

VALDIR AMADO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E TECNO-
STRESS: UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA COM OS
SERVIDORES PÚBLICOS DO JUDICIÁRIO FEDERAL**

**CNEC/FACECA
Faculdade Cenecista de Varginha - MG
2005**

VALDIR AMADO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E TECNO-
STRESS: UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA COM OS
SERVIDORES PÚBLICOS DO JUDICIÁRIO FEDERAL**

Dissertação apresentada ao Curso
de Mestrado da Faculdade Cenecista
de Varginha (FACECA) como requisito
para obtenção do título de Mestre em
Administração.

Área de Concentração: Gestão da
Produtividade Organizacional

Orientador: Prof. Dr. Alexander Berndt

CNEC/FACECA
Faculdade Cenecista de Varginha - MG
2005

Silva, Valdir Amado da

Tecno-stress: uma pesquisa com servidores públicos do judiciário federal do Estado de São Paulo / Valdir Amado da Silva. – Varginha, 2005

Orientador: Prof. Dr. Alexander Berndt

Dissertação (mestrado) - CNEC – FACECA Faculdade Cenecista de Varginha 98 p.

1. Tecnologia – Aspectos sociais 2. Tecnologia – Aspectos psicológicos 3. Stress ocupacional – Servidor público

Dissertação defendida e aprovada em 14 de outubro de 2005, pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Alexander Berndt – Orientador

Prof. Dr. Luciel Henrique de Oliveira

Profa. Dra. Aracy Mendes da Costa

RESUMO

Esta Dissertação foi elaborada com base em pesquisa feita com os servidores públicos da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, que teve por objetivo conhecer a percepção desses servidores, sobre o processo de informatização realizado nesse órgão público, bem como classificá-los nos tecno-tipos: “Entusiasmados”, “Hesitantes” e “Resistentes”. A pesquisa foi descritiva, por levantamento e de campo, utilizando-se um questionário de auto-preenchimento, pelo qual foram entrevistados 214 servidores públicos, de ambos os gêneros. Sobre o perfil dos respondentes, os dados obtidos na pesquisa contemplaram o equilíbrio numérico entre respondentes masculinos e femininos, a preponderância de universitários, pesquisados maduros em idade e servidores com pouco tempo de casa. Quanto à informatização realizada na Justiça Federal, todos os tópicos pesquisados foram aprovados pelos servidores entrevistados, porém com médios níveis de aprovação. A “Qualidade dos Microcomputadores” foi o item mais aprovado pelos usuários e o “Treinamento para uso de Informática” o tópico mais criticado. Com Testes Qui-quadrado efetuados, percebeu-se que “Qualidade dos Microcomputadores” e “Iluminação da área de trabalho” estão associados com a variável “Gênero”. Há associação entre “Qualidade dos softwares” e “Atendimento prestado pelo CPD – Centro de Processamento de Dados” com “Idade”. Também há associação entre “Tamanho das mesas de trabalho” e “Circulação entre essas mesas” com “Experiência com informática”. E, finalmente, há associação entre “Circulação entre as mesas de trabalho” e “Tempo de casa”. Os usuários foram classificados nos tecno-tipos: “Entusiasmados”, “Hesitantes” e “Resistentes”. Verificou-se que, na Justiça Federal de Primeiro Grau, há um equilíbrio entre “Entusiasmados” e “Hesitantes/Resistentes”, porém as mulheres servidoras declararam-se mais “Hesitantes/Resistentes” à informática do que os homens (entre estes predominam os “Entusiasmados”). Os sentimentos-chave relacionados aos tecno-tipos, segundo a teoria, são discutidos após um análise de *clusters*.

PALAVRAS-CHAVE

Pesquisa, servidores públicos, tecnologia, informática, stress, tecno-stress.

ABSTRACT

This dissertation was elaborated based on the research made with the public servants of the São Paulo State Federal Justice (First Degree), that had in view to know the perception of these servants in relation to the information technology process realized in this public sector, as well to classify them in the Tecnotypes: “Eager Adopters”, “Hesitant ‘Prove Its’” and “Resisters”. The research was descriptive, by verification and by survey, utilizing a questionnaire of self-accomplishment in which were interviewed 214 public servants, man and woman. In relation to the respondents profile, the data obtained in the research, pointed out an equilibrate number among them, the predominance of the interviewed universitarians, mature in age, and public servants that have few time of working. In relation to the realized information in the Federal Justice, all of the searched subjects were approved by the interviewed servants, nevertheless, medium levels of approvation. “Quality of Microcomputers” was the most approved item by the users and “Training for computer science” the most criticized one. With the realization of “Chi-square tests”, it was possible to notice that “Microcomputers Quality” and “Work Area Illumination” are related to the variable “Gender”. There is an association between “Software Quality” and “Attending given by CPU” with “Age”. Also there is an association between “Dimension of the work’s tables” and “Transit among these tables” with “Experience with computer science”. And, finally, there is an association between “Transit among these work’s tables” and “Time of working”. The users were classified in Tecnotypes as: “Eager Adopters”, “Hesitant ‘Prove Its’” and “Resisters”. It has verified that in São Paulo Federal Justice (First Degree) there is an equilibrium between “Eager Adopters” and “Hesitant ‘Prove Its’/Resisters”, nevertheless the servants women had declared themselves more “Hesitant ‘Prove Its’/Resisters” to the computer science than men (among them it predominates the “Eager Adopters”). According to the theory, the key feelings related to the Tecnotypes are discussed after an analysis of “clusters”.

KEY-WORDS

Research, public servants, tecnology, computing, stress, technostress.

Dedico este trabalho à minha esposa Cazumi, às minhas filhas Ingrid e Jéssica, pela sua paciência comigo, aos meus pais, a todos os meus professores e ao professor Aristides Silva, meu mentor ético e intelectual.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho somente seria possível com o apoio da Profa. Kátia Virgínia Ayres, sua inspiradora, do Professor e colega Alvaír Silveira Torres Júnior, que me indicou leituras preciosas, da Professora Cláudia Apgaua, que abriu minha mente, de todos os entusiasmantes professores da Ad Homines, do Professor Alexander Berndt, dos demais membros da Banca Examinadora, dos meus colegas do UNIFAI, dos meus amigos de Mestrado, dos meus alunos, que suportaram meu stress, dos funcionários da Faceca e da Ad Homines, tolerantes ao extremo, da Sra. Gaiza, amiga e *expert* em Excel, da Professora Palma Rigolon, rigorosa na revisão do meu cambaleante Inglês e, principalmente, dos meus colegas da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, que galhardamente enfrentam o preconceito diário da sociedade brasileira.

SUMÁRIO

LISTA DE APÊNDICES E ANEXOS	x
LISTA DE FIGURAS E QUADROS	xi
LISTA DE TABELAS	xii
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E STRESS	4
1.1 – Qualidade de Vida no Trabalho	4
1.2 – Stress, o Mal do Século	14
1.2.1 – A Presença do Stress	14
1.2.2 – Definição de Stress	16
1.2.3 – Pesquisas sobre Stress	17
1.2.4 – Tipos e Ação dos Estressores	18
1.2.5 – Fases do Stress	19
1.2.6 – Sintomas de Stress	20
1.2.7 – <i>Burnout</i>	21
1.2.8 – A Visão Organizacional	22
CAPÍTULO 2 – TECNO-STRESS	29
CAPÍTULO 3 – CENÁRIO DA PESQUISA	46
CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA DA PESQUISA	48
CAPÍTULO 5 – RESULTADOS DAS PESQUISAS	53
5.1 – Perfil do Respondente	53
5.2 – Ambiente de Trabalho de Informática	54

5.3 – Relacionamento com a Tecnologia	57
5.4 – Sentimento no Uso de Tecnologia Informatizada	58
5.5 – Estudo dos Conglomerados	62
 CAPÍTULO 6 – ANÁLISE DOS RESULTADOS	 64
6.1 – Do Perfil do Respondente	64
6.2 – Do Ambiente de Trabalho de Informática	64
6.3 – Do Relacionamento com a Tecnologia	66
6.4 – Dos Sentimentos no Uso de Tecnologia Informatizada	68
6.5 – Das Limitações da Pesquisa	69
 CAPÍTULO 7 – CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS	 71
7.1 – Conclusões	71
7.2 – Sugestões para Futuras Pesquisas	73
 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 75

LISTA DE APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICE A – Quantidade de Servidores da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo	81
APÊNDICE B – Questionário de Pesquisa	83
APÊNDICE C – Respostas Possíveis às Questões 8 a 10 do Questionário e a Definição do Tecno-Tipos	85
APÊNDICE D – Tabelas com os Cálculos dos Qui-quadrados	86
ANEXO A – Questionário de Weil e Rosen	96

LISTA DE FIGURAS E QUADROS

Quadro 2.1: Tecno-tipos	41
Quadro 5.1: Agrupamentos por Clusters	63
Figura 5.1: Dendrograma Elaborado com os Sentimentos Relacionados à Informática	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 5.1: Faixas de Idade e Gênero	53
Tabela 5.2: Experiência com Informática e Gênero	54
Tabela 5.3: Tempo de Casa e Gênero	54
Tabela 5.4: Resumo das Respostas sobre os Graus de Satisfação/Insatisfação com a Informática	55
Tabela 5.5: Resumo dos Testes Qui-quadrado Realizados	56
Tabela 5.6: Tecno-tipos e o Gênero dos Respondentes	57
Tabela 5.7: Tecno-tipos, Gênero e a Experiência com Informática dos Respondentes	58
Tabela 5.8: Tecno-tipos, Gênero e a Idade dos Respondentes	58
Tabela 5.9: Tecno-tipos, Gênero e o Tempo de Casa dos Respondentes	58
Tabela 5.10: Sentimentos Apontados pelos Respondentes	59
Tabela 5.11: Resultado do Dendrograma e sua Relação com os Tecno-tipos	62
Tabela 5.12: Qualidade dos Microcomputadores e o Sexo dos Respondentes	86
Tabela 5.13: Qualidade dos Microcomputadores e a Idade dos Respondentes	86
Tabela 5.14: Qualidade dos Microcomputadores e a Experiência com Informática dos Respondentes	86
Tabela 5.15: Qualidade dos Microcomputadores e o Tempo de Casa dos Respondentes...	87
Tabela 5.16: Qualidade dos Softwares e o Sexo dos Respondentes	87
Tabela 5.17: Qualidade dos Softwares e a Idade dos Respondentes	87
Tabela 5.18: Qualidade dos Softwares e a Experiência com Informática dos Respondentes	87
Tabela 5.19: Qualidade dos Softwares e o Tempo de Casa dos Respondentes	88
Tabela 5.20: Tamanho das Mesas de Trabalho e o Sexo dos Respondentes	88
Tabela 5.21: Tamanho das Mesas de Trabalho e a Idade dos Respondentes	88
Tabela 5.22: Tamanho das Mesas de Trabalho e a Experiência com Informática dos Respondentes	88
Tabela 5.23: Tamanho das Mesas de Trabalho e o Tempo de Casa dos Respondentes	89
Tabela 5.24: Circulação entre as Mesas de Trabalho e o Sexo dos Respondentes	89

Tabela 5.25: Circulação entre as Mesas de Trabalho e a Idade dos Respondentes	89
Tabela 5.26: Circulação entre as Mesas de Trabalho e a Experiência com Informática dos Respondentes	89
Tabela 5.27: Circulação entre as Mesas de Trabalho e o Tempo de Casa dos Respondentes	90
Tabela 5.28: Iluminação da Área de Trabalho e o Sexo dos Respondentes	90
Tabela 5.29: Iluminação da Área de Trabalho e a Idade dos Respondentes	90
Tabela 5.30: Iluminação da Área de Trabalho e a Experiência com Informática dos Respondentes	90
Tabela 5.31: Iluminação da Área de Trabalho e o Tempo de Casa dos Respondentes	91
Tabela 5.32: Ventilação da Área de Trabalho e o Sexo dos Respondentes	91
Tabela 5.33: Ventilação da Área de Trabalho e a Idade dos Respondentes	91
Tabela 5.34: Ventilação da Área de Trabalho e a Experiência com Informática dos Respondentes	91
Tabela 5.35: Ventilação da Área de Trabalho e o Tempo de Casa dos Respondentes	92
Tabela 5.36: Treinamento para Uso de Informática e o Sexo dos Respondentes	92
Tabela 5.37: Treinamento para Uso de Informática e a Idade dos Respondentes	92
Tabela 5.38: Treinamento para Uso de Informática e a Experiência com Informática dos Respondentes	92
Tabela 5.39: Treinamento para Uso de Informática e o Tempo de Casa dos Respondentes	93
Tabela 5.40: Atendimento Prestado pelo CPD e o Sexo dos Respondentes	93
Tabela 5.41: Atendimento Prestado pelo CPD e a Idade dos Respondentes	93
Tabela 5.42: Atendimento Prestado pelo CPD e a Experiência com Informática dos Respondentes	93
Tabela 5.43: Atendimento Prestado pelo CPD e o Tempo de Casa dos Respondentes	94

INTRODUÇÃO

As tradicionais abordagens sobre motivação e satisfação no trabalho vêm sendo ampliadas nos últimos anos, gerando o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT. Entre os pressupostos deste último, encontra-se a preocupação com as condições gerais de trabalho, que podem gerar stress nos trabalhadores e sua variante, o stress tecnológico ou Tecno-stress.

Visando então contribuir para os estudos sobre os efeitos das novas tecnologias no ambiente profissional, foi efetuada pesquisa acadêmica com os servidores públicos da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, refletida na presente Dissertação de Mestrado, órgão público que, aproximadamente nos últimos 10 anos, passa por uma profunda informatização de suas rotinas de trabalho. Observou-se que essa informatização, aparentemente, estava gerando muito stress entre os referidos servidores, fato que deveria ser estudado pela pesquisa.

Os objetivos da pesquisa portanto consistiram em verificar:

1. qual o grau de satisfação/insatisfação desses servidores com a referida informatização, no todo, ou em relação a alguns aspectos operacionais específicos.
2. se seria possível classificá-los nos tecno-tipos Entusiasmados, Hesitantes e Resistentes, originários das teorias sobre Tecno-stress.
3. se a variável “gênero” teria influência na adaptação com a tecnologia.
4. se existiria relação entre a “idade dos usuários de informática” com a facilidade de uso da tecnologia.
5. se o “tempo de experiência no trabalho com a informática” influenciaria a aceitação de novas tecnologias.

6. subsidiar os responsáveis pela referida Justiça Federal, na revisão do processo de informatização adotado.

Antes do início da pesquisa, definiu-se a pergunta-problema a ser explorada, que passou pela seguinte evolução:

Primeira Versão: A Implantação de Microcomputadores na Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo estaria provocando stress em seus funcionários?

Segunda Versão: É possível que a informatização do serviço público venha a provocar stress em seus funcionários?

Terceira Versão: Qual o grau de tecno-stress gerado pela implantação de microcomputadores na Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo?

Quarta Versão: Qual a avaliação e o grau de tecno-stress gerado pela implantação de microcomputadores para a melhoria de qualidade do trabalho na Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo?

Quinta Versão: Qual a percepção dos servidores públicos lotados na Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo sobre a implantação de microcomputadores nesse órgão e quais tecno-tipos foram gerados por essa implantação?

Além desta Introdução, este texto é composto por 7 capítulos. O primeiro capítulo, Qualidade de Vida e Stress, aborda alguns tópicos de qualidade de vida no trabalho e explica o que é stress, bem como as suas conseqüências para o ambiente de trabalho. São destacados os trabalhos de Ana Cristina Limongi-França, Avelino Luiz Rodrigues, Eda Fernandes, Marilda Lipp, Christina Maslach e Michael P. Leiter.

O segundo capítulo, Tecno-stress, descreve as teorias atualmente preponderantes sobre o tema. Autores salientados: Craig Brod, Michelle M. Weil, Larry D. Rosen e Kátia Virgínia Ayres.

No terceiro capítulo, Metodologia da Pesquisa, discriminam-se o tipo de pesquisa feito e quais os procedimentos adotados.

O quarto capítulo, Cenário da Pesquisa, descreve as principais funções constitucionais da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo e relata as atividades básicas dos servidores públicos nela lotados.

No quinto capítulo, Resultados das Pesquisas, são discriminadas as informações obtidas nos levantamentos feitos.

O sexto capítulo, Análise dos Resultados, compreende a verificação da qualidade das informações obtidas na pesquisa feita.

E para o último capítulo, Conclusões e Sugestões para Futuras Pesquisas, foram reservadas as principais conclusões da pesquisa e sugestões para novos estudos sobre o stress profissional.

1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E STRESS

1.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Maximiano (2002, p. 296), “no limiar do terceiro milênio, as concepções sobre motivação e satisfação ampliaram-se. Surgiu o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), mais amplo do que as teorias tradicionais de motivação”.

Para Goulart e Sampaio (apud Sampaio (org.), 2004, p. 26),

o tema Qualidade de Vida é representado, no passado, pela busca de satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do mal-estar e do excessivo esforço físico no trabalho. Pode-se dizer que das primeiras civilizações já se tem notícia de que teorias e métodos eram desenvolvidos com vista a alcançar tais objetivos. Entretanto, foi apenas a partir da sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, que as condições de trabalho passaram a ser estudadas de forma científica, primeiramente pelos economistas liberais, depois pelos teóricos da Administração Científica e posteriormente pela Escola de Relações Humanas.

Analisando também textos sobre Qualidade Empresarial percebe-se em alguns momentos a preocupação com a função do trabalhador em seu ambiente de trabalho:

a) um dos princípios de Deming pede que se elimine o medo no ambiente de trabalho (DEMING, 2003).

b) no Programa 5 S, a etapa *Seiketsu* preconiza que se deva manter as condições de trabalho, físicas e mentais, favoráveis para a saúde (NASCIMENTO apud TORRES JR. e MARCHIORI, 2000).

c) as próprias células de produção visam manter um ambiente apropriado de trabalho, no qual a saúde dos operários é colocada como um objetivo estratégico (OLIVEIRA, 1994).

A qualidade total (TQM) e a qualidade de vida no trabalho (QVT), porém, durante um espaço de tempo seguiram caminhos diferentes, conforme afirma Taylor (2000, p. 0), “apesar

da existência de aspectos complementares entre ambas. Somente a partir da década de noventa (1990), surgem os primeiros estudos buscando relacionar o TQM e a QVT”.

Salienta ainda a mesma autora (Id., p. 2) que

Os primeiros sinais da implicação do TQM na QVT surgiram a partir da década de 70, quando se passa a buscar cada vez mais a adesão dos empregados às metas organizativas, inseridas em propostas de abordagens alternativas para a administração de recursos humanos, na qual a qualidade de vida de trabalho passa a figurar entre elas.

Ou, como explanam Arellano e Limongi-França (2002, p. 302), “Não se pode falar em qualidade total sem incluir a qualidade de vida das pessoas no trabalho”. Aguiar (2000, p. 6) reforça que “No desempenho social da empresa vem assumindo expressão significativa a variável qualidade de vida no trabalho, por que é inútil falar de qualidade total, sem incluir programas de melhoria da qualidade de vida no trabalho”.

Mas, tanto esforço pela qualidade do produto final, pelo atendimento às necessidades dos clientes, estaria realmente deixando os trabalhadores felizes em seus postos de trabalho?

Rifkin (1996, p. 200) alerta que o lado repleto de vítimas do progresso tecnológico “é vagamente mencionado nos relatórios oficiais, em levantamentos estatísticos e ocasionais histórias incidentais de vidas perdidas e sonhos abandonados”. Segundo ainda ele,

este outro mundo está se enchendo de trabalhadores alienados, vivenciando níveis crescentes de stress em ambientes de trabalho de alta tecnologia e crescente insegurança no trabalho, à medida que a Terceira Revolução Industrial vai se insinuando em cada indústria e setor (Id., Id.).

Sobre as modernas fábricas japonesas, Rifkin (Ibid., p. 202) comenta que

o ritmo na linha de montagem é tão acelerado e estressante, que a maioria dos trabalhadores sente uma fadiga significativa. Segundo um levantamento feito em 1986 pela All Toyota Union, mais de 124 mil dos 200 mil trabalhadores da empresa sofriam de fadiga crônica.

Rifkin (Ibid.) cita ainda um estudo de Parker; Slaughter, a respeito da *joint-venture* Toyota-GM, criada para a fabricação do Toyota Corolla e do Chevrolet Novas. Para esses autores, as práticas de produção enxuta japonesa são caracterizadas como administração pelo

stress. E criticam duramente o processo de aperfeiçoamento constante, o *Kaizen*. Afirmam que o efeito desse método draconiano de gerência sobre os trabalhadores é devastador:

à medida que a linha de produção torna-se mais rápida e todo o sistema é pressionado, fica cada vez mais difícil acompanhar o ritmo. Como as tarefas foram tão cuidadosamente distribuídas, refinadas e redistribuídas, a gerência assume que qualquer deslize seja culpa do trabalhador. Os carrilhões e luzes da placa Andon imediatamente identificam a pessoa que não está acompanhando o ritmo (RIFKIN, Ibid. p. 204).

Ainda conforme Rifkin (Ibid., p. 205), o stress “dos empregados sob as práticas de produção enxuta atingiu proporções quase epidêmicas no Japão”. O problema teria se tornado tão grave que o governo japonês cunhou um termo, *karoshi*, para explicar a patologia da nova doença relacionada à produção.

O Instituto Nacional de Saúde Pública do Japão definiu *karoshi* como uma

condição pela qual práticas de trabalho psicologicamente malsãs são toleradas de tal forma que interrompem o trabalho normal e ritmo de vida do trabalhador, levando a um acúmulo de fadiga no corpo e a uma condição crônica de excesso de trabalho, acompanhados do agravamento da hipertensão pré-existente e resultando, finalmente, num esgotamento fatal (RIFKIN, Ibid., Ibid.).

Aubert (apud Chanlat, 1994, p. 173), nos informa que Dejours faz a seguinte ligação entre carga psíquica e organização do trabalho:

A carga psíquica do trabalho é esforço (astreinte), isto é, o eco ao nível do trabalhador da exigência (contrainte) constituída pela organização do trabalho. Quando não há mais a possibilidade de acomodação da organização do trabalho pelo trabalhador, a relação conflitual do aparelho psíquico com a tarefa se instala. Abre-se, então, para o sujeito, o domínio do sofrimento (...) a energia pulsional, que não encontra mais drenagem no exercício do trabalho, acumula-se no aparelho psíquico ocasionando um sentimento de desprazer e de tensão.

