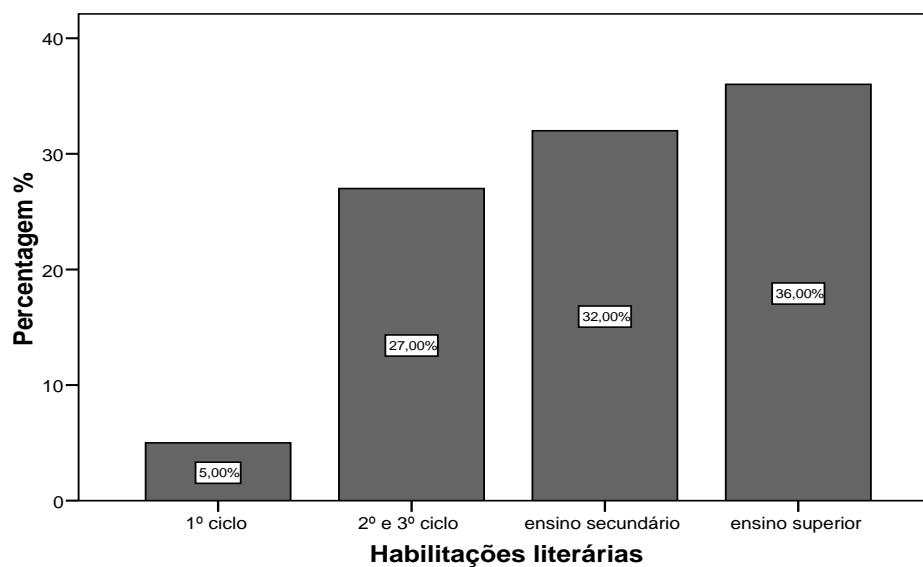
No que diz respeito ao Departamento a que os participantes pertenciam nas Organizações, como se verificou na figura 2, constatou-se que à semelhança das funções exercidas, a nossa amostra divergiu bastante nesta variável. Sendo que, a maioria dos Departamentos são referentes aos Transportes públicos, (20% da amostra), às Vendas (12 % da amostra) e à Gerência (8% da amostra).



*Figura 2.*

Gráfico de barras: Valores percentuais relativos ao “Departamento na Organização”

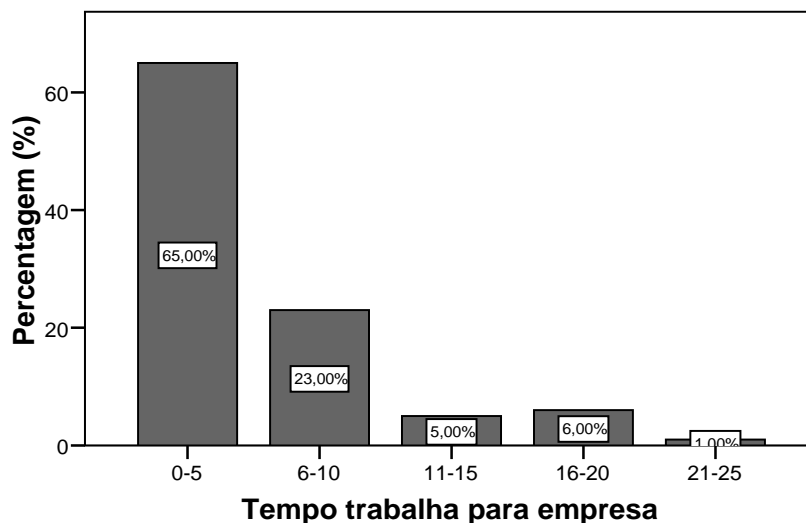
Na figura que se segue, apresenta-se a distribuição das habilitações literárias, onde se verificou que, uma maioria dos participantes, 36%, possuía cursos superiores, e uma minoria, 5 %, referia-se a indivíduos com o 1º ciclo.



*Figura 3.*

Gráfico de barras: Valores percentuais relativos às “Habilitações Literárias”

Como é possível observar na figura 4, em relação ao tempo que as pessoas trabalham na empresa, constatou-se que o tempo predominante da nossa amostra concentra-se entre o zero e os cinco anos, o que corresponde a 65% dos participantes.



*Figura 4.*

Gráfico de barras: Valores percentuais relativo ao “Tempo que trabalha para Empresa”

À semelhança do tempo que trabalha para a empresa, verificou-se (tabela 5) que a maioria dos participantes (54%) executa as funções entre o zero e os cinco anos.

Tabela 5.

Valores de frequência (F) e valor percentual (%) da “Tempo que executa a Função”

	F	%
0-5	54	54
6-10	23	23
11-15	10	10
16-20	9	9
21-25	2	2
>25	2	2
Total	100	100

Relativamente ao sector de actividade, como é possível constatar na tabela 6., a amostra é constituída por cinco sectores de actividade diferentes, sendo que em cada um deles foram inquiridos 20 participantes, o que corresponde a 20 % da amostra.

Tabela 6.

Valores de frequência (*F*) e valor percentual (%) relativos ao “Sector de actividade”

	<i>F</i>	<i>P</i>
Hotelaria	20	20,0
Transporte público	20	20,0
Comércio Local	20	20,0
Multinacional	20	20,0
Saúde	20	20,0
Total	100	100,0

#### Tipo de Estudo

Segundo D` Oliveira (2005) é necessário que fique claro qual o tipo de estudo realizado. Segundo a classificação de Robson (1993), o presente estudo é de carácter exploratório quantitativo, visto que tem como objectivo averiguar a multiplicidade de factores de stress existentes em contexto de trabalho, logo trata-se de tentar procurar novos conhecimentos. E para além disso possui uma abordagem correlacional pois, e segundo Feldman (2001), neste tipo de estudos examina-se a relação entre factores para se verificar se eles se encontram associados ou correlacionados, o que neste estudo irá ser verificado entre as variáveis dos dois instrumentos utilizados. Por fim, a estratégia utilizada no presente estudo será a metodologia *survey*, através da aplicação do questionário a organizações laborais. Metodologia esta definida por Robson (1993) como a colecta de forma normalizada acerca de pessoas, que tem como características típicas a selecção de amostras de indivíduos pertencentes a determinada população; quantidade relativamente pequena de recolha de dados, de forma normalizada de cada indivíduo; geralmente emprega questionário ou entrevista estruturada.

## Instrumentos

Nesta investigação foi utilizado um questionário (Anexo A) constituído por cinco instrumentos, um questionário de dados sócio-demográficos; Escala de Fontes de Pressão do OSI (*Occupational Stress Indicator*) (Cunha & Cooper, 1992); *Job Content Questionnaire* (JCQ); Três questões de resposta aberta e por ultimo uma questão de resposta fechada.

### *Fontes de Pressão no Trabalho*

Recorreu-se à escala Fontes de Pressão no Trabalho do OSI (*Occupational Stress indicator questionnaire*), pois o OSI é de uma das escalas mais utilizadas para avaliar o stress ocupacional.

A escala Fontes de Pressão é constituída por 61 itens que correspondem a diversas situações relativas ao trabalho, ao local de trabalho, e à sua envolvente imediata. Esta possui cinco opções de resposta, obedecendo a uma escala tipo *likert*, polarizadas entre 1 - “nunca” e 5 - “sempre”.

A escala, segundo os autores desta, é constituída por seis sub-escalas que agrupam as principais fontes de stress no trabalho, são elas:

1. Causas intrínsecas ao trabalho
2. O papel da chefia
3. Relações interpessoais
4. Carreira e realização
5. Clima e estrutura da organização
6. Interface casa-trabalho

A validação do questionário OSI, e consequentemente da presente escala, para a população portuguesa, deve-se a Cunha e seus colaboradores (1992), que evidenciou uma consistência interna muito boa ( $\alpha=0,91$ ). Relativamente às sub-escalas, os factores intrínsecos ao trabalho ( $\alpha=0,65$ ), o papel da chefia ( $\alpha=0,66$ ), as relações interpessoais ( $\alpha=0,67$ ) e a interface casa-trabalho ( $\alpha=0,66$ ) apresentaram consistência interna fracas, enquanto que a carreira e realização ( $\alpha=0,78$ ) e o clima e estrutura organizacional ( $\alpha=0,73$ ) revelaram uma consistência interna razoável.

### *Job Content Questionnaire*

O *Job Content Questionnaire*, segundo Karasek et al. (1998), é um instrumento de auto-preenchimento desenhado para medir características sociais e psicológicas nos locais de trabalho. O presente questionário foi retirado de uma versão modificada (Ostry et al , 2001), onde utilizamos somente as primeiras duas dimensões bastante conhecidas, baseadas em Karasek: Dimensão de controlo; Dimensão de exigências psicológicas. Estas dimensões correspondem às respectivas dimensões, utilizadas nos Estados Unidos, de latitude de decisão, que se dividem em variedade de competências e autoridade de decisão, e exigências no trabalho do questionário de Karasek (1979). Nesse mesmo estudo, o questionário foi validado com uma consistência interna considerada boa ( $\alpha=0,82$ ) para a dimensão de latitude de decisão e fraca ( $\alpha=0,64$ ) para a dimensão exigências no trabalho. Numa pesquisa mais aprofundada da literatura, no texto de Karasek e colaboradores (1998), encontramos as qualidades métricas de vários países das diversas dimensões referenciando a diferença de género. Por exemplo, no Canadá foi evidenciada, para os homens, uma consistência interna boa e razoável e fraca, para as três escalas respectivamente (1. $\alpha=0,80$ , 2. $\alpha=0,70$ , 3.  $\alpha=0,67$ ), enquanto para as mulheres foi somente razoável e fraca (1. $\alpha=0,79$ , 2. $\alpha=0,63$ , 3.  $\alpha=0,64$ ).

Relativamente às questões do questionário, estas apresentam cinco alternativas de resposta, mediante uma escala tipo *likert*, polarizadas entre 1- concordo totalmente e 5 - discordo totalmente. Contudo, aquando a inserção dos dados estes foram inseridos de forma inversa, 1 – discordo totalmente e 5 – concordo totalmente.

## Procedimentos

Com o intuito de estudar o objectivo a que nos propomos, um dos primeiros passos da presente investigação foi o estabelecimento dos contactos necessários das várias organizações onde foi realizado o estudo. É de referir que se explicou aos responsáveis de cada organização o teor e conteúdo do estudo, garantindo o anonimato, a confidencialidade, e o sigilo dos dados recolhidos e assegurando o carácter voluntário da participação no estudo.

Uma vez estabelecidos os contactos, e após uma reunião com três das organizações, marcou-se uma data e hora para a devida aplicação dos questionários, e ainda se marcou outro dia para a devida recolha, tendo como objectivo a perturbar o mínimo o ritmo de trabalho. Nas outras duas organizações, ou sectores de actividade, não houve necessidade de falar com responsáveis, pois tratou-se de comércio local e taxistas.

Sempre que era entregue um questionário, era referido que se tratava de um estudo académico e como tal, se se disponibilizavam para participar, era dada uma pequena explicação do objectivo, salientando sempre a confidencialidade das respostas e dos dados pessoais.

O questionário é de preenchimento individual, tendo a sua aplicação uma duração de cerca de quinze minutos. Posteriormente, o investigador dirigiu-se aos respectivos estabelecimentos de forma a recolher os referidos questionários, junto dos responsáveis por cada instituição e estabelecimentos comerciais, os quais ficaram responsáveis pela recolha e devolução dos mesmos, assim que devidamente preenchidos.

É de referir que houve empresas nas quais foram aplicados questionários, contudo, estes não tiveram retoma. Como tal, na totalidade foram recolhidos 100 questionários.

## RESULTADOS

Uma vez efectuada e finalizada a recolha dos dados, procedeu-se à análise dos mesmos utilizando o SPSS (*Statistical Program for Social Science*: versão 15.00).

Para uma melhor compreensão a apresentação de resultados, encontra-se dividida em dois estudos: o primeiro é relativo à escala Fontes de Pressão no trabalho, e o segundo, refere-se ao *Job Content Questionnaire*.

### Estudo 1

Este estudo foi realizado com a escala Fontes de Pressão no trabalho. Começou-se por verificar a fidelidade interna da escala na sua totalidade, pois esta qualidade métrica é bastante importante nas escalas de múltiplos itens. A fidelidade interna, analisa se a escala está a medir uma única ideia, e se, os itens que a constituem possuem consistência interna (Bryman & Cramer, 1992). Esta qualidade métrica é aqui avaliada ao nível da consistência interna, utilizando-se para tal o *alpha* de Cronbach. Esta medida pode ser definida como a correlação que se espera obter entre a escala utilizada e outras escalas hipotéticas do mesmo universo, com igual número de itens que meçam a mesma característica (Pestana & Gageiro, 2003). Os autores Hill & Hill (2002) referem que nas ciências sociais é possível trabalhar com valores de consistência interna na ordem de 0,6, mas é a partir dos 0,7 que se pode considerar que a resposta é típica.

Como se pode verificar na tabela que se segue, o valor do alfa de *Cronbach* da escala em questão é de 0,932, valor este que foi considerado um indicador de consistência interna muito bom, segundo a classificação de Pestana e Gageiro (2003),  $\alpha > 0,90$ .

