

Abordagem do estresse ocupacional no contexto da globalização: estudo de caso de profissionais da construção civil e do setor bancário

Resumo: *A indústria 4.0 provoca significativas mudanças em diversos setores da economia. Com os avanços da indústria, aspectos de segurança, saúde do trabalho e qualidade de vida nem sempre são levados em consideração. Na indústria automobilística tais aspectos foram incorporados ao processo. Na construção civil e setor bancário, ambientes de trabalho bastante diferentes sob o ponto de vista tecnológico, esses conceitos são utilizados para assegurar ambientes seguros para o trabalhador e existem normas específicas para tal. O cumprimento de metas, o medo da perda do emprego, o mercado competitivo entre outros, ocasionados pelo avanço tecnológico, podem gerar estresse no trabalhador, que se manifesta de diversas formas. Nesse contexto, os perfis do trabalhador da construção civil e agências bancárias foram investigados através de entrevistas feitas pelos alunos do curso técnico de segurança do trabalho do Instituto de Educação do Espírito Santo - Campus Vitória. O aluno, pôde avaliar o comportamento dos trabalhadores sob o ponto de vista do estresse ocasionado pela ocupação e tecnologia presente no setor. Os resultados são abordados em disciplinas de segurança do trabalho, componente curricular obrigatória, da grade dos cursos de engenharia da instituição. Foram entrevistados 120 trabalhadores aplicando-se um questionário estruturado de 30 perguntas. Ao final, foram sugeridas ações simples como treinamentos motivacionais, realização de ginástica laboral, prática de esportes e caminhadas entre outras, que em algumas áreas, já foram incorporadas a rotina de trabalho.*

Palavras-chave: *segurança do trabalho, estresse ocupacional, indústria 4.0.*

1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes desafios encontrados pelas organizações com as mudanças provocadas pela globalização é contar com capital humano adequado e mão de obra capacitada para absorver os impactos provenientes do avanço tecnológico. Esses impactos incluem a formação de trabalhadores na construção, operação e manutenção dos sistemas e tecnologias incorporadas e os aspectos de saúde, segurança e qualidade de vida desse novo perfil de ocupação.

Setores da economia, como a indústria automobilística conseguem incorporar conceitos de saúde, segurança e qualidade de vida do trabalhador à automação do processo. Entre as inovações da indústria 4.0 está o *Digital Twin* (gêmeo digital), onde é possível criar e testar processos antes de serem instalados fisicamente (VASSALLO e JACOBS, 2017).

Uma das características da indústria 4.0 é aliar os avanços tecnológicos às tecnologias em desenvolvimento de tecnologia da informação e engenharia, conectar máquinas, por meio de sensores e dispositivos, a uma rede de computadores, possibilitando a centralização e a automação do controle e da produção

Outros setores da economia, como a construção civil, desenvolvem conceitos da indústria 4.0 no âmbito da saúde, segurança e qualidade de vida do trabalhador. A plataforma SEIF (Segurança, Informação e Formação), desenvolvida por meio da internet das coisas pelo Centro de Inovação SESI Tecnologias para a Saúde, em Santa Catarina é um exemplo disso. A ferramenta permite que um sensor instalado nos capacetes dos trabalhadores envie informações *online* para os responsáveis pela segurança em um canteiro de obras. Outras tecnologias como o *Guidoo*, podem estimular o autocuidado com a saúde e criar mais disciplina na adoção de hábitos saudáveis.

O aumento do uso da tecnologia da informação e da globalização também pode provocar mudanças na natureza do trabalho entre indústrias e ocupações. Existe uma tendência da degradação das condições de trabalho com os chamados “infoproletariados” ou “ciberproletariados” (ANTUNES e BRAGA, 2009; CATTANI e HOLZMANN, 2002). Um tipo de proletário moderno e contraditório que usa tecnologia avançada, porém é atrasado, porque herdou condições de trabalho do final do século passado impróprias a saúde, segurança e qualidade de vida (DEJOURS, 1992).

