
**QUALIDADE DE VIDA E ESTRESSE OCUPACIONAL NAS ALTURAS:
O CASO DOS AERONAUTAS BRASILEIROS**

Luciano Zille Pereira ¹

Lúcio Flávio Renault de Moraes ²

Antônio Luiz Marques ³

Avelino Alexandre Rodrigues da Silva ⁴

RESUMO

Este artigo tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa "Qualidade de vida e estresse organizacional: um estudo de caso em profissões de risco", que diagnosticou o nível de qualidade de vida no trabalho e o nível de estresse ocupacional de aeronautas brasileiros.

Na condução deste estudo, tomaram-se como amostra 496 aeronautas. O levantamento das informações relativas à qualidade de vida no trabalho e ao estresse organizacional foi realizado mediante um questionário fechado, elaborado com base no modelo de QVT de Hackman, Oldham e no de estresse de Cooper et al.

Os resultados revelaram que existem diferenças significativas entre as diversas variáveis que determinam a QVT e o estresse em cada grupo ocupacional.

¹ Professor do Departamento de Ciências Administrativas e Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégica da UFMG.

² Professor Titular e Coordenador da Pesquisa e do Núcleo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional da UFMG.

³ Professor e Chefe do Departamento de Ciências Administrativas da UFMG.

⁴ Bolsista de Apoio Técnico do CNPq.

1 – INTRODUÇÃO

A profissão do aeronauta é atrativa para a maioria das pessoas. Voar por todo o mundo, gerenciando cabines sofisticadas e equipamentos complexos em aeronaves de última geração, tendo a chance de conhecer e criar oportunidades para as pessoas visitarem outras culturas e países, é um privilégio que poucas categorias profissionais têm. No entanto, o aeronauta também sofre a pressão das tarefas a serem realizadas, tem que cumprir horários estipulados por suas empresas, corre o risco do surgimento de doenças ocupacionais e deve estar em constante atualização. Na verdade, ele também é um trabalhador que está dentro de uma estrutura de organização pré-concebida.

Ao longo da história é possível perceber que a concepção e organização do trabalho, apesar de apresentarem-se sob formas distintas, acarretaram, muitas vezes, implicações negativas, dado sobretudo, à ausência de preocupação com os impactos sobre a saúde dos indivíduos que o executam. Uma das implicações negativas é o surgimento da tensão no trabalho que, segundo COUTO (1987), é importante fator desencadeador do estresse ocupacional.

Não se pode crer que o estudo do estresse ocupacional esteja desvinculado dos interesses organizacionais. Pelo contrário, a crescente preocupação das empresas com o tema deve-se às comprovadas associações entre esse constructo e consequências tais como os altos níveis de absenteísmo, turnover, insatisfação, redução de produtividade, apatia, desmotivação, fadiga, ansiedade, aumento do número de erros, acidentes, baixa criatividade, inflexibilidade e conseqüentemente queda no desempenho organizacional. Além disso, nos anos noventa, desempenho eficaz tornou-se uma condição "*sine qua non*"

para que as organizações estivessem em pé de igualdade entre si, no que se refere aos fatores de qualidade e competitividade, para poderem, assim, fazer frente à concorrência, tornando o desempenho dos funcionários uma variável de grande importância.

O desempenho eficiente do empregado depende de suas condições físicas e mentais adequadas. Desta forma, fatores como o estresse, que pode afetar negativamente a vida do indivíduo, não só do ponto de vista pessoal, como também profissional precisam ser evitados ou mesmo controlados.

Algumas profissões, em função de suas características intrínsecas, tendem a ser mais estressantes e apresentar índices mais baixos de *qualidade de vida no trabalho* do que outras. Essa é uma preocupação que atinge toda a sociedade, principalmente quando uma atuação inadequada desses profissionais implica em risco de vida para as pessoas.

Esse é o caso de muitas entre as profissões de risco em que os trabalhadores envolvidos estão sob contínua tensão, pois a sua própria vida e a de muitos outros estão na dependência do desempenho correto das suas atividades.

Os aeronautas se enquadram na categoria de profissão de risco, já que lidam diariamente com a probabilidade de erros e acidentes que podem ser fatais para si mesmos e para os clientes de seus serviços. Isso justifica a necessidade de se aprofundarem os estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Estresse Ocupacional, tendo essa população como foco, propiciando assim, um maior respaldo científico ao tema e um conseqüente retorno positivo ao grupo estudado, através de proposições de melhoria das suas condições de trabalho.

2 - O ESTRESSE

Embora seus efeitos já tenham sido relatados anteriormente, SELYE (1974) foi quem cunhou o termo "estresse" dentro dos padrões acadêmicos e científicos.

O autor define estresse como um estado de alteração orgânica em que ocorrem modificações no sistema biológico, que são causadas por uma grande variedade de agentes. Dessa forma, o estresse é a resposta do corpo a alguma exigência a que está sendo submetido. Assim:

"o estresse é a resposta inespecífica do corpo a qualquer exigência feita a ele. Em termos mais coloquiais, podemos definir estresse como o ritmo de desgaste provocado pela vida (...). É uma sobrecarga dos recursos do corpo a fim de responder a alguma circunstância ambiental. (...) Na essência, a reação de estresse é uma mobilização das defesas do corpo, um antiquado mecanismo bioquímico de sobrevivência que foi aperfeiçoado no decurso do processo evolutivo, permitindo aos seres humanos adaptar-se a fatos hostis ou ameaçadores". (GOLDBERG, 1986: 51).

