



Avaliação da Satisfação e Estresse no Trabalho entre Funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição no Rio de Janeiro

Job Satisfaction and Stress Evaluation among Employees of a Food and Nutrition Unit in Rio de Janeiro.

Fabio da Silva Gomes^{1*}
In Memoriam Marília Alves de Paiva Miguez²

¹Escola Nacional de Ciências Estatísticas, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
²Instituto de Nutrição, Centro Biomédico, Universidade do Estado do Rio de Janeiro
³Rua André Cavalcanti 106, 1º andar, sala 109 Bairro de Fátima
20231-050 - Rio de Janeiro, RJ - Brasil
E-mail: fabiogomes@ibge.gov.br
*Correspondência para: F.S. GOMES

Resumo

Considerando a importância da promoção da saúde do trabalhador como compromisso do empregador e sua influência sobre os serviços prestados pelo empregado, objetivou-se avaliar o nível de satisfação, condições de demanda e controle psicológicos e apoio social entre funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição. Foram entrevistados 29 funcionários. Para a avaliação de indicadores de satisfação no trabalho, demanda e controle psicológico e apoio social, utilizou-se um questionário reduzido. A análise do desgaste psicológico foi feita utilizando-se o modelo teórico bidimensional de Demanda-Controlle proposto por Robert Karasek. A grande maioria dos entrevistados demonstrou estar satisfeita com o trabalho. O desgaste psicológico entre os funcionários se apresentou alto, apesar do suporte fornecido pelo amplo apoio social, resultante do bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, do apoio dos colegas e da satisfação em trabalhar com os colegas. Os resultados apontam para a necessidade de construção de um modelo tridimensional que inclua a participação do apoio social na análise do desgaste psicológico.

Palavras-chave: estresse, trabalho, satisfação no trabalho, saúde, serviços de alimentação.

Abstract

Considering the importance of worker's health promotion as an employer liability and its influence on employee services, this paper aimed to evaluate the satisfaction level, demand and control conditions and social support among employees of a food and nutrition unit. Twenty-nine employees were interviewed. To evaluate work satisfaction, psychological demand and control and social support indicators, a short version questionnaire was used. The analysis was conducted by using the Demand-Control, a bi-dimensional theoretical model proposed by Robert Karasek. The great majority of interviewed employees have showed to be satisfied with their jobs. The psychological wear among employees were high, in spite of the support provided by the social environment, as a result from good interpersonal relationship at the work environment, from the colleagues' support and from the satisfaction of working with their colleagues. The results point out the need of a three-dimensional model construction that includes social support into the psychological wear analysis.

Key words: stress, work, job satisfaction, health, food services.

-

Introdução

O estresse ocorre quando se percebem demandas externas maiores que seus próprios recursos; é o sentimento que busca promover o equilíbrio entre a demanda e a possibilidade. Corresponde às reações física e psicológica a essas situações de "desequilíbrio" que podem durar dez minutos ou dez anos. Essas situações podem ter surgido no passado, podem ter acabado de ocorrer, ou podem ainda estar por acontecer. Elas podem ser situações consideradas por todos como estressantes – perder um emprego ou alguém que se ama – ou podem ser situações consideradas estressantes para uns, mas empolgante

para outros – como a oportunidade de escalar o Monte Everest (HMS, 2005).

Os episódios de estresse de curta duração ou infreqüentes apresentam pouco risco. Contudo, a cronicidade das situações estressantes faz com que o corpo permaneça em constante estado de alerta, o que aumenta a taxa de desgaste dos sistemas biológicos. Em longo prazo, aumenta a fadiga e prejudica o corpo, comprometendo sua capacidade de ajustar-se e defender-se (Hurrell e Murphy, 1992).

O estresse no trabalho muitas vezes é equivocadamente confundido com o desafio. O objetivo do desafio é revigorar psicológica e fisicamente e motivar o apren-

dizado por novas habilidades. Mas este deixa de ser desafio quando se torna uma exigência de trabalho que não pode ser satisfeita, quando o relaxamento se torna esgotamento e um sentido de satisfação se converte em estresse (Hurrell e Murphy, 1998).