Operadores de telemarketing e profissionais do trabalho à distância são exemplos desse tipo de trabalhador. Atualmente, os serviços de *call center* e o trabalhador a distância (*home office*) são responsáveis pelo emprego de muitos jovens em todo o mundo. Uma carga de trabalho pesada além de metas rígidas a serem cumpridas.

Para os operadores de telemarketing, a jornada de trabalho, incluindo pausas para descanso e outras medidas relacionadas à saúde e segurança são regulamentadas por legislação específica. No caso do trabalho à distância ainda não existe regulamentação e a delimitação de espaço entre o público e o privado fica claramente comprometida, estando o trabalhador sempre disponível.

O órgão federal responsável pela regulamentação de ações aplicáveis às relações do trabalho é a Secretaria do Trabalho que obriga todos os empregadores a atender nos ambientes de trabalho os requisitos mínimos de proteção da segurança e saúde do trabalhador, através das Normas Regulamentadoras sobre Segurança e Saúde do Trabalhador (NRs).

A construção civil emprega muitos trabalhadores, mas é um segmento da economia pouco mecanizado e automatizado. Por outro lado, os bancos empregam grande número de trabalhadores de uma categoria profissional na qual existe uma forte tendência de automatização das ocupações, onde a substituição de categorias de trabalho manual e repetitivo já é uma realidade.

Neste contexto, a redução do número de postos de trabalho, o excessivo cumprimento de metas, o mercado competitivo e globalizado, além dos conflitos da própria rotina do trabalho podem resultar no estresse ocupacional (FRANÇA e RODRIGUES, 1997). O estresse é uma resposta física normal quando o indivíduo se sente ameaçado ou sob pressão. A ansiedade difusa ou generalizada, insônia, episódios maníaco-depressivos e a própria depressão são consequências psicológicas do stress excessivo (CAVALHEIRO e TOLFO, 2011).

O estresse e a depressão são aspectos ligados a vida moderna e as novas relações de trabalho. O estresse ocupacional é causado pelo ritmo acelerado das atividades, principalmente aquelas relacionadas ao trabalho (LIDA, 2005; COUTO, 2014). A depressão é considerada a segunda causa de afastamento do trabalho (BRENNAN, 2016). Vários estudos relacionam o estresse à atividade laboral e discutem a existência da depressão em diversos ambientes de trabalho (MANETTI e MARZIALE, 2007).

Nem todas as pessoas apresentam a mesma capacidade de adaptação às circunstâncias estressantes. Fatores genéticos, traços da personalidade, condições físicas e mentais podem influenciar o indivíduo em como lidar com o problema. A depressão pode aumentar o risco de doenças, como diabetes e doenças cardiovasculares. Vários motivos podem desencadear a doença como fatores genéticos, biológicos e psicossociais, podendo o trabalho contribuir de forma decisiva para o início ou agravamento do quadro ou em alguns casos, para redução do quadro.

O presente trabalho objetiva desenvolver no aluno, a percepção de segurança e saúde ocupacional necessárias no profissional técnico e de engenharia. Também destaca a importância da implementação de ações de controle relativas ao estresse ocupacional. Para isto, foram feitas a coleta e análise de dados relativos ao estresse relacionado à saúde, segurança do trabalho e qualidade de vida no contexto da globalização. Foram entrevistados 120 trabalhadores da construção civil e agências de banco. As entrevistas foram feitas pelos alunos do curso técnico de segurança do trabalho do Instituto de Educação do Espírito Santo - Campus Vitória em empresas localizadas na região da Grande Vitória. Os resultados são abordados em disciplinas de segurança do trabalho, componente curricular obrigatória, da grade dos cursos de engenharia da instituição.