Não se pode deixar de ressaltar que indivíduos diferentes reagem de formas diversas ao entrarem em contato com fontes de pressão semelhantes e que cada pessoa possui um nível ótimo de tensão, dependendo da habilidade do próprio indivíduo em interagir com as pressões ambientais. LAZARUS(1966) frisa a importância da interação entre as dimensões indivíduo/situação na análise do estresse, sugerindo que as pessoas determinam o nível de estresse que experimentam em uma determinada circunstância.

3 - ESTRESSE NO TRABALHO

O grau em que os estressores irão afetar o trabalhador irá depender da sua vulnerabilidade individual e da sua elaboração de um conjunto de ações para enfrentar o estresse. Segundo COOPER et al. (1988a), os agentes estressores estão presentes em todas as ocupações profissionais.

O estresse ocupacional é uma reação do indivíduo às características do seu ambiente de trabalho que, de alguma forma, o atingem. Esses eventos podem ser entendidos como agentes estressores que provocam uma relação pouco produtiva entre a capacitação do indivíduo e o seu ambiente de trabalho.

Segundo ALBRECHT (1990), essas pressões estão relacionadas à situação na qual o indivíduo se encontra, em que ele precisa adaptar-se ao novo desafio imposto. Já o estresse representa a tentativa da pessoa de se ajustar ao imperativo da situação. Os autores ARROBA, JAMES (1988) também fazem uma diferenciação entre esses dois termos, explicitando que as pressões dizem respeito a todo o conjunto de exigências, tanto físicas como psicológicas, ao qual o indivíduo está sendo submetido. De forma diversa, o estresse representa a resposta que o organismo da pessoa dá ao nível de pressão recebida.

É fundamental que se considere, portanto, como um dos influenciadores do estresse, não somente o ambiente de trabalho no qual o indivíduo está inserido, como também a sua vulnerabilidade individual aos fatores de pressão e às tensões existentes. COOPER et al. (1988a) definem o estresse ocupacional como sendo negativo, vinculado às características próprias dos indivíduos e resultante da forma inadequada de se lidar com ele. Esse é um estado que, atingindo o indivíduo de

forma gradual, vai evoluindo paulatinamente até que os sintomas apareçam. Nesse momento a organização passa a sentir suas conseqüências.

De acordo com ALBRECHT (1990) a preocupação dos executivos com o estresse dos seus trabalhadores surge, principalmente, quando percebem o aumento do absenteísmo, da rotatividade, do número de empregados com problemas de saúde ou que excedem no uso de álcool, afetando o desempenho no trabalho, ou quando os sentimentos de raiva e de frustração começam a desempenhar um papel significativo de deterioração nas relações de trabalho.

Atualmente, um número crescente de empresas tem procurado combater essa deterioração das relações de trabalho, a partir da adoção de programas de melhoria na QVT, buscando uma maior humanização do ambiente de trabalho, conseqüentemente reduzindo o estresse dos trabalhadores.

4 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O movimento de Qualidade de Vida no Trabalho encontra um dos seus precursores na escola de Relações Humanas. Surgida nos Estados Unidos, através das experiências de Hawthorne dirigidas por Elton Mayo e dos estudos do Tavistock Institute, sob a orientação de Trist, essa escola traz grandes contribuições para o estudo do comportamento humano, já que prioriza os fatores psicológicos e sociais na dinâmica das organizações (SCHEIN, 1982). A base dessas teorias é a resolução de conflitos por meio da integração dos interesses das partes – trabalho e capital – com o objetivo de, aumentando a produtividade, diminuir os custos oriundos dos conflitos internos à empresa.

A pesquisa no TAVISTOCK INSTITUTE, efetuada por TRIST, BAMFORD (1951) desenvolveu, segundo MORAES et al. (1990), “um modelo macro para agrupar o trinômio Indivíduo / Trabalho / Organização, originando uma abordagem sociotécnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador.” As tarefas devem ser definidas de modo a considerar os requisitos psicológicos do trabalho, para que possa impactar na motivação do trabalhador.

NADLER, LAWLER (1983), analisando a evolução do movimento de QVT, afirmam que esta era antes tratada como uma reação individual ao trabalho e como um elo de projetos cooperativos. Tendo havido, porém, uma evolução, passou a ser compreendida como um meio para o enriquecimento do ambiente de trabalho e para o alcance de níveis superiores de produtividade e satisfação (MORAES, KILIMNIK, 1992).

Estudos realizados em países industrializados demonstram a importância das idéias de qualidade de vida no trabalho. Países como EUA, França, Alemanha, Suécia desenvolvem esses estudos e encontram-se em estágios bem avançados em termos de teorias e pesquisas. No Brasil, o interesse em torno deles é crescente, as principais pesquisas brasileiras enfocam, em geral, áreas do comércio, setor metal-mecânico, construção civil, universidades, hospitais, bancos públicos, empresas de informática, empresas imobiliárias, instituições de ensino e pesquisa e empresas prestadoras de serviços. Embora o número de pesquisas brasileiras não seja pequeno, existe carência de estudos longitudinais abordando os impactos das variações ambientais sobre a QVT.