Algumas empresas partem do princípio de que condições estressantes de trabalho sejam um mal necessário à produtividade e lucratividade. Princípio que não considera maiores prejuízos, como a saúde do empregado, maiores períodos de licença médica, aumento do absenteísmo, atrasos e número de demissões (Hurrell e Murphy, 1992).

Nos anos 70, Robert Karasek, propôs um modelo teórico bidimensional que relacionava dois aspectos – demanda e controle no trabalho – ao risco de adoecimento (Alves *et al.*, 2004). De acordo com esse modelo, escores médios são alocados em quatro quadrantes de forma a expressar as relações entre demandas e controle (Figura 1). A coexistência de grandes demandas psicológicas com baixo controle sobre o processo de trabalho gera *alto desgaste (job strain)* no trabalhador, com efeitos nocivos à sua saúde. Também nociva é a situação que conjuga baixas demandas e baixo controle (trabalho *passivo*), na medida em que pode gerar perda de habilidades e desinteresse. Por outro lado, quando altas demandas e alto controle coexistem, os indivíduos experimentam o processo de trabalho de forma *ativa*: ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos da-

nas. A situação “ideal”, de *baixo desgaste*, conjuga baixas demandas e alto controle do processo de trabalho (Theorell, 1996).

Este estudo visa a avaliar o grau de satisfação relacionado ao trabalho e desgaste psicológico no ambiente de trabalho, entre funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição (UAN) no Rio de Janeiro.

Casuística e Métodos

O estudo foi delineado assumindo um desenho quantitativo, moldado como estudo de caso com propósito descritivo-exploratório, dimensão temporal definida transversalmente, adotando os funcionários da UAN como unidade de análise.

A construção do questionário foi feita a partir da seleção de questões já validadas em outros estudos (Theorell e Karasek, 1996; Theorell, 2000) e adaptadas para o português (Alves *et al.*, 2004). Foram avaliados indicadores dos (1) sentimentos de satisfação e determinantes desses, (2) demanda psicológica, (3) controle psicológico e (4) apoio social. A escala tipo Likert (1-4), foi utilizada para definição de opções de resposta.

A UAN estudada fornece cerca de 3.100 refeições diariamente, conta com serviço terceirizado, e possui 60 funcionários no total. Destes, 29 foram selecionados por meio de uma amostra aleatória estratificada de estágio único com alocação proporcional. Para a seleção da amostra, foi utilizado o cadastro de funcionários da UAN,

observando as categorias de atividade para garantir a representatividade das diferentes ocupações e a proporcionalidade da amostra em relação à população.

Os cargos da UAN representados pelos 29 entrevistados durante a avaliação realizada são: nutricionista (4), auxiliar de estoque (1), operador de máquina registradora (2), auxiliar de copa/cozinha (8), cozinheiro (2), segurança (1), auxiliar de serviços gerais (3), ajudante de copa/cozinha (2), magarefe (1), encarregado (2), chefe de cozinha (1), técnico da manutenção (1) e estoquista (1). As entrevistas foram realizadas entre junho e julho de 2004, a partir da obtenção do consentimento livre e esclarecido dos participantes.

Os indicadores de demanda e controle psicológico foram avaliados utilizando o modelo adaptado de Theorell, proposto por Karasek para determinação de desgaste psicológico (Theorell e Karasek, 1996).

A consolidação, sistematização e análise dos dados foram realizadas em linguagem e ambiente R 2.0.1 (R, 2004).

Para avaliação da hipótese de associação entre o suporte social e a satisfação com o trabalho, foi utilizado o Qui-Quadrado (χ^2) como estatística de teste, fixando o nível de significância em 5% ($\alpha = 0,05$) com um grau de liberdade ($\text{í} = 1$) para definição das áreas de rejeição e aceitação.

