

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COMUNITÁRIA
ESPECIALIZAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO

MARCO ADRIANNI PETRUCCI ZANOVELLO

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE ESTRESSE EM CONTROLADORES DE TRENS
DE UMA EMPRESA DE LOGÍSTICA**

CURITIBA

2012

Marco Adrianni Petrucci Zanovello

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE ESTRESSE EM CONTROLADORES DE TRENS
DE UMA EMPRESA DE LOGÍSTICA**

Artigo apresentado a Especialização em Medicina do Trabalho, do Departamento de Saúde Comunitária da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à conclusão do Curso.

Orientador: Prof. Edevar Daniel

CURITIBA

2012

RESUMO

O estresse ocupacional é considerado um importante fator de agravamento na saúde dos trabalhadores, é responsável pela queda de rendimento no trabalho, sendo gerado por um desequilíbrio entre o trabalhador e seu posto de trabalho. Este estudo tem como objetivo identificar os níveis de estresse dos controladores de trens de uma empresa de logística de Curitiba-PR.

Realizou-se um estudo de caráter descritivo, com análise quantitativa de dados, utilizando a versão validada e adaptada para o português do Job Scale Stress (Escala de Estresse no Trabalho), contendo 17 questões que avaliam demanda psicológica, discernimento intelectual, autoridade e apoio social. Participaram da pesquisa 82 trabalhadores responsáveis pelo funcionamento de linhas férreas e trens da empresa. Como resultado, foi demonstrado que os funcionários entrevistados apresentaram escore alto para a avaliação de demanda e controle (discernimento + autoridade) e escore baixo para avaliação de apoio social.

Os escores obtidos permitem-nos reconhecer um sofrimento psicológico e estresse no ambiente de trabalho. A pesquisa concluiu que uma adaptação e melhoria no convívio dos funcionários estudados fazem-se necessárias a fim de reduzir o nível de estresse no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Estresse, Saúde dos Trabalhadores, Controladores de Trens.

INTRODUÇÃO

Estresse pode ser definido como a soma de respostas físicas e mentais causadas por determinados estímulos externos, que permitem ao indivíduo superar determinadas exigências do meio ambiente e o desgaste físico e mental causado por esse processo.

Segundo a OMS, 90% da população mundial é afetada pelo estresse. Com esse dado, nota-se a importância do estudo e avaliação de fatores estressores que possam expor indivíduos a quedas na qualidade de vida e saúde.

O termo estresse foi utilizado pela primeira vez em 1936 pelo endocrinologista Hans Selye que o definiu como "reação não-específica do corpo a qualquer tipo de exigência", mas num sentido neutro – nem positivo nem negativo, ou seja, um indivíduo pode estar exposto a situação de estresse e possuir meios, sejam físicos ou psíquicos, para superá-la. Assim como estar exposto a fator de estresse e apresentar um desgaste físico e mental, determinando situação onde a exigência é superior aos meios para enfrentá-la.

O estresse ocupacional é uma realidade na maioria das empresas, sendo influenciado por diversos fatores, tais como: carga horária excessiva, cobrança de qualidade e prazos, troca de turnos, receio de ser demitido, condições de ambiente de trabalho, nível de salário, fatores pessoais, entre outros.

Indivíduos em um ambiente de trabalho podem encarar o estresse de maneira positiva e estimulante, que ocorre quando o mesmo é exposto a uma alta demanda psicológica, mas apresenta um bom discernimento de suas funções aliado a alta autoridade sobre suas atividades, mantendo o funcionário motivado a exercer suas funções habituais, situação esta considerada como ambiente de trabalho ativo.

Quando o fator estressante for encarado de maneira negativa, ou seja, alta demanda nas funções com baixo controle (discernimento + autoridade), o estresse pode causar desgastes (físicos e psicológicos), tornando-se nocivo à saúde do empregado.

Baixas demandas no ambiente de trabalho, associadas a baixo controle de suas funções, pode ser considerado como ambiente de trabalho passivo, quando o indivíduo pode perder interesse e habilidades, o que também gera riscos à saúde.