5- RELAÇÕES ENTRE ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A primeira pesquisa brasileira que associou QVT e estresse foi realizada por MORAES, KILIMNIK (1992) a amostra era composta de sete empresas do setor público, quatro do setor privado de capital nacional e uma multinacional. No grupo escolhido, os indivíduos ocupavam cargos de chefias intermediárias, supervisão, alta gerência e direção. Esta pesquisa denominou-se "As Dimensões Básicas do Trabalho, Qualidade de Vida e *Stress*: uma pesquisa com chefias em empresas mineiras".

Os dados coletados mostraram que embora a qualidade de vida no trabalho fosse satisfatória, os resultados do estresse sinalizaram para um alto nível de tensão entre os gerentes, ou seja, estes estavam mais suscetíveis ao estresse. Os cinco fatores levantados como sendo os mais estressantes foram: realização de tarefas das quais se discorda eticamente; ambiente de trabalho tenso; clima de insegurança; tomada de decisões sem consulta prévia e delegações inadequadas de responsabilidade no caso de objetivos não alcançados.

Constatou-se também nesse estudo o que alguns autores estrangeiros já haviam identificado, ou seja, que existe correlação negativa entre qualidade de vida no trabalho e estresse. O resultado não é surpreendente uma vez que as pessoas, geralmente, sentem a necessidade de controlar ou pelo menos ter a impressão de que são capazes de dominar no mínimo uma fração do que acontece em suas vidas. Em relação à qualidade de vida, esse sentimento é manifestado através do estado psicológico gerado pela Percepção da significância do trabalho, Percepção da responsabilidade pelos

resultados e Conhecimento dos reais resultados do trabalho.

Quanto ao aspecto organizacional do estresse, ALBRECHT (1990) afirma que a maioria dos agentes estressantes faz parte da estrutura do trabalho, sendo alguns trabalhos tão mal projetados que colocam os empregados em níveis de estresse constantes, extremos e sem alívio. Para reorganizar o processo de trabalho ele indica cinco fases que devem ser implementadas visando uma melhor consecução dos resultados esperados, sem causar esforços desnecessários. Essas etapas são:

1. Definição dos objetivos de cada trabalho: estabelecer quais são os objetivos geral e específicos, bem como os resultados esperados em cada tarefa a ser executada.

2. Definição das condições do ambiente: são as condições físicas, psicológicas e sociais do ambiente de trabalho, que oferecem ao trabalhador o suporte necessário para exercer a sua função.

3. Avaliação do processo de trabalho: consiste em uma orientação de como o trabalhador deve proceder em relação aos elementos da sua função e na determinação das operações a serem realizadas de modo que os objetivos do trabalho possam ser alcançados. No entanto, para que o sistema possa melhorar, deve-se oferecer ao empregado liberdade de interferência e de opinião.

4. Otimização dos fatores de produtividade e satisfação: definição das recompensas tanto físicas quanto psicológicas oferecidas pelo trabalho. Avaliar, modificar ou enriquecer as variáveis importantes na relação do indivíduo com a sua tarefa.

5. Avaliação do trabalho redimensionado: consiste no exame

das novas combinações do ambiente em função da relação resultante do próprio processo implementado.

É fundamental que os empregados participem do processo, pois a organização do trabalho concebida, externamente, pela organização, sem a participação dos indivíduos envolvidos, pode, em certos casos, entrar em choque com o compromisso de produção favorável, do ponto de vista do trabalhador. É nesse sentido que a organização do trabalho pode comprometer de forma instantânea o equilíbrio psicossomático do trabalho.

“A organização do trabalho é causa de uma fragilização somática, na medida em que ela pode bloquear os esforços do trabalhador para adequar o modo operatório às necessidades de sua estrutura mental. É provável que uma parte não negligenciável da morbidade somática observada entre os trabalhadores tenha sua origem numa organização do trabalho inadequada.” (Dejours, 1992: 128)

Os programas de qualidade de vida no trabalho preocupam-se principalmente com um projeto de trabalho adequado para o indivíduo, sabendo-se que pode não o ser para outro. Procuram incorporar tal fato, mostrando que a relação entre as características da tarefa e as respostas individuais é contingente às necessidade de crescimento de cada ser humano. Em outras palavras, quando os indivíduos têm alta necessidade de crescimento, criatividade, desafio etc., é muito provável que respondam positivamente às tarefas que ofereçam mais significância, responsabilidade e conhecimento dos resultados. Quando essas não são tão altas, as pessoas podem não responder de maneira significativa ao enriquecimento da tarefa.

Uma maneira de se pensar o papel das diferenças individuais é considerar, de um lado, o projeto de trabalho capaz de realizar um ajuste entre as demandas e recompensas da tarefa, e, de outro, as habilidades e necessidades do indivíduo. O comportamento no trabalho e os sentimentos individuais serão positivos quanto existir um bom ajuste entre a natureza da tarefa e a natureza individual. Isso não significa que todo trabalho deve ser enriquecido para ter escores altos nas várias dimensões e que a natureza do indivíduo que o desempenhará seja fator determinante do projeto.