A fim de quantificar e avaliar a relevância das associações, foi calculada – em complemento à análise de significância de associação – a razão de vantagens, mais

conhecida como *odds ratio* (OR) e indicada como medida de associação para estudos transversais (ERIC, 1999).

O gráfico de estrelas foi utilizado para identificar padrões de semelhança entre as unidades de análise investigadas – nesse caso, funcionários de uma UAN – e caracteriza-se como uma análise gráfica multivariada, que permite avaliar um conjunto de duas ou mais variáveis simultaneamente (Johnson e Wichern, 2002). Assim, o método foi aplicado como alternativa de análise ao modelo de demanda e controle com incorporação do apoio social.

Resultados

O sentimento relacionado à satisfação com o trabalho atingiu seu grau máximo (muito satisfeito) em apenas 6,9% das entrevistas, mas a grande maioria (79,3%) dos funcionários se diz satisfeita com seu trabalho. Somente quatro funcionários se declararam pouco satisfeitos ou insatisfeitos com o trabalho (Tabela 1).

A avaliação dos determinantes que contribuem para formulação do conceito de satisfação particular, como a adequação da remuneração, indicou os principais motivos para o distanciamento entre a realidade e uma maior satisfação: (1) o salário – considerado pouco satisfatório por 58,6% dos entrevistados e (2) as condições de trabalho adversas – apontadas por 13,8% como limitantes de uma maior satisfação no trabalho (Tabela 1).

TABELA 1 – Satisfação no Trabalho

	n = 29	fi	fr
<i>Grau de satisfação no trabalho</i>			
Muito satisfeito		2	6,9%
Satisfeito		23	79,3%
Pouco satisfeito		3	10,3%
Insatisfeito		1	3,4%
<i>O que te faria mais satisfeito?</i>			
Melhor salário		16	55,2%
Visual do ambiente mais agradável		1	3,4%
Trocar a cadeira de trabalho		1	3,4%
Tempo para descanso		1	3,4%
Melhor equipe para trabalhar		1	3,4%
Gratificação		1	3,4%
Redução carga horária		1	3,4%
Mais funcionários para a área onde atuo		1	3,4%
<i>Salário</i>			
Muito satisfatório		1	3,4%
Satisfatório		5	17,2%
Pouco satisfatório		17	58,6%
Insatisfatório		6	20,7%

fi = frequência absoluta
fr = frequência relativa
n = total de entrevistados

A avaliação do desgaste psicológico por meio de indicadores de demanda e controle psicológico apontou para uma alta demanda psicológica entre a maior parte da população (65,5 – 93,1%) e um controle mais baixo (6,9 – 58,6%), o que caracteriza, portanto, um alto desgaste psicológico dos funcionários (Tabela 2) (Figura 1).

TABELA 2 – Demanda e controle psicológico

	n = 29	fi	fr
<i>Frequência de realização de tarefas com muita rapidez</i>			
Frequentemente		15	51,7%
Às vezes		10	34,5%
Raramente		2	6,9%
Nunca ou quase nunca		2	6,9%
<i>Frequência com que o trabalho exige demais do trabalhador</i>			
Frequentemente		13	44,8%
Às vezes		12	41,4%
Raramente		2	6,9%
Nunca ou quase nunca		2	6,9%
<i>Frequência com que o trabalho exige que o trabalhador tome iniciativas</i>			
Frequentemente		17	58,6%
Às vezes		10	34,5%
Raramente		0	0,0%
Nunca ou quase nunca		2	6,9%
<i>Frequência de realização de atividades que requerem múltiplas repetições</i>			
Frequentemente		10	34,5%
Às vezes		9	31,0%
Raramente		6	20,7%
Nunca ou quase nunca		4	13,8%

fi = frequência absoluta
fr = frequência relativa
n = total de entrevistados

FIGURA 1 – Esquema do modelo de Demanda-Controlle de Karasek

		Demanda Psicológica	
		Baixa	Alta
Controle	Alto	Baixo desgaste	Ativo
	Baixo	Passivo	Alto desgaste

Adaptado de Theorell (1996) por Alves *et al.*

Entretanto, o suporte fornecido pelo ambiente social é apontado pelos indicadores avaliados (82,8 – 100%) como importante apoio para os indivíduos, e que possivelmente contribui para o maior controle psicológico, que em um nível de atividade individual é avaliado como baixo (Tabela 3).

