

O estresse enfrentado pelos profissionais da área de Tecnologia da Informação

Thaís Carina de Campos

É graduada em Gestão da Tecnologia da Informação pela Faculdade de Tecnologia de Itu (FATEC Itu).

Vera Márcia Gabaldi

Possui graduação em Formação de Psicólogos pela Universidade de Marília (1994), Especialização em Gestão em Qualidade Total e Desenvolvimento Gerencial pela FAFI de Cornélio Procópio (1996) e Mestrado em Psicologia Escolar/Educacional pela PUCCAMP (2002). Atuou como docente nas Faculdades: FLEMING (2002), IPEP (2007), INPG (Graduação e Pós-graduação (2009) e Anhanguera Educacional (2011). Atualmente é professora assistente na Fatec de Itu nos Cursos de Gestão em Tecnologia da Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Mecatrônica e professora associada na Fatec de Indaiatuba nos Cursos de Gestão Empresarial, Gestão de Serviços e Análise e Desenvolvimento de Sistemas, ministrando as disciplinas de Gestão de Pessoas, Comportamento Organizacional, Gestão de Equipes, Projeto de TI II.

IMPRESSIONISMO: as figuras não devem ter contornos nítidos, pois o desenho deixa de ser o principal meio estrutural do quadro, passando a ser a mancha / cor.



O estresse enfrentado pelos profissionais da área de Tecnologia da Informação

Thaís Carina de Campos¹
Vera Márcia Gabaldi²

Recebido em 12. IV. 2013. Aceito em 27. III. 2014.

Resumo. Vivemos num mundo onde a tecnologia nos toma um tempo maior do que um dia ocupou na nossa vida, sendo a TI necessária e indispensável na sociedade atual. Neste contexto foi estudado o estresse enfrentado pelos profissionais da área da Tecnologia da Informação. O presente artigo tem como objetivo analisar a atual situação de estresse vivenciada pelos profissionais da área de TI (Tecnologia da Informação), identificar os agentes estressores, caracterizar as consequências desse quadro progressivo de estresse e propor possíveis alternativas voltadas para o ambiente ocupacional. Por meio desse reconhecimento, as organizações e seus profissionais poderão prevenir problemas relacionados à saúde e qualidade de vida no trabalho, proporcionando benefícios a ambas as partes.

Palavras-Chave: Estresse; Tecnologia da Informação; Profissionais da TI; Qualidade de Vida.

Abstract. Stress faced by professionals in Information Technology. We live in a world where technology takes us longer than a day served in our lives, being necessary and indispensable in today's society. In this context the stress faced by professionals in the field of Information Technology has been studied. This article aims to analyze the current situation of stress experienced by professionals in the IT (Information Technology), identify stressors, characterize the consequences of this progressive framework of stress and possible alternatives aimed at the workplace. Through this recognition, organizations and their professionals can prevent problems related to health and quality of life at work, providing benefits to both parties.

Keywords: Stress; Information Technology; IT Professional; Quality of Life.

¹FATEC Itu – thaiscarinadecampos@yahoo.com.br

²FATEC Itu – profavera@yahoo.com.br



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

1 Introdução

Atualmente muito se tem falado sobre qualidade de vida no ambiente profissional. As pessoas estão cada vez mais preocupadas em levar uma vida saudável, sem estresse. Investir no bem estar dos funcionários se tornou a melhor forma de se criar um ambiente produtivo dentro das organizações.

Vivemos num mundo onde a tecnologia nos toma um tempo maior do que um dia ocupou na nossa vida, sendo a TI necessária e indispensável na sociedade atual. Por meio dela, somos capazes de simplificar e agilizar o fluxo de informações num mundo completamente globalizado.

Neste contexto foi estudado o estresse enfrentado pelos profissionais da área da Tecnologia da Informação. Podemos definir estresse como uma reação física e mental do organismo em resposta a agentes externos, reação que permite ao indivíduo superar exigências do meio em que vive. Porém, em excesso, pode comprometer a saúde tanto física quanto mental de uma pessoa. Já a TI, podemos defini-la como um conjunto de tecnologia e conhecimento capaz de criar, administrar, manter e distribuir informações por meio de dispositivos e equipamentos tecnológicos. A junção desses dois fatores se tornou a razão deste trabalho.

As organizações estão buscando cada vez mais recursos e profissionais da área de TI, o que tem gerado alto nível de estresse nesses profissionais. Estudos mostram que os profissionais de TI sofrem mais com estresse do que os especialistas de qualquer outra atividade. Como os profissionais de TI estão vivenciando essa situação, e até que ponto esse estresse pode prejudicar uma profissão que necessita criar soluções para os problemas da nossa sociedade moderna? Quais são os agentes causadores do estresse e o que se pode fazer para melhorar esse atual contexto?