Tabela 7.  
Alfa de Cronbach da Escala Fontes de Pressão

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N dos Itens</i>
,932	61

Ao analisar-se detalhadamente cada item do questionário na coluna Alfa, se o item for eliminado na tabela nº 8, verificou-se que não foi necessário eliminar nenhum item para que a fidelidade (consistência interna) da escala aumente, visto que não existe nenhum valor superior ao alfa da escala (0,93).

Tabela 8.  
Análise da Fidelidade da Escala Fontes de Pressão

	<i>Escala da média se item for eliminado</i>	<i>Escala da Variância se item for eliminado</i>	<i>Correlação corrigida do total dos itens</i>	<i>Alfa se o item for Eliminado</i>
Item 1	147,44	908,098	,353	,931
Item 2	148,30	909,394	,353	,931
Item 3	148,99	909,301	,353	,931
Item 4	148,61	918,048	,144	,933
Item 5	148,70	903,631	,367	,931
Item 6	148,55	901,863	,402	,931
Item 7	148,96	899,159	,452	,931
Item 8	148,18	894,859	,476	,931
Item 9	148,62	892,540	,595	,930
Item 10	148,63	899,118	,424	,931
Item 11	148,47	898,402	,459	,931
Item 12	148,28	894,331	,555	,930
Item 13	148,01	901,903	,354	,932
Item 14	147,67	918,116	,137	,933
Item 15	148,49	908,253	,393	,931
Item 16	148,35	893,090	,543	,930
Item 17	148,47	904,273	,342	,932
Item 18	148,43	893,129	,546	,930
Item 19	148,47	903,327	,326	,932
Item 20	147,54	901,068	,428	,931
Item 21	148,52	893,650	,580	,930
Item 22	148,44	883,775	,594	,930
Item 23	148,19	900,135	,379	,931
Item 24	149,05	899,965	,548	,930
Item 25	148,94	902,985	,435	,931
Item 26	148,55	906,572	,335	,932
Item 27	148,48	888,618	,680	,930
Item 28	148,32	895,833	,506	,931
Item 29	148,45	902,357	,381	,931

Item 30	148,34	898,786	,517	,931
Item 31	148,07	907,252	,306	,932
Item 32	148,34	909,818	,269	,932
Item 33	148,24	907,090	,367	,931
Item 34	148,54	909,219	,244	,932
Item 35	148,49	892,016	,604	,930
Item 36	149,16	900,867	,486	,931
Item 37	148,15	897,827	,504	,931
Item 38	149,30	918,297	,230	,932
Item 39	148,35	889,693	,484	,931
Item 40	148,49	900,984	,501	,931
Item 41	148,56	896,313	,473	,931
Item 42	148,14	901,110	,403	,931
Item 43	148,06	889,587	,589	,930
Item 44	148,32	896,198	,589	,930
Item 45	147,93	907,833	,262	,932
Item 46	148,53	911,241	,280	,932
Item 47	147,89	893,881	,544	,930
Item 48	147,93	918,371	,165	,933
Item 49	148,36	892,685	,489	,931
Item 50	147,81	895,812	,563	,930
Item 51	148,73	907,466	,285	,932
Item 52	148,13	894,414	,443	,931
Item 53	147,96	897,719	,474	,931
Item 54	147,52	899,435	,391	,931
Item 55	147,76	909,327	,255	,932
Item 56	148,17	900,057	,499	,931
Item 57	147,78	900,821	,441	,931
Item 58	147,95	907,062	,318	,932
Item 59	148,32	901,768	,399	,931
Item 60	148,17	897,605	,430	,931
Item 61	148,31	899,635	,443	,931

### *Validade*

A validade exprime o grau em que o instrumento de medida nos fornece informação relevante para a decisão a tomar. Averiguar a validade de um instrumento de medida, consiste na tradição psicométrica, em saber se esse instrumento mede efectivamente aquilo que queremos medir, tudo o que queremos medir, e nada mais do que aquilo que queremos medir. Esta propriedade psicométrica diz respeito ao instrumento avaliar aquilo que se propõe avaliar. Uma das formas de aferir esta qualidade é utilizando a análise factorial, e neste caso estamos perante a validade do constructo, que diz respeito ao teste avaliar com exactidão o atributo que pretende medir. Esta técnica permite avaliar a validade das variáveis constituídas dos factores, indicando

em que medida medem ou não os mesmos conceitos da correlação existentes entre elas (Pestana & Gageiro, 2003). Ou seja, demonstra quais os constructos que efectivamente a escala está a medir e determina como estes se relacionam na escala.

Numa primeira fase e com o intuito de descobrir o número de factores que estavam a ser avaliados no questionário, assim como, a respectiva validade de constructo, foi aplicada uma análise factorial. Esta técnica pode definir-se como uma análise exploratória para dados do tipo quantitativo, e tem por objectivo, descobrir e analisar a estrutura de um conjunto de variáveis relacionadas de modo a construir uma escala de medida para factores que de alguma forma controlam variáveis originais (Maroco, 2003). O método de extracção utilizado foi a Análise de Componentes Principais (ACP), sendo que se define como uma técnica de análise exploratória multivariada, que transforma um conjunto de variáveis correlacionadas num conjunto menor de variáveis independentes (Maroco, 2003).

Segundo Pestana e Gageiro (2005), a estatística de Kaiser – Meyer – Olkin (KMO), é essencial para se poder seguir com a análise factorial. Este procedimento estatístico varia entre zero e um. A tabela seguinte diz respeito ao indicador estatístico, KMO, e o teste de Bartlett que permitem apreciar a qualidade das correlações parciais entre as variáveis do questionário.

Tabela 9.

*Valor de KMO e Teste de Bartlett's da escala fontes de pressão*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,572
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3631,14
	Df	1830
	Sig.	,000

Após analisada a tabela anterior, verificou-se que o valor de KMO é igual a 0,572, valor este, mau mas ainda aceitável (Maroco, 2003). Quanto ao teste de Esfericidade de Bartlett o resultado ( $\rho < 0,001$ ) permitiu concluir que as variáveis se encontram suficientemente correlacionadas.

Os resultados preliminares da referida análise factorial (Anexo A), sem imposição de limites ao número de factores a extrair, e de acordo com a regra de Kaiser, exibiram 17 componentes com valores próprios (*eigenvalues*) superiores a 1, as quais explicam 73,44% da variância total.

Como se pode verificar pela análise da tabela nº10, a componente que explica a maior percentagem de variância é a componente 1, com 22,19% apresentando o maior *eigenvalue*, equivalente a 13,54. Contudo, atendendo ao elevado número de componentes, não foi possível obter a rotação da *matrix*, facto que inviabilizou a interpretação das componentes extraídas.

Tabela 10.

*Total de variância explicada para escala fontes de pressão*

Componentes	Eigenvalues inicial			Extracção da soma dos quadrados		
	Total	% de variância	% Acumulada	Total	% de variância	% Acumulada
1	13,535	22,189	22,189	13,535	22,189	22,189
2	5,076	8,321	30,510	5,076	8,321	30,510
3	3,530	5,786	36,296	3,530	5,786	36,296
4	2,682	4,397	40,693	2,682	4,397	40,693
5	2,234	3,662	44,355	2,234	3,662	44,355
6	2,114	3,465	47,821	2,114	3,465	47,821
7	1,922	3,150	50,971	1,922	3,150	50,971
8	1,790	2,934	53,905	1,790	2,934	53,905
9	1,672	2,742	56,647	1,672	2,742	56,647
10	1,530	2,508	59,155	1,530	2,508	59,155
11	1,492	2,446	61,601	1,492	2,446	61,601
12	1,397	2,290	63,890	1,397	2,290	63,890
13	1,265	2,074	65,964	1,265	2,074	65,964
14	1,237	2,028	67,992	1,237	2,028	67,992
15	1,172	1,921	69,913	1,172	1,921	69,913
16	1,115	1,828	71,741	1,115	1,828	71,741
17	1,038	1,701	73,442	1,038	1,701	73,442
18	1,000	1,639	75,080			
19	,935	1,533	76,613			
20	,848	1,390	78,002			
21	,811	1,330	79,332			
22	,793	1,300	80,633			
23	,775	1,271	81,904			
24	,752	1,232	83,136			
25	,709	1,162	84,298			
26	,657	1,078	85,376			
27	,632	1,036	86,412			
28	,610	1,000	87,412			
29	,566	,929	88,341			
30	,547	,896	89,237			
31	,510	,836	90,073			
32	,464	,761	90,833			
33	,430	,704	91,538			
34	,419	,686	92,224			
35	,409	,670	92,894			
36	,388	,637	93,531			
37	,376	,616	94,147			
38	,330	,541	94,688			

39	,317	,519	95,207
40	,290	,476	95,683
41	,265	,435	96,118
42	,232	,381	96,499
43	,227	,371	96,870
44	,207	,340	97,210
45	,196	,322	97,532
46	,178	,292	97,824
47	,172	,283	98,107
48	,158	,258	98,366
49	,148	,243	98,608
50	,138	,227	98,835
51	,123	,202	99,037
52	,120	,197	99,234
53	,090	,147	99,381
54	,076	,125	99,507
55	,071	,116	99,623
56	,055	,090	99,713
57	,053	,087	99,801
58	,047	,078	99,879
59	,034	,055	99,934
60	,025	,041	99,975
61	,015	,025	100,000

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais (ACP)

Desta forma, foi necessário definir alguns constrangimentos a aplicar na análise factorial exploratória, para que se pudessem obter soluções passíveis de interpretação. Três modelos factoriais foram então testados:

Modelo 1. Neste modelo considerou-se, como constrangimento central, a explicação de 60% da variância, valor recomendado por Hair e colaboradores (1986) como valor recomendado para as ciências sociais e humanas.

Modelo 2. Neste modelo considerou-se, como ponto de partida, o número de dimensões teóricas que estariam subjacentes ao questionário, ou seja, um total de 6 dimensões, que explicava cerca de 47,82 da variância total.

Modelo 3. Neste modelo considerou-se, como factor limitador, o número de dimensões identificadas por Carochinho (1999), sendo assim apontadas 4 grandes componentes, que explicam em conjunto 40,69% da variância total.

Por último, foi ainda testado um modelo com um total de 5 dimensões. Este modelo, ao contrário dos anteriores, decorreu dos resultados obtidos e das interpretações das várias soluções factoriais obtidas, pelo que as razões para o seu teste serão oportunamente apresentadas.

Com o intuito de verificar qual das três soluções factoriais seria a mais adequada para o estudo em questão, analisaram-se as respectivas matrizes das componentes após rotação (rotação varimax) considerando o ponto de “cut-off” de 0,45. E como não poderia deixar de ser, efectuou-se a leitura dos vários itens com maior grau de consistência entre si, e, que se distribuíram pelos vários factores, de forma a tentar perceber o que estes estavam a medir.

Na solução a dez componentes (modelo 1), somente se identificou cinco factores, sendo que os restantes não eram passíveis de interpretação. Relativamente à solução a seis componentes (modelo 2), identificou-se os mesmos cinco factores, sendo que no último, os itens já não se relacionavam de forma a denominar o factor. Por último, aquando a leitura dos itens agrupados nos factores da solução a quatro componentes (modelo 3), verificou-se que estes estavam a ser forçados, o que faz com que a estrutura factorial fosse pouco clara e interpretável.

Verificando as análises anteriores, fez-nos sentido realizar uma análise das componentes principais utilizando uma rotação *varimax* para cinco factores, pois considerou-se que esta seria a estrutura factorial mais fidedigna e com factores mais puros, uma vez que nas análises anteriores foram sempre identificadas, as mesmas cinco componentes. Verificou-se que os cinco factores em conjunto explicam 44,35% da variância explicada. Os factores identificados não correspondem, exactamente, aos propostos pela escala original, nem há validação proposta por Carocinho (1999).

Após a análise da matriz das componentes após rotação (Anexo B), a leitura e interpretação dos itens do questionário, foi possível identificar e denominar as cinco componentes principais. É de referir que, verificou-se a existência de dois “*cross-loading*”, uma vez que, os itens 40 e 61 apresentaram saturações em mais do que um factor, no entanto optámos por manter os itens.

Como se pode verificar na tabela nº 11, o primeiro factor é constituído pelos itens 6, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 18, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 30, 35, 39, 44, 53. Em relação ao Factor 1, decidiu-se denomina-lo como “Factores Organizacionais”, visto que este é constituído por itens relacionados com as chefias, como por exemplo, item 11: orientação e apoio inadequados por parte dos superiores; 27: falta de encorajamento por parte dos superiores. Possui também itens relacionados com promoção e desenvolvimento na organização, tais como, item 10: falta de promoção na carreira; item 39: perspectivas de promoção pouco claras; item 16: má qualidade ou inadequação da formação ou desenvolvimento de gestores. E contém ainda itens relacionados

com problemas na comunicação e cultura organizacional, como por exemplo, item 12: falta de comunicação e não ser consultado na tomada de decisão; item 53: a moral e o clima da empresa.

Tabela 11.