Logo, o modelo de qualidade de vida no trabalho parece ser um instrumento útil para ajudar a pensar sobre o projeto de trabalho e para a definição de políticas de gestão de pessoas que visem à prevenção e combate ao estresse, e ao atendimento de objetivos organizacionais.

6 – MÉTODO

Na condução deste estudo, tomou-se como amostra 496 aeronautas, sendo 220 comandantes, 97 co-pilotos e 179 comissários. A partir da técnica de amostragem estratificada, definiu-se, com nível de significância de 95%, o número de aeronautas a serem pesquisados em cada categoria funcional.

O levantamento das informações relativas à qualidade de vida no trabalho e ao estresse organizacional foi realizado mediante um questionário fechado do tipo Likert, elaborado com base no modelo de QVT de Hackman, OLDHAM (1975) e no de estresse de Cooper et al. (1988b).

A pesquisa caracteriza-se como um estudo quantitativo-descritivo, e seu objetivo principal é descrever as relações quantitativas entre as variáveis

estudadas. Pode ser caracterizado, também, como um estudo de caso o que, segundo GREENWOOD (1973), implica o exame intensivo, tanto em amplitude quanto em profundidade, de determinado fenômeno em qualquer nível da realidade social, aproximando-se, portanto, dos estudos qualitativos, que fornecem uma compreensão profunda dos fenômenos, haja vista a consideração do aspecto subjetivo de uma ação social.

Buscando conhecer em profundidade a situação de trabalho de profissionais aeronautas, este trabalho utilizou-se dessa estratégia metodológica, visando não só verificar os níveis de estresse e de qualidade de vida no trabalho desses profissionais, mas também identificar as variáveis preditoras de QVT e de estresse

organizacional, assim como definir características pessoais e tipos de personalidade, que explicam os níveis de estresse.

O presente estudo se propôs a dar continuidade às pesquisas sobre QVT e estresse organizacional, principalmente no que se refere às profissões de risco, buscando uma maior consolidação dos resultados até então obtidos.

7 – RESULTADOS

A população alvo deste trabalho constituiu-se de pilotos, co-pilotos e comissários de bordo, atuantes em empresas aéreas brasileiras. A amostra foi composta de 496 aeronautas, sendo 220 comandantes de aeronave, 97 co-pilotos e 179 comissários.

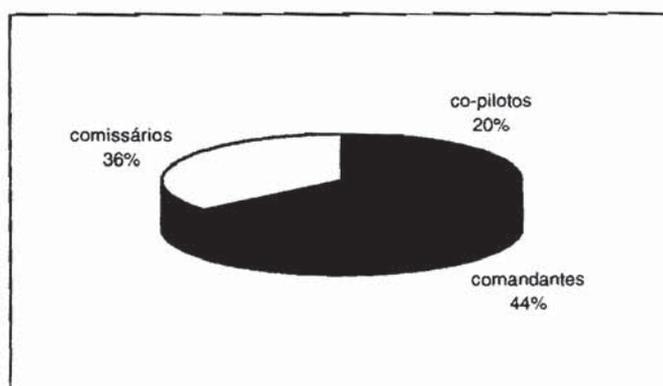


GRÁFICO 1: Composição da amostra quanto a função ocupada

Fonte - MORAES et al. (1998)

Como instrumento de coleta de dados, esta pesquisa se valeu de questionários fechados, com escalas que variam de 1 a 7, para os resultados relacionado à QVT, e valores que

oscilam de 1 a 6, relativos ao estresse. Desta forma, os resultados são interpretados de acordo com a seguinte escala:

QVT	Estresse	Interpretação
1,0 a 2,2	1,0 a 2,0	Muito baixo
2,3 a 3,4	2,1 a 3,0	Baixo
3,5 a 4,6	3,1 a 4,0	Aceitável
4,7 a 5,8	4,1 a 5,0	Alto
5,9 a 7,0	5,1 a 6,0	Muito alto

Em relação à QVT, destacaram-se as variáveis relacionadas às Dimensões Básicas da Tarefa. Quanto ao estresse, algumas fontes de pressão, juntamente aos indicadores de propensão ao estresse, esclarecem em grande parte os indicadores de estresse.

Resultados quanto à QVT

Estas variáveis baseiam-se no fato de uma pessoa sentir-se satisfeita por ter realizado algo significativo, pelo qual é responsável, e saber que realizou bem sua tarefa. E, como esses são resultados desejados pelos indivíduos, induzem a motivação no trabalho.

A dimensão Variedade de Habilidades revela em que nível uma

tarefa envolve o uso de diversas atividades e requer dos indivíduos uma quantidade de diferentes habilidades e talentos. Para todos os níveis, os aeronautas estão satisfeitos, apesar dos comissários apresentarem um nível de diversificação menor de atividades.

Os dados revelam que os aeronautas identificam-se com suas tarefas. A variável Identidade da Tarefa, descreve em que nível a tarefa requer que seja concluída toda uma porção identificável do trabalho, ou seja, executado o trabalho do início até o fim com vistas a obter um resultado palpável.