A hipótese de associação entre o suporte social e a satisfação com o trabalho foi comprovada pela estatística de teste χ^2 ($\alpha = 0,05$; $n = 1$), que apresentou evidências

estatísticas suficientes para rejeitar a hipótese nula (ausência de associação) com um nível de significância de 5% ($\chi^2 = 5,12$; $\chi^2_c = 3,84$). A ordem de grandeza apresentada pela razão (OR) entre as vantagens (*odds*), foi expressa pela chance seis vezes maior (OR 6,25) de os funcionários estarem satisfeitos ou muito satisfeitos quando estes reconhecem o suporte fornecido pelo ambiente social como alto, quando comparados aos funcionários que identificam um baixo apoio social.

TABELA 3 – Apoio social

	n = 29	fi	fr
<i>Ambiente de trabalho calmo e agradável</i>			
Concordo totalmente		16	55,2%
Concordo mais que discordo		8	27,6%
Discordo mais que concordo		3	10,3%
Discordo totalmente		2	6,9%
<i>Boa relação interpessoal no ambiente de trabalho</i>			
Concordo totalmente		26	89,7%
Concordo mais que discordo		2	6,9%
Discordo mais que concordo		0	0,0%
Discordo totalmente		1	3,4%
<i>Pode contar com o apoio dos colegas de trabalho</i>			
Concordo totalmente		24	82,8%
Concordo mais que discordo		3	10,3%
Discordo mais que concordo		2	6,9%
Discordo totalmente		0	0,0%
<i>Se não estiver em um bom dia os colegas compreendem</i>			
Concordo totalmente		25	86,2%
Concordo mais que discordo		4	13,8%
Discordo mais que concordo		0	0,0%
Discordo totalmente		0	0,0%
<i>Relaciona-se bem com a chefia</i>			
Concordo totalmente		27	93,1%
Concordo mais que discordo		1	3,4%
Discordo mais que concordo		1	3,4%
Discordo totalmente		0	0,0%
<i>Gosta de trabalhar com os colegas</i>			
Concordo totalmente		27	93,1%
Concordo mais que discordo		2	6,9%
Discordo mais que concordo		0	0,0%
Discordo totalmente		0	0,0%