Outro fator determinante no nível de estresse ocupacional é o apoio social em ambiente de trabalho, que reflete a convivência dos funcionários, tanto entre si quanto entre seus chefes. Assim, quanto menor o apoio social, maior o nível de estresse, podendo também gerar consequências à saúde.

As principais manifestações na saúde do indivíduo exposto a situação de estresse negativo podem ser somatizadas como: distúrbios gastrointestinais, náuseas, cefaleia, alterações cardiovasculares, hipertensão arterial, alterações imunológicas, entre outras. Portanto a importância de se identificar os fatores

de estresse no trabalho, a fim de minimizá-los, proporcionando manutenção e melhoria na saúde e qualidade de vida dos trabalhadores.

Empresas de logística tem o papel de administrar qualquer tipo de negócio de forma integrada e estratégica, de planejar e coordenar todas as atividades, programar e controlar eficazmente todo o processo de produção, procurando sempre a satisfação do cliente, ou seja, uma ferramenta gerencial essencial que as empresas têm que ter para obter maior ganho de mercado em relação ao seu concorrente.

Com isso, observa-se nestas empresas grande cobrança de prazos curtos e alta qualidade de serviços que recai sobre os empregados na área de logística.

Durante avaliações ocupacionais (exames periódicos, demissionais, troca de função) em uma empresa de logística de Curitiba – PR, a América Latina Logística, onde o transporte de cargas de clientes é realizado na sua maioria através de trens (aproximadamente 250 trens), identificou-se que os controladores de trens da empresa são submetidos a situações estressantes, como troca de turnos, insatisfação salarial, cobrança dos chefes, convivência em ambiente de trabalho desfavorável.

A atividade de controlador de trem se difere da função do maquinista. Esta função faz analogia com o controlador de tráfego aéreo e o piloto do avião. Entre as responsabilidades dos controladores está: acompanhamento e controle de 250 trens on-line 24 horas por dia, autorização de rotas, gerir vagões em pátios e terminais, atender clientes (recebendo reclamações, consultas e sugestões), tomar controle dos trens em caso de saída de limites de rotas ou excesso de velocidade, conferir alterações na temperatura dos trilhos em tempo real, conferir e gerenciar atrasos durante percurso, estabelecer relatórios periódicos.

Os funcionários responsáveis pelo controle dos trens se localizam em um ambiente computadorizado de monitoração on-line, chamado de CCO (Centro de Controle Operacional), e são divididos nas seguintes funções: **técnico de operações** (audita processos de operações ferroviárias, avaliando o desempenho dos trens e da via, realizando testes de eficiência para avaliar a sua condução e recomendar reciclagem operacional de maquinistas), **supervisor de operações** (elaboração de relatórios, manuseio e separação da

documentação fiscal, emissão de avisos de chegada e coleta de aceites, atendimento de clientes e realização de treinamentos em pátios e clientes), **coordenador de operações** (programa, orienta e controla atividades. Acompanha, avalia necessidades e supre equipe com informações e outros recursos necessários às atividades; levanta e analisa informações quantitativas e qualitativas. Contata clientes, pesquisa satisfação, negocia e orienta medidas para a manutenção/melhoria da qualidade dos serviços prestados), **analista de operações** (levanta e analisa informações quantitativas e qualitativas. Articula atividades com outras áreas, fornecedores externos e cliente. Verifica necessidades e oportunidades de melhoria de qualidade e aumento de produtividade e propor ações específicas) e **controladores de trens** (coordenam a circulação de trens e veículos ferroviários de manutenção. Controlam e programam horários de circulação de trens. Administram estação e controlam atividades de pátios terminais. Operam equipamentos e sistemas elétricos).

Este trabalho tem como objetivo avaliar o nível de estresse dos controladores de trens de uma empresa de logística de Curitiba, traçando um perfil dos funcionários e propor formas de prevenção e melhorias no setor de trabalho.

MATERIAL E MÉTODOS

Estudo descritivo de abordagem quantitativa, realizado no CCO (centro de controle operacional) da América Latina Logística – Malha Sul – Curitiba/PR, autorizado pela Gerente de Gente da empresa, com parecer favorável pelo Comitê de Ética e Pesquisa da UFPR em 23 de janeiro de 2012.