TABELA 1

COMPARAÇÃO DOS AERONAUTAS QUANTO AOS ESCORES QUE AVALIAM AS DIMENSÕES BÁSICAS DA TAREFA

Escore	Grupo	Medidas descritivas				p
		Mínimo	Máximo	Média	d.p	
Variedade de Habilidades	Comandante	1,5	7,0	5,8	1,1	< 0,001 A = B > C
	Co-piloto	2,0	7,0	5,4	1,3	
	Comissário	1,0	7,0	3,7	1,5	
Identidade da Tarefa	Comandante	1,0	7,0	5,3	1,3	< 0,001 A > B = C
	Co-piloto	2,0	7,0	4,7	1,2	
	Comissário	1,5	7,0	4,8	1,2	
Significância da Tarefa	Comandante	2,0	7,0	6,3	0,9	< 0,001 A > B = C
	Co-piloto	3,0	7,0	5,8	1,2	
	Comissário	1,5	7,0	5,8	1,6	
Autonomia	Comandante	2,0	7,0	5,2	1,2	< 0,001 A > B > C
	Co-piloto	2,0	7,0	4,6	1,0	
	Comissário	1,0	7,0	4,3	1,2	
Feedback do próprio trabalho	Comandante	2,0	7,0	5,5	1,2	0,002 A > B > C
	Co-piloto	3,0	7,0	5,3	1,0	
	Comissário	1,0	7,0	5,1	1,2	
Feedback do chefe e colegas	Comandante	2,5	7,0	5,3	1,3	0,137 A = B = C
	Co-piloto	2,0	7,0	5,1	1,4	
	Comissário	1,0	7,0	5,1	1,4	
Inter-relacionamento	Comandante	2,0	7,0	6,3	0,9	0,003 B > A = C
	Co-piloto	2,0	7,0	5,8	1,1	
	Comissário	3,0	7,0	6,3	0,9	

Nota - O valor de p (probabilidade de significância) na tabela refere-se ao teste de Kruskal-Wallis.

Legenda - A → Comandante B → Co-piloto C → Comissário

Fonte - Moraes et al. (1998)

Os aeronautas revelam boa percepção do Significado da Tarefa, que mede em que nível a tarefa tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas, sejam elas pertencentes à organização ou ao ambiente externo. O Inter-relacionamento, grau que o trabalho requer que o empregado lide diretamente com outras pessoas, incluindo clientes, é um dos motivos de satisfação dos aeronautas.

Com relação à variável Autonomia, nível em que a tarefa proporciona ao indivíduo substancial independência e liberdade para planejar a sua execução e para determinar a maneira de executá-la, os aeronautas encontram-se satisfeitos.

A própria execução das atividades de trabalho fornece informações diretas e claras sobre a efetividade do seu desempenho como o aeronauta, o que é revelado pela variável Feedback do Próprio Trabalho. O aeronauta recebe dos supervisores e colegas informações claras sobre seu desempenho, a variável Feedback extrínseco confirma esta afirmativa.

Resultados relacionados ao estresse

Não somente o ambiente de trabalho no qual o indivíduo está inserido é o causador do estresse ocupacional. A vulnerabilidade individual aos fatores de pressão e às tensões existentes, aliadas às estratégias de combate ao estresse escolhidas pelo indivíduo, definem a manifestação do estresse, identificado por meio de sintomas específicos. Assim, a dinâmica do estresse organizacional passa por suas fontes, características individuais, estratégias de combate e efeitos da variável sobre o indivíduo e a

organização onde trabalha. As pressões no trabalho estão vinculadas a todo o conjunto de exigências, tanto físicas como psicológicas, ao qual o indivíduo está sendo submetido no ambiente onde desenvolve suas atividades. A tabela acima apresenta os resultados comparativos em relação aos três grupos de aeronautas estudados, no que se refere às fontes de pressão no trabalho.

Os dados revelam que existem diferenças significativas entre os escores de todas as variáveis que constituem fontes de pressão no trabalho, com exceção do Papel gerencial que significa ter que gerenciar e supervisionar o trabalho de outras pessoas e o Ambiente e clima organizacional. Os dois fatores apresentam o mesmo nível de pressão para os aeronautas.

Com relação à Carga de trabalho, os dados revelam que a quantidade excessiva de atividades constitui-se em fonte de pressão para comandantes e co-pilotos, e em maior grau para comissários.

O relacionamento vertical e horizontal dentro das companhias aéreas, é descrito através da variável Inter-relacionamento. Este, por sua vez, faz parte das fontes de pressão dos profissionais amostrados.

As demandas do trabalho em detrimento da vida particular dos aeronautas é fonte de pressão, o que é identificado pela variável Equilíbrio entre a Vida Pessoal e Profissional.

Quanto à Responsabilidade individual, verificou-se que constitui igualmente em fonte de pressão para comandantes e co-pilotos, e em menor grau para comissários.