fi = frequência absoluta

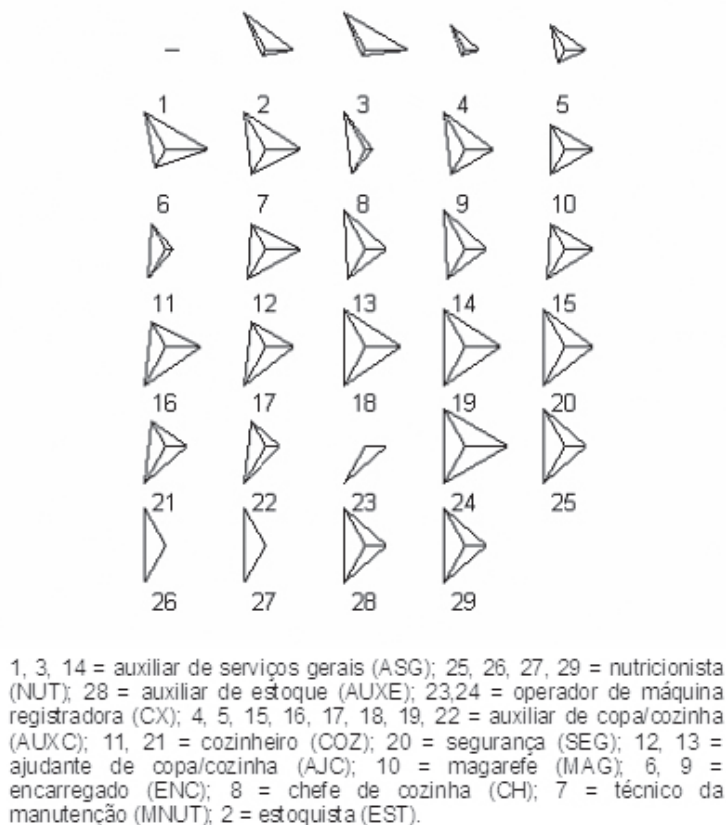
fr = frequência relativa

n = total de
entrevistados

O gráfico de estrelas (Figura 2) permite identificar a semelhança de características entre os indivíduos, no caso, no que

diz respeito à demanda, controle e apoio social, bem como o equilíbrio vetorial entre as variáveis.

FIGURA 2 – Decomposição vetorial demanda-controle-suporte



Dentre os diversos grupos que foram identificados, alguns indivíduos podem ser destacados. Em 2 e 3 observam-se indivíduos que apresentam um equilíbrio entre demanda e controle, mas baixo apoio social. São eles um estoquista e um auxiliar de serviços gerais (ASG) e, em 4, um

auxiliar de copa/cozinha (AUXC), apresentam decomposições vetoriais semelhantes, mas numa ordem de grandeza menor, o que o caracterizaria como um indivíduo mais passivo que os anteriores. O indivíduo 5 (AUXC) apresenta perfil semelhante a este último, com um acréscimo muito

irrelevante no apoio social e na demanda. Os indivíduos 7 (técnico da manutenção - MNUT) e 9 (encarregado - ENC) se diferenciam apenas pela demanda, pouco superior para o primeiro.

O grupo composto pelos indivíduos 10 (magarefe - MAG), 18 e 19 (AUXC), 20 (segurança - SEG) e 24 (operador de caixa registradora - CX) sugere o melhor equilíbrio vetorial entre as três variáveis, delineando uma figura que se aproxima de uma configuração triangular isósceles. Destacam-se apenas pequenas variações na demanda para o indivíduo 20 (demanda pouco menor) e na ordem de grandeza para o indivíduo 10.

Os indivíduos 12 (ajudante de copa/cozinha - AJC), 15, 16, 17 e 22 (AUXC) e 21 (cozinheiro - COZ) apresentam destacado apoio social e reduzido controle, em contraponto a uma maior demanda.

Os indivíduos 28 (auxiliar de estoque - AUXE) e 25, 26, 27 e 29 (nutricionista - NUT) apresentaram os vetores de representação do apoio social e controle expressivamente superiores, em contraponto à demanda.

Discussão

A automação de grandes plantas industriais, a produção em larga escala de produtos padronizados e uniformes para atender à “massa” e a rigorosa e inflexível divisão das atividades produtivas caracterizam o modelo fordista. Tal caracterização, sob a luz da teorização de fenômenos soci-

ais, promovida pela reflexividade moderna, conduz a uma série de (re)formulações teóricas no campo da investigação da vida social e divisão social do trabalho até os dias de hoje, incluindo muitos desses aspectos ao modelo produtivo adotado por unidades de alimentação institucional atuais. A administração científica da produção, inextricável desde o princípio, ao fordismo, marcada pelo (1) detalhamento das tarefas, observando habilidades específicas; pela (2) implementação do gerenciamento; (3) pelo distanciamento entre a produção e a elaboração/organização da idéia; e (4) pelo controle dos fluxos de produção incluindo o da matéria-prima, continua a reger o controle da produção de alimentos em larga escala.

Essa estrutura produtiva, associada a outros aspectos da sociedade industrial *avant garde* – como a concentração, centralização e controle de empreendimentos econômicos na estrutura do Estado-nação, o padrão corporativo de relações industriais, concentração geográfica e espacial de indivíduos e produção em cidades industriais e a promoção da cultura do “*ser moderno*” – caracterizou o “*capitalismo organizado*” que atingiu a maioria das sociedades ocidentais entre a década de 1870 e a Segunda Guerra Mundial (Lash e Urry, 1988). No entanto, ela nos remete a análises totalmente pertinentes e atuais que refletem a coexistências modernas.