A população do estudo constitui de 140 funcionários do CCO, divididos entre técnicos operacionais, supervisores de operações, coordenadores de operações, analistas de operações e controladores de movimento de trens. Ao todo foram convidados a participar da pesquisa os 140 funcionários que atuam no Centro de Controle operacional da empresa, sendo distribuídos 140 questionários, excluídos aqueles devolvidos sem o termo de consentimento livre e esclarecido assinado e os questionários devolvidos em branco. Os questionários foram entregues aos funcionários dos três turnos: diurno,

vespertino e noturno. Não havendo diferenças de funções e responsabilidades entre os turnos.

Os dados foram colhidos nos meses de fevereiro e março de 2012 através de questionário com perguntas relacionadas à: sexo, idade, cargo na empresa, tempo de atuação neste cargo, prática de atividades físicas, etilismo, tabagismo e comorbidades. Além de Escala de Estresse no Trabalho – *Job Stress Scale*.

A versão validada e adaptada para o português do *Job Stress Scale* é constituída de 17 questões, divididas entre: demanda psicológica, discernimento intelectual, autoridade sobre decisões e apoio social. A soma dos valores de discernimento e autoridade gera o valor de controle. Este último associado à avaliação da demanda nos fornece dados para avaliar se o de trabalho é estressor ou não.

Neste questionário, todas as questões recebem pontuações de 1 a 4, baseadas no escore próprio. As questões de 1 a 5 servem para avaliar as demandas psicológicas, questões de 6 a 9 avaliam o discernimento intelectual, questões 10 e 11 representam a autoridade sobre decisões e as questões 12 a 17 avaliam o apoio social no ambiente de trabalho.

Na avaliação de demanda psicológica, a pontuação 4 demonstra muita demanda e 1 pouca demanda, exceto na questão 4, onde os valores são invertidos. O mesmo ocorre na questão 9 que ao contrário das questões 6 a 8, o escore também é invertido. Nas questões de autoridade, escore 1 significa pouca autoridade e 4 muita autoridade. Nas questões que avaliam o apoio social escore 1 representa pouco apoio e escore 4 muito apoio social.

Os escores de cada questão são somados em cada dimensão (demanda, discernimento, autoridade e apoio social), avaliando-se através do escore próprio da Escala de Estresse se há alta ou baixa demanda, alto ou baixo controle, alto ou baixo apoio social. O escore de controle é obtido pela soma dos escores discernimento intelectual e autoridade de decisões.

Os dados são apresentados através da média dos escores obtidos de acordo com as dimensões da escala.

No **Quadro 1** observa-se a variação e média dos escores de cada dimensão:

Quadro 1 – Escores da Escala de Estresse de Acordo com suas Dimensões

DIMENSÕES		VARIAÇÃO	MÉDIA
DEMANDA PSICOLÓGICA		5 a 20	12,5
CONTROLE	DISCERNIMENTO INTELLECTUAL	4 a 16	10
	AUTORIDADE SOBRE DECISÕES	2 a 8	5
APOIO SOCIAL		6 a 24	15
TOTAL		17 a 68	42,5

RESULTADOS E DISCUSSÃO:

A amostra deste estudo foi composta por 82 funcionários do Centro de Controle Operacional (CCO) da América Latina Logística (ALL) divididos entre técnicos operacionais, supervisores de operações, coordenadores de operações, analistas de operações e controladores de movimento de trens, distribuídos de acordo com **Tabela 1**, representando 58,57% da população de estudo. A **Tabela 2** mostra a distribuição dos funcionários de acordo com sexo, idade, comorbidades, tabagismo, etilismo e prática de atividade física. Dos funcionários estudados 95% são do sexo masculino, 18,75% são tabagistas, 60% faz ingestão de bebidas alcoólicas (todos referindo etilismo social), 45% pratica algum tipo de atividade física e 18,75% apresenta alguma comorbidade (entre estresse diagnosticado, hipertensão arterial e diabetes mellitus).