Na sociedade moderna em que a preocupação com qualidade de vida só tem aumentado surgiu a necessidade de identificar os agentes causadores de um quadro progressivo do nível de estresse sofrido pelos profissionais da área de Tecnologia da Informação. O reconhecimento desses agentes permitiu a visualização de possíveis



O estresse enfrentado pelos profissionais...

alternativas para diminuir esse problema que afeta diretamente a habilidade de concepção, inovação e criação dos profissionais de TI, trazendo vários benefícios para eles e para as empresas nas quais trabalham, pois um profissional que se sente tranquilo, confortável e motivado nas suas obrigações, desempenha melhor suas funções.

Como objetivo principal desta pesquisa, procurou-se analisar a atual situação de estresse vivenciada por esses profissionais, identificando os agentes causadores desse estresse, caracterizando as suas consequências, compreendendo e apontando possíveis alternativas para minorar esse problema.

Como metodologia da pesquisa, foram utilizados dados secundários, pesquisas em livros e sites da internet que abordam o assunto pesquisado. Por meio desses recursos, foram identificadas possíveis soluções para o problema proposto.

Com o esclarecimento desses tópicos, foi possível determinar diretrizes a serem seguidas pelos profissionais da área de TI e pelos gestores das empresas a fim de melhorar não só a qualidade de vida desses profissionais no seu ambiente de trabalho, mas também no nível pessoal.

2 O Estresse

Atualmente é comum ouvir-se pessoas dizerem que estão estressadas, mesmo diante de sintomas completamente diferentes, pois há pessoas que não têm a verdadeira noção do que seja estresse, embora algumas já tenham até experimentado essa sensação.

A palavra estresse – “stress” na física é usada para referir-se à resistência dos materiais e na engenharia significa o “peso que uma ponte suporta até que ela se parta” – foi utilizada pela primeira vez na década de 20 do século XX, pelo médico e cientista austríaco, endocrinologista, Hans Selye. Este estudioso usou a palavra para designar um estado intermediário entre saúde e doença, pois ele observou que alguns sintomas apresentados não tinham relação com a doença, mas com a condição de estar doente. (LIPP e NOVAES, 2003, p.12; VIDOTTO, 2002, p.23).



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

Santos apud (VIDOTTO, 2002 p. 13) apresenta uma figura para ilustração:

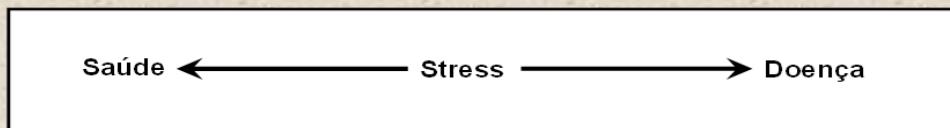


Figura 1 – Estado de estresse

Identificado como o temor que acomete as pessoas quando colocadas frente a uma mudança súbita, ou quando passam de um estado de suposto conforto para outro de perigo e insegurança, o stress é comum a todos os seres humanos. Ele é consequência do desequilíbrio, e pode ser originado por acontecimento desagradável ou mesmo agradável. Basta que o elemento agressor, chamado de estressor, desperte uma emoção forte. (VIDOTTO, 2002, p. 20)

O estresse, portanto, é considerado por muitos autores, como uma condição humana que pode ser observada em diversos grupos sociais. Ele costuma se desenvolver por meio das diversas fontes de pressão e de estímulos que as pessoas costumam receber diariamente em suas vidas.

Conforme Lipp:

[...] a definição de stress como “um desgaste geral do organismo”. O desgaste é causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa sevê forçada a enfrentar uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo a faça imensamente feliz. Qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má, que exija mudança, é um estressor, isto é, uma fonte de stress. (1998, p. 19-20).

A autora op. cit. Ressalta ainda que:

[...] é uma reação que temos diante de algo, bom ou mau, que nos obrigue a fazer um esforço maior do que o usual para nos adaptarmos ao que está acontecendo, seja no mundo lá fora, seja em nossa mente. Na realidade, ele pode ser definido como um estado de tensão mental e físico que produz um desequilíbrio no funcionamento global do ser humano e enfraquece seu sistema imunológico, deixando-o sujeito a infecções e doenças. Stress é um imunodepressor, quer dizer, o corpo humano fica mais sujeito a doenças. (LIPP, 2005, p. 68)



O estresse enfrentado pelos profissionais...

Para Chiavenato (2010, p. 473) “Estresse (stress) é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja”.

O estresse pode ser caracterizado como “uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, exigência ou recurso com relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 581).