Reforçando esse contexto, Limongi-França; Zaima (2002, p. 404) comentam que:

O acirramento da competição provocado pela globalização dos mercados e a complexidade e a diversidade das situações com as quais as empresas precisam lidar parecem não combinar com bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

Nesse sentido, ainda, Limongi-França; Rodrigues (1999, p. 138) descrevem que:

A modernização das empresas que buscam competitividade, nacional e internacional, tem levado a mudanças radicais em sua estrutura. É o caso do *downsizing* (redução dos níveis hierárquicos) e das terceirizações (contratação de serviços de terceiros), que passam a fornecer produtos e serviços antes realizados na própria empresa.

Limongi-França; Rodrigues (Id.,Id.) salientam que “Vive-se a era da qualidade, do cliente em primeiro lugar, para garantir a sobrevivência da organização, diante da concorrência acirrada, do marketing agressivo e dos consumidores mais exigentes”. As pressões sobre os trabalhadores são maiores e a saúde sinaliza os limites de resistência física, mental e de relacionamento das pessoas nesses processos de esforços contínuos de profissionalização.

Complementam que:

Quando surge o *stress* e suas conseqüências, as queixas psicossomáticas, eles não são unicamente expressão de doenças, como se acredita normalmente, mas sinalizam pressões externas que precisam ser compreendidas e gerenciadas para se atingir bem-estar e desempenho adequado ao trabalho (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, Ibid., p. 139).

E Wood Jr. (2002, p. 168) reforça que:

No ritmo em que avançamos, em pouco tempo teremos condições de trabalho próximas às das tecelagens inglesas do século XIX. E sem precisar recorrer à força ou ao controle ostensivo. Não trabalhamos porque somos obrigados. Trabalhamos, e muito, por causa de uma pressão invisível: uma sensação permanente de atraso em relação às nossas aspirações e em relação aos nossos pares. Trabalhamos para responder a uma insuperável ansiedade.

Em função dessas situações, foram desenvolvidas propostas de programas e gestões focados na atitude da qualidade de vida dentro das empresas, construindo-se novos parâmetros que refletiram na ética das relações de trabalho.

Limongi-França; Rodrigues (1999, p. 140) afirmam ainda que:

Qualidade de vida pode ser interdependente à política de qualidade, muitas vezes as ações que fazem parte de políticas e objetivos organizacionais diferentes e aparentemente conflitantes entre si. O que se constata, cada vez com maior evidência, é que, para atingir um novo nível de desempenho organizacional e profissional, uma não consegue sobreviver sem a outra.

Entende-se a Qualidade de Vida no Trabalho, conforme Limongi-França (1996, p. 9), como “o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

Então, qual seria a abordagem necessária para obtermos uma adequada Qualidade Vida no Trabalho?

McGregor é apontado como pioneiro em estudos sobre a satisfação no trabalho. Sua Teoria Y preconizava:

- o dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso.
- o controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais. O homem está sempre disposto a se autodirigir e se autocontrolar a serviço de objetivos com os quais se compromete.
- o compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução.
- o ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidades como a procurá-las.
- a capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa.
- nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano estão sendo parcialmente usadas (RODRIGUES, 1995, p. 43).

A esse respeito, Rodrigues (Id., p. 44) comenta que “McGregor propõe, assim, com sua Teoria Y, que se ofereça condições ao indivíduo para que as necessidades atendidas só fora do local de trabalho passem também a ser satisfeitas no mesmo”. Ou ainda,

A proposta de McGregor explicita que o trabalho não precisa ser um mal. E a Teoria Y foi a forma encontrada pelo autor para operacionalizar sua proposta que, sem dúvida, constituiu-se em um grande avanço para a qualidade de vida do indivíduo no trabalho (RODRIGUES, Ibid., Id.).

De acordo com Oliveira e Moraes (2001, p. 2),

a origem dos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é apontada por alguns estudiosos como estando associada aos estudos desenvolvidos por Eric Trist na década de 50. Dentro do enfoque sócio-técnico, os indivíduos são motivados por diferentes estruturas de trabalho sendo o seu comportamento dependente da forma de organização desse mesmo trabalho e do conteúdo das tarefas a serem executadas.

Pugh e Hickson (2004, p. 181) reforçam que

o trabalho de Trist e do grupo de Tavistock tem sido o mais consistente na aplicação do pensamento sistêmico sobre uma ampla gama de lugares: o sistema primário de trabalho, o sistema organizacional global e o domínio macrosocial. Assim fazendo, eles esclareceram a natureza dinâmica da organização e de seu funcionamento, a importância crucial da administração das fronteiras e a necessidade de uma nova abordagem para o desenho organizacional que pudesse acomodar as mudanças ambientais.

Vieira (1996, p. 37) informa que a expressão qualidade de vida no trabalho foi introduzida, publicamente, “no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto e delineamento de cargos”.

O movimento pela QVT estendeu-se até 1974, quando a crise energética e a alta inflação atingiram os países do Ocidente, em particular os EUA, gerando uma queda significativa no interesse pelo tema e um deslocamento da atenção das empresas para uma forma de sobrevivência, passando os interesses dos funcionários para um segundo plano.

Mas Vieira (Id., Id.) constata ainda que, desde 1979,

presencia-se um ressurgir da QVT, principalmente nos EUA, causado pela constatação de que houve uma diminuição do compromisso dos empregados com seus trabalhos. Além disso, a preocupação com o aumento da competitividade internacional levou os americanos a investigar novos estilos gerenciais praticados em outros países, em particular pelos japoneses, e a relação entre programas de produtividade centrados no empregado e os esforços de QVT.

Fernandes (1996) por seu lado defende que se comece com o estudo de autores clássicos, como Maslow e Herzberg, que se ocuparam com os fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização do indivíduo. São eles os criadores da escala das necessidades humanas, que se classificam na seguinte sequência:

- a) fisiológicas,
- b) segurança,
- c) sociais,
- d) estima e
- e) auto-realização.

Fernandes (Id.) aponta também o trabalho de Westley, segundo o qual a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais:

- a) econômico, representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido.

b) político, representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminadamente dispensado.

c) psicológico, representado pelo conceito de auto-realização.

d) sociológico, representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe.

Segundo ainda Fernandes (Ibid., p. 54),

Lippitt considera que são favoráveis, para melhor qualidade de vida no trabalho, situações em que se oferece oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais, ou seja, sobreviver com alguma segurança, interagir, ter um senso pessoal de qualidade, ser reconhecido por suas realizações e ter uma oportunidade de melhorar sua habilidade e seu conhecimento.

Fernandes (Ibid.) cita os estudiosos Werther e Davis, que estruturam um modelo no qual especificam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho:

a) organizacionais: abordagem mecânica, fluxo de trabalho e práticas de Trabalho.

b) ambientais: habilidade e disponibilidades de empregados e expectativas sociais.

c) comportamentais: autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

O modelo de Belanger também é citado por Fernandes (Ibid.), incluindo os seguintes aspectos:

a) O Trabalho em Si: criatividade, variabilidade, autonomia, envolvimento e *feedback*.

b) Crescimento Pessoal e Profissional: treinamento, oportunidades de crescimento, relacionamento no trabalho e papéis organizacionais

c) Tarefas com Significado: tarefas completas, responsabilidade aumentada, recompensas financeiras/não-financeiras e enriquecimento.

d) Funções e Estruturas Abertas: clima de criatividade e transferência de objetivos.

Fernandes (Ibid., p. 55) escreve a seguir que Hackman e Oldham propõem um modelo que se apóia em características objetivas do trabalho. Assim,

De acordo com tais autores, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada em termos de:

- a) *dimensões da tarefa*, identificando seis atributos importantes para a satisfação no trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e *feedback* (do próprio trabalho e extrínseco).
- b) *estados psicológicos críticos*, envolvendo a percepção da significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho.
- c) *resultados pessoais e de trabalho*, incluindo a satisfação geral e a motivação para o trabalho de alta qualidade, bem como o absenteísmo e a rotatividade baixa.

Fernandes (Ibid.) destaca e Limongi-França; Rodrigues (1999) propõem que o grau de satisfação de qualidade de vida no trabalho, dentro de qualquer empresa, seja avaliado conforme os seguintes critérios definidos por Walton:

a) *Compensação adequada e justa*: corresponde à adequação e à honestidade da remuneração recebida. Renda adequada: relativa à remuneração de um trabalho de horário integral com padrões organizacionais predeterminados com base na cultura da empresa e em modelos ideológicos.

b) *Condições de trabalho*: horários razoáveis com um período normal de trabalho padronizado. Condições físicas que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos. Critérios para idade, estrutura física e maternidade.

c) *Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais*: oportunidade de crescimento pessoal adequado às potencialidades e ao desafio pessoal-profissional.

d) *Oportunidade de crescimento e segurança*: é o grau de atenção na oportunidade de carreira, a educação formal, o uso do conhecimento, das habilidades expandidas e das recém-adquiridas. Evolução e segurança no desenvolvimento pessoal-profissional. O quanto se cresceu como pessoa no exercício de determinada função.

e) *Integração social na organização*: ausência de preconceitos de raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. Ausência de estratificação e mobilidade, garantindo senso de comunidade nas organizações.

f) Cidadania: atendimento pela empresa e pelos funcionários dos direitos e deveres legais e de cidadãos, incluindo desde privacidade, direito de posicionamento pessoal, por meio do diálogo livre, e tratamento justo de todos os assuntos.

g) Trabalho e espaço total de vida: os efeitos positivos sobre as outras esferas da vida de cada pessoa, tais como suas relações familiares, de lazer, de interesses específicos comunitários ou religiosos. Reflete-se no equilíbrio entre os esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção.

h) Relevância social do trabalho: refere-se à responsabilidade social da organização junto à comunidade. São as ações referentes à preservação do meio ambiente, oportunidade de emprego, atendimento das necessidades sociais de saúde, transporte, comunicação, educação, higiene. Essas ações desdobram-se na imagem da empresa na comunidade.

Limongi-França (1996, p. 106) lista diversos indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho:

- ação social e ecológica da empresa
- atividades esportivas, culturais e de lazer
- ausência de insalubridade
- ausência de preconceitos
- autonomia no trabalho
- capacitação múltipla para o trabalho
- carreira
- comprometimento político e estratégico dos empregadores
- comprometimento político e estratégico dos empregados
- condições gerais de trabalho
- conforto do ambiente físico
- crescimento como pessoa, em função do trabalho
- direitos legais garantidos
- distribuição justa de rendimentos entre os cargos
- educação no relacionamento
- esperança de continuidade na empresa
- estabilidade no emprego
- estima por parte dos colegas
- imagem da empresa na sociedade
- imparcialidade nas decisões gerenciais
- informações sobre o que deve ser feito
- jornada de trabalho
- liberdade de expressão
- nível cultural dos empregadores
- nível cultural dos empregados
- padrão geral de saúde dos empregadores
- padrão geral de saúde dos empregados
- privacidade para trabalhar
- proteção do patrimônio da empresa

- qualidade da alimentação fornecida pela empresa
- salário
- seguro de vida
- valorização dos serviços pelos outros setores
- vida pessoal preservada

Posteriormente, Limongi-França (2001) propôs uma consolidação para as escolas de pensamento em Qualidade de Vida no Trabalho:

- Escola de Pensamento QVT Socioeconômica: preocupações com a globalização, o desenvolvimento da cidadania, a responsabilidade e projetos sociais, a igualdade com liberdade, a preservação do meio ambiente, o desenvolvimento sustentável, o trabalho à distância, a inclusão de novas tecnologias e os novos paradigmas sociais e administrativos.

- Escola de Pensamento QVT Organizacional: trata-se de reconhecer que grande parte das relações de trabalho, de suas práticas e seus valores nasce de experiências no chão da fábrica, dos processos de controle da produção, dos tempos e movimentos, evoluindo para qualidade total e critérios de excelência

- Escola de Pensamento QVT Condição Humana no Trabalho: a visão do indivíduo como um complexo biopsicossocial, que advém da medicina psicossomática; alguns aspectos devem ser considerados: subjetividade, multidimensionalidade, presença de dimensões positivas e negativas.

Resumindo a obra de Limongi-França; Rodrigues (1999), bem como a de Fernandes (1996), parece evidente que todos concordam que o ser humano deve ser analisado conforme uma abordagem psicossomática, que congregue os seus aspectos biológicos (características físicas herdadas ou adquiridas durante a vida, incluindo o metabolismo, as resistências e as vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas), psicológicos (os processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa) e sociais (os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa; o meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social).

A partir dessas dimensões básicas, o corpo humano reage às situações da vida - dentro ou fora da empresa. Porém, considerando que o ser humano passa boa parte de sua vida vinculado ao trabalho, não apenas no cumprimento das jornadas estabelecidas, mas também no transporte pessoal cotidiano bem como nos cursos profissionalizantes, torna-se de suma importância que sejam estudadas as enfermidades oriundas da organização e das relações no trabalho, principalmente o stress e seus efeitos.

1.2. STRESS, O MAL DO SÉCULO

1.2.1. A PRESENÇA DO STRESS

Klein (2001, p. 5) escreveu:

O diretor-geral Detto Costa, 56, apenas duas semanas após assumir o comando da atração, sofreu uma isquemia no miocárdio, no último dia 18. Segundo sua mulher, Sylvia Costa, a causa foi o stress. Depois de deixar o hospital, ele pediu para sair do programa.

O texto referia-se ao Domingão do Faustão, programa produzido e apresentado pela Rede Globo de televisão. Lemos ainda na Internet: "Ilusionista David Copperfield é internado com stress"¹ .

Para Rosch (apud Lipp, 1996, p. 13),

é praticamente impossível ler um jornal ou uma revista, ou assistir a um programa de televisão sem ver ou ouvir alguma referência ao stress. Há alguns anos, a reportagem de capa da revista Time descrevia o stress como "A epidemia dos anos oitenta" e, desde então, a situação só tem piorado.

Qual o motivo de todo esse estardalhaço? Afinal, o stress existe desde os tempos da caverna. Ou como salienta Rossi (2001, p. 1), “embora as causas específicas do stress variem muito, as nossas reações físicas, emocionais e comportamentais básicas são as mesmas desde os nossos antepassados bárbaros”.

¹ Disponível em < <http://www.uol.com.br/folha/reuters/ult112u152.shl>>. Acesso em: 02 abr. 2001.

E Rosch (apud Lipp, 1996, p. 13) pergunta então:

Seria porque hoje existe mais stress do que jamais existiu? Seria porque o stress contemporâneo é um pouco diferente e mais pernicioso? Ou seria porque agora os cientistas sabem muito mais sobre os mecanismos de ação responsáveis por doenças cardiovasculares, pelas disfunções do sistema imunológico e por outros distúrbios relacionados ao stress?.

Para Rosch (apud Lipp, Id., Id.), todas essas perguntas merecem respostas afirmativas, pois

Muitas pesquisas nos EUA confirmam que os níveis de stress aumentaram de modo significativo e progressivamente nas últimas duas décadas, e outros países podem estar experimentando um recrudescimento ainda maior. A maior fonte de stress para os adultos é o stress profissional, há pouco tempo descrito pela Organização Mundial de Saúde como uma "epidemia global". O stress psicossocial prevalece em outros grupos demográficos, tais como as crianças, as donas de casa e os idosos, todos eles sujeitos a novas pressões que as gerações anteriores não tinham que enfrentar. Ao mesmo tempo, ocorre o aumento de muitas doenças provocadas pelo stress. Ainda mais importante, à medida que os mecanismos dos distúrbios relacionados com o stress foram sendo elucidados, descobriam-se novas técnicas de administração do stress que se revelaram eficazes na prevenção e alívio de muitas doenças relacionadas a esse mal. Tais problemas podem atingir em particular as populações que estão passando por uma transformação sociocultural rápida e por uma erosão dos valores tradicionais e do amparo social.

Mas, como o termo surgiu? Conforme Lazarus e Lazarus (apud Lipp, Ibid., p. 17), “as primeiras referências à palavra “stress” significando “aflição” e “adversidade” datam do século XIV, mas seu uso era esporádico e não-sistemático”. Spielberger (apud Lipp, Ibid., Id.) nos informa que “No século XVII, o vocábulo, que tem origem no latim, passou a ser utilizado em inglês para designar “opressão, desconforto e adversidade””. Oliveira (1999, p. 238) escreve que “no século XIX, engenheiros anglo-saxões passaram a usar o termo stress para indicar a tensão resultante de uma força aplicada em um corpo, ou seja, estressava-se o objeto até seu ponto de ruptura, para testar sua resistência”.

Lipp (1996, p. 18) informa que a

analogia com o ser humano foi ventilada, uma vez que também as pessoas conseguem lidar melhor com um tipo ou outro de peso e variam na sua habilidade de suportar carga emocional ou não. A utilização do termo “stress” na área das ciências físicas e humanas passou a ser encontrada.

Stringueto (2001, p. C4) reporta que

O primeiro estudo a afirmar que há uma série de reações físicas desencadeadas a partir de algum estímulo externo foi publicado em 1936 pelo fisiologista e médico canadense Hans Selye”.

Intitulado “Uma Síndrome Produzida por Vários Agentes Nocivos”, o artigo usa o termo estresse (emprestado da física, em que significa tensão) para descrever o fenômeno biológico, ou seja as manifestações físicas observadas.

Stringueto (Id.,Id.) explana ainda que

O embrião da pesquisa começou a se desenvolver quando Selye era estagiário de Medicina. Ele observou que os doentes apresentavam características semelhantes como ombros caídos, pele amarelada e apatia, independentemente do tipo de moléstia que apresentavam.

Com as pesquisas, Selye constatou que, em situação de perigo, as pessoas apresentavam reações muito parecidas com as que os animais manifestam em situações de ameaça. O coração dispara, as pupilas dilatam, os pêlos eriçam e a musculatura fica pronta para o corpo correr ou lutar.

Lipp (apud Stringueto, Id., Id.) declara que “Foi um estudo revolucionário. Selye dizia que estímulos aversivos como dor e temperatura elevada também podem provocar doenças. E não apenas os vírus e as bactérias”.

1.2.2. DEFINIÇÃO DE STRESS

Lipp (1996, p. 18) nos informa que Selye teria denominado sua descoberta “de “síndrome geral de adaptação” ou “síndrome do stress biológico”, comumente conhecida também como “a síndrome do simplesmente estar doente””.

O próprio Selye (1984, p. 64) define stress como "o estado manifestado por uma síndrome específica, constituída por todas as alterações não-específicas produzidas num sistema biológico”.

Segundo Lipp (1996, p. 18),

os trabalhos de Selye foram muito influenciados pelas descobertas de dois fisiologistas que causaram imenso impacto na época: Bernard, que em 1879 havia sugerido que o ambiente interno dos organismos deve permanecer constante apesar das mudanças no ambiente externo, e Cannon, que em 1939 sugeriu o nome "homeostase" para designar o esforço dos processos fisiológicos para manter um estado de equilíbrio interno no organismo.

De acordo com Lipp (Id., Id.), “Selye, utilizando-se desses conceitos, definiu o stress como uma quebra neste equilíbrio. Seus trabalhos atraíram muito a atenção de estudiosos, no

entanto, até a Segunda Guerra Mundial o termo “stress” era praticamente restrito ao uso de pesquisadores em laboratórios”.

Lipp (Ibid., Ibid.)

relata também que estudos sobre o comportamento em tempos de guerra mostram que o desequilíbrio freqüentemente verificado em soldados foi através dos anos atribuído a causas físicas. Na Segunda Guerra passou-se a designar de "neurose de guerra" a reação emocional ou mental debilitante que fazia com que muitos soldados abandonassem os campos de batalha ou se tornassem incapazes de combater. Muitos psiquiatras, chamados à guerra foram colocados em posições de seleção e tratamento de soldados, o que mais ainda enfatizou o aspecto psicológico ou psiquiátrico dos distúrbios verificados durante e após os confrontos bélicos.

Estes distúrbios anteriormente atribuídos a causas físicas (barulho, explosão, cansaço, etc.) - hoje conhecidos como stress traumático ou pós-traumático - começaram a ser estudados à luz da psicologia. Parenteticamente, é interessante notar que foi justamente esta dedicação dos psiquiatras americanos às emergências da guerra que deu a oportunidade aos psicólogos clínicos, que anteriormente trabalhavam mais em serviços auxiliares aos psiquiatras, de assumirem um lugar de realce dentro das comunidades necessitadas de serviços na área emocional. O stress envolvido na situação de guerra deu origem a inúmeras pesquisas que revelaram não ser ele somente característico de situações tão graves. Verificou-se que o stress pode ser oriundo de muitas situações diárias reais ou imaginárias.

1.2.3. PESQUISAS SOBRE STRESS

Lipp (Ibid., p. 19) nos informa que

os trabalhos sobre stress, quer no nível de pesquisas, quer no que se refere a publicações, proliferaram. Um estudo realizado na década de 1950 mostrou que os EUA contavam com cerca de seis mil publicações por ano sobre o stress na época. Quase todas essas publicações tinham um embasamento fisiológico. Na década de 1970 ênfase foi dada a aspectos psicológicos e à sua interação com fenômenos biológicos na gênese de distúrbios psicossomáticos.

Atualmente, os estudos e as publicações sobre stress e seus efeitos abrangem não só as conseqüências do stress no corpo e na mente humana, mas também suas implicações para a qualidade de vida da humanidade. Ênfase esta colocando-se cada vez mais nos aspectos de profilaxia do stress excessivo, incluindo fatores sociopsicológicos, tais como a adequação da ocupação ou tarefa ao homem, a reengenharia humana, fatores ligados à ergometria e ao ambiente de trabalho e também variáveis ligadas a etapas da vida humana, como gestação, infância, adolescência, vida adulta e envelhecimento.

As implicações do stress para a produtividade humana são outro aspecto que recentemente começa a ser abordado, como também os efeitos das mudanças políticas e sociais, que se constituem em estressores, que afetam a saúde e a longevidade de populações.

Segundo Lipp (Ibid., p. 20)

stress é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, a amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz.

É importante conceitualizar o stress como sendo um processo e não uma reação única, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de stress, um longo processo bioquímico instala-se, cujo início manifesta-se de modo bastante semelhante, com o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta. Mais adiante, no desenvolvimento do processo de stress, diferenças manifestam-se de acordo com as predisposições genéticas do indivíduo potencializadas pelo enfraquecimento desenvolvido no decorrer da vida em decorrência de acidentes ou doenças.

1.2.4. TIPOS E AÇÃO DOS ESTRESSORES

Lipp (Ibid., Id.), explana ainda que

Tudo o que cause uma quebra da homeostase interna, que exija alguma adaptação pode ser chamado de um estressor. Deste modo, a adaptação exigida de uma pessoa quando ela é promovida ou quando se envolve em um acidente, por exemplo, gera desgaste e pode ser considerada como um processo de stress. O fato que desencadeou tal processo é considerado um estressor, mesmo que seja de natureza benigna ou até muito positiva.