Tabela 1 – Distribuição dos Funcionários por Função no CCO da ALL - 2012

CARGO NO CCO	N	%
TÉCNICOS DE OPERAÇÕES	17	21
SUPERVISORES DE OPERAÇÕES	12	15
COORDENADORES DE OPERAÇÕES	9	11
ANALSTAS DE OPERAÇÕES	20	24
CONTROLADORES DE TRENS	24	29
TOTAL	82	100

A população estudada apresentou idades que variaram de 21 a 52 anos, e o tempo de serviços na função atual variou de 1 mês a 25 anos, sendo que 47, 56% dos entrevistados está na função há 1 ano ou menos. Estes resultados não foram significantes na avaliação do nível de estresse.

Tabela 2 – Perfil Social dos Funcionários Entrevistados no CCO da ALL

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS DO CCO	n	%
SEXO MASCULINO	76	95
SEXO FEMININO	6	5
TABAGISTAS	15	18,75
ETILISTAS	48	60
PRÁTICA DE ATIVIDADE FÍSICA	36	45
COMORBIDADES	15	18,75

Os escores obtidos para cada dimensão avaliada em todos os entrevistados são apresentados na **Tabela 3**, mostrando um escore total de 46,3. A análise mostrou uma alta demanda psicológica com escore 16,2, alto discernimento intelectual com escore 12,05, baixa autoridade sobre decisões com escore 4,73, mas com soma destas duas últimas dimensões, o controle sobre decisões foi alto com escore 16,75 e um baixo apoio social de escore 13,31.

Tabela 3 – Escore da Escala de Estresse no Trabalho dos Entrevistados

DIMENSÕES DA ESCALA	ESCORE OBTIDO	VARIAÇÃO DO ESCORE
DEMANDA PSICOLÓGICA	16,21	5 a 20
DISCERNIMENTO INTELECTUAL	12,05	4 a 16
AUTORIDADE SOBRE DECISÕES	4,73	2 a 8
APOIO SOCIAL	13,31	6 a 24
TOTAL	46,3	17 a 68
CONTROLE=DISCERN.+AUTORIDADE	16,75	6 a 24

Como citado anteriormente, altas demandas psicológicas aliadas a alto controle das funções, gera uma situação de trabalho ativo, onde o funcionário utiliza suas habilidades para superar as solicitações e ordens que deve cumprir no emprego, mesmo que excessivas, demonstrando autoridade para tomar decisões sobre como irá realizar essas atividades. Assim, o trabalhador pode se organizar da maneira que achar adequada no desempenho de suas funções.

O trabalho considerado passivo é aquele em que as demandas psicológicas são baixas, e o trabalhador apresenta baixo controle, ou seja, gera perda de interesse e habilidades por não estar sendo cobrado nem estimulado a trabalhar, o que também sendo prejudicial à saúde.

Uma situação onde existe alta demanda psicológica com um baixo controle sobre o processo de trabalho gera desgaste no trabalhador, expondo-o a níveis de estresse que não consegue superar, por estar sendo exigido demais no desempenho de suas funções e não ter autonomia de se organizar para cumprir suas obrigações, deixando-o suscetível a agravos à sua saúde.

Ambientes de trabalho que apresentam um mau convívio ou má relação entre os funcionários, ou entre os funcionários e seus chefes demonstram um baixo apoio social, que também é nocivo à saúde. O apoio social pode ser interpretado como bom relacionamento no ambiente, dependendo de como o indivíduo é tratado pelos colegas e chefes, reconhecimento de suas conquistas. Ambientes de trabalho com um alto apoio social fazem com que o trabalhador se sinta valorizado pelos seus atos, deixando-o mais disposto a realizar suas funções.

Portanto, uma situação considerada ideal de trabalho, seria a que apresentasse uma baixa demanda, alto controle e alto apoio social.

O estudo realizado no CCO nos mostrou uma alta demanda psicológica entre os funcionários, refletindo certa pressão no cumprimento dos trabalhos e importância nas atividades exercidas, alto controle das decisões e um baixo apoio social. Este resultado obtido nos mostra que estes funcionários estão expostos a fatores estressantes, ou seja, apresentam fatores de risco pra a sua saúde.

Diferenças entre as atividades no CCO foram encontradas quando se analisa as dimensões citadas quanto ao cargo na empresa. A **Tabela 4** mostra essas diferenças.