Em relação às fontes de pressão:

TABELA 2

COMPARAÇÃO DOS AERONAUTAS QUANTO AOS ESCORES QUE AVALIAM AS FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO

Escore	Grupo	Medidas descritivas				P
		Mínimo	Máximo	Média	d.p	
Carga de trabalho	Comandante	1,5	6,0	4,3	1,0	0,001 A = B < C
	Co-piloto	1,8	6,0	4,3	0,8	
	Comissário	1,5	6,0	4,7	0,9	
Inter-relacionamento	Comandante	2,0	6,0	4,7	0,9	0,041 A = B < C
	Co-piloto	1,5	6,0	4,6	0,8	
	Comissário	1,1	6,0	4,9	0,8	
Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional	Comandante	1,2	5,7	3,9	0,8	< 0,001 A = B < C
	Co-piloto	1,5	5,7	3,9	0,9	
	Comissário	1,0	6,0	4,2	0,9	
Papel gerencial	Comandante	1,3	6,0	4,1	1,0	0,972 A = B = C
	Co-piloto	1,8	6,0	4,1	0,9	
	Comissário	1,5	6,0	4,1	0,9	
Responsabilidade individual	Comandante	1,0	5,8	3,9	0,9	0,031 A = B < C
	Co-piloto	1,0	6,0	4,0	0,7	
	Comissário	1,0	6,0	4,1	0,9	
Manter-se atualizado	Comandante	1,3	5,5	3,3	0,8	0,008 A = B = C
	Co-piloto	1,5	5,3	3,5	0,8	
	Comissário	1,0	5,0	3,6	0,8	
Falta de possibilidade de crescimento	Comandante	1,3	5,8	4,0	0,8	0,010 A < B = C
	Co-piloto	1,5	6,0	4,2	0,8	
	Comissário	2,0	6,0	4,2	0,8	
Ambiente e clima organizacional	Comandante	1,3	6,0	4,0	0,9	0,137 A = B = C
	Co-piloto	1,5	6,0	4,0	0,8	
	Comissário	1,3	6,0	4,2	1,0	

Nota - O valor de p (probabilidade de significância) na tabela refere-se ao teste de Kruskal-Wallis.

Legenda - A → Comandante B → Co-piloto C → Comissário

Obs.: O escore de pressão geral no trabalho foi encontrado através da média das variáveis acima.

Fonte - MORAES et al. (1998)

A falta de possibilidade de crescimento e a necessidade de manter-se atualizado apresentam-se como fontes de pressão mais intensas para co-pilotos e comissários do que para comandantes.

Em relação aos mecanismos de combate ao estresse:

Estratégias de combate ao estresse são iniciativas que a pessoa adota para lidar com algum evento ou situação negativa. Já o estilo de combate se refere a qualquer tipo de padrão adotado pelo indivíduo ao longo do tempo, onde se mantém uma certa constância de atitudes.

O gerenciamento do estresse ocupacional através do Suporte social e Racionalização do trabalho, são iniciativas tomadas pelo indivíduo e não pela organização. Na primeira, o

indivíduo busca auxílio fora da instituição. No segundo caso, busca meios mais agradáveis para desempenhar suas tarefas

TABELA 3

COMPARAÇÃO DOS AERONAUTAS QUANTO AOS ESCORES QUE AVALIAM A FORMA DE LIDAR COM A PRESSÃO

Escore	Grupo	Medidas descritivas				P
		Mínimo	Máximo	Média	d.p	
Racionalização do Trabalho	Comandante	1,0	6,0	4,0	0,9	0,001 B > A = C
	Co-piloto	2,8	6,0	4,2	0,7	
	Comissário	1,5	6,0	3,8	0,8	
Apoio (Suporte)	Comandante	1,0	6,0	3,6	1,0	< 0,001 A < B = C
	Co-piloto	2,3	6,0	4,0	0,9	
	Comissário	2,4	6,0	4,0	0,9	

Nota - O valor de p (probabilidade de significância) na tabela refere-se ao teste de Kruskal-Wallis.

Legenda - A → Comandante B → Co-piloto C → Comissário

Fonte - Moraes et al. (1998)

As variáveis que avaliam a maneira de se lidar com o estresse são a Racionalização do Trabalho e o Suporte Social. Os Co-pilotos apresentam um escore de Racionalização do Trabalho significativamente superior aos escores dos Comandantes e Comissários, porém esses últimos não diferem significativamente entre si. Em relação ao Suporte Social — estratégia de combate ao estresse caracterizada pela busca de apoio externo —, os Comandantes apresentaram escores significativamente inferiores aos demais grupos, entretanto os Co-pilotos e Comissários apresentaram escores semelhantes entre si.

⇒ Quanto às manifestações do estresse

A manifestação do estresse ocupacional pode ser resumida de duas formas — através dos sentimentos do trabalhador em relação a sua atividade profissional e por meio de seu estado de saúde.

O estresse pode provocar no ambiente de trabalho a insatisfação com as tarefas do dia-a-dia e/ou a insatisfação com a organização. Em relação à saúde do trabalhador, ele deixa conseqüências físicas e mentais. Procurou-se avaliar tais conseqüências em relação ao posto ocupado pelos indivíduos.

TABELA 4

COMPARAÇÃO DOS AERONAUTAS QUANTO AOS ESCORES QUE AVALIAM A SATISFAÇÃO COM A ATIVIDADE

Escore	Grupo	Medidas descritivas				p
		Mínimo	Máximo	Média	d.p	
Satisfação com o trabalho	Comandante	1,0	6,0	4,0	0,9	0,001 A > B > C
	Co-piloto	1,5	6,0	3,8	1,1	
	Comissário	1,2	6,0	3,6	1,0	
Satisfação com a organização	Comandante	1,0	5,5	3,0	1,1	0,619 A = B = C
	Co-piloto	1,0	5,3	2,9	1,0	
	Comissário	1,0	5,8	2,8	1,1	

Nota - O valor de p (probabilidade de significância) na tabela refere-se ao teste de Kruskal-Wallis.