2 METODOLOGIA

Seis etapas integram esse estudo: (i) revisão bibliográfica, (ii) elaboração do questionário, (iii) aplicação preliminar do questionário para validação, (iv) treinamento e aplicação do questionário propriamente dito; (v) tabulação e elaboração dos gráficos e (vi) apresentação de ações.

Foram entrevistados trabalhadores que atuam na Região Metropolitana da Grande Vitória. As categorias profissionais foram escolhidas de modo a facilitar o acesso ao ambiente de trabalho do entrevistado e aplicação do questionário e a existência de pesquisas sobre estresse e depressão na categoria profissional desejada.

Todas as questões são afirmativas, nas quais o trabalhador pode demonstrar sua percepção com relação ao item, assinalando: raramente, quando o item nunca ou quase nunca

se aplica; as vezes, quando o item parcialmente se aplica; sempre, quando o item se aplica totalmente ao seu caso.

Inicialmente, foram realizados estudos dirigidos acerca do tema, objetivando relacionar o stress e a depressão ao ambiente de trabalho. Também foi pesquisado quais as categorias são mais afetadas pelo problema e a relação existente com a segurança e saúde do trabalho.

Em seguida, com base nessa pesquisa, cada aluno desenvolveu um questionário e entrevistou um profissional de seu convívio. Essa etapa objetivou fornecer um embasamento teórico para uma primeira revisão do questionário. Feito isso, todas as questões foram analisadas pelo grupo e um único formulário foi elaborado a partir do consenso de cada questão.

A aplicação preliminar do questionário, contemplou a resposta, pelos próprios alunos, no ambiente de sala de aula, das questões propostas no formulário. Novamente foram feitas revisões e o formulário foi validado pelo grupo. Os resultados foram tabulados e elaborados gráficos, a partir dos quais algumas conclusões foram preliminarmente feitas no grupo de alunos entrevistado.

Após essa etapa, a turma foi dividida em duplas. Os alunos foram treinados, quanto a apresentação da pesquisa, postura e forma de perguntar e cada dupla teve de duas a três semanas para aplicar o questionário. Trabalhadores da construção civil e de agência bancária foram selecionadas para a pesquisa de campo. Ao todo, cerca de 120 trabalhadores foram entrevistados em empresas localizadas na Região Metropolitana da Grande Vitória.

3 ESTUDO DE CASO: ABORDAGEM COMPORTAMENTAL DE TRABALHADORES DA CONSTRUÇÃO CIVIL E BANCÁRIOS

Nessa secção serão apresentados os resultados obtidos na aplicação do questionário sobre stress e depressão no trabalho em trabalhadores da construção civil e bancários.

A construção civil teve o maior número de entrevistados da amostra, 80 ao todo. A maior parte homens, entre 30 e 40 anos, sendo igualmente elevado o número de trabalhadores na faixa dos 40 aos 50 anos. A maior parte dos trabalhadores tem entre 02 e 05 anos de empresa. Grande maioria dos entrevistados são carpinteiros e pedreiros (CASTRO, 2009).

Entre os bancários entrevistados, a grande maioria são mulheres entre 30 e 40 anos, com tempo superior a 05 anos de empresa e de experiência. A amostra é bastante homogênea quanto a escolaridade, sendo todos graduados, possuindo especialização em diversas áreas.

Traçado o perfil dos entrevistados, foram feitas 30 perguntas abordando aspectos de estresse e depressão no trabalho, ações que podem atenuar as doenças, além de questões relativas à segurança e saúde do trabalho.

Conforme já mencionado, todas as questões são afirmativas, nas quais o trabalhador pode demonstrar sua percepção com relação ao item, assinalando: raramente, as vezes e sempre, quando o item se aplica totalmente ao seu caso.

Os gráficos exibidos nas Figuras 1a a 1d ilustram as respostas as questões apresentadas acerca da reação do trabalhador a pressão excessiva e presença de estresse no trabalho. Pode-se observar que os percentuais referentes a resposta “às vezes” são bastante diferentes nas categorias entrevistadas, sendo maior na categoria dos bancários.