Tabela 4 – Escore da Escala de Estresse no Trabalho por Cargo no CCO

DIMENSÕES DA ESCALA	TÉC. OPER.	SUPERV. OPER.	COORD. OPER.	ANAL. OPER.	CONTROL. TRENS
DEMANDA	15,05	17,58	16,66	15,25	16,6
DISCERNIMENTO	12,05	12	12,22	12,04	11,95
AUTORIDADE	4,05	4,33	5,77	4,91	4,6
APOIO SOCIAL	12,05	13,58	14,55	12,79	13,6
TOTAL	43,23	47,5	49,22	45	46,75
CONTROLE	16	16,33	18	16,91	16,55

Observa-se na **Tabela 4**, que apenas os Coordenadores Operacionais apresentaram autoridade sobre decisões em valor alto, sendo os demais com

valores baixos para essa dimensão avaliada, sendo os técnicos de operações demonstrando a menor autoridade sobre decisões. Todos os cargos avaliados apresentaram um baixo apoio social, que por si só é um fator gerador de estresse no ambiente de trabalho. Os controladores de trens apresentaram o menor escore na análise do discernimento intelectual, com alta demanda, baixa autoridade e baixo apoio social, o que reflete que os controladores estão submetidos a níveis elevados de estresse no trabalho.

O estudo não encontrou diferenças significativas com relação ao estresse no trabalho e os hábitos de vida como tabagismo, etilismo e prática de atividade física. A presença ou não de comorbidades também foi insignificante neste estudo, pois os questionários utilizados não possibilitam a relação da doença já existente com o nível de estresse no trabalho.

O apoio social foi o fator de maior importância para a avaliação dos funcionários estudados, visto que a convivência, relações sociais com colegas e chefes, competitividade nos cargos, medo de desemprego, são as maiores preocupações em um ambiente de trabalho. Assim, a demanda psicológica alta, com pouco apoio está gerando níveis de estresse altos em cargos que são considerados de grande importância para uma empresa de logística.

A todos os funcionários entrevistados é oferecido o programa de ginástica laboral da empresa (supervisionado por fisioterapeuta), acesso à academia de ginástica da empresa, plano de saúde médico e odontológico. No setor de Centro de Controle Operacional, são realizadas pausas de 5 minutos nas atividades, para serem discutidas metas, propor discussões, expressar opiniões, deixando aberto um canal de participação dos funcionários nas atividades do setor e empresa.

Os níveis de estresse elevados foram obtidos devido à alta demanda psicológica, que na empresa é expressa por: importância das funções de cada cargo, necessidade de atender as expectativas dos clientes no menor tempo possível, atenção na previsão e prevenção de acidentes com os trens, formulação de relatórios periódicos. Além da alta demanda, o baixo apoio social foi determinante no nível de estresse elevado, devido a dificuldades no convívio entre funcionários e chefes de setor.

CONCLUSÃO

Este estudo nos mostra que o nível de estresse dos controladores de trens está compatível com estudos realizados em outras áreas profissionais. A carência de um melhor apoio social no ambiente de trabalho está se tornando fator marcante nas empresas no que diz respeito ao nível de estresse. A alta demanda, no mundo globalizado atual, é frequente em diversos tipos de empregos, ocorrendo por causa da concorrência e necessidade de lucrar cada vez mais, diminuindo ao máximo os prejuízos, sem preocupações com a saúde dos funcionários.

A Escala de Estresse no Trabalho aplicada no Centro de Controle Operacional da América Latina Logística demonstrou um escore total de 46,3, exibindo um alto nível de estresse. As atividades exercidas no CCO são consideradas trabalhos ativos, por apresentarem uma alta demanda psicológica associada a alto controle de decisões; porém, com o baixo valor de apoio social do setor, nota-se uma interferência negativa na execução das atividades dos funcionários, devido a dificuldades nas relações e convívio entre colegas e entre funcionários e chefes de setor.

Um baixo escore na análise do apoio social indica sofrimento psicológico e estresse, podendo causar perda de rendimento das funções e qualidade dos serviços prestados, como por exemplo o não cumprimento de prazos, gerando um prejuízo para a empresa, como para os clientes que contrataram os seus serviços.