Oliveira *et al.* (2002), afirmam que o estresse pode ser descrito como uma reação do organismo frente a uma situação, visando se adaptar a essa nova situação.

Como os autores caracterizam, o estresse costuma ser gerado por meio de situações em que existe tensão e o desconhecimento a uma nova situação, o que é incerto aos seres humanos.

Chiavenato (2010) considera que o estresse é a soma de perturbações orgânicas e psíquicas que são provocadas por diversos agentes agressores, e que o estresse pode provocar ansiedade e angústia.

Pode-se dizer que o estresse costuma prejudicar as pessoas, fazendo com que elas não consigam desenvolver suas atividades diárias de maneira tranquila e completa, porém, o estresse não deve ser compreendido como algo totalmente maléfico e indesejável.

A princípio o estresse não pode ser considerado necessariamente ruim, pois ele também possui o seu lado positivo, apresentando uma oportunidade quando oferece um ganho potencial (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Ele não pode ser considerado totalmente disfuncional, pois existem pessoas que trabalham bem sob pequena pressão e costumam ser mais produtivas em uma abordagem de cobrança de metas. Quando o estresse é apresentado de maneira modesta, ele pode resultar em maior criatividade para o indivíduo (CHIAVENATO, 2010).



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

Conforme caracterizam Oliveira *et al.* (2002), o estresse em si não é ruim, ao contrário, ele é muito necessário para que possamos nos adaptar constantemente às novas situações que a vida nos apresenta todos os dias.

De acordo com os autores, a princípio o estresse não pode ser visto como algo ruim, pois ele é uma reação normal do organismo frente às novas situações da vida, porém em um nível não moderado, o estresse costuma prejudicar muito o indivíduo, trazendo sérios prejuízos à sua vida.

2.1 Fontes do Estresse

Fontes do estresse ou fatores estressores são fatores que costumam dar origem ao estresse no indivíduo, tanto no âmbito pessoal quanto no âmbito profissional. Esses fatores podem ser internos ou externos ao indivíduo, e são cumulativos, ou seja, vão se acumulando até que se tornem insustentáveis. Eles são divididos de acordo com as suas características que predispõem ao estresse.

Para Robbins, Judge e Sobral (2010), existem três categorias de estresse potencial: ambiental, organizacional e individual. Fatores ambientais podem estar ligados a incertezas econômicas, políticas e tecnológicas. Fatores organizacionais estão ligados a pressões para evitar erros, cumprir prazos, a excessivas cargas de tarefas, chefe exigente e colegas de trabalho desagradáveis. Por fim, os fatores individuais, estão relacionados à vida pessoal do indivíduo, como, questões familiares, problemas econômicos e características de personalidade.

Chiavenato (2010) caracteriza duas fontes estressoras: causas ambientais e causas pessoais. As causas ambientais estão relacionadas a fatores externos e contextuais. Já as causas pessoais estão relacionadas a características individuais. Ele ressalta que as pessoas reagem de maneira diferente quando se deparam a uma mesma situação que pode provocar estresse, pois existem pessoas que possuem uma predisposição a desenvolver a doença outras não.



O estresse enfrentado pelos profissionais...

Os autores concordam que o estresse não se resume apenas a uma reação do organismo, pois pode haver uma relação entre o indivíduo, seu ambiente e as situações que podem estar fora de seu controle, tornando-se uma ameaça para a pessoa, colocando em risco o seu bem-estar.

Robbins, Judge e Sobral (2010) esclarecem que as pessoas possuem diferentes características individuais, e que por conta disso, algumas pessoas podem reagir negativamente a situações estressoras ao passo que outras não se abatem perante elas.

Sendo assim pode-se dizer que a resposta a um mesmo evento estressor pode variar de pessoa para pessoa, dependendo da percepção do estímulo pelo indivíduo.

2.2 Consequências do Estresse

Quando o estresse é apresentado em um nível não moderado, ele pode trazer várias consequências para o indivíduo, afetando negativamente sua vida pessoal, social e profissional.

O estresse no trabalho provoca sérias consequências tanto para o colaborador como para a organização. As consequências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em certos casos levam ao abuso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais. Por outro lado, o estresse afeta negativamente a organização, ao interferir na quantidade e qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo e rotatividade e na predisposição a queixas, reclamações, insatisfação e greves (CHIAVENATO, 2010, p. 473).

Nesta mesma linha, Robbins, Judge e Sobral (2010), esclarecem que o estresse pode ser notado de diversas maneiras e que pode ser resumido em três categorias gerais: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Os sintomas físicos costumam estar ligados ao aumento da suscetibilidade às doenças respiratórias e ao fraco funcionamento do sistema imunológico. Os sintomas psicológicos estão ligados à insatisfação no trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio, procrastinação. E por fim os sintomas



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

comportamentais então ligados a mudanças na produtividade, absenteísmo, rotatividade, mudanças nos hábitos de alimentação, aumento do consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono.