Em seguida, observa-se que, por trás da magnificência de autogestão, integração e sucesso do modelo sucessor (pós-

fordista), há uma regência capitalista de estratégias mascaradas por reinvenções das fórmulas de acumulação do capital e recuperação do controle sobre a força de trabalho que havia se fortalecido dentro das grandes plantas industriais fordistas, conquistando leis trabalhistas que protegiam e davam poder aos trabalhadores. Afasta-se, inclusive, o argumento de que seria somente uma coincidência o fato das pequenas empresas terem deslanchado, justamente na década de 1970, quando leis como o *Statuto dei lavarotori* e outras ameaçavam as grandes indústrias, por concederem uma segurança quase absoluta no emprego e por permitirem que os sindicatos estabelecessem conselhos de fábricas dotados de grandes poderes, visto que essas pequenas empresas eram isentadas das principais cláusulas dessas leis (Kumar, 1995).

As implicações físicas e psicológicas das relações fordistas do trabalho também abarcam uma importante discussão sobre a modificação na estrutura produtiva da sociedade, que são porém pouco exploradas. Estas envolvem a (1) imobilidade hierárquica do funcionário, que aumenta a demanda psicológica que, associada à ausência de mecanismos de controle psicológico, como descanso, possibilidade de tomar iniciativas e não só seguir instruções, gera maior desgaste psicológico; (2) repetições incessantes que conduzem os trabalhadores ao desenvolvimento de lesões por esforço repetitivo; e (3) a impossibilidade de aprender e apreender novos conhecimentos e habilidades. Tais fatores conduzem

os trabalhadores ao estresse e insatisfação e deveriam conduzir os empregadores a uma reavaliação das condições impostas pelo “*contrato capital*”.

Outra face da imobilidade hierárquica vista pela ótica dos trabalhadores representa a insatisfação frente à impossibilidade de ascensão socioeconômica, visto que esses muitas vezes são sentenciados a trabalhar por toda vida numa única atividade. Isso demonstra que salários mais altos, melhores condições de trabalho e o cumprimento dos deveres aos trabalhadores pelos empregadores não são as únicas aspirações da classe. Isso poderia conduzir a um questionamento dos resultados obtidos no presente estudo, se não fosse considerada a precarização atual do trabalho, a qual teve como berço o pós-fordismo.

A terceirização passa a ser vista como uma estratégia de descentralização essencial à desincorporação exigida pela modernidade. E ao contrário do que se pretendia transparecer, a desfragmentação, paradoxalmente – como pretendia ser apresentada, visto que na realidade se tratava de uma estratégia extremamente previsível –, multiplica forças e, por conseguinte, une interesses e esforços que possuem uma direção comum: a reprodução do capital e do capitalismo. A terceirização desfragmenta a classe trabalhadora, que passa a exigir muito menos – um salário mais alto bastaria. Adicionalmente, a modernidade instala novos sistemas sociais (Giddens, 1990), baseados no

consumo interminável de necessidades insaciáveis, que demandam cada vez mais “um salário melhor”.

A decomposição vetorial demanda-controle-suporte demonstrou uma diferenciação por tipo de ocupação, identificando os nutricionistas como maioria dentre o grupo que apresenta menor desgaste psicológico. Em contraponto, o grupo que apresentou mais altas demandas contra um reduzido controle, apesar do alto apoio social, é composto por auxiliares de copa/cozinha, ajudante de copa/cozinha e cozinheiro. Este fato corrobora os achados de diversos estudos que demonstraram que o nível de estresse das pessoas é determinado por seu nível socioeconômico e educacional, implícitos na hierarquia ocupacional, e por variáveis macroeconômicas, além das características individuais (Araya *et al.*, 1998; Fenwick e Tausig, 1994; Trucco *et al.*, 1999; Williams e House, 1991).