Deste modo, mudar de residência, mesmo que para um local melhor, ou contrair matrimônio, fatos que envolvem adaptação a mudanças, constituem-se em estressores importantes porque a pessoa necessitará despende energia adaptativa para lidar com estes eventos.

Existem situações e eventos que são intrinsecamente estressantes, como o frio, a fome e a dor. Esses estressores, chamados de “biogênicos”, não dependem tanto de interpretação e atuam no desenvolvimento do stress automaticamente. Outros, chamados de estressores psicossociais, no entanto adquirem sua capacidade de estressar uma pessoa em decorrência de sua história de vida.

Existem estressores externos e internos. Segundo Lipp (Ibid., p. 21),

Os primeiros são eventos externos ou condições externas que afetam o organismo. Eles independem, muitas vezes, do mundo interno da pessoa, tais como mudança de chefia, mudanças políticas no país, acidentes e qualquer outra situação que ocorra fora do corpo e da mente da pessoa. Já os estressores internos são determinados completamente pelo próprio indivíduo, constituem-se do modo de ser da pessoa, se ela é ansiosa, se ela é tímida ou depressiva ou se tem uma neurose.

Outros estressores internos são: crenças irracionais, falta de assertividade e dificuldade de expressão dos sentimentos, entre outros.

Lipp (Ibid., Id.) esclarece que

A fim de que um certo evento externo atue como um estressor ele necessita primeiramente ser percebido por um dos receptores do sistema nervoso periférico. As mensagens são, então, levadas pelos sistemas sensoriais para o cérebro e são integradas com as representações anteriormente adquiridas pela pessoa em decorrência de sua história de vida. A integração resultante é retroalimentada para o sistema límbico, com a interpretação emocional. Deste modo, a avaliação de um determinado evento como bom, mau, amedrontador, etc. depende do valor e da interpretação que o sistema límbico lhe oferecer. O evento em si, percebido pelos órgãos sensoriais, é interpretado de acordo com a história de vida do ser humano, de seus valores e de suas crenças. A reação de stress desenvolve-se quando a interpretação sinalizar para o organismo a presença de um evento que exija alguma

ação protetora. Certas características pessoais, desenvolvidas na infância, podem servir como fontes em potencial de stress em termos de crenças e valores inadequados, mas quando adequadas, podem também auxiliar o ser humano a adquirir estratégias de vida, que facilitem no manejo do stress. A criança vulnerável provavelmente será também um adulto vulnerável ao stress. Uma vez que o stress envolve uma reação do organismo diante de situações ou muito difíceis ou muito excitantes, ele pode ocorrer em qualquer pessoa, independente de idade, raça, sexo e situação socioeconômica. O stress infantil pode estar envolvido na patogênese de vários distúrbios tanto físicos como psicológicos. Dentre estes encontram-se o aparecimento súbito de comportamentos agressivos que não são representativos do comportamento da criança no geral: desobediência inusitada, depressão, ansiedade, choro excessivo, enurese, gagueira, dificuldades de relacionamento, dificuldades escolares, pesadelos, insônia, birras e até o uso de tóxicos. Dentre os problemas físicos relacionados ao stress, encontram-se: asma, bronquite, hiperatividade motora, doenças dermatológicas, úlceras, obesidade, cáries, cefaléia, dores abdominais, diarreia, tiques nervosos, entre outros. Tanto na criança como no adulto, o stress manifesta-se por meio de um processo desenvolvido através do tempo, o qual depende da intensidade do estressor, da sua duração e do efeito cumulativo criado pela ocorrência de vários estressores em curto período de tempo. Este processo de stress desenrola-se em fases, ou períodos bastante distintos.

1.3. 5. FASES DO STRESS

O stress evolui de acordo com as fases citadas por Selye (1984, p. 38): "(1) fase de alerta, (2) fase de resistência, (3) fase de exaustão." Essas fases podem ser descritas da seguinte forma:

- FASE DE ALERTA

Conforme explanado por Lipp (1996, p. 22),

A reação de alerta, a primeira do processo de stress, inicia-se quando a pessoa se confronta primeiramente com um estressor. É nesse momento que o organismo se prepara para o que Cannon² designou de “luta ou fuga”, com a conseqüente quebra da homeostase. A principal ação do stress é justamente a quebra do equilíbrio interno que ocorre em decorrência da ação exacerbada do sistema nervoso simpático e da desaceleração do sistema nervoso parassimpático em momentos de tensão. A aceleração do organismo, através da ação magnificada de determinadas funções, é, muitas vezes de grande valia para a preservação da vida, uma vez que leva o organismo a um estado de prontidão, de alerta, a fim de que possa lidar com situações em que tenha que atuar com urgência. Esta reação, em momentos de real necessidade, constitui-se em uma defesa automática do corpo. O problema ocorre, no entanto, quando a prontidão fisiológica não é necessária ou quando é excessiva, como por exemplo quando a tensão muscular ocorre em momentos em que não haveria necessidade de tal preparo. Quando o estressor tem uma duração curta a

² CANNON, W.B. **The wisdom of the body**. Nova York, Norton, 1939.

adrenalina é eliminada e a restauração da homeostase ocorre. Nesse caso, a pessoa sai da fase do alerta sem complicações para o seu bem-estar.

Pode-se falar então nesse caso em *eustress* ou stress positivo. Conforme Limongi-França; Rodrigues (1999, p. 37), “ o esforço de adaptação gera sensação de realização pessoal, bem-estar e satisfação das necessidades, mesmo que decorrente de esforços inesperados. É um esforço sadio na garantia de sobrevivência”.

- FASE DE RESISTÊNCIA

Sobre essa fase do stress, Lipp (1996, p. 23) discorre que

Quando o estressor é de longa duração, ou sua intensidade é demasiada para a resistência da pessoa, o organismo tenta restabelecer a homeostase de um modo reparador e entra na fase de resistência ao stress. A energia adaptativa de reserva é utilizada na tentativa de reequilíbrio. Se essa reserva é suficiente, a pessoa recupera-se e sai do processo do stress. Se, por outro lado, o estressor exige mais esforço de adaptação do que é possível para aquele indivíduo, então o organismo se enfraquece e torna-se vulnerável a doenças. Nessa fase, se o estressor é eliminado ou se técnicas de controle do stress são utilizadas, o organismo se restabelece e o processo do stress termina.

- FASE DE EXAUSTÃO

Essa fase do stress é também explicada por Lipp (Id., Id.):

Se a resistência da pessoa não for suficiente para lidar com a fonte de stress, ou se outros estressores ocorrerem concomitantemente, o processo do stress evoluirá e a fase de exaustão ocorrerá. Haverá um aumento das estruturas linfáticas, a exaustão psicológica em forma de depressão normalmente ocorrerá e a exaustão física manifestar-se-á, com o conseqüente aparecimento de doenças.

Fala-se então nesse caso em *distress*, a “tensão com rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, resultados e realização” (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1999, p. 38).

1.2.6. SINTOMAS DE STRESS

Mas quais seriam os sintomas de stress? Lipp (1996, p. 24) declara que

A resposta de stress necessariamente deve ser estudada nos seus aspectos físicos e psicológicos, pois a reação hormonal que é parte da reação do stress desencadeia não só uma série de modificações físicas, como também produz reações em nível emocional.

Na área emocional, o stress pode produzir desde apatia, depressão, desânimo e sensação de desalento, hipersensibilidade emotiva, até raiva, ira, irritabilidade e ansiedade, além de ter o potencial de desencadear surtos psicóticos e crises neuróticas.

Além de desencadear sintomas psicológicos, o stress pode contribuir para a etiologia de várias doenças mais graves e afetar profundamente a qualidade de vida individual e de populações específicas. Dentre as doenças psicofisiológicas estudadas que têm o stress presente em sua ontogênese, como um fator contribuinte ou desencadeador, encontram-se hipertensão arterial essencial, úlceras gastroduodenais, câncer, psoríase, vitiligo, retração de gengivas, depressão, pânico e surtos psicóticos. Necessário se torna entender, no entanto, que ao stress não pode ser atribuído o papel de causa dessas patologias, mas sim uma ação desencadeadora ou agravante da problemática.

Malagris (apud Lipp, 2003, p. 23), relata as principais características do padrão de comportamento tipo A, fenômeno que contribui para tornar a pessoa tão estressada e sua qualidade de vida deficiente:

- um firme aperto de mão
- um andar rápido
- ritmo rápido para comer
- voz alta e/ou vigorosa
- respostas abreviadas nas conversas
- tendência a cortar os finais das palavras, tendo uma falha na pronúncia
- rapidez na conversa e aceleração da fala no final de uma longa frase
- fala explosiva, enfatizando certas palavras
- está sempre interrompendo quando o outro fala; dando respostas rápidas antes que o outro tenha completado sua afirmação
- apressa a fala do outro dizendo “sim, sim”, “hum, hum”, “certo, certo” ou acenando com a cabeça frequentemente
- reage veementemente quando é impedido de realizar as coisas rapidamente, por exemplo, quando tem que dirigir ou comer devagar
- cerra o punho ou aponta com o dedo para enfatizar sua verbalização
- é hostil em situações que parecem levá-lo a perder tempo
- usa frequentemente apenas uma palavra para responder questões, como “sim!”, “nunca!”, “definitivamente!”, “absolutamente!”.

Há um padrão de comportamento tipo B, diametralmente oposto ao tipo A. Malagris (apud Lipp, Id., p. 24) destaca que

nem sempre as pessoas vão ser consideradas tipo A ou tipo B, muitas vezes observa-se uma mistura de características que se constituirá no chamado tipo X, que corresponde a apenas 10% da população. A pessoa *com padrão de comportamento tipo X* possui 50% das características do tipo A e 50% das do tipo B.

1.2.7. BURNOUT

O termo *burnout* designa o estágio mais acentuado do stress. Foi desenvolvido em 1970, segundo Limongi-França; Rodrigues (1999), tendo como autores pioneiros Cristina Maslach e Herbert J. Freudenberger. Para esses profissionais, tem o sentido de preço que o profissional paga por sua dedicação ao cuidar de outras pessoas ou de sua luta para alcançar uma grande realização.

Maslach (apud Limongi-França; Rodrigues, Id.) conceitua que o *burnout* é uma síndrome caracterizada por três aspectos básicos: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional. No primeiro momento, o profissional sente-se esgotado, com pouca energia para trabalhar no dia seguinte, ficando a impressão que ele não recuperará as suas energias. Torna-se irritável, pouco generoso, aparentemente insensível.

A seguir, o profissional passa a tratar as pessoas como objetos e tende a considerar cada questão relacionada ao seu trabalho como um transtorno, como mais um problema a lhe incomodar e perturbar. O contato com as pessoas será apenas tolerado.

Posteriormente, o profissional passa a sentir-se um fracassado em suas atividades. Não é raro um senso de inadequação, um sentimento de que tem cometido falhas, com seus ideais, normas e conceitos. Consequentemente, temos queda na auto-estima, que pode gerar depressão.

1.2.8. A VISÃO ORGANIZACIONAL

Conforme Delboni (1997, p. 2), “diversas organizações no mundo possuem hoje programas que visam prevenir as doenças de seus funcionários, e o *stress* tem papel de destaque entre elas”.

Segundo Delboni (Id., Id.),

O stress representa um alto custo para as empresas. Alguns exemplos disso podem ser observados com a queda de produtividade, refletida nas horas de trabalho perdidas, faltas constantes, desperdício de material de trabalho e custos elevados

com assistência médica. Em alguns casos, a própria imagem da empresa é prejudicada. Milhões de dias de trabalho são perdidos por ano devido a doenças e incapacidades. Segundo as recentes pesquisas do consultor Ricardo De Marchi, as empresas brasileiras gastavam US\$ 412 por ano, em 1985, com os custos do *stress* por funcionário. Em 1995, esse custo passou a US\$ 936 por ano e estima-se um custo de US\$ 1.850 para o ano 2000.

Em outro trabalho seu, De Marchi (2002, p. 39) comenta que

se uma cia. tiver 1000 empregados e que cada um deles tiver 2000 horas de trabalho por ano (40 horas por semana x 50 semanas), a capacidade máxima de trabalho sem horas extras, que essa força de trabalho pode fornecer para a produtividade é de 2 milhões de horas. Entretanto se a média de afastamento for de 10 dias por ano (8 horas por dia), as horas de trabalho reais, aplicadas a produtividade deverão ser ajustadas para 1.920.000h (2 milhões horas - 80.000h), uma queda de 4% da capacidade total.

Vamos assumir que o salário de um empregado corresponde a 25% de sua capacidade de produção. Se o salário for de R\$20.000 por ano, então a produtividade esperada será de R\$80.000 ou R\$40 por hora. Para calcular a quantidade de reais perdida por dias ausentes pelos 1000 empregados, simplesmente multiplique os R\$40 por hora x 80.000 ausentes no ano, chegando a um valor de R\$3.200.000 como perda em produtividade.

Tamayo; Lima; Silva (apud Tamayo (Org.), 2004, p. 77) nos informam que o custo anual gerado pelo stress no trabalho, nos EUA, em 1980, era entre \$ 75 e \$ 90 bilhões de dólares; sete anos mais tarde, esse valor estimado cresceu para mais de \$ 100 bilhões.

Delboni (1997, p. 3) destaca que

Outro aspecto importante que deve ser considerado é o imenso mal-estar físico e emocional a que essas pessoas estão submetidas. Uma pesquisa realizada pela Med-Rio Check-up junto a seis mil funcionários na faixa de 30 a 75 anos de idade, concluiu que 70% deles têm alto nível de stress, provocado por um estilo de vida competitivo e obsessivo por resultados.

Naiditch (2002) se refere a uma pesquisa divulgada pela International Stress Management Association (Isma) e efetuada com 1000 profissionais em oito países (Brasil, Estados Unidos, Inglaterra, Alemanha, França, Israel, Japão e Ilhas Fiji). O stress profissional atinge 90% da população economicamente ativa no Japão, 72% nos Estados Unidos e 70% no Brasil. Dos estressados brasileiros, 30% vivem em estado de exaustão física e mental. Eles sofrem de *burnout*. Nos Estados Unidos, 20% dos estressados estão nesse ponto. No índice de *burnout*, o Brasil só perde para o Japão, onde 70% dos trabalhadores estressados estão prestes a explodir.

Segundo a Folha de São Paulo (2004, p. 3), pesquisa da Isma-BR, efetuada em 2003 com mil profissionais de várias carreiras, verificou que 82% dos consultados apresentou traços de ansiedade em diversos graus, contra um índice esperado de 60%. Outros sintomas foram detectados pelo levantamento: angústia (78%), traços de agressividade (52%) e problemas gastrointestinais (32%).

Segundo Rossi (2002, p. 1), o índice de *burnout* estaria associado “no Brasil às mesmas causas detectadas nos demais locais, como tensões entre chefe e subordinados e na vivência em grupo”. Não estaria relacionado, diretamente, à situação econômica do País.

A esse respeito, ainda, Tamayo (2002, p. 26) nos informa que “nos Estados Unidos a fatura pela exaustão emocional e pelo stress no trabalho é de cerca de US\$ 200 bilhões por ano (absenteísmo, rotatividade, diminuição da produtividade e diversas despesas médicas)”.

Zuboff; Maxmin (2003, p. 147) relatam que

Milhões de pessoas estão unidas no estresse, uma unidade que ignora as antigas divisões de classe e país. Em 1993, uma pesquisa intitulada “Stress Among Working Women” [Estresse entre mulheres que trabalham], realizada pelo New York Business Group on Health, revelou que 42% das entrevistadas afirmaram ser assoladas pelo estresse no trabalho com frequência.

Outros estudos podem ser citados sobre o assunto. Cabe a Zuboff; Maxmin (Idem, p. 149) nos informar que

Em 1999, os resultados iniciais de um estudo ocupacional de âmbito nacional patrocinado pelo governo inglês mostrariam que 20% dos trabalhadores sofriam de “estresse extremo” basicamente devido às longas jornadas de trabalho, menos segurança e menos flexibilidade. Em 2000, outra pesquisa de âmbito nacional realizada pelo Institute of Management revelou que o estresse continuava subindo acima de “níveis insustentáveis”, apesar da maior consciência do problema. Mais de 90% dos gerentes entrevistados relataram que trabalhavam mais do máximo de 48 horas estabelecido pela Comissão Européia. Mais de 70% consideraram que o estresse tinha um impacto adverso sobre sua saúde, inclusive perturbações no sono, raiva, dor de cabeça, fadiga e diminuição da libido. Setenta e nove por cento consideraram que o estresse havia afetado adversamente seus casamentos e 86% dos que tinham filhos sentiam que o estresse tinha um efeito negativo sobre o relacionamento com os filhos.

Delboni (1997, p.19) relaciona fatores organizacionais geradores de stress:

- metas impossíveis

- chefias mal-preparadas
- comunicação deficiente
- administração inadequada
- falta de treinamento adequado
- deficiência de material de trabalho
- indefinição quanto ao futuro da empresa
- objetivos não claros por parte da empresa
- condições ambientais de trabalho inadequadas
- órgão de recursos humanos ausente ou controlador.

Maslach; Leiter (1997, p. 14) alertam que

A idéia do local de trabalho como máquina eficiente está voltando, para minar o ideal do local de trabalho como ambiente seguro e saudável, onde os indivíduos possam realizar seu potencial por meio de um trabalho intrinsecamente compensador, e pelo qual recebem uma compensação justa.

Para Maslach; Leiter (Id., Id.), “As raízes do problema estão nas tendências econômicas, na tecnologia e na filosofia de administração”.

Entre os fatores econômicos, comentam que

Especialmente prejudicial para a união no local de trabalho é o fato de que as organizações estão trocando seu valor intrínseco por dinheiro. Em vez de proporcionar base para pesquisa e crescimento a longo prazo, as corporações estão trocando seus ativos por desempenhos acionários de curto prazo (MASLACH; LEITER, Id., Id.).

Maslach; Leiter (Ibid., p. 15) salientam que “Em virtude dessa pressão enorme e constante, a prioridade dessas organizações é gerar fluxo de caixa para pagar suas dívidas, e não criar produtos excelentes ou construir uma comunidade mais forte”.

É opinião de Maslach; Leiter (Ibid., Ibid.) que “Ao invés de existirem organizações para aumentar a capacidade das pessoas de ganhar a vida e realizar conquistas significativas, há pessoas sacrificando suas vidas e suas aspirações pelo bem das empresas. O trabalho tornou-se uma obrigação e não um recurso”.

Sobre a economia global, Maslach; Leiter (Ibid., Ibid.) descrevem o ambiente das nações desenvolvidas, ao comentarem que “O trabalho fabril está mudando de comunidade e de país. Transporte e comunicação rápidos permitem que o trabalho vá a qualquer parte, e ele está indo para onde o custo é menor”. Comentam que “A possibilidade de mudança dos empregos para fora do país pressiona aqueles que ficam” (MASLACH; LEITER, Ibid., p. 17).

A própria qualidade da própria vida profissional é afetada. A esse respeito, Maslach; Leiter (Ibid., p. 18) explanam que

Os trabalhadores estão concedendo seu tempo. Estão trabalhando mais horas. Estão levando trabalho para casa, freqüentemente trabalhando depois do horário em computadores que adquiriram com seus próprios meios. Estão dedicando mais tempo a tarefas que não são pessoalmente recompensadoras, isto é, que não são agradáveis e que não fomentam suas carreiras.

Ressalvado que esse ponto de vista refere-se à conjuntura de países desenvolvidos, nada impede de considerá-lo para o nosso contexto sócio-econômico.

Maslach; Leiter (Ibid., p. 19) perguntam e respondem:

Como as empresas conseguem que o trabalho seja feito por menos pessoas que estão mais ansiosas e que ganham menos dinheiro? As duas estratégias gerais para incrementar a produtividade são a utilização de tecnologia sofisticada e a administração rigorosas dos recursos humanos.

Comentam ainda que “A tecnologia sofisticada pode substituir por completo os empregos” (MASLACH; LEITER, Ibid., Id.). Para os mesmos autores (Ibid., Ibid.),

As máquinas freqüentemente realizam trabalhos não muito atraentes. O problema é que o trabalhador liberto do trabalho excessivo é também o trabalhador liberto do emprego. Além disso, a tecnologia muda em menos tempo do que as pessoas levam para aprender novas habilidades. Portanto, quando a empresa usa máquinas, ela se torna mais produtiva, mas muitos indivíduos perdem renda, cargos e oportunidades de treinamento.

Maslach; Leiter (Ibid., p. 20) explicam que “A segunda estratégia para incrementar a produtividade é uma administração rigorosa dos recursos humanos”. Para eles, o poder dos sindicatos estaria enfraquecendo, pois seus membros temem colocar seus empregos em risco. “Ao mesmo tempo, a administração rigorosa dos recursos humanos - ou microadministração - está na ordem do dia, com políticas que enfocam os empregados no resultado” (MASLACH; LEITER, Ibid. p. 21).

Maslach; Leiter (Ibid., p. 22) alertam que “Apesar dos muitos livros e seminários de administração que apregoam como tendência a concessão de poder e autoridade para tomar decisões, as pessoas nas empresas estão se sentindo mais constrangidas. Na prática, delegam-se problemas, e não poderes para resolvê-los”. Ressalvado novamente que os autores estão

trabalhando com um contexto da América do Norte, acreditamos serem idéias válidas para a nossa situação sócio-econômica.