Os autores concordam em dizer que o estresse pode causar mudanças comportamentais e que também pode ser a causa de diversas doenças que afetam milhares de pessoas no mundo inteiro, desta forma o estresse pode ser considerado um grande mal da nossa sociedade atual.

Oliveira *et al.* (2002), afirmam que a lista de doenças geradas pelo estresse é imensa, como exemplo eles citam a ansiedade, depressão e síndromes psicossomáticas. Os autores afirmam que as doenças causadas pelo estresse podem resultar em suicídio.

Por meio dos inúmeros fatores de pressão (ambientais, organizacionais, pessoais, tecnológicos, entre outros), pode-se dizer que o estresse se tornou um grande problema da sociedade atual, pois além de interferir na vida pessoal do indivíduo, o estresse também afeta a sua vida profissional e consequentemente a empresa na qual trabalha. Isso resulta em vários transtornos para o colaborador e para a organização.

3 Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação força ao desenvolvimento, à modernidade e ao avanço da sociedade. As organizações estão constantemente tendo que se alterar e se modernizar em função da globalização e da grande revolução tecnológica que estamos enfrentando nos últimos anos. A corrida pelo avanço tecnológico se tornou algo indispensável e estratégico para as empresas que desejam obter uma vantagem competitiva num mundo completamente globalizado. Juntamente com a Tecnologia da Informação surge um novo profissional, o qual é responsável por manter as estruturas tecnológicas em pleno funcionamento. Se olharmos para esse profissional atentamente, veremos que juntamente como os benefícios que a TI proporciona, ela também traz



O estresse enfrentado pelos profissionais...

alguns problemas, como as condições de trabalho e de vida enfrentado pelos profissionais da TI.

No mundo em que vivemos, pode-se afirmar que os sistemas de informação de hoje conduzem à maior globalização na medida em que o acesso de alta velocidade à internet e às redes que conectam organizações e pessoas ao redor do mundo criam mais oportunidades internacionais, resultando em um mercado global mais extenso onde pessoas e empresas podem obter serviços de todo o mundo. (STAIR; REYNOLDS, 2011, p. 30).

O termo Tecnologia da Informação é muito amplo, pois possui várias definições, mas diversos autores concordam em definir a TI como um conjunto de tecnologias capaz de manipular informações.

Segundo Castells (2000 *apud* TENÓRIO, 2007, p. 36) a Tecnologia da Informação pode ser conceituada como um conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações/radiofusão e optoeletrônica que formam um aparato que suporta a veiculação e o manuseio de informações.

A Tecnologia da Informação (TI) refere-se a hardware, software, banco de dados e telecomunicações. Uma infraestrutura de tecnologia de um negócio inclui todos os hardwares, softwares, banco de dados, telecomunicações, pessoas e procedimentos que são configurados para coletar, manipular, armazenar e processar dados em informações. (STAIR; REYNOLDS, 2010, p.11).

A Tecnologia da Informação também pode ser considerada como:

Todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais. Isso inclui não apenas computadores, disk drives, assistentes digitais pessoais, mas também softwares, como os sistemas operacionais Windows ou Linux, o pacote Office e as centenas de programas computacionais que normalmente podem ser encontrados em uma grande empresa. (LAUDON;LAUDON, 2007, p. 9).

Para muitos autores, é importante que haja a diferenciação dos termos Tecnologia da Informação e Sistema de Informação. Pode-se dizer que os Sistemas de



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

Informação, juntamente com a Tecnologia da Informação, formam um conjunto de tecnologias capazes de oferecer soluções aos problemas organizacionais.

Para Laudon e Laudon (2007) o termo Sistema de Informação deve ser diferenciado do termo Tecnologia da Informação, pois eles são um conjunto de componentes inter-relacionados que são capazes de coletar, processar, armazenar e distribuir informações capazes de apoiar e coordenar as tomadas de decisões de uma organização. Eles auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. Esses sistemas contêm informações significativas para a empresa e para as pessoas que nela trabalham. Ainda de acordo com os autores, Sistemas de Informação juntamente com a Tecnologia da Informação devem ser entendidos como soluções para uma variedade de problemas e desafios organizacionais.

Um Sistema de Informação deve ser entendido como um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coleta, manipula e armazena/dissemina dados e informações, fornecendo informações corretivas para se alcançar um objetivo. Satisfazer as necessidades dos gerentes e dos tomadores de decisões é conceituado como o principal fator para o desenvolvimento dos Sistemas de Informação. (STAIR; REYNOLDS, 2011).