Todos os diferenciais entre grupos ocupacionais encontrados por Trucco *et al.* (1999) em uma amostra de profissionais que trabalham para a saúde indicaram uma situação menos favorável para profissionais administrativos, de secretaria e auxiliares de enfermagem, em comparação com médicos, enfermeiros e outros profissionais de nível superior.

“Os estressores laborais e as características psicológicas das pessoas predizem de forma significativa, as manifestações do estresse à saúde e satisfação no trabalho, segundo a percepção dos próprios sujeitos” (Guic *et al.*, 2002, p. 8). O efeito

dos estressores é modulado por características pessoais que protegem ou tornam o indivíduo mais vulnerável ao estresse. Por essa razão, a exclusiva existência de estressores no ambiente de trabalho não configuraria uma situação que reúne elementos suficientes para provocar manifestações do estresse (Cooper e Marshall, 1978; Folkman e Lazarus, 1988; Lazarus, 1978).

Conclusão

A demonstração de satisfação com o trabalho pôde ser evidenciada entre a maior parte dos funcionários, mas não significa que estes tenham se acomodado, visto que há uma demanda por melhorias, relacionadas principalmente ao rendimento salarial e às condições de trabalho.

A alta demanda psicológica e o seu restrito controle – mais expressivo apenas na possibilidade de 3/5 dos funcionários de tomarem iniciativas no trabalho –, evidenciados nas atividades desenvolvidas pelos funcionários, fornecem as condições necessárias para promover o alto desgaste psicológico encontrado. Apesar disso, o ambiente social oferece aos indivíduos um importante suporte, o que pode de alguma forma compensar a insuficiência do controle psicológico relacionado às atividades de trabalho. Adicionalmente, os resultados demonstram que há uma associação entre o apoio social e a satisfação com o trabalho, a qual é inextricavelmente essencial à qualidade da produção e à saúde e qualidade de vida do trabalhador.

Há uma clara diferenciação entre os dois extremos da hierarquia de poder e comando, expressa por um menor desgaste na extremidade “superior” (nutricionistas) e maior desgaste na extremidade “inferior” (auxiliares de copa/cozinha, ajudante de copa/cozinha e cozinheiro).

A influência do apoio social sobre a demanda e controle psicológico na determinação do desgaste psicológico deve ser mais aprofundada, para que possa constituir modelo de avaliação que absorva as condições de suporte social. Seria importante que fosse identificada a contribuição do apoio social para inserção deste em um modelo de escala que não considerasse apenas duas extremidades opostas (demanda e controle), como faz o modelo bidimensional, mas que também incluísse um vértice regulador de ambos os pontos, configurando um modelo tridimensional. Análises complementares, mais detalhadas, sobre a dinâmica social do trabalho no campo da sociologia e da economia são imprescindíveis à ampliação da discussão interdisciplinar, no que tange à relação das novas roupagens das estruturas produtivas que envolvem o processo de produção de alimentos no campo da alimentação institucional.

Por fim, destaca-se a imprescindibilidade da avaliação das necessidades dos empregados e possibilidades dos empregadores, a fim de promover a maior ou plena (se é que esta existe) satisfação no trabalho e, conseqüentemente, o gozo de melhores serviços e oferecimento de melhores produtos.

Agradecimentos

In memoriam: a Marília Alves de Paiva Miguez, pela incondicionalidade de seu apoio e pela riqueza de suas contribuições intelectuais. Pelo cumprimento de seu papel de multiplicadora e educadora em plenitude, pelo exemplo didático-pedagógico e de vida. Ternos e eternos agradecimentos.