A baixa quantidade de tabagistas (18,75% dos entrevistados), alta incidência de etilistas (60% como etilistas sociais) e a prática de atividade física não foi fator de influência neste estudo, por não haver ferramentas para correlacioná-las com o estresse nesta pesquisa.

Contudo, faz-se necessário um programa para melhoria nas relações interpessoais no setor da empresa, no intuito de se encontrar um melhor convívio entre funcionários e chefes de setor, minimizando assim os níveis de estresse ocupacional do Centro de Controle Operacional da empresa.

BIBLIOGRAFIA

1. Alves GLB. Stress: como vencer essa batalha? Estra, a revista do Climatério, n:2, maio, 1997.
2. Cardoso A. Stress no trabalho. Uma abordagem pessoal e Empresarial. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora Revinter Ltda, 2001. p.4.
3. Dejours C. A loucura do trabalho - estudo de psicologia do trabalho. São Paulo: Oboré/Cortez, 1987. 163 p.
4. Lipp MN. O Stress e suas Implicações. Estudos de Psicologia 1 (3-4): 5-19, 1984.
5. Lipp MN, Malagris LN. Manejo do Estresse, In: Range B. (org.): Psicoterapia Comportamental e Cognitiva: pesquisa, aplicações e problemas. Editorial Psy, Campinas, 1995.
6. Lipp MN. O Stress Está Dentro de Você. Contexto, São Paulo, 2000.
7. França ACL, Rodrigues AL. Stress e Trabalho. Uma abordagem Psicossomática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999. 154 p.
8. Guimarães LM. Série Saúde Mental e Trabalho. 2.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000. 220 p.
9. Seminário Internacional sobre a Divisão Internacional dos riscos de Trabalho. São Paulo, 1984. 7 p. DIAS, E.C. Organização da atenção à saúde no trabalho. In: Júnior MF. Saúde no trabalho. Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo: Editora Roca Ltda, 2000. 357 p.
10. Alves MGM, Chor D, Faerstein E, Lopes CS, Werneck GL. Versão resumida da "job stress scale" para o português. Rev Saúde Pública. 2004;38(2):164-71.
11. Feix MAM, Pontalti G, Fernandes TS. Reflexões acerca do estresse ocupacional. Rev Gaúch Enferm. 1998;19(1):5-10.
12. Silva LG, Yamada KN. Estresse Ocupacional em Trabalhadores de uma Unidade de Internação de um Hospital-Escola. Rev Cienc Cuid Saude 2008 Jan/Mar; 7(1): 098-105.

- 13.Rocha EL, Glima DMR. Distúrbios Psíquicos Relacionados ao Trabalho. In: Júnior MF. Saúde no Trabalho. Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo: Editora Roca Ltda, 2000. p.320-348.
- 14.Eliot RS. Estresse e o Coração, mecanismos, avaliação, cuidados. 2ed. Rio de Janeiro: Revinter, 1992. 250 p.
- 15.Lacerda SM. Trens de Alta Velocidade: Experiência Internacional. Revista do BNDES , Rio de Janeiro, V. 14, N. 29, P. 61-80, Jun. 2008.
- 16.Pogianelo ML, Müller C. Espaço Aéreo Brasileiro – Análise da Carga de Trabalho dos Controladores de Tráfego Aéreo por Meio de Simulação “Fast Time” – Estudo de Caso na Terminal Recife. Sitraer 7 (2008) 79-91 – Tr. 144.
- 17.Malagris LEN, Fioriro ACC. Avaliação do Nível de Stress de Técnicos da Área de Saúde. Estudos de Psicologia I Campinas I 23(4) I 391-398 I outubro - dezembro 2006.
- 18.Marçal MA, Rocha ELS, Chagas FCS. Avaliação da Prevalência do Nível de Estresse na Atividade de Motoboys. XV Congresso Brasileiro de Ergonomia. Associação Brasileira de Ergonomia. Abergó 2009 – 02 a 06 de Novembro – Porto Seguro, BA, Brasil. ISBN:978-85-89211-09-3.
- 19.Barros JC. Avaliação do Nível de Stress e da Qualidade de Vida em Profissionais Hipertensos do Setor Petrolífero. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Instituto de Psicologia da UFRJ, beneficiada com bolsa UFRJ/CENPES, 2007.
- 20.Miguel NB, Silva MC, Silva LS, França MV, Másculo FS. Avaliação Ergonômica do Trabalho do Controlador de Tráfego Aéreo em uma Torre de Controle de Aeródromo. XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006.
- 21.Portela A, Filho AB. Nível de Estresse de Policiais Militares: Comparativo entre Sedentários e Praticantes de Atividade Física. <http://www.efdeportes.com> Revista Digital – Buenos Aires – Año 11 – nº 106 – Marzo de 2007.
- 22.ALL – América Latina Logística. Análise das funções dos funcionários do Centro de Controle Operacional (CCO). PCMSO 2011/2012 – ALL Malha Sul, Sede Curitiba/PR.
- 23.Alves MGM, Chor D, Faerstein E, Lopes CS, Werneck GL. Versão resumida da “job stress scale”: Adaptação para o Português. Rev Saúde Pública. 2004; 38(2): 164-171.