Como podemos ver, a TI é essencial e necessária para a sociedade atual, as empresas e seus departamentos necessitam da TI para sobreviverem e se manterem ativas no mercado.

Segundo Côrtes(2008, p. 25) Sistema de Informação pode ser considerado como um “conjunto de componentes ou módulos inter-relacionados que possibilitam a entrada ou coleta de dados, seu processamento e a geração de informações necessárias à tomada de decisões voltadas ao planejamento, desenvolvimento e acompanhamento de ações”.

Conforme descrito por estes autores, pode-se dizer que por meio dos recursos utilizados pela Tecnologia da Informação, as organizações atuais estão buscando obter maior controle no processo de tomada de decisões, resultando em uma maior vantagem competitiva num mundo completamente globalizado.



O estresse enfrentado pelos profissionais...

4 Estresse Ocupacional em Profissionais da Área de Tecnologia da Informação

Profissionais da Tecnologia da Informação podem ser entendidos como os profissionais que dão sustentação a toda uma infraestrutura tecnológica e sistemas de informação.

“Em TI, são as pessoas que constroem não a tecnologia.” (STAIR; REYNOLDS, 2011, p. 451).

“Uma empresa é tão boa quanto às pessoas que a formam” (LAUDON; LAUDON, 2007, p.12).

Os autores *op. cit.* Ressaltam que o mesmo pode-se dizer dos Sistemas da Informação. Sem pessoas gabaritadas para desenvolvê-los e mantê-los, sem que haja pessoas capazes de tirar o melhor proveito das informações geradas por eles, esses sistemas se tornam inúteis. Apenas o ser humano é capaz de resolver problemas organizacionais convertendo a Tecnologia da Informação em soluções úteis, pois toda a tecnologia juntamente com as pessoas necessárias para acioná-las e administrá-las, podem ser compartilhadas por toda a organização.

As pessoas são o patrimônio mais valioso de uma organização, são elas que representam o capital intelectual, são elas que reverterão os investimentos e os recursos utilizados em benefícios econômicos para a empresa.

De acordo com Stair e Reynolds (2011), os profissionais da Tecnologia da Informação trabalham em geral em um departamento de Sistema de Informação que emprega um executivo-chefe de informação, executivo-chefe de tecnologia, analista de sistemas, programadores de computador, operadores de computador, entre outros. Além de terem habilidades técnicas, a equipe de Tecnologia da Informação precisa ter habilidades em comunicação, escrita e oral, compreensão das organizações e o modo como elas operam e a capacidade de trabalhar com pessoas. A equipe de TI é a encarregada por manter a mais ampla perspectiva do empreendimento. Ainda de acordo com os autores, além de trabalhar em um departamento de Sistema de Informação de



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

uma organização, a equipe de TI também pode trabalhar para uma grande empresa de consultoria.

Os profissionais da Tecnologia da Informação, assim como qualquer outro, sofrem com inúmeros fatores de pressão, e por meio da grande mudança que as organizações estão enfrentando nos últimos anos em virtude do avanço tecnológico, ocorreu também uma grande mudança na maneira com que as pessoas desempenham suas funções nas organizações.

Para atender a essas novas condições de trabalho, o trabalhador é demandado a ampliar sua qualificação (por sua iniciativa ou com apoio da empresa) não apenas no campo em que é especialista, mas em diversos ramos, resultando em uma exigência pela multifuncionalidade. (TENÓRIO, 2007, p. 29).

De acordo com Turban, Rainer Jr e Potter (2007) a Tecnologia está avançando rapidamente e novos produtos vão surgindo fazendo com que os produtos e serviços já existentes se tornem obsoletos, essas mudanças exigem que as empresas e seus funcionários acompanhem a demanda gerada pelo mercado.

Num setor onde existe a necessidade de se trabalhar em um ritmo intenso em decorrência da velocidade da transformação e da informação, onde a busca permanente por informações apuradas e rápidas se tornou um diferencial competitivo importantíssimo, os profissionais da TI se tornaram a peça chave para o bom funcionamento de toda infraestrutura da Tecnologia da Informação de uma organização.

No entanto, de acordo com Stair e Reynolds (2011), como resultado desses aumentos na produtividade e na eficiência, a Tecnologia da Informação pode gerar outras preocupações.

Para algumas pessoas, trabalhar com computadores pode causar estresse ocupacional. As ansiedades sobre a insegurança no desempenho, perda de controle, incompetência e rebaixamento são alguns dos receios que o funcionário pode experimentar. Em alguns casos, o estresse torna-se tão grave que os funcionários podem sabotar os sistemas computacionais e os equipamentos. (STAIR; REYNOLDS, 2011, p.555-556).



O estresse enfrentado pelos profissionais...