*Itens que compõem a Componente 1 da escala fontes de pressão*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
6. Lidar com as “intrigas” de gabinete.	,486
8. Nível salarial (incluindo benefícios próprios da organização).	,477
9. Valores pessoais em conflito com os da organização	,641
10. Falta de Promoção na carreira	,606
11. Orientação e apoio inadequados por parte dos superiores	,711
12. Falta de comunicação e não ser consultado na tomada de decisão	,734
16. Má qualidade ou inadequação ou formação ou desenvolvimento de gestores	,714
18. Falta de apoio por parte dos outros no emprego	,619
21. Tarefas e exigências contraditórias no meu papel profissional	,552
22. Discriminação e favoritismo encobertos	,763
24. Incapacidade para delegar responsabilidades	,480
25. Elevada possibilidade de vir a ser dispensado(a) ou reformado(a) antecipadamente	,666
27. Falta de encorajamento por parte dos superiores hierárquicos	,777
28. Escassez de pessoal e nível não controlado de demissões de pessoal	,684
30. Ser subvalorizado no meu emprego	,643
35. Receber informação inadequada acerca do meu desempenho profissional	,715
39. Perspectivas de promoção pouco claras	,669
44. As modificações que nos são solicitadas no modo de trabalhar	,551
53. A moral e o “clima” da organização/empresa	,474

No que se refere ao Factor 2, como se verifica na tabela nº12, é composto pelos itens 20, 26, 29, 31, 41, 43, 46. Designou-se esta componente por “Interface casa-trabalho”, uma vez que, este é formado por itens que se relacionam com aspectos indicativos de stressores relacionados com estas duas instituições. Temos como exemplo de itens: item 20: ter de trabalhar durante longos períodos de tempo; item 29: as exigências do meu trabalho reflectem-se no meu relacionamento

com o meu cônjuge (companheiro/a) / filhos; item 43: as repercussões que as exigências do meu trabalho têm na minha vida privada / social.

Tabela 12.

*Itens que compõem a Componente 2 da escala fontes de pressão*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
20. Ter de trabalhar durante longos períodos de tempo	,672
26. Sentir-me isolado	,494
29. As exigências do meu trabalho reflectem-se no relacionamento com o meu cônjuge (companheiro/a) / filhos.	,660
31. Ter de correr riscos no meu emprego	,464
41. Ausência de apoio emocional por parte das outras pessoas fora do trabalho	,601
43. As repercussões que as exigências do meu trabalho têm na minha vida pessoal / social	,554
46. Falta de apoio prático por parte das outras pessoas fora do trabalho	,707

Relativamente ao Factor 3, este é constituído por itens como: item 14: manter-me a par de novas técnicas, tecnologias, inovações ou desafios; item 54: atingir os meus níveis pessoais de desempenho; item 58: oportunidades de desenvolvimento pessoal. Desta forma, denominou-se o Factor como “Desenvolvimento Pessoal”, sendo este formado pelos itens 14, 34, 45, 48, 54, 55, 58, 61, como se pode confirmar na tabela que se segue.

Tabela 13.

*Itens que compõem a Componente 3 da escala fontes de pressão*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
14. Manter-me a par de novas técnicas ideias, tecnologias, inovações ou desafios	,683
34. Trabalhar com pessoas do sexo oposto	,589
45. Estar simplesmente “visível” ou “disponível”	,650
48. Compartilhar equitativamente trabalho e responsabilidade	,489
54. Atingir os meus próprios níveis pessoais de desempenho	,795
55. Tomar decisões importantes	,640
58. Oportunidades de desenvolvimento pessoal	,574
61. Características da estrutura e organograma da organização/empresa	,450

No que concerne ao Factor 4, decidiu-se chamá-lo “Carga de Trabalho”, pois, como se verifica na tabela 14, este possui itens como por exemplo: item 23: realizar tarefas administrativas monótonas ou lidar com “papelada”; item 40: os efeitos cumulativos de tarefas menores; item 57: as implicações dos erros que posso cometer.

Tabela 14.

*Itens que compõem a Componente 4 da escala fontes de pressão*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
23. Realizar tarefas administrativas monótonas ou lidar com “papelada”	,525
40. Os efeitos cumulativos de tarefas menores	,481
56. Conflitos com os outros derivados de “choques de personalidade”	,532
57. As implicações dos erros que posso cometer	,551

Finalmente ao Factor 5, como se verifica na tabela nº 13, é formado pelos itens 5, 15, 17, 36, ao qual se decidiu dar-lhe o nome de “Extra-Trabalho”, pois possui itens que se relacionam com condições e situações adversas ao trabalho diário, como por exemplo: item 36: “Viagens por motivo de serviço e ter de “viver” em hotéis”.

Tabela 15.

*Itens que compõem a Componente 5 da escala fontes de pressão*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
5. Dirigir ou supervisionar o trabalho de outras pessoas	,684
15. Papel profissional de natureza ambígua	,483
17. Participar em reuniões de trabalho	,689
36. Viagens por motivo de serviço e ter de “viver” em hotéis	,585

### *Fidelidade*

Esta parte do trabalho será dividida, e apresentada, em consonância com o número de factores anteriormente citados.

Recorrendo à técnica do *alpha* de Cronbach, obteve-se os valores de consistência interna para todas as dimensões do instrumento, sendo que tivemos em conta os seguintes valores indicativos para medir a consistência interna (Pestana & Gageiro, 2005):

- Muito boa ↔ alfa superior a 0,9  
 Boa ↔ alfa entre 0,8 e 0,9  
 Razoável ↔ alfa entre 0,7 e 0,8  
 Fraca ↔ alfa entre 0,6 e 0,7  
 Inadmissível ↔ alfa menor 0,6

Como se pode verificar na tabela nº16, a dimensão “Factores Organizacionais” obteve um coeficiente de  $\alpha = 0,93$ , considerando-se a consistência interna muito boa. Na dimensão “Interface Casa – Trabalho”, encontrou-se um coeficiente de  $\alpha = 0,80$ , o que se considera uma consistência interna boa. No que se refere à dimensão “Desenvolvimento Pessoal”, verificou-se um coeficiente de  $\alpha = 0,81$ , que tal como a dimensão anterior considera-se uma consistência interna boa. Para a dimensão “Carga de Trabalho”, obteve-se um coeficiente de  $\alpha = 0,71$ , o que é considerado uma consistência interna razoável. Por fim, relativamente à dimensão “Extra – Trabalho”, evidenciou-se um coeficiente de  $\alpha = 0,68$ , o que é considerado uma consistência interna fraca.

Tabela 16.

*Valores do Alfa de Cronbach para as Dimensões da Escala Fontes de Pressão no Trabalho*

<i>Dimensão da Escala F.P.T</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Factores Organizacionais	0,93
Interface Casa-Trabalho	0,80
Desenvolvimento Pessoal	0,81
Carga de Trabalho	0,71
Extra-Trabalho	0,68

Contudo, como se pode verificar na tabela nº17, não foi necessário retirar nenhum item para que o valor do alfa subisse significativamente, antes pelo contrário, caso se retirasse determinados itens o alfa diminuiria, o que é indicativo de existência de bons itens. Como tal tomou-se a opção de não retirar nenhum item e manter a escala tal e qual como está.

Tabela 17.

*Consistência interna das Componentes do questionário Fontes de Stress no Trabalho*

<i>Itens</i>	<i>Média sem o item</i>	<i>DP sem o item</i>	<i>Correlação Item-total</i>	<i>Alpha sem o item</i>
<b>Factores Organizacionais <math>\alpha = 0,93</math></b>				
6. Lidar com as “intrigas” de gabinete.	42,57	171,175	,468	,926
8. Nível salarial (incluindo benefícios próprios da organização).	42,23	169,501	,491	,926
9. Valores pessoais em conflito com os da organização	42,65	167,734	,667	,922
10. Falta de Promoção na carreira	42,62	166,382	,613	,923
11. Orientação e apoio inadequados por parte dos superiores	42,50	166,479	,645	,922
12. Falta de comunicação e não ser consultado na tomada de decisão	42,29	165,897	,712	,921
16. Má qualidade ou inadequação ou formação ou desenvolvimento de gestores	42,37	166,194	,666	,921
18. Falta de apoio por parte dos outros no emprego	42,47	168,582	,588	,923
21. Tarefas e exigências contraditórias no meu papel profissional	42,54	169,839	,566	,924
22. Discriminação e favoritismo encobertos	42,45	161,033	,724	,920
24. Incapacidade para delegar responsabilidades	43,06	172,862	,535	,924
25. Elevada possibilidade de vir a ser dispensado(a) ou reformado(a) antecipadamente	42,99	170,691	,557	,924
27. Falta de encorajamento por parte dos superiores hierárquicos	42,48	165,551	,756	,920
28. Escassez de pessoal e nível não controlado de demissões de pessoal	42,32	167,476	,607	,923
30. Ser subvalorizado no meu emprego	42,35	169,074	,636	,922
35. Receber informação inadequada acerca do meu desempenho profissional	42,50	166,376	,709	,921
39. Perspectivas de promoção clara	42,34	163,772	,598	,923
44. As modificações que nos são solicitadas no modo de trabalhar	42,34	171,092	,591	,923
53. A moral e o “clima” da organização/empresa	42,00	171,629	,475	,926
<b>Interface Casa Trabalho <math>\alpha=0,80</math></b>				
20. Ter de trabalhar durante longos períodos de tempo	14,32	21,037	,590	,756
26. Sentir-me isolado	15,34	23,411	,319	,805
29. As exigências do meu trabalho reflectem-se no relacionamento com o meu cônjuge (companheiro/a) / filhos.	15,21	20,781	,568	,760
31. Ter de correr riscos no meu emprego	14,87	22,095	,410	,791
41. Ausência de apoio emocional por parte das outras pessoas fora do trabalho	15,34	20,738	,574	,759
43. As repercussões que as exigências do meu trabalho têm na minha vida pessoal / social	14,82	20,558	,618	,751
46. Falta de apoio prático por parte das outras pessoas fora do trabalho	15,30	20,989	,614	,753
<b>Desenvolvimento pessoal <math>\alpha = 0,81</math></b>				
14. Manter-me a par de novas técnicas ideias, tecnologias, inovações ou desafios	19,73	31,445	,589	,774
34. Trabalhar com pessoas do sexo oposto	20,58	32,757	,455	,796
45. Estar simplesmente “visível” ou “disponível”	19,95	32,457	,491	,790
48. Compartilhar equitativamente trabalho e responsabilidade	19,99	34,663	,442	,796
54. Atingir os meus próprios níveis pessoais de desempenho	19,59	30,306	,715	,755
55. Tomar decisões importantes	19,86	31,612	,579	,776

58. Oportunidades de desenvolvimento pessoal	20,01	33,357	,525	,785
61. Características da estrutura e organograma da organização/empresa	20,38	35,647	,370	,805
<b>Carga de Trabalho <math>\alpha = 0,71</math></b>				
23. Realizar tarefas administrativas monótonas ou lidar com “papelada”	7,85	5,523	,444	,687
40. Os efeitos cumulativos de tarefas menores	8,10	6,515	,491	,649
56. Conflitos com os outros derivados de “choques de personalidade”	7,82	5,987	,557	,608
57. As implicações dos erros que posso cometer	7,43	5,924	,506	,635
<b>Extra-Trabalho <math>\alpha = 0,68</math></b>				
5. Dirigir ou supervisionar o trabalho de outras pessoas	6,26	5,487	,439	,631
15. Papel profissional de natureza ambígua	6,00	6,707	,328	,690
17. Participar em reuniões de trabalho	6,08	4,660	,589	,519
36. Viagens por motivo de serviço e ter de “viver” em hotéis	6,74	5,811	,510	,587

### *Sensibilidade*

A sensibilidade é definida como, a capacidade que o teste possui para discriminar os sujeitos segundo o factor que está a ser avaliado. Considera-se que, a distribuição dos dados é sensível quando esta se assemelha à distribuição normal, sendo que devem ser tidas em consideração várias técnicas de análise estatísticas. A análise da *kurtose* e da assimetria, são técnicas utilizadas para se poderem tirar conclusões credíveis relativas a esta qualidade métrica de um teste.

A análise da sensibilidade vai ser realizada tendo em conta as várias dimensões do instrumento utilizado.

Quando a amostra tem um tamanho considerável, pode-se considerar que a amostra tem uma distribuição normal, se o valor do quociente entre a “*Skewness*” e o erro padrão, assim como, o valor do quociente entre a “*Kurtosis*” e o erro padrão estiverem compreendidos entre ]-1,96; 1,96[ (Maroco, 2003). À luz deste critério e conforme análise dos indicadores de normalidade (Tabela nº18), pôde-se concluir que todas as dimensões possuem distribuição normal com tendência platocúrtica, com excepção da dimensão Extra – Trabalho, em que o quociente de Assimetria (2,78) não compreende o intervalo da curva normal. Em relação à assimetria, verificou-se que todas as componentes possuem assimetria positiva, excepto o desenvolvimento pessoal.

Tabela 18.  
Análise da Sensibilidade da escala fontes de pressão no trabalho

Variáveis	Skewness	ErroSkew	Skew	Kurtosis	ErroKurtosis	Kurtosis
			ErroSkew			ErroKurtosis
Factores Organizacionais	,059	,244	,242	-,300	,483	-,621
Interface Casa - Trabalho	,060	,243	,247	-,690	,481	-1,44
Desenvolvimento Pessoal	-,051	,243	-,210	-,653	,481	-,1358
Carga de Trabalho	,244	,241	,929	-,211	,478	-,441
Extra – Trabalho	,671	,241	2,78	-,055	,478	-,115

A normalidade de uma escala pode ser realizada através do teste Kolmogorov-Smirnov (K-S), este teste compara as frequências relativas acumuladas com as esperadas, o que se traduz num nível de significância que tem de ser superior a 0,05, para não se rejeitar a hipótese nula da normalidade da distribuição (Maroco, 2003).