Os gráficos representados nas Figuras 2a a 2d exibem os resultados de duas perguntas feitas aos trabalhadores sobre responsabilidades e sensação de incompetência e tem uma relação com o estresse ocupacional com as mudanças provadas pela globalização nos setores pesquisados. Nesses gráficos podemos observar que para os bancários a responsabilidade e a sensação de incompetência a respeito do não cumprimento de tarefas é ligeiramente maior que

nos profissionais da construção civil (CASTRO,2009) sendo maior também o percentual de raramente.

Isto pode evidenciar, uma tendência na categoria entrevistada de atender as demandas, inclusive aquelas relativas a grande quantidade de informações. Quanto aos desafios, o percentual de respostas com as vezes também é acentuado, sendo maior entre os bancários, podendo reforçar a ideia de atender as demandas da categoria e isso pode se dar, entre outras, inclusive pela perda de postos de trabalho no setor.

Figura 1: Gráficos resultantes das perguntas: você já sofreu pressão excessiva no trabalho? (a) trabalhador da construção civil e (b) bancário e você já se sentiu estressado no trabalho? (c) trabalhador da construção civil e (d) bancário

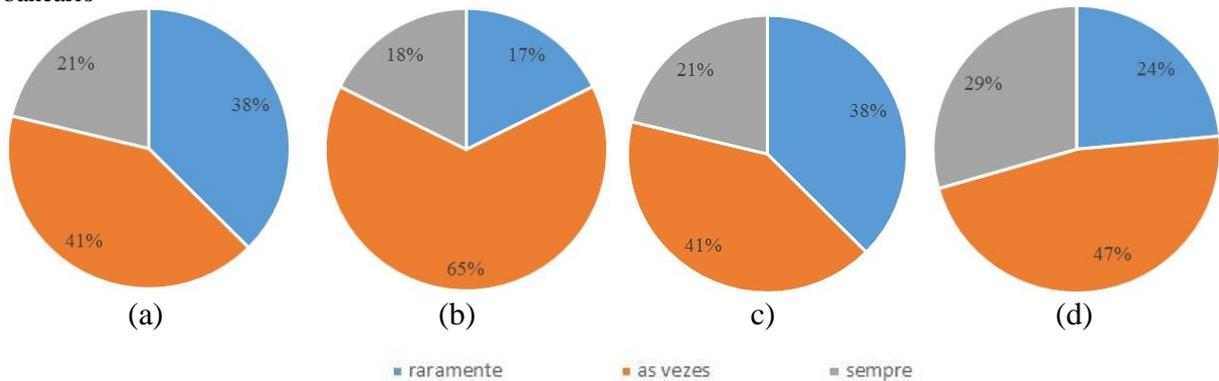
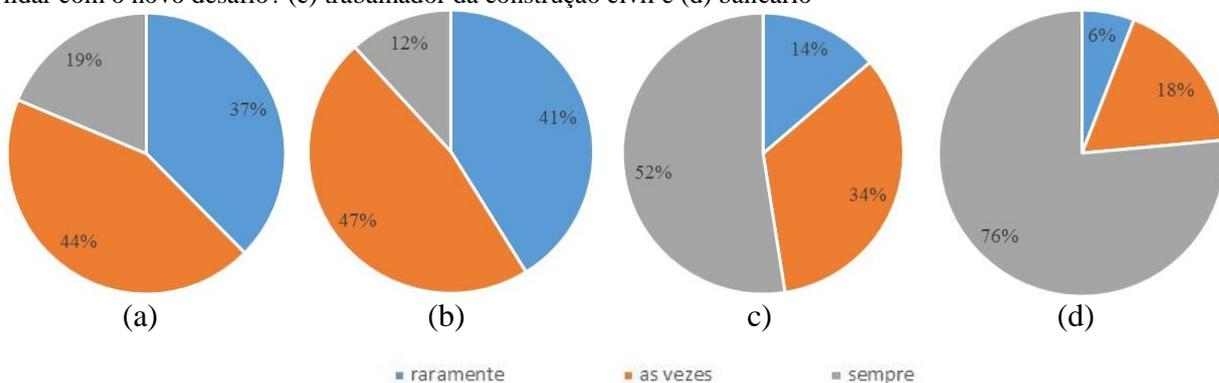