Como caracterizam Turban, Rainer Jr e Potter (2007), os computadores e sistemas de informação são parte do ambiente que pode afetar negativamente a saúde das pessoas, o aumento da carga de trabalho e/ou das responsabilidades de um empregado pode disparar o estresse associado ao trabalho, pois embora a informatização tenha beneficiado as organizações aumentando a produtividade, ela também criou uma carga de trabalho cada vez maior para alguns empregados. Como resultado deste processo, esses empregados estão se tornando cada vez mais sobrecarregados e ansiosos quanto ao desempenho profissional. Esses sentimentos costumam diminuir a produtividade, prejudicando os funcionários e a empresa em que trabalham.

Pode-se dizer que o estresse ocupacional costuma se desenvolver quando o indivíduo se confronta com demandas de trabalho excessivas para os recursos que possui, quando ele se sente sobrecarregado:

O perigo da ubiquidade da informática, da telecomunicação, da computação nômade e do ambiente ‘faça qualquer coisa em qualquer lugar’ proporcionado pela informática, é que ela pode realmente tornar-se realidade. Se isso acontecer, as tradicionais fronteiras que separam o trabalho da família e do lazer puro ficarão enfraquecidas. (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 390).

Ainda de acordo com Laudon e Laudon (2007), o enfraquecimento dessas instituições apresenta riscos bastante claros e evidentes, pois a família e os amigos sempre proporcionaram apoio aos indivíduos, atuando como ponto de equilíbrio, preservando a vida privada, oferecendo ao trabalhador a possibilidade de poder ordenar melhor os pensamentos, pensar diferente do empregador e sonhar.

Fazendo uso constante e exagerado da tecnologia, os profissionais da TI têm deixado de lado a convivência com a família, com os amigos e os lazeres, coisas que são essenciais na vida dos seres humanos e que tornam a vida mais tranquila, sem estresse.

Outro fator que tem gerado muita preocupação nos profissionais da TI é a reengenharia empresarial, ela costuma ser muito saudada pela comunidade de Sistemas de Informação como um importantíssimo benefício da nova Tecnologia de Informação, porém esse processo costuma resultar na perda de milhões de empregos de gerente e trabalhadores. (LAUDON; LAUDON, 2007).



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

Pode-se dizer que a preocupação com a obsoléncia profissional também é um fator importante para os profissionais de TI, a rápida mudança da tecnologia representa uma grande ameaça a esses profissionais. A busca constante por renovação e pioneirismo tecnológico das organizações por meio da alta produtividade num curto espaço de tempo, está sobrecregando os profissionais da TI de forma que as consequências geradas por este processo estão afetando diretamente as organizações para as quais trabalham.

Na opinião de Laudon e Laudon (2007), a mais nova moléstia relacionada com o uso excessivo da tecnologia é tecnoestresse, que é o estresse induzido pelo uso do computador. Entre os seus sintomas estão: exasperação, hostilidade em relação aos seres humanos, impaciência e fadiga. De acordo com especialistas, os seres humanos que trabalham continuamente com computadores passam a esperar que outros seres humanos e instituições humanas se comportem como máquinas, dando respostas instantâneas e total atenção, tudo isso demonstrando falta de emoção. O tecnoestresse pode estar relacionado aos altos índices de rotatividade nos postos de emprego do setor da Tecnologia da Informação, aos altos índices de aposentadoria precoce nas profissões que utilizam intensamente o computador e aos elevados índices do uso de drogas e bebidas alcoólicas. A incidência do tecnoestresse está crescendo aceleradamente, e os empregos relacionados a TI estão no topo da lista das ocupações estressantes baseada nas estatísticas de saúde de diversos países industrializados.

O estresse ocupacional costuma interferir na qualidade de vida do indivíduo e na maneira com que ele exerce suas funções. As empresas que possuem profissionais estressados também possuem um grande problema, pois os profissionais estressados não podem e não conseguem realizar suas tarefas de maneira satisfatória. Por meio do reconhecimento das fontes estressoras foi permitido o conhecimento de possíveis alternativas para a diminuição deste problema tão grave, que afeta diretamente a habilidade de concepção, inovação e criação desses profissionais. Isso fará com que os profissionais da TI sejam capazes de desempenhar melhor as suas funções, trazendo



O estresse enfrentado pelos profissionais...

vários benefícios para si mesmos e para as empresas nas quais trabalham, desempenhando melhor as suas funções.

5 Uma proposta de qualidade de vida para os profissionais da área de Tecnologia da Informação

Na visão de vários autores, saúde pode ser considerada como um estado de bem estar físico, mental e social, e a qualidade de vida nas organizações está relacionada aos aspectos físicos, psicológicos e sociais de um indivíduo. Um aspecto está relacionado ao outro, de forma que juntos, eles contribuem para a satisfação ou insatisfação no trabalho.