Legenda - A → Comandante B → Co-piloto C → Comissário

Fonte - MORAES et al. (1998)

No que se refere à satisfação com o trabalho em si, verificou-se que os aeronautas, de um modo geral, estão satisfeitos. Em outras palavras, se identificam com as atividades que exercem.

Por outro lado, quanto à satisfação com a organização, observou-se que a maioria dos aeronautas encontra-se insatisfeita, não havendo diferenças

significativas entre as categorias pesquisadas. Esta variável avalia a estrutura organizacional em que todos estão inseridos e sua relação com o indivíduo. A insatisfação com a organização, manifestada pelos aeronautas, ilustra uma dificuldade em promover a humanização dentro do ambiente de trabalho, por parte das companhias aéreas.

TABELA 5

COMPARAÇÃO DOS REFLEXOS DO ESTRESSE SOBRE A SAÚDE DOS AERONAUTAS

Escore	Grupo	Medidas descritivas				p
		Mínimo	Máximo	Média	d.p	
Sintomas	Comandante	2,2	5,9	4,1	0,9	< 0,001 A = B > C
	Co-piloto	2,2	5,7	4,2	0,8	
	Comissário	2,2	5,7	3,6	0,9	

NOTA - O VALOR DE P (PROBABILIDADE DE SIGNIFICÂNCIA) NA TABELA REFERE-SE AO TESTE DE KRUSKAL-WALLIS.

Legenda - A → Comandante B → Co-piloto C → Comissário

Fonte - MORAES et al. (1998)

Os reflexos do estresse na saúde do indivíduo podem surgir ao mesmo tempo em que ocorrem suas manifestações sobre a organização. De forma geral, as variáveis estressantes do ambiente organizacional refletem de maneira negativa na saúde física e/ou mental do indivíduo, podendo provocar perdas à organização, com reflexos no resultado do trabalho.

A grande maioria dos comandantes e co-pilotos apresentam um índice de sintomas de estresse pouco mais elevado que os comissários, sendo que profissionais destas categorias afirmaram não se preocupar durante todo o tempo com seus problemas e com a opinião alheia. Este escore não é elevado numericamente mas em relação a outras pesquisas, revela-se significativo uma vez que a simples existência dos sintomas demonstram a presença de deficiências organizacionais. Uma parcela significativa dos comissários demonstrou a presença de estresse. Os profissionais desse grupo demonstraram-se inseguros e em estado de pânico, quando as tarefas que realizam começam a dar errado ou quando tarefas simples

se avolumam e eles se sentem sobrecarregados. Talvez porque as tarefas devem ser feitas dentro de um limite de tempo rigorosamente controlado.

8 – CONCLUSÃO

As pesquisas sobre QVT, atualmente, são realizadas com o intuito de promover a humanização do ambiente organizacional através da melhoria das condições globais de trabalho, destacando o cargo, as políticas da organização, a interação dos empregados com os colegas, e também a interação entre setores (SANT'ANNA, 1997).

A fragilidade das políticas organizacionais foi um dos achados desta pesquisa, revelando a carência de um projeto de trabalho adequado para o indivíduo, objetivo real e concreto dos processos de melhoria da QVT. Acredita-se que um empregado satisfeito atuará de forma a beneficiar a organização. Por outro lado, a insatisfação com a organização provoca atitudes negativas tais como a agressão, a hostilidade, a sabotagem, o roubo, a

violência, e retenção de resultados, entre outros. Em muitos casos, as variações do comportamento (por exemplo, sabotagem ou roubo) podem ter a finalidade de retaliação ao empregador por injustiças reais ou imaginárias.

Empregados insatisfeitos com o baixo nível de qualidade de vida no trabalho, são os principais agentes das ações prejudiciais. Por outro lado, falhas ocorridas sem a intenção de prejudicar a empresa também podem ocorrer por diversos motivos. Os estudos sobre o estresse ocupacional cuida de investigar as causas e conseqüências de atitudes cometidas por pessoas estressadas ou sob a influência de fatores de pressão que podem conduzi-las ao estresse.

Os achados da pesquisa incluem uma grande quantidade de fontes de pressão sobre os aeronautas, tais como, Carga de trabalho, Inter-relacionamento, Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, Papel gerencial, Responsabilidade individual, Falta de possibilidade de crescimento e Ambiente e clima organizacional inadequados. Foram encontrados indícios de sintomas de estresse, aliados a uma forte afinidade entre as pessoas e seu trabalho. Talvez seja por essa afinidade que o estresse ainda não tenha se desenvolvido nos aeronautas.

A relação de causa e efeito entre QVT e estresse pode então ser aplicada, pois um alto nível de identidade da tarefa fornece a chance de se executar atividades com certo nível de prazer, combatendo o estresse. Por outro lado, a utilização de métodos de combate ao estresse como Racionalização do trabalho e Suporte social, foi uma das

constatações mais marcantes da pesquisa, o que pode ser mais uma das possíveis explicações para a não incidência de níveis altos de estresse.