Desta forma, e segundo a tabela abaixo, verificou-se que todas as dimensões seguem uma distribuição normal uma vez que o nível de significância é superior a 0,05, à excepção da dimensão Extra – trabalho em que o nível de significância apresenta um valor marginal igual a 0,055 o que significa que a distribuição desvia-se da normalidade. Contudo na globalidade pode-se afirmar que se trata de uma distribuição normal, mas deverá haver algum cuidado na interpretação de análises posteriores.

Tabela 19.  
Teste de Kolmogorov – Smirnov para Escala fontes de Pressão

	Factores Organizacionais	Interface Casa Trabalho	Desenvolvimento Pessoal	Carga de Trabalho	Extra-Trabalho
N	98	99	99	100	100
Kolmogorov-Smirnov Z	,480	,876	,683	,836	1,339
Asymp. Sig. (2-tailed)	,975	,427	,739	,487	,055

## Estudo 2

Este estudo foi realizado com o “Job Content Questionnaire” (JCQ). À semelhança do anterior, o objectivo é encontrar uma estrutura factorial mais adequada à escala. Para tal, foram utilizados os mesmos procedimentos que no estudo anterior, ou seja, primeiro foi-se verificar a consistência interna da escala na sua totalidade. Como se pode verificar na tabela 20, o valor de  $\alpha$  é igual a 0,70, valor este que é considerado fraco visto que se encontra no intervalo entre 0,6 e 0,7.

Tabela 20.  
*Consistência Interna do “Job content questionnaire”*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N dos itens</i>
,697	14

Contudo, na coluna “alfa se o item for eliminado” da tabela que se segue, verificou-se que se eliminasse os itens dois e onze, a consistência interna aumentaria

Tabela 21.  
*Análise da fidelidade do “Job Content Questionnaire”*

	<i>Correlação corrigida do total de itens</i>	<i>Alfa se o item for eliminado</i>
Questão 1	,313	,681
Questão 2	,023	,717
Questão 3	,119	,704
Questão 4	,174	,697
Questão 5	,359	,675
Questão 6	,452	,663
Questão 7	,590	,645
Questão 8	,585	,641
Questão 9	,465	,659
Questão 10	,227	,692
Questão 11	,113	,705
Questão 12	,286	,685
Questão 13	,336	,678
Questão 14	,351	,676

Desta forma, o valor da consistência interna passou a ser razoável visto que se encontra no intervalo entre 0,7 e 0,8, como se pode verificar na tabela que se segue ( $\alpha=0,73$ ).

Tabela 22.

*Consistência Interna do “Job Content Questionnaire”*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N dos Itens</i>
,732	12

### *Validade*

Antes de se poder proceder à análise da escala, tornou-se necessário verificar efectivamente quantas escalas estavam a ser utilizadas, o que foi efectuado através de uma análise factorial dos itens, com o objectivo de determinar quantos factores estavam a ser medidos.

Foi efectuado o teste de Esfericidade de Bartlett e o teste KMO de medida de adequação da amostragem, para verificar se as variáveis se encontram suficientemente correlacionadas.

Tabela 23.

*Teste KMO e Bartlett para JCQ*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,788
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	369,586
	df	66
	Sig.	,000

De acordo com Maroco (2003), os resultados da medida de adequação da amostragem são médios, uma vez que  $KMO = 0,79$ , como se pode verificar na tabela nº 23. Quanto ao teste de Esfericidade de Bartlett o resultado ( $p < 0,001$ ) permitiu concluir que as variáveis se encontram suficientemente correlacionadas.

Os resultados preliminares da referida análise factorial, sem imposição de limites ao número de factores a extrair, e de acordo com a regra de Kaiser, como se pode observar na tabela nº24,

exibiram três componentes com valores próprios (*eigenvalues*) superiores a 1, explicando cerca de 60% da variância total. Este resultado, é indicativo que todos os itens analisados medem aquilo que era suposto medirem. Também se verificou que, a componente que explica maior percentagem de variância é a componente 1, com 30,44%, exibindo o maior *eigenvalue*, equivalente a 3,65.

Tabela 24.  
*Total de Variância Explicada do JCQ*

Componentes	Eigenvalues Inicial			Extracção da soma dos quadrados		
	Total	% de variância	% Acumulada	Total	% de variância	% Acumulada
1	3,653	30,438	30,438	3,653	30,438	30,438
2	2,536	21,130	51,568	2,536	21,130	51,568
3	1,016	8,469	60,037	1,016	8,469	60,037
4	,879	7,327	67,364			
5	,692	5,767	73,131			
6	,612	5,097	78,228			
7	,573	4,773	83,001			
8	,523	4,357	87,357			
9	,473	3,942	91,300			
10	,417	3,474	94,774			
11	,367	3,059	97,833			
12	,260	2,167	100,000			

Método de extracção: Análise de Componentes Principais (ACP)

Após a análise da matriz das componentes após rotação (Anexo C), a leitura e interpretação dos itens do questionário, foi possível identificar e denominar os três factores. Na tabela nº25 verifica-se quais os itens que pertencem ao que factor 1, são eles, o 1, 3, 4, 5, 6 e 7. Pelo qual se decidiu designá-lo como “Variedade de Competências”, visto que este era constituído por itens como por exemplo: item 1: o meu trabalho exige que aprenda coisas novas; item 2: o meu trabalho exige um número elevado de competências; item 6: o meu trabalho exige responsabilidade.

Tabela 25.

*Itens que compõem a Componente 1 para JCQ*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
1.O meu trabalho exige que aprenda coisas novas	,786
3. O meu trabalho exige um número elevado de competências	,620
4. O meu trabalho tem uma variedade de tarefas	,698
5. O meu trabalho exige criatividade	,581
6. O meu trabalho permite que desenvolva as minhas melhores características	,742
7. O trabalhador tem bastante a dizer sobre o que acontece no trabalho	,714

Em relação ao Factor 2, como se verifica na tabela 26, é constituído pelos itens 10, 12, 13 e 14. Denominou-se esta componente por “Critérios de Desempenho”, pois todos os itens convergem nesse sentido. Temos como exemplo de itens: item 10: O meu trabalho exige que se trabalhe muito depressa; 12: o meu trabalho não envolve uma quantidade de trabalho excessiva.

Tabela 26.

*Itens que compõem a Componente 2*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
10. O meu trabalho exige que se trabalhe muito depressa	,696
12. O meu trabalho não envolve uma carga de trabalho excessiva	,775
13. O trabalhador tem tempo suficiente para fazer o seu trabalho	,769
14. Neste trabalho não são feitas exigências contraditórias	,517

Por fim, Relativamente ao Factor 3, como se pode constatar na tabela nº27, temos dois itens (8 e 9) que apresentam correlações factoriais fortes entre si, em que segundo a sua leitura nos indica nitidamente que se relacionam com o “Poder de Decisão”, sendo que foi este o nome que se decidiu colocar no factor.

Tabela 27.

*Itens que compõem a Componente 3*

<i>Conteúdo do item</i>	<i>Loading</i>
8. No meu trabalho, o trabalhador tem liberdade para decidir como faz o trabalho	,853
9. Este trabalho permite que o trabalhador tome muitas decisões sozinho	,868

### *Fidelidade*

Na tabela nº 28, é possível verificar que a dimensão Variedade de Competências possui um  $\alpha = 0,81$ , valor este considerado bom, uma vez que, se encontra no intervalo entre 0,80 e 0,90. Verificou-se também que não foi necessário retirar qualquer item para que a consistência interna aumentasse, até pelo contrário, se retirasses itens esta iria diminuir, o que é indicativo de existência de bons itens.

Para a dimensão Critérios de Desempenho obteve-se um alfa de 0,69, valor este indicativo de uma consistência interna fraca, uma vez que, se encontra no intervalo entre 0,6 e 0,7. Verificou-se que todos os itens, se forem eliminados, o alfa diminui, exceptuando o item 14 que se for eliminado o alfa aumenta ligeiramente (0,698) mas não de forma significativa para que se retirasse o item. Esta análise é indicativa da existência de bons itens.

Por fim para a dimensão Poder de decisão, verificou-se uma consistência interna razoável visto que, o alfa se encontra no intervalo 0,70 e 0,80 ( $\alpha = 0,80$ ). Observou-se ainda, que não nos é dado o valor dos *alpha* de Cronbach com a eliminação dos itens. Isto sugere, que no futuro deverá ser feita uma melhor verificação da dimensão e dos itens que a compõe.

Tabela 28.

*Consistência interna das dimensões do JCQ*

<i>Itens</i>	<i>Média sem o item</i>	<i>DP sem o item</i>	<i>Correlação Item-total</i>	<i>Alpha sem o item</i>
<b>Variedade de competências <math>\alpha = 0,81</math></b>				
1.O meu trabalho exige que aprenda coisas novas	18,94	10,926	,635	,768
3. O meu trabalho exige um número elevado de competências	19,07	11,035	,551	,785
4. O meu trabalho tem uma variedade de tarefas	19,28	10,931	,568	,781
5. O meu trabalho exige criatividade	19,33	10,870	,538	,788
6. O meu trabalho permite que desenvolva as minhas melhores características	19,19	10,721	,578	,779
7. O trabalhador tem bastante a dizer sobre o que acontece no trabalho	19,54	10,978	,558	,783
<b>Crítérios de Desempenho <math>\alpha = 0,69</math></b>				
10. O meu trabalho exige que se trabalhe muito depressa	8,90	4,960	,474	,618
12. O meu trabalho não envolve uma carga de trabalho excessiva	8,79	4,612	,516	,590
13. O trabalhador tem tempo suficiente para fazer o seu trabalho	7,93	4,631	,561	,559
14. Neste trabalho não são feitas exigências contraditórias	8,19	5,873	,332	,698
<b>Poder de Decisão <math>\alpha = 0,80</math></b>				
8. No meu trabalho, o trabalhador tem liberdade para decidir como faz o trabalho	3,65	1,078	,673	.(a)
9. Este trabalho permite que o trabalhador tome muitas decisões sozinho	3,52	1,060	,673	.(a)
<sup>(a)</sup> Este valor é negativo devido a uma covariância média entre os itens. Isto viola os pressupostos do modelo de fidelidade. Deverá verificar a codificação dos itens.				

*Sensibilidade*

A análise da sensibilidade, à semelhança das qualidades métricas apresentadas anteriormente, vai ser realizada tendo em conta as várias dimensões do instrumento utilizado.

É de lembrar que quando a amostra tem um tamanho considerável, pode-se considerar que a amostra tem uma distribuição normal se o valor do quociente entre a “*Skewness*” e o erro padrão, assim como o valor do quociente entre a “*Kurtosis*” e o erro padrão estiverem compreendidos entre  $[-1,96; 1,96]$  (Maroco, 2003).

Perante este critério verifica-se, na tabela nº 29, que a dimensão “Variedade de Competências” não possui distribuição normal, uma vez que, o quociente entre a “*Skewness*” e o erro padrão (-3,04) não se encontra no intervalo  $[-1,96; 1,96]$ . Em relação à dimensão “Crítérios de Desempenho”, analisou-se que esta possui distribuição normal com tendência leptocúrtica e

assimetria negativa. Por fim, a dimensão “Poder de Decisão” verificou-se que também possui distribuição normal com tendência platocúrtica e assimetria negativa.

Tabela 29.  
*Sensibilidade da escala JCQ*

<i>Variáveis</i>	<i>Skewness</i>	<i>ErroSkew</i>	$\frac{\text{Skew}}{\text{ErroSkew}}$	<i>Kurtosis</i>	<i>ErroKurtosis</i>	$\frac{\text{Kurtosis}}{\text{ErroKurtosis}}$
Variedade de Competências	-,733	,241	-3,04	,710	,478	1,49
Critérios de Desempenho	-,059	,241	-,241	,203	,478	,425
Poder de Decisão	-,455	,241	-1,89	-,401	,478	-,839

Podemos obter a corroboração da distribuição normal, através do teste não paramétrico de Kolmogorov – Smirnov, sendo que, se considerou uma distribuição normal, aquela que apresentar um nível de significância superior a 0,05.

Segundo a análise da tabela nº30, verificou-se que todas as dimensões seguem a distribuição normal, com exceção da dimensão Poder de Decisão ( $p < 0,05$ ). Contudo constatou-se ainda que, tanto a componente variedade de competências, como a componente poder de decisão, possuem valores marginais, o que significa que se desviam da normalidade. No entanto, na globalidade pode-se afirmar que a escala segue uma distribuição normal, mas deverá haver algum cuidado na interpretação de análises posteriores.