Uma maneira de definir saúde é a ausência de doenças, é o estado físico, mental e social de bem estar. A saúde de uma pessoa pode ser prejudicada por doenças, acidentes ou estresse emocional (CHIAVENATO, 2010).

Para que os profissionais da TI tenham qualidade de vida e saúde, é necessário que eles possuam estratégias de enfrentamento frente ao estresse ocupacional, para que sejam minimizados os impactos negativos do estresse. Essas estratégias podem variar de um indivíduo para outro, de acordo com as experiências vividas de cada um, pois a qualidade de vida no trabalho pode ser alcançada mesmo com pressões e problemas típicos da área em que atuam.

Estratégias de enfrentamento podem ser entendidas como “um conjunto de esforços que uma pessoa desenvolve para manejá-los ou lidar com as solicitações externas ou internas, que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas possibilidades” (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 48).

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010), a princípio os gestores não precisam se preocupar quando seus funcionários experimentam o estresse, pois em um nível moderado ele pode levar a uma melhora do desempenho, porém existem funcionários que se sentem pressionados com um nível mínimo de estresse. Para



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

resolver essa questão, os autores citam as abordagens individuais e organizacionais para a administração do estresse. Nas abordagens individuais, o funcionário assume a responsabilidade de reduzir o seu nível de estresse. Entre essas estratégias individuais, se destacam a implementação de técnicas de administração do tempo, pois utilizar técnicas de administração do tempo ajuda as pessoas a lidar com as tensões geradas pelas demandas de trabalho; aumento de exercícios físicos não competitivos, pois eles oferecem uma distração dos problemas do trabalho; técnicas de relaxamento, pois essa prática oferece ao indivíduo o alívio das tensões e uma intensa sensação de paz; e a expansão da rede de apoio social, que pode ser uma maneira de reduzir a tensão oferecendo uma perspectiva mais objetiva da situação do que a do próprio funcionário.

Nas abordagens individuais, o indivíduo precisa se responsabilizar em administrar e reduzir o seu próprio estresse. Os autores citam várias abordagens de como conseguir isso, mas como nem sempre o profissional é capaz de superar o problema sozinho, existem também as abordagens organizacionais, onde deve haver o comprometimento entre a organização e o profissional, para que o estresse seja superado.

Ainda de acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010), nas abordagens organizacionais, as estratégias que se destacam são a melhoria do processo de seleção e colocação de pessoas; treinamentos, que podem aumentar a autoeficácia do funcionário reduzindo o estresse; fixação de objetivos realistas, pois as pessoas têm melhor desempenho quando possuem metas objetivas e recebem seu feedback em relação a elas; o redesenho do trabalho, pois oferece ao funcionário maior controle de suas atividades e mais independência em relação aos outros; o aumento do envolvimento dos funcionários nos processos decisórios, pois ao dar ao funcionário a oportunidade de se expressar sobre as decisões que afetam seu desempenho, o gestor pode aumentar o controle de cada indivíduo e reduzir o estresse; a melhoria da comunicação organizacional, para que haja a diminuição de incertezas geradas por ambiguidades e conflitos; a concessão de licenças sabáticas, pois existem funcionários que necessitam de uma pausa do ritmo frenético das empresas, esse período pode durar desde algumas



O estresse enfrentado pelos profissionais...

semanas até diversos meses, e essa pausa costuma trazer muitos benefícios ao trabalhador que retornará com novas energias; e a implantação de programas corporativos de bem estar, que podem oferecer aos funcionários, melhorias das condições físicas e mentais.

Programas organizacionais relacionados à saúde e ao bem estar, podem ser considerados importantes estratégias para a redução do nível de estresse e realmente trazem benefícios para os funcionários e as empresas. Os gestores precisam estar atentos aos seus funcionários, para que a qualquer sinal de alerta, ambas as partes possam reagir de maneira adequada e satisfatória.

A responsabilidade da gerência é ajudar a amenizar esses sentimentos estressores, fornecendo treinamento, redistribuindo a carga de trabalho entre os empregados ou contratando mais trabalhadores. (TURBAN; RAINER JR; POTTER 2007).

De acordo com os autores, os gestores possuem grande responsabilidade no controle dos níveis do estresse, pois são eles que irão delegar tarefas e, portanto precisam estar atentos a sobrecarga de trabalho e a necessidade do alinhamento entre o indivíduo e a organização. O gestor deve possuir competências ligadas ao relacionamento interpessoal, eles devem estar atentos à equipe e entendê-la. E como resultado disso, seus funcionários sentirão confiança e segurança nas suas decisões, sofrendo menos os sintomas do estresse. Já o funcionário, deve conhecer a si mesmo, seus limites, seus objetivos, saber se controlar frente aos novos desafios, e principalmente, gostar do que faz e de sua profissão.