Referências

- ALVES, M. G. M. *et al.* Versão resumida da “job stress scale”: adaptação para o português. *Rev. Saúde Públ.*, v. 38, n. 2, p. 164-171, abr 2004.
- ARAYA, R.; ROJAS, G.; LEWIS, G. Desórdenes mentales comunes, depresión y salud pública. *Rev. Méd. Chile*, v. 126, n. 5, p. 582-589, mai 1998.
- COOPER, C.; MARSHALL, J. Sources of Managerial and White Collars Stress. In: COOPER, C.; PAYNE, R. (Eds.) *Stress at Work*. New York: John Wiley e Sons, 1978. p. 81-105.
- EPIDEMIOLOGIC RESEARCH E INFORMATION CENTER (ERIC). Cross-Sectional Studies. *ERIC Notebook*, v. 7, p. 1-4, Nov 1999.
- FENWICK, R.; TAUSIG, M. The macroeconomic context of job stress. *J. Health Soc. Behav.*, v. 35, n. 3, p. 266-282. Sep. 1994.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. Coping as a Mediator of Emotion. *J. Pers. Soc. Psychol.*, v. 54, n. 3, p. 466-475, Mar 1988.
- GIDDENS, A. *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press; 1990.
- GUIC, E.; BILBAO, M. A.; BERTIN, C. Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Rev. Méd. Chile*, v. 130, n. 10, p. 1101-1112, out 2002.
- HARVARD MEDICAL SCHOOL EDITORIAL BOARD (HMS). *What is Stress?* Blue Bell: Aetna

- InteliHealth Inc., 2005. Disponível em: <http://www.intelihealth.com/IH/ihtIH/WSIHW000/24602/24605/288754.html?d=dmContent>
Acesso em: 10 jan 2006.
- HURRELL, J. J.; MURPHY, L. An Overview of Occupational Stress and Health. In: ROM, W. (Ed.) *Environmental and Occupational Medicine*. 2ed. Boston: Little, Brown e Co., 1992. p. 675-684.
- _____. Psychological Job Stress. In: ROM, W. (Ed.) *Environmental and Occupational Medicine*. 3ed. Philadelphia: Lippincott-Raven Publishers; 1998. p. 905-914.
- JOHNSON, R.; WICHERN, D. *Applied Multivariate Statistical Analysis*. 5ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2002.
- KUMAR, K. *From Post-Industrial to POST-modern Society: New Theories of the Contemporary World*. 2ed. Oxford: Blackwell Publishers; 1995.
- LASH, S.; URRY, J. *The End of Organized Capitalism*. Madison: University of Wisconsin Press; 1988.
- LAZARUS, R. A Strategy for Research on Psychological and Social Factors in Hypertension. *J. Human Stress*, v. 4, n. 3, p. 35-40, Sep. 1978.
- THE R DEVELOPMENT CORE TEAM. R [software]. Versão 2.0.1: A Language and Environment. The R Foundation for Statistical Computing, 2004.
- THEORELL, T. The Demand-Control-Support Model for Studying Health in Relation to the Work Environment: an Interactive Model. In: ORTH-GOMER, K.; SCHNEIDERMAN, N. (Eds.) *Behavioral medicine approaches to cardiovascular disease*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 1996. p. 69-85.
- THEORELL, T. Working Conditions and Health. In: BERKMAN, L.; KAWACHI, I. (Eds.) *Social Epidemiology*. New York: Oxford University Press, 2000. p. 95-118.
- THEORELL, T.; KARASEK, R.. Current Issues Relating to Psychosocial job Strain and Cardiovascular Disease Research. *J. Occup. Health Psychol.*, v. 1, n. 1, p. 9-26, Jan 1996.
- TRUCCO, M.; VALENZUELA, P; TRUCCO, D. Estrés ocupacional en personal de salud. *Rev. Méd. Chile*, v. 127, n. 12, p. 1453-1461, dez 1999.
- WILLIAMS, D.; HOUSE, J. Stress, Social Support, Control and Coping: a Social Epidemiological View. In: BADURA, B.; KICKBUSCH, I. (Eds.) *Health Promotion Research: Towards a New Social Epidemiology*. Copenhagen, WHO Regional Publications, European Series n° 37, 1991. p. 147-172.