Tabela nº 30.  
*Teste Kolmogorov - Smirnov para JCQ*

	<i>Variedade de Competências</i>	<i>Critérios de Desempenho</i>	<i>Poder de Decisão</i>
N	100	100	100
Kolmogorov-Smirnov Z	1,245	,914	1,896
Asymp. Sig. (2-tailed)	,090	,374	,002

### Correlação entre as Dimensões do Questionário Fontes de Pressão e JCQ

As correlações de Pearson foram utilizadas para estudar as relações entre as variáveis. Este coeficiente é uma medida de associação linear e varia entre os valores -1 e 1. O valor zero significa que não existe relação linear entre as variáveis. O coeficiente igual a +1, significa que as duas variáveis possuem uma correlação perfeita positiva, sendo que quando uma aumenta, a outra também aumenta em média num valor proporcional. Quando o coeficiente é igual a -1 significa que existe uma relação linear negativa perfeita entre ambas (Pestana & Gageiro, 2005).

Assim, nesta secção de análise de resultados, pretendeu-se correlacionar as três componentes extraídas do *Job Content Questionnaire*, com as cinco componentes extraídas do questionário Fontes de pressão (Anexo D).

Tabela 31.  
*Correlações entre Dimensões das duas escalas*

		<b>Variedade de Competências</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Poder de Decisão</b>
<b>1.Factores Organizacionais</b>	Pearson Correlation	-,202*	-,325**	-,266**
	Sig. (2-tailed)	,046	,001	,008
<b>2.Interface Casa Trabalho</b>	Pearson Correlation		-,363**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
<b>3.Desenvolvimento Pessoal</b>	Pearson Correlation			
	Sig. (2-tailed)			
<b>4.Carga de Trabalho</b>	Pearson Correlation		-,301**	-,229*
	Sig. (2-tailed)		,002	,022
<b>5.Extra-Trabalho</b>	Pearson Correlation		-,246*	
	Sig. (2-tailed)		,014	

\* A correlação é significativa ao nível de 0.05 (2-tailed).

\*\* A correlação é significativa ao nível de 0.01 (2-tailed).

Assim, através da análise da tabela nº31, constatou-se que a dimensão “Variedade de Competências”, possui uma correlação negativa (-0,202) com a dimensão Factores Organizacionais.

Relativamente à dimensão “Critérios de Desempenho”, esta apresenta correlações negativas com as dimensões “Factores Organizacionais” (-0,325), “Interface Casa – Trabalho” (-0,363), “Carga de Trabalho” e “Extra – Trabalho” (-0,246).

De assinalar ainda, as correlações, também estas negativas, entre o “Poder de decisão” e as dimensões “Factores Organizacionais” (-0,266) e “Carga de Trabalho” (-0,229).

É de notar, que todas as relações foram negativas, contudo contemplando a forma como os itens estão formados, e foram inseridos os dados, estas correspondem verdadeiramente a relações positivas.

Assim, verificou-se que avaliações positivas nas “Variedades de Competências”, correspondem a descrições positivas do “Factores organizacionais”.

Observou-se também que, apreciações positivas nos “Critérios de desempenho”, correspondem a descrições positivas nos “Factores organizacionais”, “Interface casa-trabalho”, “Carga de trabalho” e “Extra-trabalho”.

Por fim, verificou-se que as avaliações positivas do “Poder de decisão” correspondem a descrições positivas dos “Factores organizacionais” e “Carga de trabalho”.

### Regressão Linear

Para que se possa compreender um pouco melhor as relações entre as variáveis que se associam, procedeu-se a análises de regressões múltiplas.

Actualmente, o termo “Análise de Regressão” define um conjunto vasto de técnicas estatísticas usadas para modelar relações entre variáveis, e predizer o valor de uma ou mais variáveis dependentes (ou de resposta, Y), a partir de um conjunto de variáveis independentes (ou predictoras, X), sendo que a sua relação pode ser de dependência funcional ou de mera associação (Maroco, 2003).

Quando existe apenas uma variável X, o modelo designa-se por regressão linear simples. Quando existe mais do que uma variável X, o modelo designa-se por regressão linear múltipla, sendo este o modelo aqui aplicado.

Na regressão, a correlação que mede o grau de associação entre duas variáveis, é usada para prever a variável Y. Quando Y varia com X, e não existem alterações durante o período de previsão que afectem o modelo, então quanto maior for a correlação entre X e Y, melhor é a previsão. Quanto menor for essa correlação maior é a margem de erro na previsão.

Primeiramente, utilizou-se o modelo de regressão linear múltipla, com o intuito de analisar a relação entre a “variedade de competências” (Y) e os “factores organizacionais” (X), “interface casa – trabalho” (X), “desenvolvimento pessoal” (X), “carga de trabalho” (X) e “extra – trabalho” (X). Contudo constatou-se que, este modelo não apresentou qualquer tipo de relações com as variáveis independentes (Anexo E).

De seguida, foi-se analisar a relação entre os “critérios de desempenho” (Y) e os “factores organizacionais” (X), “interface casa – trabalho” (X), “desenvolvimento pessoal” (X), “carga de trabalho” (X) e “extra – trabalho” (X). Constatou-se que, a “variedade de competências” apenas apresenta relações com a “interface casa – trabalho” e os “factores organizacionais”.

Na tabela nº 32 verificou-se que, 12,2 % da “variação no desempenho” no modelo 1, é explicada pela “interface casa – trabalho”, e que 5,2% da variação do desempenho, é explicada pelos “factores organizacionais” no modelo dois, sendo que em conjunto as variáveis independentes explicam 17,4%.

Tabela 32.

*Sumário do Modelo de Regressão para “Critérios de Desempenho”*

Model	Coficiente de correlação	Coficiente de Determinação	Coficiente de Determinação Ajustado	Erro de Padrão Estimado
1	,362 <sup>a</sup>	,131	,122	2,69792
2	,437 <sup>b</sup>	,191	,174	2,61650

a. Predictores: (Constante), Interface Casa Trabalho

b. Predictores: (Constante), Interface Casa Trabalho, Factores Organizacionais

A questão que se coloca agora é, serão os modelos ajustados significativos? Os testes *F* testam as seguintes hipóteses:

Ho: A variação no desempenho não é explicada pela “interface casa – trabalho” e “factores organizacionais”, isto é,  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$

H1: A variação do desempenho é explicada por pelo menos uma das variáveis independentes.

Tabela 33.  
Anova de regressão para Critérios de Desempenho

Modelo		Soma dos quadrados	gl	Média ao quadrado	F	Sig.
1	Regressão	104,063	1	104,063	14,297	,000(a)
	Residual	691,483	95	7,279		
	Total	795,546	96			
2	Regressão	152,018	2	76,009	11,103	,000(b)
	Residual	643,529	94	6,846		
	Total	795,546	96			

a Predictores: (Constante), Interface Casa Trabalho

b Predictores: (Constante), Interface Casa Trabalho, Factores Organizacionais

Como se verificou na tabela 33, ambos os testes  $F$ , têm associado um nível de significância 0,000, que é inferior a qualquer erro tipo I do analista ( $0,000 < 0,05 = p\_value$ ), pelo que se rejeitou  $H_0$  em favor de  $H_1$ , isto é a rejeição da nulidade dos coeficientes do parâmetro das variáveis independentes consideradas em cada modelo. Sendo que, neste caso o modelo é estatisticamente significativo. Contudo, contribuirão ambas as variáveis independentes de igual forma na predição do desempenho?

O teste  $t$ , permite testar as hipóteses nulas de inexistência de uma relação linear entre  $Y$  com cada uma das variáveis  $X$ , bem como as constantes consideradas no modelo 1 e 2 (Pestana e Gageiro, 2005)

Tabela 34.  
Coeficientes em relação aos “Critérios de Desempenho”

Modelo		Coeficientes não-estandardizados		Coeficientes Estandarizados	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,584	,927		15,738	,000
	Interface Casa Trabalho	-,217	,057	-,362	-3,781	,000
2	(Constant)	16,386	1,127		14,535	,000
	Interface Casa Trabalho	-,179	,057	-,299	-3,119	,002
	Factores Organizacionais	-,053	,020	-,253	-2,647	,010

Na tabela anterior verificou-se que, em qualquer um dos modelos, os testes  $t$  têm associado um nível de significância inferior a 0,05, pelo que se analisou que cada uma das variáveis independentes tem poder explicativo nos critérios de desempenho, pois os coeficientes de cada  $X$  são diferentes de 0. Desta forma, do conjunto de variáveis mais importantes para a explicação

dos critérios de desempenho, são por ordem de importância, a “interface casa – trabalho” e os “factores organizacionais”. Contudo, ainda na análise da tabela nº34, verificou-se a existência de relações negativas entre estas variáveis, uma vez que, os coeficientes beta e B têm valores negativos. Para entender esta situação, é necessário contemplar a forma como os itens estão formulados. Na análise das tabelas nº 11 e 12, verificou-se que os itens que saturam na dimensão “interface casa – trabalho” e dimensão “factores organizacionais” estão formulados de forma negativa, enquanto os itens que saturam na dimensão “critério de desempenho” (tabela nº 26) estão formulados de maneira positiva. Desta forma, a relação negativa que é evidenciada nas análises estatísticas efectuadas, efectivamente, corresponde a uma relação positiva: apreciações positivas nos “critérios de desempenho”, estão associadas a descrições positivas, do “interface casa – trabalho” e dos “factores organizacionais”.

Por último, utilizou-se o modelo de regressão linear múltipla para analisar as relações existentes entre o “poder de decisão” (Y) e os “factores organizacionais” (X), “interface casa – trabalho” (X), “desenvolvimento pessoal” (X), “carga de trabalho” (X) e “extra – trabalho” (X). Constatou-se que, somente existem relações com os “factores organizacionais” e a “interface casa – trabalho”.

Na tabela que se segue, verificou-se que da variabilidade total do poder de decisão, pode-se afirmar que, 9,9% é explicada por ambas as variáveis independentes: “Factores Organizacionais” e “Interface Casa – Trabalho”. Sendo que a primeira variável independente explica 6,3 % da variação do poder de decisão e a segunda 3,6 %.

Tabela 35.

*Sumário do modelo de regressão para o “Poder de Decisão”*

Model	Coeficiente de Correlação	Coeficiente de Determinação	Coeficiente de Determinação Ajustado	Erro Padrão Estimado
1	,269 <sup>a</sup>	,073	,063	1,82370
2	,343 <sup>b</sup>	,118	,099	1,78797

a. Predictores: (Constante), Factores Organizacionais

b. Predictores: (Constante), Factores Organizacionais, Interface Casa Trabalho

A questão que se levanta é, serão os modelos ajustados significativos? Os testes  $F$  testam as seguintes hipóteses:

$H_0$ : A variação no poder de decisão não é explicada pelos factores organizacionais e interface casa - trabalho, isto é,  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ .

$H_1$ : A variação no poder de decisão é explicada por pelo menos uma das variáveis independentes.

Tabela 36.

*Anova de regressão para “Poder de Decisão”*

<i>Modelo</i>		<i>Soma dos quadrados</i>	<i>gl</i>	<i>Média ao quadrado</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regressão	24,721	1	24,721	7,433	,008(a)
	Residual	315,960	95	3,326		
	Total	340,680	96			
2	Regressão	40,177	2	20,089	6,284	,003(b)
	Residual	300,503	94	3,197		
	Total	340,680	96			

a Predictores: (Constante), Factores Organizacionais

b Predictores: (Constante), Factores Organizacionais, Interface Casa Trabalho

Ambos os testes  $F$ , como se verificou na tabela nº36, têm associado um nível de significância inferior a qualquer erro tipo I do analista ( $0,008$  e  $0,003 < 0,05 = p\_value$ ), pelo que se rejeitou  $H_0$  em favor de  $H_1$ , isto é a rejeição da nulidade dos coeficientes do parâmetro das variáveis independentes consideradas em cada modelo. Sendo que neste caso o modelo é estatisticamente significativo. Contudo contribuirão ambas as variáveis independentes de igual forma na predição do poder de decisão?

Os testes  $t$  dão resposta a esta questão, sendo a hipótese nula a ausência de relação linear entre  $Y$  e as variáveis  $X$ . Ao analisar a tabela nº37, verificou-se que ambas variáveis independentes, factores organizacionais e interface casa – trabalho, afectam significativamente o poder de decisão ( $p\_value < 0,05$ ), pois os coeficientes de cada  $X$  são diferentes de zero.

*Tabela 37.*  
*Coefficientes de regressão em relação ao “Poder de Decisão”*

Modelo		Coeficientes Não-estandardizados		Coeficientes Estandarizado	T	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constante)	8,813	,636		13,863	,000
	Factores Organizacionais	-,037	,014	-,269	-2,726	,008
2	(Constante)	7,817	,770		10,147	,000
	Factores Organizacionais	-,045	,014	-,324	-3,240	,002
	Interface Casa Trabalho	,086	,039	,220	2,199	,030

Assim, do conjunto de variáveis mais importantes para a explicação dos critérios de poder de decisão, são por ordem de importância, os factores organizacionais e a interface casa - trabalho.

Contudo, ainda na análise tabela nº37, verificou-se a existência de relações negativas, no preditor factores organizacionais, uma vez que, os coeficientes beta e B têm valores negativos. Para entender esta situação, é necessário contemplar a forma como os itens estão formulados. Na análise da tabela nº11, podemos ver que os itens que saturam na dimensão factores organizacionais estão formulados de forma negativa, enquanto que os itens que saturam na dimensão poder de decisão (tabela nº 27 ) estão formulados de maneira positiva. Desta forma, a relação negativa que é evidenciada nas análises estatísticas efectuadas, efectivamente, corresponde a uma relação positiva: apreciações positivas nos critérios de poder de decisão estão associadas a descrições positivas dos factores organizacionais.