Maslach; Leiter (Ibid., p. 25) afirmam que “Atualmente, o desgaste físico e emocional grassa no local de trabalho”. Ou que “Cada vez mais, trabalhamos em ambientes nos quais os valores humanos ocupam um distante segundo lugar atrás dos valores econômicos” (MASLACH; LEITER, Ibid., Id.). Esse desequilíbrio poderia ser constatado em várias áreas da vida organizacional:

a) Excesso de Trabalho: temos de fazer muito, em pouco tempo e com poucos recursos. A redução de pessoas em uma empresa raramente inclui a redução de suas atribuições; assim, menos pessoas têm de fazer a mesma quantidade de trabalho, em menos tempo.

b) Falta de Controle sobre o próprio trabalho: as pessoas querem oportunidades para fazer escolhas e tomar decisões, para usar sua capacidade de pensar e resolver problemas, e para dar alguma contribuição para o processo de obtenção dos resultados pelos quais serão responsabilizadas.

c) Falta de Recompensa pelas contribuições no trabalho: quando não somos recompensados, tanto o trabalho que fazemos quanto nós mesmos, como trabalhadores, somos desvalorizados. Ainda mais devastadora para todos os trabalhadores, no entanto, é a perda do reconhecimento íntimo, que surge quando alguém se orgulha de fazer alguma coisa valiosa e importante para os outros, e de fazê-la bem feita.

d) Falta de União é o resultado que se obtém quando as pessoas perdem o contato positivo com as demais no local de trabalho. As pessoas florescem em comunidade, e funcionam melhor quando elogios, conforto, felicidade e bom humor são compartilhados com aqueles de quem gostam e a quem respeitam. Às vezes, a tecnologia torna o contato social impessoal - como quando as pessoas têm de se comunicar com máquinas (como secretárias

eletrônicas e sistemas de correio de voz) e não com um ser humano vivo, por exemplo. Às vezes, o trabalho tem um efeito desanimador sobre o que as pessoas podem dizer ou fazer em virtude de proibições explícitas ou implícitas, tais como as que vêm à tona por causa de preocupações com o que é politicamente correto ou com ameaças de litígio.

e) Falta de Equidade no local de trabalho: perdemos a confiança em uma organização que não demonstra ser equânime, porque isso implica que os que são autoridade não são honestos e não respeitam quem somos.

f) Conflito de Valores: ocorre quando há desequilíbrio entre as exigências do trabalho e nossos princípios pessoais. Em alguns casos, um emprego pode levar os indivíduos a fazerem algo que não é ético e entrarem em conflito com seus valores pessoais. Em muitas situações, os funcionários trabalham em ambientes maquiavélicos, em que os fins justificam os meios.

Lipp (2004, p.3) aponta os seguintes sintomas de stress em empresas:

- redução na produtividade
- redução na qualidade do trabalho
- absenteísmo (falta ao trabalho)
- aumento do número de acidentes ou erros
- sinais de indecisão por parte dos chefes de departamentos
- discussões ou demonstrações de irritabilidade
- comentários maliciosos sobre os outros funcionários.

Para ela seria impossível eliminar todo o stress que ocorre dentro de uma empresa, mas cabe ao administrador/empresário/líder de uma empresa garantir que o nível de stress presente não ultrapasse os limites do saudável.

2. TECNO-STRESS

Rifkin (1996, p. 205) discorre que

A espécie humana, como todas as outras espécies, é formada por uma infinidade de relógios biológicos que têm sido agregados, através do longo período da evolução, aos ritmos e à rotação da terra: nossas funções e processos físicos são regulados pelas forças maiores da natureza - o dia circadiano, os ciclos lunares e sazonais. Até a moderna era industrial, os ritmos do corpo e os ritmos econômicos eram amplamente compatíveis. A produção artesanal era condicionada à velocidade da mão humana e do corpo e limitada pela energia que podia ser gerada com o aproveitamento dos animais, do vento e da água.

A introdução da energia a vapor e, mais tarde, da elétrica, aumentou muito o ritmo do processo de transformação e de produção de bens e serviços, criando uma rede econômica cuja velocidade de operação estava cada vez mais em desigualdade com o ritmo biológico mais lento do corpo humano. A atual cultura do computador opera numa medida de tempo de nanossegundo - uma unidade de duração tão minúscula que nem mesmo pode ser experimentada pelos seres humanos. Num estalar de dedos, mais de 500 milhões de nanossegundos se passaram. O autor Geoff Simons traça uma analogia que capta a impressionante velocidade do tempo do computador: "Imagine ... dois computadores conversando entre si. Um ser humano pede a eles que contem sobre o que conversam e, no tempo que ele leva para fazer a pergunta, os dois computadores trocaram mais palavras entre si do que a soma total de todas as palavras trocadas por seres humanos desde que o primeiro Homo Sapiens surgiu na terra há dois ou três milhões de anos".

Conforme relata Silva (2001, p. 343), "A tecnologia da informação está afetando o trabalho das pessoas em qualquer tipo de organização e está também afetando a estrutura e a estratégia adotadas pela organização".

Cabe a Rifkin (1996, p. 206) destacar que

Na era industrial, os trabalhadores ficaram tão emaranhados nos ritmos da maquinaria mecânica, que freqüentemente descreviam sua própria fadiga em termos de máquina - queixando-se de estarem "desgastados" ou passando por um "esgotamento". Agora, um número crescente de trabalhadores está tornando-se tão integrado aos ritmos da nova cultura do computador, que quando sentem-se estressados, sentem sobrecarga e quando sentem-se incapazes de enfrentar a situação, se apagam e dão uma parada, eufemismos que refletem a proximidade com que os trabalhadores se identificam com o ritmo imposto pela tecnologia do computador.

Para Goldberg (2001, p. 56), "não são apenas as pessoas que nunca usaram um computador que ficam ansiosas com os efeitos das mudanças tecnológicas. As freqüentes notícias sobre os incríveis avanços da tecnologia provocam ansiedade em todos nós".

A respeito do stress causado pela cultura do computador, Rifkin (1996) salienta as pesquisas desenvolvidas pelo psicólogo Craig Brod.

Brod (1984, p. XI) introduziu nos estudos sobre stress um tipo específico de doença, o tecno-stress ou "a doença que resulta quando o delicado equilíbrio entre pessoas e computadores é rompido".

Para se aprofundar no fenômeno ele decidiu entrevistar pessoas em contextos organizacionais, em todos os níveis e em todas as fases da adaptação ao computador. Essas entrevistas mostraram que elas não sabiam implementar novas tecnologias, e estavam com medo de expor a sua ignorância. Além disso, as empresas de computação, que fazem grandes promessas para os empregadores que comprem sua tecnologia, não queriam que nada contribuísse para o aumento de atitudes negativas em relação a suas máquinas.

Porém, os que trabalham com computadores - desde funcionários de escritório até programadores de computador - consistentemente revelaram a ele os notáveis efeitos que os computadores estavam provocando em suas vidas profissional e pessoal. Eles não apenas apresentavam as reações de stress como dores de cabeça e fadiga; começavam a internalizar os padrões pelos quais o computador trabalha: tempo acelerado, o desejo de perfeição, os padrões sim-não de pensamento. Esses padrões internalizados combinaram-se para reduzir a habilidade das pessoas de atuar criativamente ou relacionar-se amorosamente com outras.

Brod (Id., p. XIII) alerta que "as implicações sociais do tecno-stress não podem ser ignoradas". Segundo ele, estamos correndo o risco de distanciarmos cada vez mais das pessoas brilhantes e produtivas que gostaríamos de ser. Ao mesmo tempo que reconhecemos os relacionamentos mais íntimos - homem-mulher e pais-filhos - como o fórum mais valioso para explorar nossa humanidade e individualidade, estamos criando sérios obstáculos para aqueles que mais gostamos. Nos estágios mais severos, o tecno-stress pode ameaçar nossa sobrevivência como espécie.

Para o autor, conhecer informática não garantirá um trabalho mais interessante ou seguro - ela não propicia emprego para todos. Ou seja,

Economistas não estão seguros que serão duradouros os efeitos do crescimento da indústria de informática., considerando-se o fim dos empregos gerado pela automação. Numa economia fraca, não há um esforço para a readmissão da força de trabalho. Nem todos os desempregados estarão capacitados para serem retreinados e empregados como técnicos de manutenção de computadores (BROD, Id., p. 5).

Uma contradição está desenvolvendo-se entre a classe trabalhadora. Como explica Brod (Id., Id.),

Por um lado, o nível de educação dos trabalhadores está no conjunto crescendo. De outro, o computador em muitas situações está gerando pouquíssimos trabalhos interessantes, exceto para executivos ou pesquisadores-desenvolvedores. A maioria das pessoas utilizam o computador somente para processar dados. O que está surgindo são duas classes de mão-de-obra: uma classe tem falado o que fazer através do computador, a outra determina ao computador o que fazer. A rotina consiste em que ambos, entediados, gastam os seus dias em frente à tela do computador, obedecendo comandos. O último esforço com a maquinaria mortal e intelectual demanda a produção de mais e mais programas, dando-nos a impressão de sermos seus subordinados.

Além disso, os computadores estão afetando nossas personalidades, comportamentos, e desse modo nossas relações nos empregos e nas famílias em discerníveis e alarmantes caminhos. Para Brod (Ibid., p. 16) :

Tecno-stress é uma moderna doença de adaptação causada por uma inabilidade de se lidar com novas tecnologias informacionais de um modo saudável. Ela se manifesta em dois distintos mas relacionados caminhos: na dificuldade em aceitar a tecnologia dos computadores, e na mais especializada forma de forte identificação com essa tecnologia.

“O sintoma inicial em ambos os casos, para os ambivalentes, relutantes ou tímidos em computação, é a ansiedade” (BROD, Id., Id.). Esta é expressa de muitas formas: irritação, dores de cabeça, pesadelos, resistência em aprender computação, ou completa rejeição à tecnologia. A maioria dos tecno-ansiosos comumente aflige-se com as pressões recebidas - dos empregadores, parceiros, ou da cultura geral - para aceitar e usar computadores.

Brod (Ibid., p. 17) salienta que

Há muitas pessoas que aceitaram a difusão dos computadores com entusiasmo. Mas, altos desempenhos com alta tecnologia podem exercer uma perigosa influência na personalidade humana, ao encorajar uma relação simbólica com a máquina. O primeiro sintoma, entre aqueles bem sucedidos na identificação com a tecnologia do computador, é o fim da capacidade de sentir e de relatar para outros. Estes, na condição de tecno-centrados, tendem a ser programadores de computador e outros profissionais, mas qualquer pessoa que intensamente e constantemente trabalha ou diverte-se computadores está em risco.

Pessoas tecno-centradas tendem a ser altamente motivadas e determinadas em se adaptar com novas tecnologias. Inconscientemente, contudo, elas mentalmente tornam-se reflexos do computador.

Indícios do estado tecno-centrado incluem um alto grau de pensamento realista, sentimentos pobres, uma insistência na eficiência e na rapidez, uma falta de empatia por outras pessoas, e baixa tolerância para ambigüidades do comportamento e da comunicação humana. Em situações mais sérias, esta forma de tecno-stress pode causar aberrante e antisocial comportamento e a incapacidade para pensar intuitivamente e criativamente. Em alguns casos, os cônjuges relatam que seus pares tecno-estressados começam a vê-los como máquinas.

As pessoas mais atingidas pela revolução do computador são as secretárias, escriturários, guarda-livros, assistentes de Diretoria, agentes de viagem, e outros funcionários de escritório para quem o tecno-stress está tornando-se um fato. Como relata Brod (Ibid., p. 26),

De fato, um estudo de 1981 do National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) demonstrou que os trabalhadores de escritório usuários de computadores sofrem níveis mais altos de stress do que qualquer outro grupo ocupacional - incluindo os controladores de tráfego aéreo.

Como o ritmo do local de trabalho acelera-se significativamente com o computador, o crescimento resultante na exigência e no volume de trabalho, agravado pela confiança nos símbolos e abstrações que o computador demanda, cria novas pressões físicas e psicológicas. “Nossa reação a essas pressões é expressa nos sintomas de tecno-stress” (BROD, Ibid., p. 30).

Brod (Ibid., p. 42) destaca que

O conceito de carga de trabalho é apropriado no espaço eletrônico. Carga, na física, refere-se a alguma coisa que impõe um peso numa estrutura. No trabalho com informática, a estrutura em questão é o cérebro humano, e muitas empresas tendem a ver o cérebro dessa forma, uma estrutura que acomoda cargas mensuráveis. Mas os cientistas possuem dados correlacionando o aumento da carga de trabalho com a informatização. A dilatação da pupila é um indicador da atividade mental, existindo estudos que correlacionam a dilatação da pupila com trabalhos em informática. Não existe ingrediente mais importante do tecno-stress que a sobrecarga mental e a fadiga. A exaustão ameaça as defesas do corpo contra as doenças físicas, do mesmo modo que ameaça a resistência cerebral ao tecno-stress.

Outro ingrediente do tecno-stress é a aparente aceleração do tempo. “O trabalhador interna o acesso instantâneo das operações de computador, e o sentido íntimo do tempo distorce para acomodar a máquina” (BROD, Ibid., p. 43).

Enquanto o espaço eletrônico cresce em densidade, multiplica-se o número de funções no trabalho, com projeto de sistema pessoal, times de suporte e times de implementação. Brod (Ibid., p. 47) alerta porém que

Experiência em diversas áreas não é freqüentemente, no longo prazo, esperada ou encorajada. Quando um escritório é informatizado, o *software* pode substituir teoricamente muitos dos cérebros da empresa; as pessoas necessitam somente concentrar-se em conhecer como utilizar o *software*.

Os trabalhadores ficam aturdidos com trabalhos sem raciocínio. “A alienação que isso produz, combinada com o empenho diário para atuar com o próprio computador de trabalho, produz os ingredientes essenciais do tecno-stress” (BROD, Ibid., Id.).

Brod (Ibid., p. 49) explana que “A natureza solitária do trabalho em informática é outra grande fonte de tecno-stress”. Para o trabalhador da área, o local de trabalho é muito significativo. É um ambiente para fazer amigos e socializar-se, para compartilhar brincadeiras, opiniões e planos. É uma parte vital do trabalho de muitas pessoas, apesar de muitos gerentes preferirem que seja diferente.

Relaxar pode se um problema em qualquer escritório, ainda que o bate-papo informal sobre o trabalho nos ajude a estar em contato com o que os outros estão fazendo, a perceber o nosso trabalho numa perspectiva mais ampla, a obter uma segunda opinião sobre os problemas específicos do trabalho, e a nos recuperar após períodos prolongados de trabalho focado. O tempo de descanso nos mantém animados. Gastar esse tempo em isolamento provoca descontentamento e declínio na produtividade (BROD, Ibid., p. 49).

As fontes de tecno-stress relatadas não têm origem somente no trabalho com os computadores. Um dos piores problemas que geram stress aos trabalhadores técnicos é o medo de perder o emprego em função da automação.

Desde a época de Tempos Modernos, filme de Charles Chaplin, tem sido comum a ansiedade decorrente dos efeitos da automação sobre o trabalho. Há uma divisão de opiniões sobre desemprego nessa área. Alguns dizem que a automação liberará os trabalhadores para novas tarefas, mais desafiadoras e criativas. Outros prevêm uma nova era de desemprego para os trabalhadores, baixa produtividade e recessão, como inevitáveis conseqüências da informatização. Enquanto os especialistas debatem a questão, o público mantém-se na incerteza sobre o que esperar (BROD, Ibid. p. 54).

Brod (Ibid., p. 63) declara que nas empresas

O novo poder da informática transforma o escritório num ambiente de mudanças mais rápidas do que antes, com staff avantajado e composição fluída. O trabalho de um gerente médio ou supervisor é essencial para observar outras funções pessoais. Mas estando a empresa on-line, este monitoramento de tarefas pode ser consolidado e transferido para o controle executivo.

O trabalho na empresa fica absorvido cada vez mais pelos computadores, e as atividades tornam-se mais facilmente mensuráveis. Os gerentes médios podem subitamente ser considerados como demais. Muitas empresas nos anos recentes tenderam a demitir empregados quando da implantação de computadores. A decisão mais freqüente é dispensar os gerentes médios, enquanto contrata-se um staff de nível mais baixo para cobrir o trabalho de escritório.

No mundo dos negócios, uma das medidas de poder é o número de pessoas gerenciadas. Os gerentes passam a ter uma vaga noção de futuro quando a sua extensão de controle - o número de funcionários que respondem a eles - encolhe. Eles têm a impressão de estarem caindo na hierarquia e de que serão os próximos a serem demitidos. O stress resultante é considerável.

Os gerentes também são sujeitos aos efeitos fisiológicos causados pelo stress do ambiente de trabalho informatizado.

O estudo 'Stress Reaction in Computerized Administrative Work', elaborado por dois psicólogos suecos, aponta que indivíduos de colarinho branco que trabalham com VDT's, numa seguradora de Estocolmo, relataram significativos problemas de stress. Em relação a grupos controlados, aquele usando VDT's liberaram mais adrenalina, um hormônio do stress, sob condições comuns de trabalho, e após trabalhar por um mais longo período de tempo. A pane temporária no sistema de computação produziu evidente elevação na pressão sanguínea e na liberação de adrenalina (BROD, Ibid., p. 68).

O tecno-stress afeta cada um que trabalha próximo com computadores. “Para contadores, engenheiros, advogados, professores, escritores, e evidentemente os especialistas em informática, como programadores e analistas de sistemas, a dependência da máquina está criando um complexo de pressões e tentações” (BROD, Ibid., p. 76).

Ao escrever sobre as pessoas tecno-centradas, Brod (Ibid., p. 92) afirma que elas

estão em constante esforço para aumentar seu desempenho no trabalho. Elas ignoram seus próprios limites. Expõem-se à fadiga mental, aumentando o pensamento rígido, a falta de soluções criativas, uma inconsciente diminuição na velocidade do trabalho e um mais elevado número de erros. Os trabalhadores tecno-centrados moldam seu comportamento pela tecnologia. Eles não fazem intervalos, somente falam do trabalho, não pensam abstratamente, e além disso não questionam o serviço que fazem.

As pessoas tecno-centradas ficam em situação difícil, embora lhes falte perspicácia e consciência para entender isto. Elas sacrificam a compreensão do mundo real.

Para as pessoas tecno-centradas o desejo de conquistar o sistema é maior que o desejo de relações e prazeres humanos. A operação de computador preenche essa necessidade. O alto estímulo em resolver problemas por meio de uma árvore de decisões ou em tomar diversas decisões por minuto os reforça. O engajamento mental pode ser tão excitante como o estímulo sexual, dificultando as interrupções.

Podemos adicionar a essa teimosia o fato de que essas pessoas estão cegas para os próprios problemas. O impulso para o imediato, a concentração somente nos problemas de momento, enfraquecem seus laços com as experiências passadas e suas habilidades de reflexão. Suas memórias localizam-se somente nos mais recentes fatos. Para as pessoas tecno-centradas, a memória torna-se 'acesso a eventos passados', limitado por 'procedimentos de pesquisa' e 'esquemas de percepção seletiva'. Eles responderão, quando pressionados por adicionais ou profundas informações, 'Eu não tenho acesso a isto'. Não há informação para replicar. Nessa perspectiva, memória é simplesmente lembrança. O poder de cura da mente é indeterminado. As pessoas tecno-centradas esqueceram que foram diferentes (BROD, Ibid., p. 95).

Segundo Brod (Ibid., p. 103), “ser casado com um paciente de tecno-stress - homem ou mulher - é uma experiência de isolamento emocional”.

As pessoas tecno-centradas parecem alienadas. Eles sentem falta de uma presença física segura, de uma habilidade para gesticular ou usar suavemente e graciosamente a linguagem corporal; a imagem de '*nerd* em informática' vem à mente. Vista como uma simples excentricidade, a qualidade de estar fora de si, de todo trabalhador em informática, pode parecer um aspecto cômico (BROD, Ibid., p. 104).

Para a pessoa tecno-centrada, a comunicação é estritamente utilitária.

Brevidade é essencial, com respostas sim-não sempre preferidas ('Você gostaria de sair esta noite, se sim, para onde?'). Quando a conversação tende para questões abertas-fechadas, a pessoa tecno-centrada fica impaciente. Não há espaço para ambigüidade ou nuance. As pessoas tecno-centradas insistem em eficiência e regras: não teorizar, não falar muito, não divagar, não ser obscuro. Para todos, regras são '*sine qua non*' dos computadores. Computadores foram inventados para manusear qualquer trabalho composto de 'procedimentos efetivos', tarefas que podem ser formalizadas de acordo com regras escritas em precisa e clara linguagem. Os pesquisadores da inteligência artificial sonham em formalizar regras de comportamento e pensamento que possam ser incorporadas aos programas de computador. Pessoas tecno-centradas invertem essa meta, esforçando-se para copiar a lógica dos programas de computadores em suas próprias mentes; seus pensamentos começando a parecer-se como uma série de procedimentos efetivos. Porém muitas atividades humanas desafiam regras precisas. Nossos comportamentos são naturalmente ambíguos, começando com o ato de falar a outros. Humanos comunicam-se utilizando múltiplos canais - não apenas linguagem mas entonação, contato visual, gestos, expressão facial, e assim por diante. A linguagem por si própria é imprecisa. Muitas palavras têm duplo sentido, ficando claras somente no contexto, e algumas vezes nem assim. A dicção pode fixar o tom de um contato: as mesmas palavras podem evocar charme ou desdém, entusiasmo ou ansiedade. A competência social depende do entendimento dessas diferenças. Sem isso, os relacionamentos íntimos ficam impossíveis (BROD, Ibid., p. 106).

Complementando, Brod (Ibid., p. 107) nos diz que “uma conseqüência do desdém, pelos indivíduos tecno-centrados, com relação à ambigüidade é uma demanda por ordem em seus arredores”.

Muitas pessoas tecno-centradas ficam irritadas, por exemplo, quando seus utensílios de cozinha ou uma favorita caneca de café não estão em seus lugares usuais. Coisas guardadas em lugares errados são uma violação das regras e brecam a rotina (ou subrotina). Ordem e previsibilidade tornam-se obsessão (BROD, Ibid., Id.).

As pessoas tecno-centradas tornam-se inábeis para ligar contextos, para distinguir entre casa e escritório.

Normalmente, mudamos contextos suavemente e inconscientemente várias vezes ao dia. Nós sabemos que não devemos calcular projeções orçamentárias na mesa do café, cantar em reuniões de escritório, ou usar fones de ouvido portáteis na igreja. Com o chefe conversamos educada e respeitosamente, dando a impressão que estamos sinceramente interessados nos assuntos discutidos, e evitamos comentários depreciativos. Com os amigos, após o trabalho, por outro lado, caçamos ou interrompemos os outros, e fazemos perguntas pessoais. Se confundirmos os dois contextos, podemos perder amigos e nosso trabalho. A maioria de nós não tem preocupações com isso: mudamos de uma situação para outra e imediatamente alteramos nosso comportamento. Para as pessoas tecno-centradas, isso é quase impossível. Eles falam em excesso quando na verdade uma conversa íntima é a mais apropriada. Por outro lado, em lugar de um genuíno diálogo com uma complexidade de mensagens, há um monólogo. A inabilidade de mudar contextos é um dos detalhes pelos quais uma personalidade tecno-centrada difere dos obsessivos-compulsivos. Obsessivos mudam facilmente do modo-trabalho para o modo-casa, do pensamento ‘Agora eu sou um médico’ para ‘Agora eu sou um marido/esposa’. Para as pessoas tecno-centradas, porém, o trabalho determina o próprio eu. A casa torna-se um lugar de isolamento ou, freqüentemente, para continuar trabalhando (BROD, Ibid., p. 108).