ANEXOS

JOB STRESS SCALE

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada para responder.

FREQUENTEMENTE	ÀS VEZES	RARAMENTE	NUNCA
F	AV	R	N

Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	F	AV	R	N
Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	F	AV	R	N
Seu trabalho exige demais de você?	F	AV	R	N
Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	F	AV	R	N
O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?	F	AV	R	N
Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	F	AV	R	N
Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	F	AV	R	N
Seu trabalho exige que você tome iniciativa?	F	AV	R	N
No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?	F	AV	R	N
Você pode escolher COMO fazer seu trabalho?	F	AV	R	N
Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?	F	AV	R	N

CONCORDO TOTALMENTE	CONCORDO MAIS QUE DISCORDO	DISCORDO MAIS QUE CONCORDO	DISCORDO TOTALMENTE
CT	C	D	DT

Existe um ambiente calmo e saudável onde trabalho.	CT	C	D	DT
No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.	CT	C	D	DT
Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.	CT	C	D	DT
Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.	CT	C	D	DT
No trabalho, eu me relaciono bem com meus colegas.	CT	C	D	DT
Eu gosto de trabalhar com meus colegas.	CT	C	D	DT

ESCORE DA JOB STRESS SCALE

Questões de 1 a 5 – DEMANDAS PSICOLÓGICAS

N- 1 – Pouca demanda

R- 2

AV 3

F – 4- Muita demanda

Exceção:questão 4

F- 1

AV-2

R-3

N-4

Escore de 5 a 20

Média:12,5

Escore de 6 a 24

Média: 15

CONTROLE= DISCERNIMENTO+AUTORIDADE

Questões de 6 a 7 – DISCERNIMENTO INTELECTUAL

N –1- pouco discernimento

R -2

AV- 3

F –4- muito discernimento

Exceção : questão 9

F- 1

AV-2

R-3

N-4

Escore de 4 a 16

Média:10

Questões 10 e 11 – AUTORIDADE SOBRE DECISÕES

N –1- pouca autoridade

R -2

AV- 3

F –4- muita autoridade

Escore de 2 a 8

Media:5

Questões 12 a 17 – APOIO SOCIAL

CT – 1- pouco apoio

C –2

D-3

DT- 4 – muito apoio

Escore de 6 a 24

Media:15

O ESCORE TOTAL PODE VARIAR DE:

17 A 68

Média: 43

Não há necessidade de se identificar neste questionário.

Por favor entregar este questionário junto com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o questionário de estresse.

Sexo: masculino () Feminino ()

Idade: _____ anos.

Cargo na América Latina

Logística: _____

Há quanto tempo está neste

cargo: _____

Possui algum problema de saúde?

Sim () Não ()

Se sim, qual?

Faz uso de algum tipo de medicamento?

Sim () Não ()

Se sim, qual?

Já fez algum tipo de tratamento relacionado a estresse, depressão, ansiedade?

Sim () Não ()

É fumante?

Sim () Não ()

Se sim, quantos cigarros por dia?

Faz ingestão de bebida alcoólica?

Sim () Não ()

Se sim, com que frequência?

Pratica atividade física regularmente?

Sim () Não ()

Se sim, qual atividade e com que frequência?