Por outro lado, verificou-se também a existência de relações positivas, no preditor interface casa – trabalho, uma vez que os coeficientes beta e B possuem valores positivos. Na análise da tabela nº12, verificou-se que os itens que saturam na dimensão interface casa – trabalho estão formulados de forma negativa. Assim, a relação positiva que é demonstrada nas análises estatísticas efectuadas correspondem, verdadeiramente, a uma relação positiva: apreciações positivas no poder de decisão estão associadas a descrições positivas na interface casa – trabalho.

### Análise de Questões Abertas

Nesta fase de análise, fomos categorizar as respostas dadas pelos participantes às três questões abertas, referidas no questionário (Anexo A), de forma a verificar quais as categorias mais frequentes mencionadas pela nossa amostra.

As questões foram analisadas separadamente, sendo que iniciámos por analisar a questão A.: “nas actividades que desenvolve, quais as características que lhe originam mais pressões e preocupações”. Os resultados estão expostos na tabela que se segue.

Tabela 38.  
*Características que originam pressão*

<i>Categorias</i>	<i>Frequências</i>	<i>Percentagens (%)</i>
Atendimento ao público	12	10,71 %
Cumprimento de timings	11	9,82 %
Desempenho/productividade	9	8,04 %
Excesso de trabalho	8	7,14 %
Carga horária excessiva	7	6,25 %
Trânsito	7	6,25 %
Falta de dinheiro	4	3,57 %
Satisfação dos clientes	3	2,68 %
Falta de pessoal	3	2,68 %
Furtos	3	2,68 %
Relações com chefes e colegas	2	1,78 %
Compras para empresa	2	1,78 %
Promoção na carreira	2	1,78 %
Organização do serviço	2	1,78 %
Tudo	2	1,78 %
Nenhuma	1	0,89 %
Falta de informação de outros departamentos	1	0,89 %

Despedimento	1	0,89 %
Estado de humor	1	0,89 %
Desrespeito pelas normas	1	0,89 %
Responsabilidade	1	0,89 %
Exigências de qualidade	1	0,89 %
Falta de estratégia e planeamento	1	0,89 %
Escassez de meios técnicos	1	0,89 %
Controlo de pessoal	1	0,89 %
Incongruência de pedidos	1	0,89 %
Obrigações legais	1	0,89 %
Falhas no sistema	1	0,89 %
Falta de clientes	1	0,89 %
Controle de caixa	1	0,89 %
Policias	1	0,89 %
Itinerários	1	0,89 %
Tempo de espera prolongado	1	0,89 %
Não respondeu	17	15,18 %
	N: 100	Total: 100 %

Constatou-se através da análise da tabela nº 38, que as características que originam pressão mais percebidas pelos inquiridos são, o atendimento ao público (10,71 %), o desempenho / produtividade (8,04%), o excesso de trabalho (7,14%) e a carga horária (6,25 %). Tornou-se interessante verificar que tais resultados estão relacionados com as componentes anteriormente encontradas: “Carga de trabalho” e “Critérios de desempenho”.

Por outro lado, verificou-se que existem minorias que referem factores pertinentes, tais como, a relação com chefes e colegas (1,78 %), promoção na carreira (1,78 %), falta de informação de outros departamentos (0,89 %), despedimento (0,89 %), factores estes, relacionados com a componente 1- “factores organizacionais” - da escala fontes de pressão. Houve ainda 15,18 % da nossa amostra que não respondeu.

Uma vez analisada a questão A. Procedeu-se à análise da questão B.: “Quando sente que está sob pressão, a quem costuma recorrer para resolver essas questões”. Os resultados estão expostos na tabela que se segue (tabela nº39).

Tabela 39.

*A quem recorre sob pressão*

<i>Categorias</i>	<i>Frequências</i>	<i>Percentagens (%)</i>
Chefe	29	27,88 %
Família	18	17,31 %
Colegas	15	14,42 %
Ninguém	12	11,54 %
Amigos	6	5,77 %
O próprio	3	2,88 %
Médico	1	0,96 %
Não respondeu	20	19,23 %
	N: 100	Total: 100 %

Assim, verificou-se na tabela nº 39 que, os inquiridos têm uma tendência a recorrer mais às chefias do que à família e colegas e até mesmo aos próprios amigos. Isto é, somente 5,77 % recorre aos amigos, 14,42 %, aos colegas, 17,31 % à família e 27,88 % ao chefe, sendo que 11,54 % da nossa amostra não recorre a ninguém. Existe ainda uma minoria, que refere recorrer a si próprio (2,88 %) e ao médico (0,96 %). É de referir ainda que, 19,23 % dos participantes não responderam.

Finalmente, foi-se categorizar as respostas dadas à questão C.: “ quando sente que está sob grande pressão, quais os dispositivos ou mecanismos que existem na sua organização/empresa que permitem tentar resolver essas questões”. Onde os resultados estão expostos na tabela que se segue (tabela nº40).

Tabela 40.  
*Dispositivos / Mecanismos que minimizam a pressão*

<i>Categorias</i>	<i>Frequências</i>	<i>Percentagens (%)</i>
Nenhum	42	42 %
Chefe	8	8 %
Dialogo	8	8 %
Reuniões	3	3 %
Reorganização e trabalho em equipa	3	3 %
Distribuição e variedade de tarefas	2	2 %
Tempo livre / Folgas	2	2 %
Colegas	1	1 %
Não respondeu	31	31 %
	N: 100	Total: 100 %

Por fim, no que concerne aos dispositivos ou mecanismos existentes na empresa para minimizar a pressão, através da análise da tabela anterior verificou-se que a maioria dos participantes (42 %) refere a não existência de qualquer tipo de dispositivo ou mecanismo na sua empresa e 31 % não respondeu. Sendo que os que os definem, expõem-nos como o Chefe (8%), o Dialogo (8%), as Reuniões (3%), a Reorganização e trabalho de equipa (3%), Distribuição de tarefas (2%), Tempo livre / folgas (2%) e Colegas (1%).

#### Análise do Grau de Stress

Finalmente, em última análise foi-se verificar, na amostra em estudo, o grau de stress que os participantes sentiam que o trabalho lhes origina.

A análise da tabela nº41, evidência que a maioria da amostra, isto é, 40 % dos participantes, referiram que às vezes o trabalho lhes originava stress, 29% salientaram que este lhe originava stress com frequência e 19% mencionou a sua constância.

De salientar que, somente 11% e 1% dos participantes mencionaram que raramente ou nunca, respectivamente, sentiam stress devido ao trabalho.

Tabela 41.

*Valores de frequência (F) e valore percentual (%) relativos ao “grau de stress”*

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Ausente	1	1,0
raramente	11	11,0
Às vezes	40	40,0
Com frequência	29	29,0
Constante	19	19,0
Total	100	100,0

## DISCUSSÃO

O stress é um indicador de problemas de saúde física e psicológica, sendo que, no mundo específico do trabalho, este acarreta repercussões graves para a saúde dos trabalhadores. Portanto, com o presente estudo pretendeu-se averiguar a multiplicidade de factores de stress em contexto de trabalho, contrastando dois modelos de stress ocupacional, de forma a verificar as suas associações ou relações. Como se verificou, num modelo fomos utilizar o questionário *fontes de pressão no trabalho* (Cunha e Cooper, 1992), e noutro utilizamos o *Job Content Questionnaire* (Ostry et al., 2001).

Com base na análise factorial da escala Fontes de Pressão no Trabalho, identificou-se cinco componentes principais de fontes de stress. Em primeiro lugar, destaca-se os “Factores Organizacionais”, de seguida evidenciam-se a “Interface Casa – Trabalho”, o “Desenvolvimento Pessoal”, a “Carga de Trabalho” e o “Extra Trabalho”.

Constatou-se que a identificação destes cinco factores não vai de encontro ao que os autores da escala Fontes de Pressão, Cooper e colaboradores agruparam em 1988, visto que estes identificaram seis factores: “Causas Intrínsecas ao Trabalho”, “O Papel da Chefia”, “Relações Interpessoais”, “Carreira e Realização”, “Clima e Organização” e “Interface Casa – Trabalho”. Tal reflecte que os participantes deste estudo evidenciaram factores que nunca tinham sido contemplados anteriormente.

Com base na nova estrutura factorial foi determinada a consistência interna da escala e das sub – escalas. Averiguou-se que a escala na sua totalidade apresenta um alfa de *cronbach* extremamente consistente, assim como o primeiro factor. O segundo e terceiro factores apresentaram uma boa consistência. O quarto revelou uma consistência interna razoável e o último, que somente é constituído por quatro itens apresentou uma consistência fraca. Contudo, os valores obtidos são consideravelmente superiores aos referidos por Cunha e colaboradores

(1992), nos quais apenas duas das seis sub – escalas ultrapassaram a barreira da consistência interna razoável.

Relativamente à escala *Job Content Questionnaire*, com base na análise factorial, identificou-se claramente três factores essenciais de fontes de stress. Destacando-se em primeiro lugar as “Variedades de Competências”, seguindo-se os “Critérios de Desempenho” e o “Poder de Decisão”.

Tal como a escala anterior, foi determinada a consistência interna da escala e das suas sub-escalas. O primeiro factor encontrado obteve uma consistência boa, enquanto o segundo revelou-se fraca. O último factor, apresentou uma consistência interna boa. A escala na sua totalidade apresentou uma consistência razoável.

Uma vez identificadas as sub-escalas, das duas escalas, foi-se então verificar se existiam ou não relações entre elas, como tal foram levadas a cabo as várias correlações possíveis entre os factores identificados. As correlações encontradas permitiram-nos concluir que, a “Variedade de competências” somente se relacionava com os “Factores organizacionais”, os “Critérios de desempenho” relacionavam-se com todas as variáveis, excepto o “Desenvolvimento pessoal”, e o “Poder de decisão” relacionou-se com os “Factores organizacionais” e o “Extra-trabalho”. É de notar que todas as relações foram negativas, contudo contemplando a forma como os itens estão formados e foram inseridos os dados, estas correspondem verdadeiramente a relações positivas.

Assim, podemos dizer que avaliações positivas nas “Variedades de competências” correspondem a descrições positivas nos “Factores organizacionais”. Conclui-se também que apreciações positivas nos “Critérios de desempenho” correspondem a descrições positivas nos “Factores organizacionais”, “Interface casa-trabalho”, “Carga de trabalho” e “Extra-trabalho”. Por fim, verificamos que as avaliações positivas do “Poder de decisão” correspondem a descrições positivas dos “Factores organizacionais” e “Carga de trabalho”.

Contudo, nas regressões múltiplas efectuadas, a variável “Variedade de competências” não evidenciou nenhuma relação com as várias variáveis independentes, logo, fica em aberto o real impacto desta variável nos “Factores organizacionais”.

Porém, em relação aos “Critérios de desempenho”, tanto a “Interface casa-trabalho”, como os “Factores organizacionais” manifestaram impacto significativo na variável dependente. O que nos levou a concluir que apreciações positivas nos critérios de desempenho estão associadas a descrições positivas na interface casa-trabalho e nos factores organizacionais.

Tal como Hingley e Cooper (1986; cit. Por Cox, 1993) referem, os problemas de interface casa-trabalho estão relacionados tanto com falta de tempo e empenho para realizar tarefas, como falta de suporte. Deste modo, pode-se concluir que, se o indivíduo não tiver uma carga de trabalho excessiva e tiver tempo para fazer o seu trabalho, o empenho colocado pelo mesmo na tarefa a cumprir será superior, logo a probabilidade de ter um bom suporte familiar e social é maior.

Relativamente à dimensão “Factores organizacionais”, esta evidência vários pontos relevantes, como por exemplo, o suporte por parte dos superiores, as relações interpessoais e os problemas de comunicação. É referido na literatura que o relacionamento com superiores, colegas e subordinados tem-se revelado um factor de stress (Cooper & Marshall, 1976). Glowinkovski & Cooper (1986) alertam também para o facto de os relacionamentos serem bastante importantes para estabelecer um forte apoio social. No que diz respeito aos problemas de comunicação, Ramos (2001) salienta o facto de quando a comunicação é pobre, incompleta ou defeituosa surgem situações indutoras de stress. Assim, com base nesta informação e nos resultados obtidos, pode-se concluir que, quanto melhor for o relacionamento entre os vários sectores (superiores, colegas e subordinados) e melhor a comunicação entre os mesmos, melhor será o clima organizacional, o que conseqüentemente levará a uma maior satisfação por parte dos indivíduos e a um nível de desempenho e produtividade mais elevado.

De destacar ainda, a regressão múltipla que nos revelou o impacto significativo dos “Factores organizacionais” e da “Interface casa-trabalho” sob o “Poder de decisão”. O que nos levou a concluir que avaliações positivas no “Poder de decisão” estão associadas a descrições positivas nos “Factores organizacionais” e na “Interface casa-trabalho”.

É de referir que, a dimensão “Poder de decisão” por nós encontrada, corresponde à latitude de decisão no trabalho que Karasek (1979, p. 290) definiu como, “o controlo de potencialidades do indivíduo sobre as suas tarefas, e o seu comportamento ao longo de todo o dia de trabalho”. Sendo que, a conclusão consistente que o autor retirou dos seus estudos foi que a combinação de

baixa latitude de decisão e elevadas exigências no trabalho, está associado ao strain psicológico, tal como condições de altas exigências e altas latitudes de decisão, prevêm motivação, novos comportamentos de aprendizagem e desenvolvimento de padrões de coping.