Boa parte do colapso da comunicação nessas situações decorre da inabilidade dos usuários de informática em assumir o papel do outro. “Como o psicólogo Carl Rogers notou, este é um dos principais fatores de sustentação das relações humanas. Ele possibilita que tenhamos empatia com a outra pessoa e identifiquemos como ela percebe ou sente as coisas” (BROD, Ibid., p. 109)).

Além disso, “Pessoas tecno-centradas são inábeis para sentir complexas emoções que a empatia requer, e os seus cônjuges sentem-se rejeitados” (BROD, Ibid., Id.).

O interessante é que, embora as esposas de homens tecno-centrados sintam-se infelizes com essa situação, raramente pensam em divórcio ou infidelidade. Aceitam o comportamento de seus maridos como meramente uma versão exagerada da normalidade. Apesar de tudo, esses homens são eficientes no trabalho e não se comportam de forma hostil ou abusiva. Quando as mulheres são as parceiras tecno-centradas, os maridos expressam grande ira e aflição. Supõe-se que as mulheres, aparentemente, não necessitariam desses cuidados, como os homens seriamente precisam. Além disso, visto que espera-se que a mulher seja mais emotiva, sensível, e solícita com as necessidades de seus maridos, uma esposa tecno-centrada parece ser uma grande aberração. Mas, porque a condição de tecno-centrado penetra tão profundamente em nossa psique, não há diferença entre sexos nesse caso (BROD, Ibid., p. 110).

Fora do casamento, as relações sociais dos indivíduos obcecados por informática podem melhor ser descritas como ‘pseudo-conexões’.

Para os trabalhadores tecno-centrados, desenvolver relações de qualquer espécie é difícil; sendo impossíveis aquelas de longo prazo. Eles, para quem controle e previsibilidade são muito importantes, mantêm um pequeno espaço para a luxúria. Esta no sentido mais amplo - a energia para a satisfação das necessidades humanas básicas - é sufocada, porque as vítimas tecno-centradas não podem sentir quais são as suas reais necessidades ou se já tiveram alguma. O conceito é abstrato, como a luxúria é também ilógica. A luxúria é anulada pelo planejamento e controle das funções do cérebro (BROD, Ibid., p. 111).

A sexualidade nesse caso não somente é reprimida como também controlada; essa atitude é incorporada a um novo sistema de vida.

A real fonte de excitação e poder, para a pessoa tecno-centrada, é o domínio da tecnologia. Com isso, ela imagina estar acima das necessidades dos pobres mortais, atitude que pode ser descrita como onipotência. Essa é a central característica da personalidade tecno-centrada (BROD, Ibid., p. 112).

Brod (Ibid., p. 115) destaca que

Marshall McLuhan anteriormente observou que as modernas tecnologias de comunicação estavam tornando o mundo numa 'aldeia global', na qual cidadãos poderiam compartilhar informações e interagir intimamente apesar das distâncias geográficas. Margaret Mead, no obstante, observou que numa aldeia real os habitantes são mantidos juntos, protegem-se mutuamente, cuidam-se e têm uma história em comum.

Na visão de Brod (Ibid., Id.), porém, “a comunicação eletrônica não substituirá a realidade”.

A dinâmica da dependência com relação à máquina, que atualmente interfere com os contatos face-a-face, continua a ser explorada, mas o problema está no sintoma central do tecno-stress: a distorção do senso de tempo por parte dos usuários. Uma vez que o computador altera esse senso, disfunções sociais aparecem. Aqueles que convivem com trabalhadores em informática invariavelmente queixam-se que as discussões sobre o uso do tempo são a maior causa de atritos (BROD, Ibid., Ibid.).

As memórias do passado e as expectativas para o futuro são partes vitais de uma personalidade normal.

Se nos tornamos meio-computadores, a memória e a expectativa diminuem. Desaparece aquele tempo dedicado a adquirir novas experiências, restando a nulidade. Fixando o vazio, assistindo televisão, imaginando a nós mesmos como vivendo num sistema I/O - todas são atividades autohipnóticas, um modo de ocupar o tempo inútil (BROD, Ibid., p. 116).

A esposa sentindo-se abandonada pode reagir de várias formas a essas situações: resignação, fúria, renúncia.

A reorganização da vida começa neste momento. Algumas vezes, as vítimas decidem deixar o trabalho com informática por outras atividades - jardinagem, direção de táxis, carpintaria, qualquer coisa sem envolvimento mental - é quebrado o ciclo da dependência da máquina. Ao contrário do obsessivo-compulsivo, que

permanece na mesma, o indivíduo tecno-centrado adquire uma nova personalidade no seu meio, bem como a capacidade de empatia e afeição (BROD, Ibid., p. 117).

Durante uma década, as idéias de Brod não foram mais discutidas; o tecno-stress porém recentemente voltou a ser estudado.

Kupersmith (1992) considera o tecno-stress como apenas uma forma de stress. Para ele, o tecno-stress apresenta quatro componentes:

- desempenho ansioso – pode provocar uma auto-avaliação negativa, expectativas de falhas e pensamentos distraídos ou irrelevantes.

- sobrecarga de informação – diz respeito à tensão criada por um grande volume de informações sobre novas referências tecnológicas.

- conflitos de regras – o avanço tecnológico se tornou um pesadelo para alguns profissionais, pois foram destruídos os parâmetros anteriores em relação à execução de tarefas; podemos falar em “desprofissionalização” e numa mudança radical na forma e nas regras de trabalho.

- fatores organizacionais – se a organização não valoriza as novas idéias e os esforços para lidar com novos equipamentos, se não oferece cursos de reciclagem, se não recompensa ou incentiva a sua utilização, pode contribuir para o senso de inadequação e a sensação de que o indivíduo não está habilitado para lidar de maneira adequada com a tecnologia.

Especialistas como Weil; Rosen (1997, p. VII) dizem que

tecno-stress tem caráter muito individual. Nas suas experiências, constataram diversos graus de stress causados pela tecnologia. Se certamente estamos à vontade com certas tecnologias, outras deixam-nos frustrados, oprimidos, ou francamente estúpidos. Você não fica um pouco apreensivo quando precisa aprender um novo programa de computador? Não fica aborrecido quando tem que reparar algum mecanismo quebrado, para descobrir que precisa comprar um novo que faz mais do que você quer ou necessita?

Para esses autores (Id., p. VIII),

Tecno-stress é a irritação que sentimos quando nossos limites são invadidos constantemente por *beeps*, *pages*, e celulares ligados em mesas próximas à nossa, ao jantarmos em restaurantes, no cinema, ou em qualquer lugar em que buscamos paz e quietude. É o sentimento que temos quando trabalhamos próximos aos computadores. É a confusão que sentimos quando, por mais tempo economizado, nunca temos tempo disponível. É o nosso sentimento de inferioridade quando nossas

crianças e ou vizinhos ‘surfam na Web’ e nós ainda não sabemos o que isso significa!

Weil; Rosen (Id.) discorrem que a proliferação de tecnologia sofisticada nas residências e locais de trabalho tem gerado o uso, sem precedentes, de máquinas entre os seres humanos. Embora cada máquina tenha sido projetada para facilitar nossas vidas, ou providenciar entretenimento, coletivamente a moderna tecnologia tende a nos alienar dos outros, aumentar os níveis diários de stress, e deixar muitos de nós sentindo-se dependentes, inadequados e incompetentes.

Discordando de Brod (1984), Weil; Rosen (1997) declaram que vêm o tecno-stress como mais que uma doença. Eles acreditam que qualquer impacto negativo sobre atitudes, pensamentos, comportamentos, ou fisiologia corporal é causado direta ou indiretamente pela tecnologia.

Algum tecno-stress origina-se diretamente de nossa experiência com computadores. Mas isso também é causado pelo desamparo que algumas pessoas sentem quando tentam programar um novo VCR (aparelho de videocassete) ou lidam com um complicado sistema de correio de voz. A pressão sanguínea eleva-se, o sono é interrompido e as pessoas engolem tabletes contra a indigestão causada pelo stress. Outros tipos de tecno-stress são mais sutis. As atitudes das pessoas e o senso de segurança são negativamente afetados quando elas percebem que não existe mais privacidade, ou atormentam-se pelo fato dos seus empregos tornaram-se obsoletos por causa da tecnologia. Esses receios prejudicam os nossos íntimos pensamentos e solapam a nossa estima própria. Contribuem também para que as pessoas acreditem que nunca serão aptas a aprender o uso de novas tecnologias. A tecnologia molda o comportamento humano. Alguns adultos tecno-estressados pedem às suas crianças para programar o VCR. Outros gastam o tempo que poderiam economizar, se utilizassem ATMs, efetuando transações de negócios durante o período bancário. Evitar a tecnologia é uma das marcas de uma pessoa tecno-estressada. (WEIL; ROSEN, Ibid., p. 6).

Weil; Rosen (Ibid.) informam que nem todos reagem à tecnologia da mesma forma. Por meio de suas pesquisas, eles classificaram as pessoas, em função das novas tecnologias, em três ‘Tecno-Tipos’: Entusiasmados, Hesitantes e Resistentes.

Esses autores definiram esses ‘Tecno-Tipos’ conforme o Quadro 1. Informam-nos ainda que de 10 a 15% da população norte-americana é formada por Entusiasmados, de 50 a 60% por Hesitantes e de 30 a 40% por Resistentes. Eles estimam portanto que de 85 a 90% da

referida população encontra dificuldades com a tecnologia, estando sujeita a experimentar tecno-stress.

Weil; Rosen (Ibid., p. 24) salientam que

Mudar é condição natural de nossa existência. Nós continuamente buscamos a melhoria de nossa espécie. E, agora, a tecnologia nos oferece infinitas oportunidades para a melhoria do ser humano. Forçar a aceitação de todas as tecnologias é certamente um equívoco. Frequentemente, ocorrem grandes benefícios ao se fazer coisas do jeito antigo. Mas demonizar todas as tecnologias, sem avaliar sua contribuição para nossas vidas, não é a resposta. Nós acreditamos que a resposta encontra-se na avaliação de cada forma de tecnologia nos seus próprios méritos, considerando os seus benefícios. Nós devemos aprender a usar as tecnologias que escolhemos, sem experimentar tecno-stress. Somente agindo dessa forma estaremos habilitados a mudar, crescer e prosperar no mundo atual.

Comentam ainda que

Em função dos avanços tecnológicos em nossas vidas, temos a esperança de enriquecimento pessoal. Mas, há uma delicada diferença entre eficiência tecnológica e tecno-stress. Para entender a maior parte da tecnologia, devemos escolher entre o que necessitamos e queremos, o que pensamos que necessitamos e queremos e o que falamos que necessitamos e queremos. Vivendo à sombra dos surpreendentes avanços tecnológicos, esquecemos facilmente que é nossa capacidade de sonhar, de intuir, de comprometer-se, de negociar e de criar com espontaneidade e visão que origina toda a tecnologia que utilizamos. Se pretendemos preservar nossa humanidade - e sanidade - num universo cada vez mais tecnológico, essas são as qualidades que devemos tentar preservar (WEIL; ROSEN, Ibid., p. 25).

Weil; Rosen (Ibid., p. 50), salientam que

A tecnologia está invadindo nossos limites por todos os lados. Não apenas as pessoas se sentem física, auditiva e visualmente violadas, como estão agindo da mesma forma com outras. A proliferação de tecnologias de comunicação nos últimos anos deu-nos múltiplas maneiras de conectarmos com outros. Contudo, estamos contribuindo de forma semelhante para o nosso isolamento, ao não pensar antes de ligarmos a amigos pelo telefone do carro ou não considerar se há uma emergência real antes de enviar alguma mensagem para alguém.

Embora muitas pessoas tenham ou ressem sintam-se da tecnologia, dela dependem. Por exemplo, ficamos irritados se procuramos alguém e ele não tem uma secretária eletrônica ou um sistema de correio de voz. Nós chamamos de nosso trabalho e de outros lugares para recuperar mensagens de nossas próprias máquinas. Deixamos nossos *paggers* ligados 24 horas e esperamos que os outros façam o mesmo.

O aumento da dependência afeta-nos negativamente. Nós contamos com a nossa tecnologia para pesquisar, arrumar e realizar trabalhos importantes. Gravamos em videoteipe nosso show favorito de televisão. Portanto, entramos em crise quando o computador trava, o aparelho de som fica inoperante ou cai a conexão com a Internet. As pessoas por si próprias estão se idiotizando em direção do abismo tecnológico, tornando-se cada vez mais orientadas para a máquina e sem sensibilidade para as suas necessidades e as dos outros. Algumas imergiram tanto em tecnologia que arriscam-se em perder suas identidades.

QUADRO 2.1 - TECNO-TIPOS

TECNO-TIPOS	CARACTERÍSTICAS	SENTIMENTOS RESPECTIVOS
ENTUSIASMADOS	- amam a tecnologia - são os primeiros a adquirir novidades tecnológicas - vêem a tecnologia como diversão e desafio - gostam de jogar e consertar objetos - quando os problemas aparecem - e a tecnologia tem os seus problemas - encontram uma solução ou procuram alguém que possa resolver	- animado - surpreso - ansioso - importante - bem sucedido - relaxado - frustrado - agradecido
HESITANTES	- não pensam na tecnologia como diversão e preferem esperar que uma nova tecnologia amadureça antes de usá-la - hesitam em investir na nova tecnologia e precisam ser convencidos que dela necessitarão antes de comprá-la - são conscientes de que existem problemas com a tecnologia - não conseguem resolver esses problemas de modo suave - personalizam quaisquer dificuldades e assumem que criaram os problemas	- embaraçado - indeciso - desastrado - ansioso - animado - surpreso - triste - hesitante - atrapalhado - aborrecido - frustrado - constrangido
RESISTENTES	- nada querem fazer com a tecnologia, não se interessam pelo que outros dizem ou fazem para convencê-los que ela é útil - a tecnologia não é amigável para essas pessoas, as quais são certamente aquelas que quebrarão qualquer máquina ou dispositivo que tocarem - elas sentem-se intimidadas, embaraçadas ou francamente estúpidas - elas simplesmente evitam a tecnologia	- frustrado - nervoso - desastrado - indeciso - surpreso - triste - pressionado - atrapalhado - embaraçado - hesitante

Fonte: WEIL, Michelle M.; ROSEN, Larry D. *TechnoStress: coping with Technology @work @home @play*.

Os humanos necessitam de tempos de descanso, paz interna e sono ininterrupto. O corpo necessita curar-se, rejuvenescer e manter seu sistema imunológico em ordem para evitar doenças. Caso contrário, as pessoas tornam-se doentes, irritáveis, deprimidas, ansiosas, distraídas e tecno-estressadas (WEIL; ROSEN, Ibid., p. 115).

Há a possibilidade dessas pessoas desenvolverem a *Technosis*, um estágio de dependência em relação à tecnologia que envolve sintomas como: sentir-se desatualizado quando não checkou o e-mail nas últimas doze horas, ou não conseguir cozinhar sem aparelhos de cozinha modernos, ficar transtornado quando não conseguir retirar dinheiro num caixa rápido, ter dificuldade em escrever sem um computador, sentir-se inadequado sem a tecnologia pessoal de ponta e não se lembrar de números de telefone quando esqueceu a agenda eletrônica (WEIL; ROSEN, Ibid.).

Para chegar a essas idéias, Weil; Rosen (Ibid.) estudaram o envolvimento de pessoas com tecnologia, durante 16 anos, consultando mais de 20.000 estudantes, executivos, trabalhadores de escritório, professores, crianças e seus pais, nos EUA e em mais 22 outros países.

Para ajudar as pessoas com dificuldades em relação à informática, eles desenvolveram o *Computerphobia Reduction Program*. E perceberam que, nos últimos anos, com os avanços da tecnologia, a *computerphobia* se transformou em *technophobia*.

Analisando o mundo corporativo, Weil; Rosen (Ibid., p. 175) relatam que

A tecnologia está avançando nos negócios a passos largos e deixando um rasto de tecno-stress em cada nível da organização. Desde o funcionário de nível mais baixo na hierarquia até o Chief Executive Officer, os trabalhadores estão sentindo as aflições da rápida mudança tecnológica e o seu efeito nos empregos e expectativas. Todos os dias surgem novos dispositivos de comunicação, softwares e microcomputadores que os trabalhadores têm que conhecer e necessitam usar em seu trabalho.

Weil e Rosen (Ibid., p. 178) destacam que

Se não quiserem perder os seus empregos, os empregados terão que conviver com o stress criado pela tecnologia. Embora os poucos usuários Entusiasmados festejem cada nova invenção, o restante da força de trabalho conflita com cada nova inovação.

Eles consultaram as pessoas de negócios, sobre os motivos pelos quais a tecnologia torna as suas vidas tão estressantes. A seguir, as principais respostas obtidas:

1. Problemas de sistema.
2. Erros de computador.
3. O tempo necessário para aprender novas tecnologias.
4. O tempo poupado pela tecnologia parece na verdade exigir mais trabalho do que antes.
5. O fato de que a tecnologia está sempre mudando mais rápido do que o seu entendimento.

A onipresença da tecnologia, as rápidas mudanças em sistemas e máquinas e as inquietudes sobre a segurança no emprego têm provocado generalizada angústia tecnológica. E como a ansiedade interfere com a habilidade de concentração, o tecno-stress pode tornar os trabalhadores menos produtivos, menos eficientes e menos satisfeitos com o seu trabalho. É um círculo vicioso (WEIL; ROSEN, Ibid., p. 179).

A tecnologia promete tornar os negócios mais facilitados, aumentando a produtividade e liberando os empregados para maior criatividade e ocupações interessantes. Na prática, ao invés de facilitar a vida nos negócios, a tecnologia está provocando o efeito oposto; pois o tempo gasto em baixar ou mudar o *software*, organizar arquivos, configurar formatos ou experimentar novos programas não está gerando produtividade nos negócios (WEIL; ROSEN, Ibid.).

Weil; Rosen (Ibid.) propõem 12 providências para a integração das máquinas ao local de trabalho:

- a) considerar a tecnologia como importante para a tomada de decisões.
- b) verificar qual a tecnologia realmente necessária para a corporação.
- c) estudar as atitudes dos executivos, com relação à tecnologia, e apoiar os hesitantes e os resistentes.
- d) aliviar o desconforto tecnológico, com suporte permanente.
- e) desenvolver motivações pessoais para o uso da tecnologia.
- f) incentivar os entusiasmados da corporação a cooperarem com os demais colegas.

- g) envolver todos os executivos nas mudanças de tecnologia.
- h) efetuar testes prévios com as tecnologias existentes no mercado.
- i) desenvolver cuidadosamente um programa de treinamento para a corporação toda.
- j) após a implantação da tecnologia adquirida, dar suporte técnico aos usuários.
- k) providenciar amplo envolvimento dos funcionários com as tecnologias existentes nas corporações.
- l) encorajar e integrar os executivos da corporação, nas revisões das tecnologias existentes.

Com base nos estudos de Brod (1984) e de Weil; Rosen (1997), Ayres (2000) pesquisou o tecno-stress em operadores de caixa de supermercado, enfatizando a relação entre o tecno-tipo, a incidência de stress e as características sócio-demográficas e funcionais. Participaram do estudo 54 operadores de caixa de um grande supermercado da cidade de João Pessoa - PB. Os principais resultados de sua pesquisa são os seguintes:

- as mulheres pesquisadas estão mais estressadas que os homens.
- quanto maior o tempo de serviço maior a incidência de stress.
- há uma tendência para que os indivíduos mais identificados com a tecnologia sejam menos estressados.
- maior incidência de indivíduos Entusiasmados e Hesitantes, predominando os Entusiasmados entre os homens e os Hesitantes, entre as mulheres.
- a percepção de um maior nível de stress no trabalho é consideravelmente maior para os indivíduos Hesitantes e Resistentes.
- os indivíduos com menos tempo de serviço (menos de 1 ano) apresentam mais facilidade para se adaptar à tecnologia.

Ayres et al (2002) efetuaram estudo sobre tecno-stress com 25 caixas da Rede Campina Grande - PB, do Banco do Brasil, agências Borborema, Campina Grande, Mercado

Central e Universidade Federal da Paraíba. Como conclusões desse trabalho, podemos assinalar:

- 52,2% de Entusiasmados e 45,8% de Hesitantes/Resistentes e coerência como o nível de stress constatado.

- associações significativas do nível de stress percebido com a incidência de problemas de saúde causados pelo uso freqüente de recursos tecnológicos.

- indivíduos com mais tempo de casa percebem maiores níveis de stress.

Nesse último estudo, a nomenclatura Entusiasmados foi substituída por Identificados/Ansiosos; para efeito desta pesquisa, foi mantida a forma primeira.

Foram esses estudos brasileiros que inspiraram esta pesquisa.

3. CENÁRIO DA PESQUISA

A pesquisa foi efetuada na Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo. Esse órgão público existe desde a Constituição Federal de 1988, a qual criou cinco Tribunais Federais. A função desses Tribunais, sinteticamente, é processar e julgar ações em que a União esteja diretamente envolvida, ressalvada a competência das Justiças do Trabalho, Eleitoral e Militar. A Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo integra, juntamente com o Estado de Mato Grosso do Sul, o Tribunal Regional Federal de Terceira Região, com sede em São Paulo.

Na época da pesquisa, a Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo contava com cinco fóruns na Capital de São Paulo (Cível, Criminal, de Execuções Fiscais, Social e Administrativo) e vinte e cinco no Interior de São Paulo. Somente o Fórum São João da Boa Vista não foi incluído na pesquisa, pois sua inauguração ocorreu justamente no momento da distribuição dos questionários; porém alguns de seus servidores receberam o instrumento de coleta de dados por estarem antes lotados em outros locais de trabalho.

O atendimento jurídico nesses Fóruns é efetuado pelas Varas, que são as áreas-fim da Justiça Federal; além disso, existem os Núcleos administrativos: NUAD – de Apoio Administrativo, NUOP – de Apoio Operacional, NUMP – de Material e Patrimônio, NUFO – Financeiro e Orçamentário, NUIF – de Informática, NURE – de Recursos Humanos e NUAJ – de Apoio Judiciário, as áreas-meio da Justiça Federal.

Fundamentalmente, o trabalho prestado pelo servidor público lotado na Justiça Federal pode ser sintetizado em duas funções essenciais: o atendimento prestado aos advogados e/ou representantes, no fornecimento de informações sobre o andamento dos processos e a digitação de documentos jurídicos. Há outras atividades realizadas, como arquivamento de

documentos, solicitação de materiais e entrega de processos, mas são acessórias. Praticamente o servidor convive com o microcomputador em toda a sua jornada de trabalho, de 8 horas.