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

a- Você, funcionário do setor Centro de Controle Operacional (CCO) da ALL – América Latina Logística está sendo convidado a participar de um estudo intitulado “**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE ESTRESSE EM CONTROLADORES DE TRENS DE UMA EMPRESA DE LOGÍSTICA**”. É através das pesquisas clínicas que ocorrem os avanços importantes em todas as áreas, e sua participação é fundamental.

b- O objetivo desta pesquisa é avaliar o nível de estresse dos funcionários do Centro de Controle Operacional da América Latina Logística.

c- Caso você participe da pesquisa, será necessário que o Sr(a) compareça no final de seu expediente no ambulatório da América Latina Logística para receber questionário que o Sr(a) levará para casa e trará respondido no mesmo ambulatório em um prazo de 48 horas.

d- A pesquisa, mesmo em se tratando de um questionário autoaplicável, poderá lhe trazer certo desconforto quando tiver que se lembrar de situações do trabalho a que está submetido. Caso tal desconforto ocorra, terá total liberdade de entrar em contato com o pesquisador Marco Adrianni Petrucci Zanovello, em qualquer um dos contatos disponíveis no item “h” deste termo.

e- Você terá acesso ao pesquisador em qualquer momento para que possa esclarecer quaisquer dúvidas ou desconfortos referentes aos questionários. Caso seja necessário, será feito encaminhamento ao psicólogo da empresa para avaliação e esclarecimento de qualquer desconforto proveniente do preenchimento do questionário.

f- Para tanto você deverá comparecer no ambulatório da América Latina Logística para receber questionário para respondê-lo em casa e trazê-lo neste ambulatório num prazo de 48 horas. O Sr(a) levará aproximadamente 10 minutos para responder os questionários. O Ato de receber os questionários levará aproximadamente 5 minutos dentro do ambulatório.

g- Os benefícios esperados desta pesquisa são: avaliar o nível de estresse emocional dos funcionários do setor Centro de Controle Operacional, podendo assim a empresa executar melhorias em seu ambiente de trabalho, com intenção de amenizar as queixas e alterações relacionadas ao estresse emocional no trabalho.

h- O pesquisador Marco Adrianni Petrucci Zanovello, Médico, Especializando em Medicina do Trabalho na UFPR, email: marcozanovello@hotmail.com, telefone 41 87147800, que poderá ser contatado no ambulatório da América Latina Logística nas segundas, terças, quartas, quintas e sextas-feiras das 13:00 às 16:00 horas, é o responsável pela pesquisa e poderá esclarecer eventuais dúvidas a respeito da sua participação.

Rubrica do Pesquisador Principal _____

Rubrica do Orientado ou Colaborador _____

Rubrica do Sujeito ou Representante _____

Comitê de Ética em Pesquisa do Setor de Ciências da Saúde da UFPR Telefone: (41) 3360-7259 e-mail: cometica.saude@ufpr.br
--

i- Estão garantidas todas as informações que você queira, antes durante e depois do estudo.

j- A sua participação neste estudo é voluntária. Contudo, se você não quiser mais fazer parte da pesquisa, poderá solicitar de volta o termo de consentimento livre e esclarecido assinado.

k- As informações relacionadas ao estudo poderão ser inspecionadas pelos médicos que executam a pesquisa e pelas autoridades legais. No entanto, se qualquer informação for divulgada em relatório ou publicação, isto será feito sob forma codificada, para que a **confidencialidade** seja mantida.

l- Todas as despesas necessárias para a realização da pesquisa (questionários etc.) **não são** da sua responsabilidade.

m- Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro.

n- Quando os resultados forem publicados, não aparecerá seu nome, e sim um código.

Eu, _____ li o texto acima e compreendi a natureza e objetivo do estudo do qual fui convidado a participar. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação no estudo a qualquer momento sem justificar minha decisão.

Eu concordo voluntariamente em participar deste estudo.

(Assinatura do sujeito de pesquisa ou responsável legal)
Local e data

Identificação do Responsável

Comitê de Ética em Pesquisa do Setor de Ciências da Saúde da UFPR
Telefone: (41) 3360-7259 e-mail: cometica.saude@ufpr.br