Desta forma, com base nos nossos resultados e na literatura, concluí-se que os indivíduos que tenham liberdade para tomar decisões no seu local de trabalho, sejam aqueles que sentem um maior apoio social e que usufruem de um melhor relacionamento com os vários sectores (superiores, colegas e subordinados), sentem menos problemas de comunicação, assim como um melhor clima organizacional. Logo sentem-se mais satisfeitos e mais motivados, o que estará associado a menos strain psicológico. Por outro lado, conclui-se consequentemente que, os indivíduos que tenham liberdade de tomar decisões no local de trabalho, possuam uma maior probabilidade de ter melhorias no interface casa-trabalho.

Uma conclusão que se pode retirar relativamente à análise geral das regressões múltiplas efectuadas, refere-se à evidência de só terem surgido relações relativas a fontes de stress, que segundo a taxonomia de Cox (1993) pertencem a factores de contexto. Tal evidencia, remete-nos, talvez, para o facto dos indivíduos responderem mais ao stress através destes factores, do que através dos factores de conteúdo. Por outro lado, também nos remete para o facto dos dois questionários não medirem exactamente o mesmo, uma vez que, dos cinco factores existentes na escala fontes de pressão, somente dois é que tiveram relações com os factores do *job content questionnaire*.

Relativamente à análise das questões abertas do questionário, averiguou-se primeiramente que, as características que mais originam pressões na nossa amostra encontram-se nas seguintes categorias: o atendimento ao público, o desempenho / produtividade, o excesso de trabalho e a carga horária. Torna-se interessante verificar que tais resultados estão relacionados com as componentes anteriormente encontradas: “Carga de trabalho” e “Critérios de desempenho”.

Por outro lado, houve minorias que referiram factores bastante pertinentes, tais como, a relação com chefes e colegas, a promoção na carreira, a falta de informação de outros departamentos, e o despedimento, factores estes, relacionados com a componente 1- Factores Organizacionais - da escala fontes de pressão.

Posteriormente verificou-se que, quando sob pressão, a maioria dos participantes recorrem aos chefes, seguindo-se por ordem decrescente, a família, os colegas, ninguém e os amigos.

Relativamente aos dispositivos ou mecanismos existentes na organização para diminuir a pressão, constatou-se que a grande maioria dos participantes referiu a não existência de qualquer tipo de dispositivo na sua empresa e outra maioria não respondeu. Note-se que esta questão é preocupante, pois reflecte que a identidade patronal não se identifica com este tipo de questões, e como tal, não submete a sua organização a este tipo de mecanismos, o que se torna bastante urgente modificar tal ideologia, pois tal como Ramos (2001, p. 184) refere, “se a organização não desenvolver mecanismos para com o stress, é a qualidade da sua sobrevivência e dos seus membros e família que fica em perigo”. Por outro lado, pode ser que os próprios participantes não tenham a percepção dos mecanismos presentes na organização.

Contudo, os poucos que responderam, definiram os mecanismos por ordem decrescente, como o Chefe, o Diálogo, as Reuniões, a Reorganização e trabalho de equipa, Distribuição de tarefas, Tempo livre / folgas e Colegas. Note-se que a primeira categoria está relacionada com a pessoa a quem os participantes mais recorrem quando estão sob pressão, o que está directamente relacionado com o diálogo. É de destacar que algumas das categorias mencionadas vão ao encontro dos primeiros estudos científicos (anos 80) acerca de programas de gestão organizacional que incluíam estratégias tais como participação na tomada de decisões, aumento da autonomia dos trabalhadores sobre o seu trabalho, horários flexíveis e reestruturação do trabalho (Ramos 2001).

Um dos objectivos presentes no estudo foi tentar perceber qual o grau de stress que a nossa amostra sentia que o trabalho lhe originava. Sendo que se tornou preocupante o facto de a maioria dos participantes ter salientado que por vezes, o trabalho lhe originava stress, assim como uma grande porção ter referido a sua frequência e ainda uma menor porção de participantes, mas relevante, tendo em conta o tamanho da amostra, ter mencionado a sua constância. Estes resultados, relacionados com os que foram extraídos dos mecanismos existentes na organização, evidenciam que é urgente que as empresas se comecem a preocupar com este tipo de questões, para que os seus funcionários sofram menores níveis de stress, e conseqüentemente, usufruam de maior motivação e satisfação, levando a níveis de saúde física e mental mais elevada e, por sua vez, a maiores níveis de desempenho e produtividade.

Para estudos posteriores, uma vez que este estudo foi efectuado com base numa amostra de 100 participantes, propõe-se uma réplica deste mesmo estudo, com uma amostra mais abrangente da população em geral, tanto para assegurar a sua validação, como para averiguar se realmente existem ou não mais associações entre as dimensões referidas no presente estudo.

No entanto, este estudo serviu para ter uma noção de que, na grande maioria das organizações adjacentes aos trabalhadores entrevistados, a percentagem de mecanismos de suporte e prevenção de stress era praticamente nula, ao contrário da percentagem de stress encontrada nos trabalhadores, que era relativamente elevada, o que nos leva a concluir que muito trabalho tem de ser feito pelas organizações neste sentido. Como primeiro passo, poderão iniciarse como medidas de intervenção, programas de gestão de stress no trabalho.

## REFERÊNCIAS

- Beehr, T.A. and Newman, J.E., (1978), Job stress, employee health, and organisational effectiveness: a facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665—699. Consultado em 7 de Janeiro de 2009 através de <http://www.interscience.wiley.com>.
- Beehr, T. A. (1998). Research on occupational stress: an unfinished enterprise. *Personal Psychology*, 51, 831-844. Consultado em 7 de Janeiro de 2009 através de <http://www.interscience.wiley.com>.
- Bryman A., Cramer D (1992). *Análise de Dados em Ciências Sociais, introdução às técnicas utilizando o SPSS*. Celta Editora: Oeiras.
- Carocinho, Antonio (1999). Stress ocupacional: breves considerações sobre a validade factorial da escala fontes de pressão no emprego do OSI (Eds.) *Avaliação Psicológica: formas e contexto* (8, pp. 976-974). Braga.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications. Retrieved January 16, 2009 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Cooper, C. L. (2005). Guest editorial: Stress and health: A positive direction. *Stress and Health*, 21, 73 – 75. Retrieved January 10, 2009 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Cooper, C. L. & Marshal, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal occupational Psychology*, 49, 11-2. Retrieved March 10, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Cunha, R., Cooper, C (1992). Portuguese version of OSI: A study of reliability and validity. *Stress Medicine*, 8, 247-251.
- Cox, T. (1993). *Stress research and stress management putting theory to work*. Centre for Organizational Health and Development, in Department of Psychology, HSE, University of Nottingham, NG7, 2RD.
- Cunha, M. P., Rego, A, Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. C. (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.
- D'Oliveira, T. (2005). *Teses e Dissertações: recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos* (2ª ed.). Lisboa: Editora RH.

- FACTS: *Agencia Europeia para a segurança e saúde no trabalho. Stress relacionado com o trabalho*. Consultado a 9 de Maio através de <http://osha.eu.int>.
- Feldman, R. S.(2001). *Compreender a psicologia* (5ª ed.). Amadora: Editora McGraw-Hill de Portugal L.<sup>da</sup>. (obra original publicada em 1987)
- França, A. C. & Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e Trabalho. Uma abordagem psicossomática*. (4ª ed.). São Paulo: Editoras Atlas S.A. (obra original publicada em 1996)
- French, P., & Caplan, D.(1973) *Physical and Individual level Stressor. Stress and Work: A Managerial Perspective*. Consultado a 30 de Março através de <http://home.ubalt.edu/ntsbmilb/stress.html>.
- Gardell B. (1977). Autonomy and participation at work. *Human Relations*, 30, 515-533. Consultado a 10 de Janeiro através de <http://hum.sagepub.com>.
- Hair, J.F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis with readings*. New Jersey: Prentice Hall International editions.
- Hill, M e Hill, A (2002). *Investigação por Questionário*. (2ª ed.). Lisboa: Edições Silabo.
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance*. Londres: Sage.
- Johnson, S., Cooper, C. (2003). The construct validity of the asset stress measure. *Stress and Health* 19, 181–185. Retrieved January 9, 2009 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Taylor, I. & Millet C. (2005). The experience of work relate stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20, 178 – 187. Consultado em 9 de Janeiro de 2009 através de <http://www.esmeralinsight.com>.
- Jones, F., & Kinman, G. (2001). Approaches to studying stress. In F. Jones & J. Bright (Orgs.), *Stress: myth, theory and research*.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. Retrieved March 16, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Karasek, R, Brisson, C, Kawakami, N., Bongers, P & Amick, B (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322 – 355. Retrieved March 16, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Kohn M. & Schooler C. 1973. Occupational experience and psychology functioning. An assessment of reciprocal effects. *American Sociological Review*, 38, 97-118.

- Kompier, M., Levi, L. (1995). *O stress no trabalho: causa, efeitos e prevenção. Fundação europeia para a melhoria das condições de vida e de trabalho*. Lisboa: Texto impresso: Universidade Lusíada.
- Kornhauser, A. (1965). *Mental health of industrial worker: A Detroit study*. Oxford, England: John Wiley, Retrieved January 16, 2009 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Kyriacow, C. & Sutcliffe, J. (1981). Social support and occupational stress among school teachers. *Educational Studies*, 7, 1, 55-60.
- Labrador, F. (1995). *O Stress – Novas técnicas para o seu controlo*. Lisboa: Edições Temas da Actualidade, S.A.
- LaRocco, J. M., House, J. S. & French, J. R. P. (1980). Social support, occupational stress and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 3 202-218. Retrieved January 15, 2009 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Lage, I. (2005). Cuidados familiares a idosos. In. C. Paúl, & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal* (pp.203-225). Lisboa: Climepsi.
- Lazarus, R. (1991). Psychological stress in the workplace. A special issue: Handbook of Job Stress. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 6, 1-20. Retrieved March 20, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Lazarus, R. (1998). *Fifty years of the Research and Theory of R. S. Lazarus – An Analysis of Historical and Perennial issues*. New Jersey: Lawrence Erlbaum associates, Publishers.
- Lazarus, R.S. & Eriksen, C.W. (1952). Effects of failure stress upon skilled performance. *Journal of Experimental Psychology*, 43, 2, 100-105. Retrieved March 20, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Limacher, M. C. (2004). High job demands + High decision control = Higher cardiac risk. *Journal Watch Womens Health*, 20. Consultado em 12 de Janeiro de 2009 através de <http://www.jwatch.org>.
- Maroco, J. (2003).. *Análise Estatística com Utilização do SPSS* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Maroco, J. & Bispo, R. (2003). *Estatística Aplicada às Ciências Sociais e Humanas*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Martim, P., Salanova, M. & Peiró, J. M. (2007). Job demands, Job resources and individual innovation at work: going beyond Karasek's model? *Psicothema*, 19, 2, 621-626. Retrieved March 7, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Mikhail, A. (1985). Stress: A psychological conception. In A. Monat e Lazarus(eds.). *Stress and coping – anthology*. (2ªed.). Columbia University Press, 31-39.

- Ostry, A., Marion, S., Demers, P., Hershler, R., Kelly, S., Teschke, et al. (2001). Measuring psychosocial job strain with the jib content questionnaire using experienced job evaluators. *American Journal of Industrial*, 92, 397-401.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais – A complementaridade do SPSS* (3ªed.). Edições Sílabo: Lisboa.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L. and Hurrell, J. J. (1997). Stress in Organizations. In J. C. Quick, J. D. Quick, D. L. Nelson and J. J. Hurrell (Eds.). *Preventive Stress Management in Organizations* (pp. 1-18). Washington, DC: APA.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stress no trabalho*. Editora RH: Lisboa.
- Robson C. (1993). *Real World Research: a resource for social scientists and practitioners-researchers*. Oxford: Blackwell.
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the disease of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, 6, 117.
- Selye, H. (1976). *Stress without distress*. New York: Lippincott and Crowell.
- Selye, H (1986). The Stress Concept: Past, Present, and Future. In Cooper, C. (Ed.), *Stress Research – Issues for Eighties*. (p. 1-20) Manchester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Steiler, D. & Cooper, C. (2004). Short Communication: French version of the Occupational Stress Indicator (OSI): preliminary assessment of reliability and validity. *Stress and Health*, 20, 231 – 237. Retrieved March 29, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Steven L. A. (2005). A Study of occupational stress, scope of practice and collaboration in nurse anesthetists practicing in anesthesia care team setting. *ANNA Journal*, 73, 6, 443-452. Consultado a 7 de Janeiro através de <http://www.aana.com>.
- Steven, P., Glowinkowski & Cooper, C. L. (1986). Organizational issues in stress research. *Journal of Managerial Psychology*, 1, 3 – 11. Retrieved March 23, 2008 from EBSCOHost Academic Search Elite database.
- Stroebe, W., & Stroebe, M.(1999). *Psicologia Social e Saúde*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Vaz-Serra, A. (1999). *O stress na vida todos os dias*. Gráfica de Coimbra lda.
- Winnubst, J. A. M. (1984). Stress in Organizations. In P. J. D. Drenth, H. Thierrw, P. J. Willems & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 553-571). Jonh Wiley & Sons, Ltd.