Desde 1995 aproximadamente, a Justiça Federal como um todo passa por um processo de informatização que visa tornar mais ágil o atendimento ao público que necessita dos seus serviços. A proposta é que cada servidor tenha um microcomputador para trabalhar, sem distinção de gênero; portanto, o instrumento principal de trabalho desse servidor é o microcomputador, os softwares instalados e as impressoras utilizadas. Utiliza a plataforma *Windows*, o aplicativo *Office*, o *software* de Rede *Novell* e o *software* de e-mails *GroupWise*; sendo que o servidor tem acesso livre à *Intranet* e à *Internet*.

Essa informação, é preciso salientar, tem caráter irreversível, principalmente em função da demanda da sociedade brasileira por uma Justiça mais rápida e de qualidade.

Deve-se destacar que a maioria das modificações efetuadas no ambiente físico de trabalho desses servidores, nos últimos 10 anos, foram motivadas pelo crescimento no número de microcomputadores instalados.

Em cada Fórum, há pelo menos um servidor que se responsabiliza pelo suporte técnico aos usuários de microinformática: instalação de máquinas e programas, substituição de periféricos, abertura de chamados técnicos com os fornecedores e pequenos reparos. Essa estrutura de apoio vulgarmente é denominada de CPD – Centro de Processamento de Dados.

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

Conforme Proetti (2002), Andrade (2002) e Santos (2001), a pesquisa desta Dissertação é classificável como:

- Descritiva – nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles. Portanto, os fenômenos do mundo são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

- Levantamento – é aquela que busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Desenvolve-se geralmente em três etapas: seleção da amostra e aplicação de questionários, ou formulários, ou entrevistas com os indivíduos selecionados; tabulação e análise estatística dos dados obtidos; e aplicação dos dados da amostra ao universo gerador da amostra.

- Campo – é aquela em que se recolhe os dados nos locais naturais onde acontecem os fatos e fenômenos.

Para Collis; Hussey (2005), temos uma pesquisa:

- Descritiva – pois descreveu o comportamento de fenômenos.
- Quantitativa – envolveu coletar e analisar dados numéricos e aplicar testes estatísticos.

- Básica – foi conduzida para aumentar o entendimento de questões gerais, sem ênfase em sua aplicação imediata.

- Dedutiva – procurou testar uma teoria.

Optou-se por uma pesquisa por levantamento pois esse método apresenta as seguintes vantagens assinaladas por Mattar (2000, p. 26):

- representatividade da população em estudo: à medida em que a amostra é gerada a partir de métodos estatísticos, tem-se total controle sobre a representatividade dos dados obtidos em relação à população de onde a amostra foi gerada;

- geração de tabelas com os dados coletados: como o número de elementos da amostra é geralmente grande, o levantamento de campo permite a geração de tabelas, sumarizadas por categorias, com os dados coletados, e a generalização desses sumários para toda a população em estudo;
- geração de tabelas com o cruzamento de dados: também graças ao grande número de elementos pesquisados, o levantamento de campo permite a geração de tabelas a partir da tabulação cruzada. Estas tabelas consistem na apresentação da classificação dos elementos da amostra em diversas categorias simultaneamente;
- desperta no público em geral maior confiança nos resultados da pesquisa quando comparado a outros métodos.

Não foi permitido ao autor desta Dissertação o acesso aos dados oficiais da população: gênero, idade, escolaridade e tempo de trabalho na Justiça. Portanto, para viabilizar o estudo, foi utilizada uma lista interna de *e-mails* na qual constam os nomes dos funcionários em ordem alfabética. Trabalhou-se com uma amostra da população, pois este método de pesquisa conforme Mattar (2000) é mais econômico em termos de mão-de-obra, dinheiro e tempo utilizados, possibilita rapidez na obtenção dos resultados e pode colher. Saliente-se que o autor da pesquisa é servidor público lotado no órgão pesquisado.

Stevenson (2001, p. 161) alerta porém que “Se se exige precisão completa, então o censo é o único método aceitável. Em face da variabilidade amostral, nunca podemos ter certeza de quais sejam os verdadeiros parâmetros da população”.

O universo pesquisado consistiu em 2863 pessoas (sendo 269 juízes e juízas), servidores públicos da Justiça Federal de Primeiro Grau São Paulo, conforme discriminado no APÊNDICE A.

Cada indivíduo constante da lista de *e-mails* recebeu um número de 1 a 2863, conforme essa sequência alfabética.

Utilizando a Tabela de Números Aleatórios apresentada por Bussab; Morettin (1987), inicialmente foi escolhido o número 0437. A partir dele, a cada 5, selecionou-se mais um indivíduo para a amostra, que se compôs portanto de 572 sorteados.

Para a realização da pesquisa, optou-se por um questionário a ser respondido pelo método de auto-preenchimento. Esse questionário teve por base outro elaborado por Weil;

Rosen (1997), ANEXO A. Alguns princípios foram considerados na elaboração desse instrumento de pesquisa:

- verificar se idade, escolaridade, gênero, tempo de trabalho na Justiça Federal e tempo de utilização de informática influenciariam a opinião dos respondentes quanto ao seu ambiente de trabalho e os níveis de tecno-stress.

- levantar os fatores do ambiente de trabalho com informática que causariam satisfação e insatisfação aos profissionais da Justiça Federal.

- alguns termos do questionário original deveriam ser adaptados à realidade do usuário de informática.

- as alternativas de resposta deveriam ter um tamanho padrão, com o intuito de evitar induções de resposta.

Antes de ser iniciada a pesquisa propriamente dita, foram efetuados dois pré-testes com um questionário provisório: um com os alunos do Mestrado em Administração Ad Homines - Universidade São Francisco e outro com alguns funcionários da própria Justiça Federal. Esses pré-testes permitiram a elaboração do questionário final.

Todos os sorteados receberam, no período de início de julho/2002 a final de outubro/2002, correspondência contendo:

- o questionário definitivo (APÊNDICE B) a ser respondido pelo processo de auto-preenchimento e

- um envelope pré-selado, sem identificação nominal, a ser utilizado para a devolução do questionário preenchido ao endereço do pesquisador. Portanto, não é possível identificar os respondentes.

O questionário definitivo foi concebido em quatro blocos:

I. PERFIL DO RESPONDENTE: idade, escolaridade completa, gênero, tempo de trabalho na Justiça e experiência com informática.

II. SEU AMBIENTE DE TRABALHO DE INFORMÁTICA: uma avaliação sobre a percepção do servidor quanto à relação informatização x produtividade e quanto aos graus de satisfação/insatisfação com a qualidade dos microcomputadores, a qualidade dos softwares, o tamanho das mesas de trabalho, a circulação entre essas mesas, a iluminação da área de trabalho, a ventilação da área de trabalho, o treinamento para o uso de informática e o atendimento prestado pelo CPD.

III. RELACIONAMENTO COM A TECNOLOGIA: 3 perguntas com 3 alternativas cada, necessárias para a definição dos tecno-tipos (Entusiasmados, Hesitantes e Resistentes). No APÊNDICE C, consta a lista das combinações possíveis dessas respostas.

IV. ÚLTIMA PERGUNTA: SEUS SENTIMENTOS PESSOAIS: defronte de uma situação fictícia, o respondente deveria escolher, entre 18 palavras, quais aquelas que expressariam melhor os seus sentimentos.

No PERFIL DOS RESPONDENTES foram incluídas somente aquelas variáveis que poderiam influenciar atitudes com relação à informática. Em SEU AMBIENTE DE TRABALHO DE INFORMÁTICA, procurou-se considerar os tópicos mais usualmente discutidos em análises sobre informática. RELACIONAMENTO COM A TECNOLOGIA foi um bloco montado em função das perguntas 1 a 3 do questionário original, traduzidas para o Português, adaptadas à realidade profissional dos servidores da Justiça Federal e sintetizadas para evitar vieses nas respostas. O último bloco, ÚLTIMA PERGUNTA: SEUS SENTIMENTOS PESSOAIS elencou somente aqueles sentimentos que Weil; Rosen (1997) efetivamente analisam em suas pesquisas.

Diferentemente das pesquisas coordenadas por Ayres (2000 e 2002), não foi utilizado o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp - ISSL, que permite avaliar a fase de stress em que se encontram os participantes, e verificar se os sintomas se expressam mais na área física ou cognitivo/emocional.

Além dos dados coletados pelos questionários, utilizou-se também a técnica de observação participante, definida por Collis; Hussey (2005, p. 163) como

um método de coletar dados em que o pesquisador fica totalmente envolvido com os participantes e os fenômenos que estão sendo pesquisados. O objetivo é fornecer os meios de obter um entendimento detalhado de valores, motivos e práticas daqueles que estão sendo observados.

5. RESULTADOS DAS PESQUISAS

5.1. PERFIL DO RESPONDENTE

A pesquisa foi respondida por 214 servidores públicos, com o seguinte perfil declarado:

- 104 homens e 108 mulheres (2 pessoas se omitiram).
- 39 pessoas com segundo grau completo e 174 com terceiro grau completo/pós-graduação (no universo total de 2863 servidores da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, havia aproximadamente, no momento da pesquisa, 50 indivíduos com primeiro grau completo, que não foram atingidos pela pesquisa ou não quiseram responder).
- Idade Média apurada: 36,7 anos e desvio-padrão de 8,82 anos, 211 respondentes.
- Experiência Média com informática apurada: 8,13 anos e desvio-padrão de 4,41 anos, 208 respondentes.
- Tempo de Casa Médio apurado: 6,23 anos e desvio-padrão de 3,45 anos, 213 respondentes.

Na Tabela 5.1, há a distribuição dos respondentes por “faixas de idade” e “gênero”.

Tabela 5.1 - Faixas de idade e gênero.

IDADE	HOMENS	MULHERES	TOTAL
21 - 29 anos	22	28	50
30 - 34 anos	21	18	39
35 - 39 anos	31	19	50
40 - 44 anos	13	16	29
45 anos e acima	16	27	43
TOTAL	103	108	211

Na Tabela 5.1, dois números se destacam da amostra:

- na faixa de 35 – 39 anos de idade, predominaram os homens.
- na faixa de 45 anos e acima, predominaram as mulheres.

A Tabela 5.2 contém a distribuição dos respondentes, por “experiência com informática” e “gênero”. E, na Tabela 5.3, temos a distribuição dos respondentes pelas variáveis “tempo de casa” e “gênero”.

Tabela 5.2 - Experiência com informática e gênero.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
1 - 4 anos	19	26	45
5 - 7 anos	22	32	54
8 - 10 anos	36	29	65
11 anos e acima	27	17	44
TOTAL	104	104	208

Nessa tabela, temos na amostra o predomínio:

- das mulheres com até 7 anos de experiência em informática.
- dos homens com mais de 7 anos de experiência em informática.

Tabela 5.3 - Tempo de casa e gênero.

TEMPO DE CASA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
1 - 3 anos	26	32	58
4 - 6 anos	29	29	58
7 - 8 anos	26	19	45
9 anos e acima	24	28	52
TOTAL	105	108	213

Nessa Tabela 5.3, um número da amostra se destaca: o predomínio de homens na faixa dos 7 – 8 anos de tempo de casa.

5.2. AMBIENTE DE TRABALHO DE INFORMÁTICA

Sobre a percepção de produtividade que a informática teria, 206 respondentes declararam que ela aumenta a produtividade da maioria dos servidores; apenas 7 não concordaram com essa afirmativa e 1 se omitiu, no total de 214 respondentes.

No tocante aos graus de satisfação/insatisfação que os respondentes têm em relação à informatização da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, foram apurados os resultados constantes da Tabela 5.4.

Tabela 5.4 - Resumo das respostas sobre os graus de satisfação/insatisfação com a informática

TÓPICOS	MÉDIA	DESVIO-PADRÃO
Qualidade dos microcomputadores	2,92	0,58
Qualidade dos softwares	2,88	0,53
Atendimento prestado pelo CPD	2,84	0,63
Iluminação da área de trabalho	2,83	0,68
Tamanho das mesas de trabalho	2,49	0,72
Circulação entre essas mesas	2,44	0,8
Ventilação da área de trabalho	2,37	0,91
Treinamento para uso de informática	2	0,73

Observação: para os cálculos dos valores contidos nessa Tabela, foram atribuídos os seguintes valores:

- 1 para Muito Insatisfeito
- 2 para Insatisfeito
- 3 para Satisfeito
- 4 para Muito Satisfeito

Com base nos perfis pessoais obtidos e nas informações sobre os graus de satisfação/insatisfação com informática, foram elaborados diversos cruzamentos de dados, conforme resumido na Tabela 5.5. Para que as análises estatísticas fossem mais consistentes, permitindo o teste Qui-quadrado, em alguns casos os Muito Insatisfeitos e os Insatisfeitos

foram agrupados numa categoria apenas, o mesmo ocorrendo com os Satisfeitos e os Muito Satisfeitos.

Tabela 5.5 - Resumo dos Testes Qui-quadrado realizados.

TÓPICOS	GÊNERO	IDADE	EXP. C/ INFO.	TEMPO DE CASA
Qualidade dos Microcomputadores	0,025 (*)	0,535	0,462	0,555
Qualidade dos softwares	0,31	0,05 (*)	0,36	0,566
Tamanho das mesas de trabalho	0,562	0,637	0,041 (*)	0,885
Circulação entre essas mesas	0,219	0,236	0,032 (*)	0,032 (*)
Iluminação da área de trabalho	0,053 (**)	0,455	0,154	0,5
Ventilação da área de trabalho	0,149	0,434	0,37	0,622
Treinamento para uso de informática	0,223	0,816	0,787	0,126
Atendimento prestado pelo CPD	0,776	0,078 (**)	0,887	0,68

Obs.: probabilidades de rejeição das hipóteses de não associação entre as variáveis, Linha e Coluna; sendo (*) rejeita-se no nível de 5% ou menos e (**) rejeita-se no nível de 10% ou menos.

Pelos dados acima, podemos aceitar no nível de 5% de significância as hipóteses de que:

- existe associação entre as variáveis “qualidade dos microcomputadores” e “gênero”.
- existe associação entre as variáveis “qualidade dos softwares” e “idade” dos usuários.
- existe associação entre as variáveis “tamanho das mesas de trabalho” e “experiência com informática” dos usuários.
- existe associação entre as variáveis “circulação entre as mesas de trabalho” e “experiência com informática” dos usuários.
- existe associação entre as variáveis “circulação entre as mesas de trabalho” e “tempo de casa” dos usuários.

E, no nível de 10% de significância, podemos aceitar que:

- existe associação entre as variáveis “atendimento prestado pelo CPD” e “idade” dos usuários.
- existe associação entre as variáveis “iluminação da área de trabalho” e “gênero”.

As tabelas 5.13 a 5.44, contidas no APÊNDICE D, discriminam todos os dados utilizados para os cálculos dos Qui-quadrados.

5.3. RELACIONAMENTO COM A TECNOLOGIA

Neste bloco de dados, temos informações sobre os tecno-tipos constatados entre os respondentes da pesquisa.

Dos 214 questionários respondidos, puderam ser identificados 94 “Entusiasmados” com a informática, 97 “Hesitantes” e 6 “Resistentes” (como o número de Resistentes é muito pequeno, para efeitos estatísticos eles foram agrupados aos Hesitantes). Enquanto os homens, na sua maioria são “Entusiasmados” pela informática, um percentual significativo das mulheres (62% delas) são “Hesitantes/Resistentes”.

Pelos dados constantes na Tabela 5.6, pode-se afirmar que, no nível de significância 0,005, há associação entre os “tecno-tipos” e a variável “gênero” dos usuários.

Tabela 5.6 - Tecno-tipos e o gênero dos respondentes.

GÊNERO	ENTUSIASMADOS	HESITANTES /RESISTENTES	TOTAL
MASCULINO	56 (59,6%)	41 (39,8%)	97 (49,2%)
FEMININO	38 (40,4%)	62 (60,2%)	100 (50,8%)
TOTAL	94 (100%)	103 (100%)	197 (100%)

Qui-quadrado=7,691 com 1 grau de liberdade; Teste.qui=0,005

E também, pela Tabela 5.7, pode-se afirmar que, no nível de significância 0,025, existe associação entre os “tecno-tipos por gênero” e a variável “experiência com informática” dos usuários.

Testando-se a existência de associação entre “tecno-tipos por gênero” e a variável “idade” dos usuários (Tabela 5.8), verificamos que a hipótese de não associação somente é rejeitada no nível de significância de 11%.

Tabela 5.7 - Tecno-tipos, gênero e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	HOMENS ENTUSIASMADOS	HOMENS HESITANTES /RESISTENTES	MULHERES ENTUSIASMADAS	MULHERES HESITANTES/ RESISTENTES	TOTAL
1 - 4 anos	8 (14,3%)	10 (25,0%)	9 (23,7%)	14 (24,1%)	41 (21,4%)
5 - 7 anos	13 (23,2%)	7 (17,5%)	8 (21,1%)	22 (37,9%)	50 (26%)
8 - 10 anos	16 (28,6%)	18 (45%)	11 (28,9%)	16 (27,6%)	61 (31,8%)
11 anos e acima	19 (33,9%)	5 (12,5%)	10 (26,3%)	6 (10,4%)	40 (20,8%)
TOTAL	56 (100%)	40 (100%)	38 (100%)	58 (100%)	192 (100%)

Qui-quadrado=19,018 com 9 graus de liberdade; Teste.qui=0,025

Tabela 5.8 - Tecno-tipos, gênero e a idade dos respondentes.

IDADE	HOMENS ENTUSIASMADOS	HOMENS HESITANTES/RESISTENTES	MULHERES ENTUSIASMADAS	MULHERES HESITANTES/ RESISTENTES	TOTAL
21 - 29 anos	14	8	13	12	47
30 - 34 anos	11	9	5	11	36
35 - 39 anos	18	13	10	9	50
40 - 44 anos	7	5	4	11	27
45 anos e acima	5	5	6	19	35
TOTAL	55	40	38	62	195

Qui-quadrado=18,155 com 12 graus de liberdade; Teste.qui=0,111

E encerrando esta seqüência de dados, a Tabela 5.9 nos informa que não existe associação entre “tecno-tipos por gênero” e a variável “tempo de casa” dos usuários, no nível de 5% de significância .

Tabela 5.9 - Tecno-tipos, gênero e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	HOMENS ENTUSIASMADOS	HOMENS HESITANTES /RESISTENTES	MULHERES ENTUSIASMADAS	MULHERES HESITANTES/ RESISTENTES	TOTAL
1 - 3 anos	14	11	15	14	54
4 - 6 anos	15	14	11	16	56
7 - 8 anos	12	11	6	11	40
9 anos e acima	15	5	6	21	47
TOTAL	56	41	38	62	197

Qui-quadrado=11,009 com 9 graus de liberdade; Teste.qui=0,275

5.4. SENTIMENTOS NO USO DE TECNOLOGIA INFORMATIZADA

A seguir, temos a Tabela 5.10, que contém os sentimentos apontados pelos respondentes, no que concerne ao envolvimento com informática, numa distribuição de frequência simples.

Tabela 5.10 - Sentimentos apontados pelos respondentes.

ENTUSIASMADOS	FREQUÊNCIA (A)	HESITANTES/ RESISTENTES	FREQUÊNCIA (B)	(A) + (B)	(A)/(B)
- agradecido	80	- agradecido	75	155	1,07
- animado	79	- animado	56	135	1,41
- ansioso	58	- ansioso	44	102	1,32
- importante	46	- importante	23	69	2
- surpreso	43	- surpreso	42	85	1,02
- bem sucedido	33	- bem sucedido	13	46	2,54
- relaxado	22	- relaxado	6	28	3,67
- hesitante	10	- hesitante	29	39	0,34
- atrapalhado	9	- atrapalhado	43	52	0,21
- indeciso	4	- indeciso	22	26	0,18
- embaraçado	3	- embaraçado	23	26	0,13
- nervoso	3	- nervoso	14	17	0,21
- constrangido	3	- constrangido	6	9	0,5
- desastrado	2	- desastrado	11	13	0,18
- frustrado	1	- frustrado	9	10	0,11
- aborrecido	0	- aborrecido	9	9	0
- triste	0	- triste	4	4	0
- pressionado	0	- pressionado	6	6	0

Comparando os seus dados com as informações contidas no Quadro 2.1 - Tecno-tipos, percebemos que:

- as sete palavras mais votadas pelos “Entusiasmados” estão entre aquelas esperadas para esse tecno-tipo.

- somente a palavra “frustrado”, também prevista na definição desse tecno-tipo, recebeu votação insignificante.

- entre as nove palavras mais votadas pelos “Hesitantes” e “Resistentes”, sete eram previstas na definição desses tecno-tipos.

- no entanto, duas palavras foram bem votadas pelos “Hesitantes” e “Resistentes”, “agradecido” e “importante”, que não identificariam tais tecno-tipos.

Com o objetivo de ensaiar uma nova classificação para os tecno-tipos “Entusiasmados”, “Hesitantes” e “Resistentes”, efetuou-se uma aplicação de análise multivariada, análise de agrupamentos ou conglomerados (*clusters analysis*).

Essa análise é uma técnica estatística que permite ao pesquisador separar ou classificar objetos observados em um grupo ou em número específico de subgrupos ou conglomerados mutuamente exclusivos, de modo que os subgrupos formados tenham características de grande similaridade interna e grande dissimilaridade externa.

Moori et al (2002), resumem os procedimentos para o *cluster analysis*:

- Cálculo das distâncias euclidianas entre os objetos estudados no espaço multiplano de todas as variáveis consideradas.
- Seqüência de agrupamento por proximidade geométrica.
- Reconhecimento dos passos de agrupamento para identificação coerente de grupos dentro do universo de objetos estudados.

Para essa aplicação utilizou-se o *software Statiscal Package for the Social Sciences*, conhecido pela sigla SPSS, pelo qual elaborou-se o seguinte Dendrograma - *Dendrogram using Average Linkage (Between Groups) - Hierarchical Cluster Analysis*, que resultou na Figura 5.1.

Dois grandes *clusters* podem ser observados nesse Dendrograma:

- um contendo os sentimentos “Agradecido”, “Animado”, “Ansioso” e “Surpreso”.
- um segundo contendo os sentimentos “Aborrecido”, “Desastrado”, “Nervoso”, “Embaraçado”, “Indeciso”, “Relaxado”, “Hesitante”, “Atrapalhado”, “Bem-sucedido” e “Importante”.

Arbitrariamente, estamos dividindo o segundo *cluster* em outros dois, gerando então três *clusters*:

- um congregando os sentimentos “Agradecido”, “Animado”, “Ansioso” e “Surpreso”.
- um segundo contendo os sentimentos “Hesitante”, “Atrapalhado”, “Bem-sucedido” e “Importante”.
- um terceiro contendo os sentimentos “Aborrecido”, “Desastrado”, “Nervoso”, “Embaraçado” e “Indeciso”.