Figura 2: Gráficos resultantes das perguntas: quando você está sobrecarregado recusa novas responsabilidades? (a) trabalhador da construção civil e (b) bancário e você tem a sensação de incompetência e que não vai saber lidar com o novo desafio? (c) trabalhador da construção civil e (d) bancário

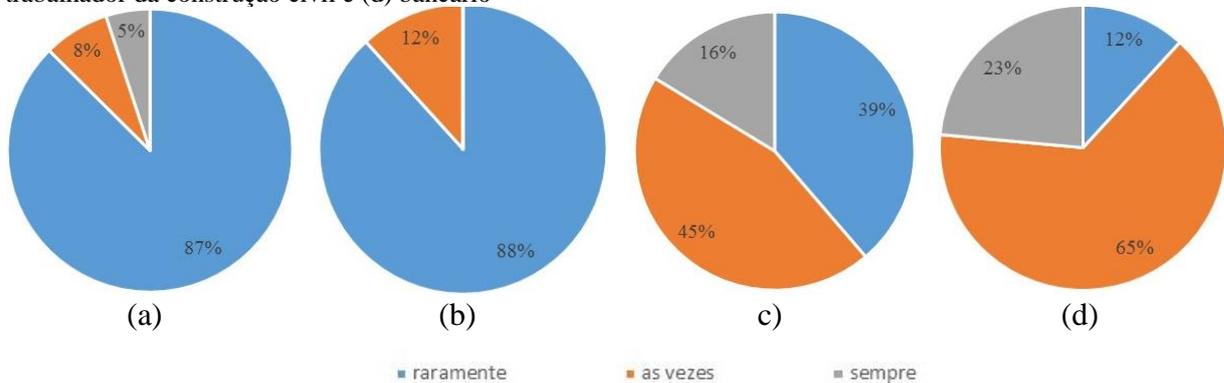


Nas Figuras 3a a 3d são exibidos os resultados da pesquisa referentes a ocorrência de acidentes e doenças do trabalho e o cumprimento de metas. Também são apresentados os resultados referentes ao nível de ansiedade na visão do trabalhador.

Com relação aos acidentes e doenças do trabalho verifica-se que, em ambos os casos, acidentes e doenças do trabalho relacionados ao cumprimento de metas são pouco frequentes, porém a construção civil apresenta um reduzido percentual relativo a sempre, diferentemente do setor bancário.

Na amostra dos bancários, pesquisados, observa-se um número bastante significativo de trabalhadores que se consideram pessoas ansiosas (as vezes e sempre), sendo reduzido o percentual de trabalhadores que raramente se consideram ansiosos. Ao contrário, na construção civil, é grande o percentual de trabalhadores que raramente se considera com tal.

Figura 3: Gráficos resultantes das perguntas: na busca pelo cumprimento de metas sofreu algum acidente ou doença? (a) trabalhador da construção civil e (b) bancário e você se considera uma pessoa ansiosa? (c) trabalhador da construção civil e (d) bancário