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### Fontes de Pressão no seu Emprego

O trabalho que seguidamente lhe apresentamos aborda questões relacionadas com as fontes de pressão no seu emprego. Em particular, hoje em dia reconhece-se que o Stress é uma das principais doenças profissionais do século XXI. Uma forma rápida e eficaz para poder avaliar como uma Organização/Empresa gere o Stress Ocupacional é através do inquérito ou *survey* das opiniões dos seus colaboradores. Tal diagnóstico permite uma leitura inicial destas problemáticas e, ainda, identificar áreas prioritárias de intervenção para a própria Organização/Empresa.

Seguidamente são apresentadas várias questões relativas ao Stress Ocupacional na Organização em que trabalha. O que lhe solicitamos é que responda com a maior sinceridade e espontaneidade (estamos interessados na sua primeira resposta). Não existem respostas correctas nem erradas, apenas a sua opinião pessoal. Expresse a sua opinião utilizando a escala apresentada.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

Os dados recolhidos são confidenciais pelo que não se identifique em nenhuma parte deste questionário. Informações adicionais sobre este trabalho poderão ser obtidas junto de Oriana Almeida ([oriana\\_alg@hotmail.com](mailto:oriana_alg@hotmail.com)) ou por contacto telefónico para 96 395 71 84 ou, ainda junto de Prof. Doutora Teresa D'Oliveira ([Teresa.Oliveira@ispa.pt](mailto:Teresa.Oliveira@ispa.pt)) ou por contacto telefónico para o ISPA (+351 218 811 700).

**Gratas pela sua colaboração.**

## Fontes de Pressão no seu Emprego

### Alguns dados pessoais

1. Qual o seu sexo?

Masculino (1)  Feminino (2)

2. Qual a sua idade? (em anos)

\_\_\_\_\_

3. Qual o tipo de contrato de trabalho que tem?

Tempo integral permanente

Tempo integral temporário

Tempo parcial permanente

Tempo parcial temporário

Subcontratado

4. Qual a sua função/posição nesta empresa/organização?

\_\_\_\_\_

5. Exerce funções de chefia ou supervisão?

Sim (1)  Não (0)

6. Qual o departamento a que pertence nesta empresa/organização?

\_\_\_\_\_

7. Indique quais as suas habilitações literárias completas.

\_\_\_\_\_

8. Há quanto tempo trabalha para esta empresa/organização? (em anos)

\_\_\_\_\_

9. Há quanto tempo executa as suas funções?

\_\_\_\_\_

10. Sector de Actividade (a preencher pelo investigador)

\_\_\_\_\_

## FONTES DE PRESSÃO NO SEU EMPREGO

Quase tudo se pode tornar uma fonte de pressão (para alguém) num dado momento. As pessoas percebem de forma diferente essas potenciais fontes de pressão.

Os itens que seguidamente lhe apresentamos referem-se a possíveis fontes de pressão. A sua tarefa consiste em classificá-los de acordo com o grau de pressão que pensa que cada deles efectivamente exerce em si, neste momento, no seu emprego actual.

Responda, por favor, assinalando a frequência com que o item é uma fonte de pressão (nunca, raramente, às vezes, com frequência e sempre).

1. Ter uma carga de trabalho excessiva.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

2. Falta de poder e influência.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

3. Grau demasiado elevado de promoção (ter uma função acima das minhas capacidades).

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

4. Não ter quantidade suficiente de trabalho para fazer.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

5. Dirigir ou supervisionar o trabalho de outras pessoas.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

6. Lidar com as “intrigas” de gabinete.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

7. Levar trabalho para casa.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

8. Nível salarial (incluindo benefícios próprios da Organização/Empresa).

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

9. Valores pessoais em conflito com os da Organização/Empresa.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

10. Falta de promoção na carreira – ter uma função abaixo das minhas capacidades).

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

11. Orientação e apoio inadequados por parte dos superiores.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

12. Falta de comunicação e não ser consultado na tomada de decisão.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
13. Não conseguir “desligar do trabalho” em casa.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
14. Manter-me a par de novas técnicas, ideias, tecnologias, inovações ou desafios.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
15. Papel profissional de natureza ambígua.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
16. Má qualidade ou inadequação da formação ou desenvolvimento de gestores.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
17. Participar em reuniões de trabalho.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
18. Falta de apoio por parte dos outros no emprego.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
19. Atitude do meu cônjuge/companheiro(a) relativamente ao meu trabalho e à minha carreira.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
20. Ter de trabalhar durante longos períodos de tempo.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
21. Tarefas e exigências contraditórias no meu papel profissional.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
22. Discriminação e favoritismo encobertos.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
23. Realizar tarefas administrativas monótonas ou lidar com “papelada”.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
24. Incapacidade para delegar responsabilidades.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
25. Elevada probabilidade de vir a ser dispensado(a) ou reformado(a) antecipadamente.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
26. Sentir-me isolado.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

27. Falta de encorajamento por parte dos superiores hierárquicos.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
28. Escassez de pessoal e nível não controlado de demissões de pessoal.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
29. As exigências do meu trabalho reflectem-se no relacionamento com o meu cônjuge (companheiro/a)/filhos.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
30. Ser subvalorizado no meu emprego.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
31. Ter de correr riscos no emprego.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
32. Mudar de emprego para progredir na carreira.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
33. Variedade demasiado grande ou pequena no trabalho que faço.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
34. Trabalhar com pessoas do sexo oposto.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
35. Receber informação inadequada acerca do meu desempenho profissional.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
36. Viagens por motivos de serviço e ter de “viver” em hotéis.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
37. Má utilização do tempo por parte das outras pessoas.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
38. Ser visto simplesmente como um chefe.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
39. Perspectivas de promoção pouco claras.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
40. Os efeitos cumulativos de tarefas menores.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
41. Ausência de apoio emocional por parte das outras pessoas fora do trabalho.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

42. Trabalhar com insuficiência de meios financeiros e de recursos.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
43. As repercussões que as exigências do meu trabalho têm na minha vida privada/social.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
44. As modificações que nos são solicitadas no modo de trabalhar.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
45. Estar simplesmente “visível” ou “disponível”.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
46. Falta de apoio prático por parte das outras pessoas fora do trabalho.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
47. Factores que não estão sob o nosso controlo directo.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
48. Compartilhar equitativamente trabalho e responsabilidade.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
49. A vida em casa, estando o cônjuge/companheiro(a) a seguir também uma carreira.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
50. Lidar com situações ambíguas ou “delicadas”.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
51. Ter de assumir um papel negativo (tal como despedir alguém).  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
52. Não ter qualquer possibilidade de progredir na carreira.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
53. A moral e o “clima” da Organização/Empresa.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
54. Atingir os meus próprios níveis pessoais de desempenho.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
55. Tomar decisões importantes.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
56. Conflitos com os outros derivados de “choques de personalidade”.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre
57. As implicações dos erros que posso cometer.  
Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

58. Oportunidades de desenvolvimento pessoal.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

59. Ausência de estabilidade ou segurança na vida familiar.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

60. Ter de sacrificar a vida familiar para avançar na carreira.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

61. Características da estrutura e organograma da Organização/Empresa.

Nunca  Raramente  Às vezes  Com frequência  Sempre

Seguidamente vai encontrar várias afirmações que permitem descrever o seu trabalho. Averigúe se cada afirmação é uma descrição verdadeira da sua opinião, utilizando a escala apresentada.

1. O meu trabalho exige que aprenda coisas novas.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

2. O meu trabalho envolve tarefas muito repetitivas.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

3. O meu trabalho exige um nível elevado de competências.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

4. O meu trabalho tem uma variedade de tarefas.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

5. O meu trabalho exige criatividade.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

6. O meu trabalho permite que desenvolva as minhas melhores características.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

7. O trabalhador tem bastante a dizer sobre o que acontece no meu trabalho.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

8. No meu trabalho, o trabalhador tem liberdade para decidir como faz o trabalho.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

9. Este trabalho permite que o trabalhador tome muitas decisões sozinho.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

10. O meu trabalho exige que se trabalhe muito depressa.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

11. O meu trabalho exige que se trabalhe muito.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

12. O meu trabalho não envolve uma quantidade de trabalho excessiva.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

13. O trabalhador tem tempo suficiente para fazer o trabalho.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

14. Neste trabalho não são feitas exigências contraditórias.

Concordo Totalmente  Concordo  Não concordo nem discordo  Discordo  Discordo Totalmente

A. Nas actividades que desenvolve, quais as características que lhe originam mais pressões ou preocupações.

---

---

---

B. Quando sente que está sob grande pressão, a quem costuma recorrer para tentar resolver essas questões?

---

---

---

C. Quando sente que está sob grande pressão, quais os dispositivos ou mecanismos que existem na sua Organização/Empresa que permitem tentar resolver essas questões?

---

---

---

D. Qual o grau de stress que sente que o seu trabalho origina?

Ausente  Raramente  Às vezes  Com frequência  Constante

## ANEXO B

### MATRIZ DAS COMPONENTES APÓS ROTAÇÃO VARIMAX DA ESCALA FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO

	<i>Componentes</i>				
	1	2	3	4	5
perg. 1					
perg. 2					
perg. 3					
perg. 4					
perg. 5					,684
perg. 6	,486				
perg. 7					
perg. 8	,477				
perg.9	,641				
perg. 10	,606				
perg. 11	,711				
perg. 12	,734				
perg.13					
perg.14			,683		
perg.15					,483
perg. 16	,714				
perg. 17					,689
perg. 18	,619				
perg. 19					
perg. 20		,672			
perg. 21	,552				
perg. 22	,763				
perg. 23				,525	
perg. 24	,480				
perg. 25	,666				
perg. 26		,494			
perg. 27	,777				
perg. 28	,684				
perg. 29		,660			
perg. 30	,643				
perg. 31		,469			
perg. 32					
perg. 33					
perg. 34			,589		
perg. 35	,715				
perg. 36					,585
perg. 37					
perg. 38					
perg. 39	,669				
perg. 40	,456			,481	
perg. 41		,601			
perg. 42					
perg. 43		,554			

---

perg. 44	,551		
perg. 45		,650	
perg. 46		,707	
perg. 47			
perg. 48		,489	
perg. 49			
perg. 50			
perg. 51			
perg. 52			
perg. 53	,474		
perg. 54		,795	
perg. 55		,640	
perg. 56			,532
perg. 57			,551
perg. 58		,574	
perg. 59			
perg. 60			
perg. 61		,450	,487

---

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## ANEXO C

### MATRIZ DAS COMPONENTES APÓS ROTAÇÃO VARIMAX PARA O *JOB CONTENT QUESTIONNAIRE*

	<i>Componentes</i>		
	1	2	3
Questão 1	,786		
Questão 3	,620		
Questão 4	,698		
Questão 5	,581		
Questão 6	,742		
Questão 7	,714		
Questão 8			,853
Questão 9			,868
Questão 10		,696	
Questão 12		,775	
Questão 13		,769	
Questão 14		,517	

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## ANEXO D

### CORRELAÇÕES DE PEARSON ENTRE DIMENSÕES DO QUESTIONÁRIO FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO E *JOB CONTENT QUESTIONNAIRE*

		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1.Factores Organizacionais	Correlação de Pearson	1							
	N	98							
2.Interface Casa Trabalho	Correlação de Pearson	,248(*)	1						
	Sig. (2-tailed)	,014							
	N	97	99						
3.Desenvolvimento Pessoal	Correlação de Pearson	,130	,265(*)	1					
	Sig. (2-tailed)	,202	,008						
	N	98	98	99					
4.Carga de Trabalho	Correlação de Pearson	,460(**)	,372(*)	,176	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,082					
	N	98	99	99	100				
5.Extra-Trabalho	Correlação de Pearson	,330(**)	,334(*)	,366(**)	,319(**)	1			
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,001				
	N	98	99	99	100	100			
6.Variedade de Competências	Correlação de Pearson	-	,171	,182	-,047	,158	1		
	Sig. (2-tailed)	,202(*)	,046	,090	,071	,646	,117		
	N	98	99	99	100	100	100		
7.Critérios de Desempenho	Correlação de Pearson	-	-	,030	-	-	-	1	
	Sig. (2-tailed)	,325(**)	,363(*)	,771	,301(**)	,246(*)	,110	,278	
	N	98	99	99	100	100	100	100	
8.Poder de Decisão	Correlação de Pearson	-	,114	,094	-	,005	,439(**)	,236(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,266(**)	,008	,262	,354	,022	,960	,000	,018
	N	98	99	99	100	100	100	100	100

\* A correlação é significativa ao nível de 0.05 level (2-tailed).

\*\* A correlação é significativa ao nível de 0.01 level (2-tailed).

## ANEXO E

### REGRESSÃO MÚLTIPLA ENTRE “VARIEDADE DE COMPETÊNCIAS” E “FACTORES ORGANIZACIONAIS”, “INTERFACE CASA-TRABALHO”, “DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL”, CARGA DE TRABALHO” E “EXTRA- TRABALHO”

#### **Variables Entered/Removed(a)**

a Dependent Variable: Variedade de Competências