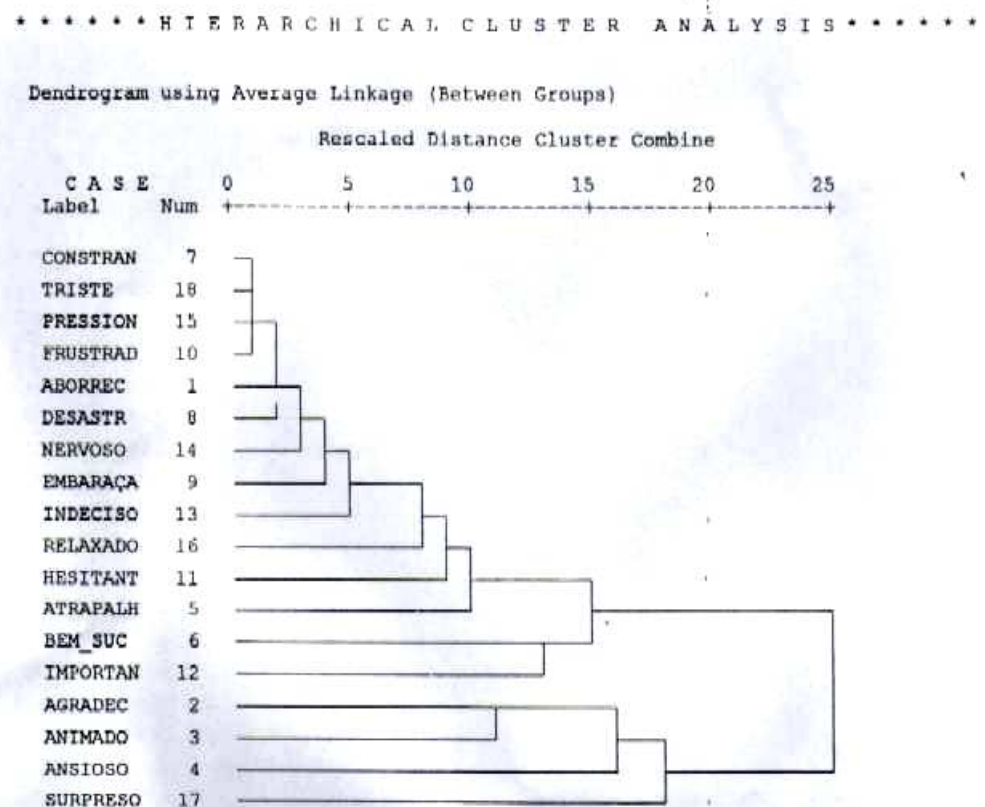


Figura 5.1 - Dendrograma elaborado com os Sentimentos relacionados à informática. Fonte: elaborado pelo autor.

Pelo Dendrograma obtido, pode-se gerar a Tabela 5.11, que contém a relação dos dados obtidos no Dendrograma com os tecno-tipos da teoria.

Tabela 5.11 - Resultado do Dendrograma e sua relação com os Tecno-tipos.

SENTIMENTOS	ENTUSIASMADO	HESITANTE	RESISTENTE
Constrangido		x	
Triste		x	x
Pressionado			x
Frustrado	x	x	x
Aborrecido		x	
Desastrado		x	x
Nervoso			x
Embaraçado		x	x
Indeciso		x	x
Relaxado	x		
Hesitante		x	x
Atrapalhado		x	x
Bem sucedido	x		
Importante	x		
Agradecido	x		
Animado	x	x	
Ansioso	x	x	
Surpreso	x	x	x

5.5. ESTUDO DOS CONGLOMERADOS

Observando a Figura 5.1 (Dendrograma) e as Tabelas 5.10 e 5.11 anteriores, sugerimos agrupar os sentimentos em três grandes *clusters*, conforme o Quadro 5.1:

- uma categoria de “Entusiasmados”, reunindo os sentimentos “Agradecido”, “Animado”, “Ansioso” e “Surpreso”.
- uma segunda categoria, “Hesitantes”, que congregaria os sentimentos “Hesitante”, “Atrapalhado”, “Bem-sucedido” e “Importante”.
- uma terceira categoria, “Resistentes”, à qual corresponderiam os sentimentos “Aborrecido”, “Desastrado”, “Nervoso”, “Embaraçado” e “Indeciso”.

Excluiu-se o sentimento “Relaxado”, pois suspeita-se que a palavra possui conotação cultural diferente no Brasil e nos EUA, gerando distorções em seu entendimento e afetando a análise dos *clusters*. Também foram desconsiderados os termos “Constrangido”, “Triste”, “Pressionado” e “Frustrado”, que nada contribuíram para a análise.

QUADRO 5.1 - AGRUPAMENTO POR *CLUSTERS*

NOVOS AGRUPAMENTOS	SENTIMENTOS	QUOCIENTE TABELA 5.10
ENTUSIASMADOS	Animado	1,41
	Ansioso	1,32
	Agradecido	1,07
	Surpreso	1,02
HESITANTES	Bem-sucedido	2,54
	Importante	2
	Hesitante	0,34
	Atrapalhado	0,21
FRUSTRADOS	Nervoso	0,21
	Indeciso	0,18
	Desastrado	0,18
	Embaraçado	0,13
	Aborrecido	0

Fonte: elaborado pelo autor.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1. DO PERFIL DO RESPONDENTE

Pela amostra obtida, podemos afirmar que o servidor da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo é preponderantemente universitário, com 36 anos em média, boa experiência em informática e pouco tempo de casa.

Em termos de idade, a amostra concentrou nas pessoas com menos de 40 anos, 140 respondentes ou 66,35% dos que responderam. No quesito experiência com informática, 164 respondentes, ou 78,85% dos que responderam possuem menos de 11 anos de conhecimento. E, quanto ao tempo de casa, 76,06% (162 pessoas) dos respondentes totais (213) declararam ter menos de 9 anos de lotação na Justiça.

6.2. DO AMBIENTE DE TRABALHO DE INFORMÁTICA

A declaração praticamente maciça dos respondentes, considerando que a informatização do trabalho, na Justiça, aumenta a produtividade da maioria dos funcionários tornou desnecessária quaisquer outras análises estatísticas.

Sobre os graus de satisfação/insatisfação demonstrados pelos respondentes, em relação ao processo de informatização implantado na Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, podemos afirmar que na média (notas da Tabela 5.4 convertidas em percentuais, sendo 4 = 100%):

- os servidores da referida Justiça estão satisfeitos com a qualidade dos microcomputadores instalados (73%).

- também estão satisfeitos com os *softwares* instalados nessas máquinas (72%).
- o CPD – Centro de Processamento de Dados teve um bom índice de aprovação (71%).
- com respeito à iluminação da área de trabalho, há também satisfação (70,75%).
- estão razoavelmente satisfeitos com o tamanho das mesas de trabalho, com mais restrições no entanto (62,25%).
- de forma semelhante ao item anterior, estão satisfeitos com a circulação entre essas mesas (61%).
- sobre a ventilação da área de trabalho, o nível de satisfação é menor (59,25%).
- o treinamento para uso de informática é o fator crítico para esses funcionários que, matematicamente, estão satisfeitos com esse requisito (50%).

Na análise dos níveis de significância, percebemos uma preocupação consistente de ambos os sexos com a qualidade dos microcomputadores.

Independente também da idade dos usuários, há uma preocupação efetiva com a qualidade dos *softwares*.

“Experiência com informática” foi fator de preocupação com “tamanho das mesas de trabalho” e “circulação entre essas mesas”. Sem novas entrevistas, fica difícil justificar qualitativamente essa relação. Pode-se apenas especular que, em razão do leiaute interno estar sendo determinado pela presença do microcomputador, estes aspectos estariam se associando naturalmente.

A associação constatada entre “circulação entre as mesas de trabalho” e “tempo de casa” deveria ser estudada por uma análise qualitativa.

Outras associações constatadas também deverão melhor estudadas: “iluminação da área de trabalho” e “gênero” dos usuários e “atendimento prestado pelo CPD” e “idade” dos usuários.

6.3. DO RELACIONAMENTO COM A TECNOLOGIA

Com respeito aos tecno-tipos encontrados na pesquisa, devemos destacar inicialmente que há uma divisão quase igual entre Entusiasmados (48,24% dos respondentes) e Hesitantes/Resistentes (51,76%).

Esse percentual de Entusiasmados constatados (48,24%) está muito acima dos números analisados por Weil; Rosen (1997), que apontam de 10 a 15% da população norte-americana como pertencente a esse tecno-tipo. Um número mais próximo, porém, do encontrado por Ayres (2000), 52,2%, em seu estudo com caixas do Banco do Brasil.

O teste de significância mostrou o forte relacionamento entre “gênero” e tecno-tipos. E o predomínio de Hesitantes/Resistentes entre as mulheres já fora apontado nas pesquisas de Ayres (2000 e 2002). Haveria aqui um desvio de formação educacional, que empurra as mulheres para atividades de caráter mais social e menos tecnológicas, induzindo-as a temerem as novas técnicas?

Sobre esse tema, há inúmeros estudos internacionais. Leslie et al (apud Soares, 2001, p. 282), por exemplo,

propõem que a representação desproporcional de mulheres em C&T (Ciência e Tecnologia) resulta principalmente do desinteresse em ciências e matemática durante a adolescência quando as bases do conhecimento formal nestas áreas são fundamentadas e não, da inaptidão feminina para ciências exatas.

Para eles, ainda, e para Lent et al (apud Soares, Id., Id.)

Adolescentes do sexo feminino apresentam uma menor expectativa de sucesso profissional em áreas de C&T, e posteriormente como profissionais na área são menos autoconfiantes que as demais profissionais do sexo feminino em outras atividades.

O mercado de trabalho acaba por refletir essa diferença profissional entre gêneros. Por exemplo, podemos citar o estudo de Merlo (1999) que constatou, na empresa Brasildados - filial Porto Alegre³, a seguinte distribuição entre cargos na área de informática:

³Nome fictício adotado por Merlo, para preservar a confidencialidade dos dados obtidos.

- 76% dos analistas e programadores são homens e apenas 24% mulheres.
- 73% dos preparadores de dados e digitadores são mulheres e apenas 27% homens.

Merlo (Id., p. 135), salienta que

existe uma clara separação e uma importante decalagem hierárquica entre as funções de análise e programação, de um lado, e as de preparador de dados e digitadores de outro. Enquanto os primeiros devem realizar a concepção de programas e definir o que vai ser digitado - e a maneira de digitar - os segundos estão destinados, exclusivamente, à entrada de dados. Nesse sentido, de acordo com a divisão taylorista clássica do trabalho (é o caso da atividade realizada em modo batch), vê-se que a concepção está aqui reservada, essencialmente, aos homens; e a execução, às mulheres.

Comentando diversas sociedades, como os Arapesh e os Tchambuli, da Nova Guiné, os Yoruba, da África, os Iroquis, nos atuais EUA, a tribo Merina, em Madagascar, e as comunidades do gueto judaico da Europa Oriental, Rosaldo (apud Rosaldo; Lamphere, 1977, p. 37) destaca que

Alguma área de atividade sempre é encarada como exclusiva ou predominantemente masculina e então opressiva e provavelmente importante. Esta observação tem seu corolário no fato de que em toda a parte os homens tem alguma *autoridade* sobre as mulheres, possuem direito legitimado culturalmente para a subordinação e confiança delas.

Resumidamente, Rosaldo (Id.) relaciona os seguintes tópicos que provocaram a desigualdade social entre homens e mulheres:

- as mulheres são absorvidas principalmente em atividades domésticas devido ao seu papel de mãe, ficando suas atividades econômicas e políticas restritas pelas responsabilidades nos cuidados com os filhos e as suas emoções e atenções dirigidas para os filhos e para o lar.
- A educação familiar reforça o papel social da mulher como mãe.
- Estando restritas ao ambiente familiar, as mulheres têm dificuldade em manipular ou controlar sua imagem pública – um comportamento mais livre pode provocar repúdio social.

- A maioria das culturas assume que é relativamente fácil para uma jovem se tornar mulher; portanto, são concebidas quase exclusivamente como irmãs, esposas e mães.
- As mulheres são mais envolvidas do que os homens nos materiais “sujos” e perigosos da existência social, dando a luz e pranteando a morte, alimentando, cozinhando, desfazendo-se das fezes e equivalentes.
- Em muitas sociedades, o poder real das mulheres é considerado ilegítimo e errôneo.
- Os produtos do trabalho feminino são geralmente voltados para a particularidade do lar.
- Mulheres poderosas são aquelas que assumiram papéis predominantemente masculinos.

Ortner (Ibid., p. 100), discutindo o conceito de inferior dado às mulheres por diversas culturas, apresenta a tese de que “a mulher está sendo identificada com – ou se se desejar, parecer ser um símbolo de – alguma coisa que cada cultura determina como sendo uma ordem de existência inferior a si própria”.

Não podemos afirmar, portanto, que as servidoras federais são inaptas para o uso de informática no trabalho. No entanto, a classificação de “Hesitantes/Resistentes” foi obtida com base no questionário respondido; portanto, em função das respostas fornecidas pelas próprias pesquisadas.

A relação fica mais evidente quando se combinam as variáveis “tecno-tipos”, “gênero” e “experiência com informática”. Aparentemente, pelos dados obtidos, quanto mais experiência com informática a pessoa possui mais “Entusiasmada” ela se torna.

6.4. DOS SENTIMENTOS NO USO DE TECNOLOGIA INFORMATIZADA

Sobre os sentimentos apontados pelos respondentes, apesar da maioria das palavras votadas pelos usuários estar de acordo com a teoria proposta por Weil; Rosen (1997), aparentemente a mesma ainda apresenta fragilidades a serem investigadas.

Os sentimentos apontados pelos respondentes não se “casaram” perfeitamente com os sentimentos previstos na teoria. E esse fato fica mais evidente quando se analisam os *clusters* gerados pela pesquisa.

É importante que verifiquemos a tradução das palavras para o português, não apenas sob o ponto de vista léxico mas principalmente sobre a adaptação dos termos do inglês para o nosso idioma. Devemos lembrar que as culturas norte-americana e brasileira possuem traços muito distintos, que refletem inclusive no idioma praticado. “Agradecido”, por exemplo, a palavra mais assinalada nesta pesquisa, foi a melhor tradução para o original *pleased*? E o que falar de “triste”, por sinal a palavra menos indicada na pesquisa, seria ela a tradução mais apropriada de *dumb*?

6.5. DAS LIMITAÇÕES DA PESQUISA

O número de respondentes da pesquisa representou um pouco mais de 7% do total de servidores da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo. Não é um número desprezível de respondentes. Mas, que razões teriam levado os demais consultados a não responderem, se havia garantia absoluta de confidencialidade?

Somente podemos especular sobre possíveis causas. Em primeiro lugar, o poder público é raramente tema de pesquisas acadêmicas. Por outro lado, é um sistema fechado para aqueles que deveriam fiscalizá-lo, os contribuintes diretos e indiretos. Além disso, provavelmente muitos ficaram temerosos de se comprometerem com suas respostas. Houve

algum viés pelo fato do pesquisador ser servidor da própria Justiça? Difícil afirmar até porque poucos servidores conhecem o autor desta pesquisa.

Espera-se também que os próximos pesquisadores, que escolham a Justiça como seu objeto de estudo, recebam mais apoio administrativo e até mesmo financeiro para um melhor desempenho de seu trabalho.

7. CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

7.1 CONCLUSÕES

A informatização da Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo, conforme as características gerenciais do poder público, foi definida pela cúpula judiciária e implantada sem discussões em todos os setores que compõem o referido órgão público. No entanto, os números de satisfação/insatisfação com essa informatização, apurados na pesquisa, apontam para problemas estruturais sérios no processo. Não há um fator relacionado à informatização que tenha obtido um apoio indiscutível.

Usando as teorias de Weil; Rosen (1997), podemos afirmar que deveria haver maior participação dos usuários em todo o processo, principalmente quanto a um treinamento mais intensivo para a utilização dos recursos tecnológicos colocados à sua disposição.

Aliás, o “treinamento para uso de informática” foi a variável de menor índice de satisfação, dentre os oito tópicos utilizados para a análise do ambiente de informática da Justiça Federal. Aguardar que o próprio usuário se responsabilize por um auto-treinamento é confiar exageradamente no acaso, principalmente numa área em que a maioria dos estudantes está envolvida com cursos de Direito, a área-fim da Justiça, com pouco tempo disponível para cursos de informática.

O número de Hesitantes/Resistentes constatado na pesquisa também é representativo (51,76%). Como Weil; Rosen (Id.) afirmam que são as pessoas mais sujeitas ao stress, deveria ser dada a eles preferência nas iniciativas que visem tornar a informática mais amigável, principalmente, no que concerne às servidoras. Lembremos que Weil; Rosen (Ibid.) alertam

que treinamento, envolvimento em políticas de informática e participação permanente com o assunto são essenciais para tanto.

Saliente-se que os concursos públicos, nos moldes em que são desenvolvidos atualmente, não exigem dos candidatos a experiência com informática, exceto para aqueles servidores que atuarão no suporte técnico aos usuários. Como a pesquisa apontou a importância da “experiência com informática” sobre os “tecno-tipos” encontrados, reforça-se a necessidade do treinamento constante.

A pesquisa não estudou os reais níveis de stress existentes na Justiça, do ponto de vista psicológico, pois este trabalho aplica-se na área de Administração. Assim, deverá ficar a cargo da área médica da Justiça, com base nas informações desta Dissertação, realizar um trabalho de profunda avaliação das condições de stress nesse órgão público.

A teoria sobre o Tecno-stress porém deverá ser melhor estudada, no futuro. Entre aqueles classificados como “Entusiasmados”, “Hesitantes” e “Resistentes”, há servidores que não são “puros”, isto é, que responderam duas questões com um determinado perfil e uma questão de outro. Os trabalhos até aqui conhecidos sobre o assunto não tratam de nuances de auto-análise.

No caso das mulheres classificadas como “Hesitantes/Resistentes” à informática, o próprio questionário de pesquisa deverá passar por novos estudos, com o intuito de ser verificado se a sua forma não causou vieses de informação, induzindo as pesquisadas a um erro de informação.

Considerando porém a associação estatística entre “tecno-tipos” e “gêneros”, uma atenção especial deveria ser dedicada às servidoras da Justiça Federal, em termos de treinamento para o uso de informática.

Além disso, como analisar, perante os conhecimentos existentes sobre o tema, os 17 funcionários não enquadrados em nenhuma categoria (apesar de representarem apenas 8%

aproximadamente do total de respondentes)? Os dados obtidos na pesquisa não foram conclusivos quanto à:

- relação entre a idade dos usuários de informática, na Justiça Federal, com a facilidade de uso de novas tecnologias.
- relação entre a experiência com informática e a aceitação dessas tecnologias.

7.2 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

O presente trabalho limitou-se a estudar um possível fator de geração de stress, o uso da informática. Analisando os indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho, desenvolvidos por Limongi-França (1996), fica evidente que outros aspectos poderão ser estudados em novas pesquisas.

Em primeiro lugar, não foi abordada a cultura organizacional em que está inserida a Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária do Estado de São Paulo. Não se verificaram, por exemplo, os efeitos sobre o nível de stress de seus servidores da péssima imagem veiculada, pelos meios de comunicação, sobre os trabalhos prestados por órgãos públicos.

Além disso, entre tais servidores, a falta de uma política de carreira mais determinada e mais aceita pela sociedade também gera níveis de ansiedade, que também não foram objeto de estudo desta Dissertação.

Uma pesquisa que fosse realizada nos próximos meses com os mesmos servidores, por exemplo, provavelmente seria influenciada pelas novas mudanças na Legislação Previdenciária Pública coordenadas pelo governo Lula. Não se pode esquecer, ainda, que a cada dois anos, com a substituição rotineira da cúpula judiciária, os servidores freqüentemente

perdem funções remuneradas e são obrigados a se transferirem para outros setores de trabalho.

Finalmente, devemos considerar que toda entidade, pública ou privada, possui uma distribuição de poder em diversos níveis, que gera conflitos entre superiores hierárquicos e subordinados e outras formas de stress profissional. No caso, a Justiça seria um grande campo de pesquisas; porém, não era o escopo deste trabalho.

A aprovação apenas razoável da informatização realizada até o momento e a quantidade apurada de “Hesitantes” e “Resistentes” à informática podem estar ocultando um nível de insatisfação, por parte dos servidores da Justiça Federal, com outras condições mais amplas de trabalho oferecidas.

Além disso, as dificuldades com a informática são globalmente conhecidas. Como afirma Pochmann (2001, p. 51), “Ao invés do analfabetismo tradicionalmente identificado nos séculos XIX e XX com o não-conhecimento pleno da língua de origem, ganha destaque atualmente um novo tipo de analfabetismo imposto pela mudança técnica e informacional”. A informática continua acelerada em termos de inovações tecnológicas, mas o ser humano não consegue acompanhar esse movimento; na própria Justiça Federal de Primeiro Grau Seção Judiciária de São Paulo, após a pesquisa, novos equipamentos e *softwares* foram instalados.

Desta forma, a presente pesquisa abre ao meio acadêmico novas perspectivas de estudos, sobre stress e tecno-stress, mas também sobre a cultura organizacional de órgãos públicos, especialmente no tocante à Justiça Federal. Cremos que estudos gerenciais devam ser realizados para criar uma política de Gestão de Pessoas mais apropriada ao serviço público.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Maria de Fátima. Lazer e produtividade no trabalho. In: ENCONTRO DA ANPAD, 24, 2000, Florianópolis. **Resumo dos trabalhos ...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2000. 1 CD-ROM.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação:** noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 165 p.

ARELLANO, Eliete Bernal; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.). **As pessoas na organização.** 1. ed.. São Paulo: Gente, 2002. 306 p.

AUBERT, Nicole. A neurose profissional. In: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização:** dimensões esquecidas (vol. II). 1. ed. São Paulo: Atlas, 1994. 285 p.

AYRES, Kátia Virgínia. Tecno-stress: um estudo em operadores de caixa de supermercado. In: ENCONTRO DA ANPAD, 24, 2000, Florianópolis. **Resumo dos Trabalhos ...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2000. 1 CD-ROM.

AYRES, Kátia Virgínia; BRITO, Suerde Miranda de Oliveira; TORQUATO, Adelina Rizia de Sousa. Tecno-stress em bancários: fontes, sintomas e estratégias defensivas. In: ENCONTRO DA ANPAD, 26, 2002, Salvador. **Resumo dos Trabalhos ...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2002. 1 CD-ROM.

BRAULE, Ricardo. **Estatística aplicada com Excel.** 1. ed. São Paulo: Campus, 2001. 250 p.