Sendo um setor pouco automatizado e mecanizado que emprega uma quantidade de trabalhadores com baixa escolaridade, tem-se uma tendência de os efeitos do estresse ocupacional devido à globalização serem menos percebidos nos trabalhadores na construção civil. Por outro lado, no setor bancário, existe uma necessidade de atendimento crescente as demandas da ocupação e isso pode se retratar nos resultados da pesquisa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram estudadas duas categorias profissionais: trabalhadores da construção civil e bancários, com avaliação do estresse em seus respectivos ambientes de trabalho através da aplicação de questionário estruturado. Para o futuro profissional de segurança do trabalho foi muito importante conhecer através da pesquisa de campo, diversos ambientes de trabalho e como esses contribuem para o desenvolvimento do estresse ocupacional. A partir da análise dos dados levantados e da observação durante as entrevistas, foram propostas ações tais como: treinamento com realização de pequenas palestras motivacionais que poderá ser ministrado por profissionais da área de segurança e medicina do trabalho. Também é recomendável, a realização de ginástica laboral, de modo a promover o relaxamento da musculatura, necessário para diminuição do nível de estresse, em especial, naquelas funções reconhecidamente estressantes. Outra ação, é incentivar a prática de esporte ou outra atividade que proporcione o relaxamento e o prazer importantes.

Agradecimentos

Os autores agradecem ao IFES – Campus Vitória pelo apoio na elaboração do presente trabalho, aos alunos participantes do projeto e as empresas que disponibilizaram seus trabalhadores a participarem da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R.; BRAGA, R. **Infoproletários – degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BRENNNA, P.A.F. **A emissão de CAT nos casos de depressão decorrentes do ambiente de trabalho doente**, Boletim Científico ESMPU, Brasília, a. 15 – n. 48, p. 13-34. 2016

CASTRO, E.A, **Estresse em trabalhadores da construção civil**, Dissertação de Mestrado, Universidade Católica de Dom Bosco -MS, 2009.

CATTANI, A.D e HOLZMANN (Orgs). **Dicionário Crítico sobre Trabalho e Tecnologia**. 4ª Ed. ver. ampl. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002.

CAVALHEIRO, G.; TOLFO, S.R. **Trabalho e depressão: um estudo com profissionais afastados do ambiente laboral**. Psico-USF, v. 16. n. 2. p. 241-249. 2011.

COUTO, H.A. **Ergonomia aplicada ao trabalho: o manual técnico da máquina humana**. 2v. Ergo. Belo Horizonte. 2014

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho - estudo de psicologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo, Cortez, 1992.

FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho – guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo, Atlas, 1997.

LIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2ª ed, São Paulo: Edgar Blucher, 2005.

MANETTI, M. L.; MARZIALE, M.H.P., **Fatores associados à depressão relacionada ao trabalho de enfermagem**. Estudos de Psicologia, 2007

VASSALLO, D.; JACOBS M.; **Não perca de vista o fator humano na indústria 4.0**, *DuPont Sustainable Solutions*, 2017.

<https://sistemafindes.org.br/tag/industria-4-0/> em 01/05/2019.

OCCUPATIONAL STRESS APPROACH IN THE CONTEXT OF GLOBALIZATION: A CASE STUDY OF CONSTRUCTION PROFESSIONALS AND THE BANKING SECTOR

Abstract: *Industry 4.0 causes significant changes in several sectors of the economy. With the advancements in the industry, safety aspects, occupational health and quality of life are not always considered. In the automobile industry such aspects were incorporated into the process. In construction and banking, quite different work environments from the technological point of view, these concepts are used to ensure safe environments for the worker and there are specific standards for such. The fulfillment of goals, the fear of losing the job, the competitive market among others, caused by the technological advance, can generate stress on the worker, which manifests itself in several ways. In this context, the profiles of the construction worker and bank agencies were investigated through interviews made by the students of the technical course of work safety of the Instituto Federal do Espírito Santo - Campus Vitória. The student was able to evaluate the behavior of workers from the point of view of the stress caused by the occupation and technology present in the sector. 120 workers were interviewed applying a structured questionnaire of 30 questions. At the end, simple actions such as motivational training, gymnastics, sports and hiking among others were suggested, which in some areas have already been incorporated into the work routine.*

Keywords: *occupational stress, industry 4.0.*