Uma das características mais marcantes do ser humano é sua capacidade de adaptação à situações adversas. Quanto maior o desafio, maior será a quantidade de defesas que as pessoas procuram para enfrentá-los. Assim, a presença de fontes de pressão não implica necessariamente no surgimento de sintomas de estresse, pois o homem tenta adaptar-se a todos os momentos a novos desafios e mudanças, construindo instrumentos de sobrevivência cada vez mais novos e sofisticados. Essa característica humana não deve, no entanto, incentivar as organizações a negligenciar suas necessidades. Ao fazê-lo, elas correm o risco de criar a insatisfação de seus empregados e gerar comportamentos inadequados que podem provocar erros durante a execução das atividades, causando sérios danos para a organização como um todo.

Como metodologia de análise optou-se pelo enfoque descritivo, uma vez que os dados obtidos até o momento apresentaram grande equilíbrio em relação às variáveis estudadas. Desta forma, os estudos relativos a esta pesquisa, continuam a ser desenvolvidos e aprofundados, visando relacionar as variáveis de QVT e estresse às características pessoais, tais como mecanismos de combate ao estresse, propensão, estilo de vida e grau de competitividade, que serão objetos de novos artigos.

BIBLIOGRAFIA

- ALBRECHT, K.** *O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.* Rio de Janeiro : Zahar, 1990. 291p.
- ARROBA, T. J. K.** *Pressão no trabalho-stress: um guia de sobrevivência.* São Paulo : McGraw-Hill, 1988. 248 p.
- COOPER, et al.** *Occupational stress indicator: test sources of pressure in job.* Cidade : Windsor, 1988. 45p.
- _____. *Occupational stress indicator management Guide.* Cidade : Editora, NFER - Nelson, Windsor, 1988. 189.p.
- COUTO, Hudson de A.** *Stress e qualidade de vida dos executivos.* Rio de Janeiro : COP, 1987. 189 p.
- _____. Stress organizacional: sua importância e consequência para a produtividade e saúde das pessoas. *Informação profissional de RH*, Belo Horizonte : v. 24, p. 44-49, 1982.
- DEJOURS, C.** *A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho.* São Paulo : Cortez : Oboré, 1992. 163p.
- GOLDBERG, Philip.** *A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse.* Rio de Janeiro : Guanabara, 1986. 272.p.
- GREENWOOD, E.** *Metodologia de la investigacion social.* Buenos Aires : Paidós, 1973. 126.p.
- HACKMAN, J. R., LAWLER, E.E.** Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, v. 55, n. 3, p. 259-285, June 1971.
- HACKMAN, J. R., OLDHAM, G.** Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.
- LAZARUS, R.S.** *Psychological stress and the coping process.* New York : McGraw Hill, 1966. 466p.
- MAYO, E.** *Problemas humanos de uma civilizacion industrial.* Buenos Aires : Nueva Vision, 1959. 170 p.

- MARQUES, A. L.** A competitividade no terceiro milênio: transcendendo a competição. In: CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO (7. : 1998 : Rio de Janeiro). *Anais*. Rio de Janeiro : COPPEAD/UFRJ, 1998. (CD-Rom)
- _____. Condições de trabalho e identidade de classe de profissionais e gerentes brasileiros. *Revista Ensaios de Administração*, Belo Horizonte, v 8., n. 01, p.01 - 15, jan. 1998.
- _____. O engenheiro brasileiro hoje - sua autonomia, autoridade técnica, estratégias das empresas . *Tendências do Trabalho*. São Paulo, Ed. Tama, v. 1, n. 248, p. 19-24
- _____. Reflexões sobre o papel gerencial: um perfil modernizador. In: ENANGRAD, (9 : 1998 : Itu, SP). *Anais*. São Paulo : Editora, 1998. (CD-Rom)
- MORAES, L.F.R., KILIMNIK, Zélia M.** *As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress: uma análise em profissões de impacto na sociedade*. Belo Horizonte : UFMG, 1992. 204 p. (Relatório de pesquisa).
- MORAES, L.F.R., et al.** As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress: uma análise em profissões de impacto na sociedade. In: ENANPAD, (16. : 1990 : Cidade, SC). *Anais....* Belo Horizonte : ANPAD, 1990. p.168 -.181.
- _____. *Qualidade de vida e estresse organizacional: um estudo comparativo em profissões de risco*. Belo Horizonte : UFMG, 1998. 241 p. (Relatório de Pesquisa).
- NADLER, D., LAWLER, E.** Quality of work life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, Cidade, v. 1, n. 11, p. 20-30, Winter 1983.
- SANT'ANNA, A. de S.** *Fatores de pressão e insatisfação em áreas de atendimento ao público: um estudo de casos em empresa mineira do setor de serviços*. Belo Horizonte : UFMG, CEPEAD/FACE, 1997.321.p. (Dissertação de Mestrado).
- SCHEIN, E.** *Psicologia organizacional*. Rio de Janeiro : Prentice-Hall, 1982. 258.p.
- SELYE, H.** *The stress of life*. New York : McGraw-Hill, 1956. 324p.
- _____. *Stress without distress*. Filadélfia: Lipiincott, 1974. 193 p.
- TRIST, E. , BAMFORT, K.** *Some social and psychological consequences of the long wall method of coal getting*. *Human Relations, London*, v. 4, p. 3 – 38, 1951.