Pessoas desmotivadas, que não se sentem estimuladas no ambiente de trabalho, costumam se sentir entediadas, o que pode levar a um quadro de estresse ocupacional.

Sommerville (2007) esclarece que as empresas de TI que são bem sucedidas costumam respeitar seus funcionários, eles devem ter um nível de responsabilidade e remuneração que esteja de acordo com as suas responsabilidades. Cabe aos gerentes a tarefa de motivar as pessoas de sua equipe, mantê-las motivadas para que o trabalho seja satisfatório. A comunicação empresarial deve fluir de maneira transparente para que as



CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

pessoas se fortaleçam umas nas outras, e que os pontos fortes e fracos de cada indivíduo se tornem evidentes. Ainda de acordo com esse autor, o ambiente de trabalho tem um efeito importante sobre o desempenho e satisfação no trabalho. Ele destaca a ideia de que boas condições de trabalho deve ser um item importante a ser levado em conta, pois a produtividade, satisfação e motivação costumam aumentar quando os profissionais de TI trabalham em locais apropriados, dificultando a manifestação do estresse nas pessoas.

Pode-se dizer que entre algumas estratégias de enfrentamento para a busca da qualidade de vida, também se destacam a dedicação aos *hobbies* e passatempos para que haja distração no período em que o funcionário não esteja trabalhando, esquecendo os problemas relacionados ao trabalho; a prática de exercícios físicos, pois a energia acumulada será gasta na atividade física e por ser uma prática comum na redução do estresse, muitas empresas a incentivam, oferecendo convênios com academias ou construindo uma área onde seja possível a atividade; e como a qualidade de vida dos funcionários reflete diretamente no lucro da empresa.

Muitas organizações de TI estão oferecendo aos seus funcionários salas de jogos, ginástica laboral, programas de alimentação balanceada, massagem relaxante, horários flexíveis e salas de relaxamento. O principal objetivo de todas essas práticas é minimizar o estresse diário para que não haja a minimização da produtividade.

6 Considerações finais

O presente artigo teve como objetivo analisar, identificar e discutir dados referentes ao estresse ocupacional enfrentado pelos profissionais da área de TI. Após a análise, foi possível identificar os fatores estressores, as consequências desse quadro, e as estratégias de enfrentamento que podem ser adotadas pelos profissionais e pelas empresas nas quais eles trabalham. Foi possível destacar que as organizações devem estar atentas aos seus funcionários e que devem adotar políticas que estimulem este funcionário a ter melhores condições no ambiente profissional, pois a melhora da



O estresse enfrentado pelos profissionais...

qualidade de vida no trabalho contribui diretamente na qualidade do serviço prestado na empresa, ou seja, na produtividade empresarial.

7 Referências Bibliográficas

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3^a ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 579 p.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: Uma Abordagem Psicosomática.** 4^a ed. São Paulo: Atlas, 2005. 192p.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais.** 7^a ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 452p.
- LIPP, Marilda Novaes e NOVAES, Lucia. **O Stress.** 5. ed. São Paulo: Contexto, 2003.
- _____ Marilda Novaes e colaboradores. **Como Enfrentar o Stress.** 5. ed. São Paulo: Ícone, 1998.
- _____ Marilda Emmanuel Novaes. **Stress e o Turbilhão da Raiva.** São Paulo: Casa do Psicólogo Editora, 2005.
- OLIVEIRA, Alexandre Roberto Diogo. *et al.* **Medicina Preventiva: Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro: Biologia e Saúde, 2002. 62p.
- ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro.** 14^a ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 633p.
- SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software.** 8^a ed. São Paulo: Pearson Addison-Wesley, 2007. 549p.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS George W. **Princípios de Sistemas de Informação.** 9^a ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 590p.
- TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Tecnologia da Informação Transformando Organizações e o Trabalho.** 1^aed.Rio de Janeiro: FGV, 2007.216 p.



Revista de Ciência, Tecnologia e Cultura da FATEC Itu
Itu/SP, n°. 3, p. 75 – 94, junho de 2014.

CAMPOS, T. C.; GABALDI, V. M.

TURBAN, Efrain; RAINER JR, R. Kelly; POTTER, Richard, E.**Introdução a Sistemas de Informação: Uma abordagem gerencial.** 2^a reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.364p.

VIDOTTO, Sandro C. Desafios Atuais do Administrador e o Stress. In: Miotto, Antonio Lacerda e Gimenes, Cristiano Marchi (orgs). **Administração Tendências e Perspectivas.** São Paulo: Lorusae, 2002.