BROD, Craig. **Technostress:** the human cost of the computer revolution. Reading: Addison-Wesley Publishing, 1984. 242 p.

BUSSAB, Wilton O.; MORETTIN, Pedro A. **Estatística básica.** 4. ed. São Paulo: Atual, 1987. 321 p.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração:** um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. São Paulo: Artmed, 2005. 349p.

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress:** como melhorar as relações de trabalho para viver melhor. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1997. 100 p.

DE MARCHI, Ricardo. Qualidade de vida no século XXI. In: II Congresso da ISMA-BR e IV Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho - Alto desempenho e equilíbrio: o grande desafio, 2002, Porto Alegre. **Anais ...** Porto Alegre: ISMA-BR, 2002. p. 39.

DEMING, W. Edwards. **Saia da crise.** 1. ed. São Paulo: Futura, 2003. 530 p.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 1. ed. Salvador: Casa da Qualidade Editora, 1996. 121 p.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Ansiedade atinge 82% dos profissionais.** São Paulo, 14/03/2004. Caderno Empregos, p. 3.

GOLDBERG, Beverly. Adeus à Tecnoangústia. In: DRUCKER, Peter et al. **E-business e tecnologia.** 1. ed. São Paulo: Publifolha, 2001. 187 p.

KLEIN, Christian. 'Domingão' tenta sobreviver. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 06/05/01. TV Folha, p. 5.

GOULART, Íris Barbosa; SAMPAIO, Jäder dos Reis. Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, Jader dos Reis (org.). **Qualidade de vida no trabalho e Psicologia Social.** 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. 398 p.

KUPERSMITH, John. Technostress and the reference librarian. **Reference Services Review** 20, Summer 1992. p. 7-14. Disponível em: < http://www.jkup.net/tstr_ref.html>. Acesso em: 10 jun. 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho:** uma abordagem psicossomática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 154 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ZAIMA, Gustavo. Gestão de qualidade de vida no trabalho - GQVT: com ênfase em pessoas, equipes e liderança. In: BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena (orgs.). **Manual de gestão de pessoas e equipes (v. I).** 1. ed. São Paulo: Gente, 2002. 697 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho** esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação: ISO 9000. 1996. 288 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FEA (USP), 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Interfaces da qualidade de vida no trabalho na administração de empresas:** fatores críticos da gestão empresarial para uma nova competência. 2001. 248 f. Tese (Livre Docência em Administração de Empresas) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FEA (USP), 2001.

LIPP, Marilda (org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil:** saúde, ocupações e grupos de risco. 1. ed. Campinas: Papirus, 1996. 304 p.

LIPP, Marilda. **O stress e seus sintomas.** Disponível em < http://www.estresse.com.br/o_stress.htm>. Acesso em: 26 abr. 2004.

MALAGRIS, Lucia Emmanuel Novaes. Correr, competir, produzir e se estressar. In: LIPP, Marilda (org.). **O stress está dentro de você.** 5. ed. São Paulo: Contexto, 2003. 199 p.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. **Trabalho:** fonte de prazer ou desgaste – guia para vencer o estresse na empresa. 1. ed. Campinas: Papirus, 1997. 239 p.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de marketing:** edição compacta. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 276 p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 521 p.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **A informática no Brasil**: prazer e sofrimento no trabalho. 1. ed. Porto Alegre: Editora da Universidade/UFRGS, 1999. 270 p.

MOORI, Roberto Giro; MARCONDES, Reynaldo Cavalheiro; AVILA, Ricardo Teixeira. A análise de agrupamentos como instrumento de apoio à melhoria da qualidade dos serviços aos clientes. **Revista da Administração Contemporânea da ANPAD**, n.1. p. 63, 2002.

NAIDITCH, Suzana. Estresse nas corporações: a ponto de explodir. **Revista Exame**, ed. 772, ano 36, n.16, 6 ago.2002. Disponível em <http://fwa.abril.com.br/abrilEmail/print.servlet?URL_TEMPLATE=http://portalexam...>. Acesso em: 10 dez. 2002.

NASCIMENTO, José de Carlos do Nascimento. Programa 5S. In: TORRES JR., Alvaír Silveira; MARCHIORI, Nilton Luiz (Org.). **Pequeno dicionário de termos da empresa globalizada**. 1. ed. São Paulo: Alfa-Omega, 2000. 203 p.

OLIVEIRA, Marco A. (Coord). **Mitos e realidades da qualidade no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Nobel, 1994. 158 p.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Sociologia das organizações**: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. 1. ed. São Paulo: Thomson Pioneira, 1999. 337 p.

OLIVEIRA, Rita de Cássia Martins de; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise no contexto de trabalho dos detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte. In: ENCONTRO DA ANPAD, 25, 2001, Campinas. **Resumo dos trabalhos ...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2001. 1 CD-ROM.

ORTNER, Sherry B. Está a mulher para o homem assim como a natureza para a cultura? In: ROSALDO, Michelle Zimbalist; LAMPHIER, Louise (Coord.). **A mulher, a cultura e a sociedade**. 1. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979. 254 p.

POCHMANN, Márcio. **O emprego na globalização**: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu. 1. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2001. 151 p.

PUGH, Derek S.; HICKSON, David J. **Os teóricos das organizações**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2004. 226 p.

PROETTI, Sidney. **Metodologia do trabalho científico**: abordagens para a construção de trabalhos acadêmicos. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2002. 110 p.

RIFKIN, Jeremy. **O fim dos empregos**: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1996. 348 p.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1995. 206 p.

ROSALDO, Michelle Zimbalist. A mulher, a cultura e a sociedade: uma revisão técnica. In: ROSALDO, Michelle Zimbalist; LAMPHERE, Louise (Coord.). **A mulher, a cultura e a sociedade**. 1. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979. 254 p.

ROSSI, Ana Maria. In: DOMENICH, Mirella. **Burnout - Índice no Brasil supera o dos EUA e o da Alemanha**. Disponível em < http://www.ismabrasil.com.br/pg_pde_021.htm>. Acesso em: 21 fev. 2003.

ROSSI, Ana Maria. **Stress** - aprenda a lidar com ele. Disponível em <<http://www.saudenarede.com.br/artigos.php>>. Acesso em: 21 fev. 2003.

SANTOS, Antonio Raimundo dos Santos. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2001. 141 p.

SELYE, Hans. **The stress of life**: revised edition. New York: McGraw-Hill, 1984. 516 p.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da administração**. 1. ed. São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2001. 523 p.

SOARES, Thereza Amélia. Mulheres em ciência e tecnologia: ascensão_limitada. **Quim. Nova**, vol. 24, nº 2, 2001. Disponível em <<http://www.sbq.org.br/publicacoes/quimicanova/qnol/2001/vol24n2/19.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2003.

STEVENSON, William J. **Estatística aplicada à administração**. 1. ed. São Paulo: Harbra, 2001. 495 p.

STRINGUETO, Kátia. Mal Moderno, estresse 'comemora' 65 anos. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 25/02/2001. Caderno Cotidiano, Seção Saúde. p. C4.

TAMAYO, Álvaro. Exaustão Emocional no Trabalho. In: **Revista de Administração**. São Paulo, v. 37, n. 2, p. 26-37, abril/junho 2002.

TAMAYO, Álvaro; LIMA, Dinice; SILVA, Abelardo Vinagre da. Clima Organizacional e Estresse no Trabalho. In: TAMAYO, Álvaro (Org.). **Cultura e Saúde nas Organizações**. 1. ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 2004. 255 p.

TAYLOR, Cristiane Romero. Qualidade de vida no trabalho: resultados a partir da implantação de um modelo de qualidade total. In: ENCONTRO DA ANPAD, 26, 2000, Florianópolis. **Resumo dos trabalhos ...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2000. 1 CD-ROM.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. 1. ed. Florianópolis: Editora Insular, 1996. 191 p.

WEIL, Michele M.; ROSEN, Larry D. **TechnoStress: coping with technology @work @home @play**. New York: John Wiley & Sons Inc., 1997. 240 p.

WOOD JR., Thomaz. **Executivos neuróticos, empresas nervosas**. 1. ed. São Paulo: Negócio Editora, 2002. 203 p.

ZUBOFF, Shoshana; MAXMIN, James. O novo jogo dos negócios. 1 ed. São Paulo: Campus, 2003. 498 p.

APÊNDICES

**APÊNDICE A - QUANTIDADE DE SERVIDORES DA JUSTIÇA FEDERAL
DE PRIMEIRO GRAU SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

FÓRUMS	TOTAL DE FUNCIONÁRIOS
CÍVEL	477
RIBEIRÃO PRETO	160
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	62
SANTOS	119
CAMPINAS	82
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	95
ARAÇATUBA	42
BAURU	47
PIRACICABA	48
SOROCABA	45
MARÍLIA	52
PRESIDENTE PRUDENTE	54
FRANCA	44
SÃO BERNARDO DO CAMPO	56
SÃO CARLOS	20
ASSIS	18
JAÚ	18
GUARATINGUETÁ	20
GUARULHOS	50
ARARAQUARA	18
TAUBATÉ	15
BRAGANÇA PAULISTA	17
TUPÃ	9
JALES	13
OURINHOS	14
CRIMINAL	168
FISCAL	245
SOCIAL	88
ADMINISTRATIVO	498
JUIZES	269
TOTAL	2.863

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

**APÊNDICE C - RESPOSTAS POSSÍVEIS ÀS QUESTÕES 8 A 10 DO
QUESTIONÁRIO E A DEFINIÇÃO DOS TECNO-TIPOS**

RESPOSTAS POSSÍVEIS	TECNO-TIPOS PREPONDERANTES
- 3 PRIMEIRAS ASSINALADAS	ENTUSIASMADO
- 2 PRIMEIRAS E 1 DO MEIO ASSINALADAS	ENTUSIASMADO
- 2 PRIMEIRAS E 1 TERCEIRA ASSINALADAS	ENTUSIASMADO
- 3 DO MEIO ASSINALADAS	HESITANTE
- 2 DO MEIO E 1 PRIMEIRA ASSINALADAS	HESITANTE
- 2 DO MEIO E 1 TERCEIRA ASSINALADAS	HESITANTE
- 3 TERCEIRAS ASSINALADAS	RESISTENTE
- 2 TERCEIRAS E 1 PRIMEIRA ASSINALADAS	RESISTENTE
- 2 TERCEIRAS E 1 DO MEIO ASSINALADAS	RESISTENTE

APÊNDICE D - TABELAS COM OS CÁLCULOS DOS QUI-QUADRADOS

Tabela 5.12 - Qualidade dos microcomputadores e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	13	74	17	104
FEMININO	21	81	6	108
TOTAL	34	155	23	212

Qui-quadrado=7,393 com 2 graus de liberdade; Teste.qui=0,025

Tabela 5.13 - Qualidade dos microcomputadores e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	9	41	50
30 - 34 anos	9	31	40
35 - 39 anos	5	45	50
40 - 44 anos	4	26	30
45 anos e acima	8	33	41
TOTAL	35	176	211

Qui-quadrado=3,137 com 4 graus de liberdade; Teste.qui=0,535

Tabela 5.14 - Qualidade dos microcomputadores e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	9	36	45
5 - 7 anos	11	43	54
8 - 10 anos	7	58	65
11 anos e acima	8	36	44
TOTAL	35	173	208

Qui-quadrado=2,572 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,462

Tabela 5.15 - Qualidade dos microcomputadores e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	10	43	5	58
4 - 6 anos	12	39	7	58
7 - 8 anos	9	31	6	46
9 anos e acima	4	42	5	51
TOTAL	35	155	23	213

Qui-quadrado=4,914 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,555

Tabela 5.16 - Qualidade dos softwares e o sexo dos respondentes

SEXO	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	16	78	10	104
FEMININO	21	78	5	104
TOTAL	37	156	15	208

Qui-quadrado=2,342 com 2 graus de liberdade; Teste.qui=0,310

Tabela 5.17 - Qualidade dos softwares e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	13	37	50
30 - 34 anos	7	32	39
35 - 39 anos	2	47	49
40 -44 anos	7	22	29
45 anos e acima	8	32	40
TOTAL	37	170	207

Qui-quadrado=9,499 com 4 graus de liberdade; Teste.qui=0,050

Tabela 5.18 - Qualidade dos softwares e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	10	33	43
5 - 7 anos	11	43	54
8 - 10 anos	7	57	64
11 anos e acima	8	35	43
TOTAL	36	168	204

Qui-quadrado=3,211 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,360

Tabela 5.19 - Qualidade dos softwares e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	13	44	57
4 - 6 anos	10	48	58
7 - 8 anos	8	37	45
9 anos e acima	6	43	49
TOTAL	37	172	209

Qui-quadrado=2,029 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,566

Tabela 5.20 - Tamanho das mesas de trabalho e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	7	39	58	104
FEMININO	11	43	54	108
TOTAL	18	82	112	212

Qui-quadrado=1,153 com 2 graus de liberdade; Teste.qui=0,562

Tabela 5.21 - Tamanho das mesas de trabalho e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	21	29	50
30 - 34 anos	19	21	40
35 - 39 anos	23	27	50
40 - 44 anos	18	12	30
45 anos e acima	20	21	41
TOTAL	101	110	211

Qui-quadrado=2,543 com 4 graus de liberdade; Teste.qui=0,637

Tabela 5.22 - Tamanho das mesas de trabalho e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	15	30	45
5 - 7 anos	27	27	54
8 - 10 anos	31	34	65
11 anos e acima	28	16	44
TOTAL	101	107	208

Qui-quadrado=8,245 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,041

Tabela 5.23 - Tamanho das mesas de trabalho e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	26	32	58
4 - 6 anos	30	28	58
7 - 8 anos	21	25	46
9 anos e acima	24	27	51
TOTAL	101	102	213

Qui-quadrado=0,647 com 3 graus de liberdade; Teste-qui=0,885

Tabela 5.24 - Circulação entre as mesas de trabalho e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	9	38	47	10	104
FEMININO	17	44	40	6	107
TOTAL	26	82	87	16	211

Qui-quadrado=4,420 com 3 graus de liberdade; Teste-qui=0,219

Tabela 5.25 - Circulação entre as mesas de trabalho e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	22	28	50
30 - 34 anos	19	21	40
35 - 39 anos	25	25	50
40 - 44 anos	21	9	30
45 anos e acima	21	19	40
TOTAL	108	102	210

Qui-quadrado=5,548 com 4 graus de liberdade; Teste-qui=0,236

Tabela 5.26 - Circulação entre as mesas de trabalho e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	17	28	45
5 - 7 anos	29	25	54
8 - 10 anos	31	34	65
11 anos e acima	30	14	44
TOTAL	107	101	208

Qui-quadrado=8,778 com 3 graus de liberdade; Teste-qui=0,032

Tabela 5.27 - Circulação entre as mesas de trabalho e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MU ITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	6	20	32	58
4 - 6 anos	8	27	23	58
7 - 8 anos	7	17	22	46
9 anos e acima	5	19	26	50
TOTAL	26	83	103	212

Qui-quadrado=3,624 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,032

Tabela 5.28 - Iluminação da área de trabalho e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	25	61	18	104
FEMININO	29	71	7	107
TOTAL	54	132	25	211

Qui-quadrado=5,857 com 2 graus de liberdade; Teste.qui=0,053

Tabela 5.29 - Iluminação da área de trabalho e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	13	37	50
30 - 34 anos	9	31	40
35 - 39 anos	9	41	50
40 - 44 anos	10	20	30
45 anos e acima	13	27	40
TOTAL	54	156	210

Qui-quadrado=3,656 com 4 graus de liberdade; Teste.qui=0,455

Tabela 5.30 - Iluminação da área de trabalho e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	9	36	45
5 - 7 anos	13	40	53
8 - 10 anos	14	51	65
11 anos e acima	17	27	44
TOTAL	53	154	207

Qui-quadrado=5,252 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,154

Tabela 5.31 - Iluminação da área de trabalho e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	13	40	5	58
4 - 6 anos	17	32	9	58
7 - 8 anos	8	32	6	46
9 anos e acima	16	29	5	50
TOTAL	54	133	25	212

Qui-quadrado=5,349 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,500

Tabela 5.32 - Ventilação da área de trabalho e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	18	32	40	14	104
FEMININO	24	34	44	5	107
TOTAL	42	66	84	19	211

Qui-quadrado=5,331 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,149

Tabela 5.33 - Ventilação da área de trabalho e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	10	18	22	50
30 - 34 anos	12	7	21	40
35 - 39 anos	7	17	26	50
40 - 44 anos	6	8	16	30
45 anos e acima	7	16	17	40
TOTAL	42	66	102	210

Qui-quadrado=7,993 com 8 graus de liberdade; Teste.qui=0,434

Tabela 5.34 - Ventilação da área de trabalho e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	5	16	24	45
5 - 7 anos	12	16	26	54
8 - 10 anos	11	19	34	64
11 anos e acima	13	15	16	44
TOTAL	41	66	100	207

Qui-quadrado=6,493 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,370

Tabela 5.35 - Ventilação da área de trabalho e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	13	21	24	58
4 - 6 anos	10	18	30	58
7 - 8 anos	12	10	24	46
9 anos e acima	8	17	25	50
TOTAL	43	66	103	212

Qui-quadrado=4,403 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,622

Tabela 5.36 - Treinamento para uso de informática e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS /MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	21	55	28	104
FEMININO	33	50	25	108
TOTAL	54	105	53	212

Qui-quadrado=2,999 com 2 graus de liberdade; Teste.qui=0,223

Tabela 5.37 - Treinamento para uso de informática e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	12	23	15	50
30 - 34 anos	8	22	10	40
35 - 39 anos	18	21	11	50
40 - 44 anos	7	16	7	30
45 anos e acima	10	21	10	41
TOTAL	55	103	53	211

Qui-quadrado=4,435 com 8 graus de liberdade; Teste.qui=0,816

Tabela 5.38 - Treinamento para uso de informática e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	10	23	12	45
5 - 7 anos	13	27	14	54
8 - 10 anos	16	30	19	65
11 anos e acima	14	23	7	44
TOTAL	53	103	52	208

Qui-quadrado=3,174 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,787

Tabela 5.39 - Treinamento para uso de informática e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS	INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	11	29	18	58
4 - 6 anos	10	34	14	58
7 - 8 anos	16	22	8	46
9 anos e acima	18	20	13	51
TOTAL	55	105	53	213

Qui-quadrado=9,957 com 6 graus de liberdade; Teste.qui=0,126

Tabela 5.40 - Atendimento prestado pelo CPD e o sexo dos respondentes.

SEXO	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS	MUITO SATISFEITOS	TOTAL
MASCULINO	21	72	11	104
FEMININO	26	72	10	104
TOTAL	47	144	21	212

Qui-quadrado=0,506 com 2 graus de liberdade; Teste.qui=0,776

Tabela 5.41 - Atendimento prestado pelo CPD e a idade dos respondentes.

IDADE	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
21 - 29 anos	13	37	50
30 - 34 anos	8	32	40
35 - 39 anos	5	45	50
40 -44 anos	6	24	30
45 anos e acima	14	27	41
TOTAL	46	165	211

Qui-quadrado=8,397 com 4 graus de liberdade; Teste.qui=0,078

Tabela 5.42 - Atendimento prestado pelo CPD e a experiência com informática dos respondentes.

EXPERIÊNCIA COM INFORMÁTICA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/ MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 4 anos	9	36	45
5 - 7 anos	14	40	54
8 - 10 anos	15	50	65
11 anos e acima	9	35	44
TOTAL	47	161	208

Qui-quadrado=0,640 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,887

Tabela 5.43 - Atendimento prestado pelo CPD e o tempo de casa dos respondentes.

TEMPO DE CASA	MUITO INSATISFEITOS /INSATISFEITOS	SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS	TOTAL
1 - 3 anos	15	43	58
4 - 6 anos	12	46	58
7 - 8 anos	12	34	46
9 anos e acima	9	42	51
TOTAL	48	165	213

Qui-quadrado=1,510 com 3 graus de liberdade; Teste.qui=0,680

ANEXOS

ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE WEIL E ROSEN

TECHNO-TYPE QUIZ

1. Suppose that for your birthday someone gives you a new electronic kitchen gadget (a coffeemaker or rice cooker, for example) that is completely computerized. Which of the following best describes how you would feel when you open the package and contemplate using this gadget?
- A. *Thrilled, excited, and eager. Can't wait to give it a try.*
 - B. *Hesitant and wondering if you really need it. The way you do it now works just fine for you. Maybe you'll just put it away for now.*
 - C. *Upset, worried, or nervous. Unsure of your ability to use it correctly. Considering how you can return it for something a bit more practical.*

(continued)

TECHNO-TYPE QUIZ (continued)

2. When you want to record a television show that airs while you are at work, you:
- A. *Quickly, confidently, and easily program the VCR to record the show.*
 - B. *Ask your son, daughter, or spouse to set the VCR, or find the manual and try to figure out how to do it. You know it's possible but are unsure that you'll be able to make it work.*
 - C. *Squelch the thought, unless there is a handy person in the house to help. After all, aren't VCRs just for playing movies rented at Blockbuster?*

3. Your friend calls and tells you that he just bought a new state-of-the-art, souped-up multimedia computer system and wants you to come and see it. You:
- A. *Drop all your plans for the weekend, run right over on Saturday morning, and sit and play with the new toy for eight hours.*
 - B. *Murmur words of congratulations and promise to get over to see it as soon as your schedule clears.*
 - C. *Pretend to listen, adding appropriately placed "oh's" and "uh huh's," while clearly evading the request. (Not your idea of fun!)*
4. Now let's get back to that present you got in question 1—the new computerized gadget that does lots

of things. Now, picture yourself in the process of trying to learn to use it. Below is a list of 30 possible feelings. Check all the boxes that express your feelings in this situation.

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| ☐ Amazed | ☐ Annoyed | ☐ Awkward |
| ☐ Blocked | ☐ Calm | ☐ Composed |
| ☐ Dumb | ☐ Eager | ☐ Excited |
| ☐ Fantastic | ☐ Foolish | ☐ Frustrated |
| ☐ Gratified | ☐ Great | ☐ Happy |
| ☐ Helped | ☐ Hesitant | ☐ Intimidated |
| ☐ Lost | ☐ Nervous | ☐ Overwhelmed |
| ☐ Pleased | ☐ Relaxed | ☐ Relieved |
| ☐ Self-conscious | ☐ Successful | ☐ Triumphant |
| ☐ Uncertain | ☐ Uncomfortable | ☐ Upset |

Scoring Instructions: For questions 1 through 3, if you answered (A) to two or more of the questions, you may be what we call an Eager Adopter. If you mostly answered (B), we would label you a Hesitant "Prove It," and if you answered mostly (C), you are a Resister. We'll score question 4 in a bit.

PESQUISA SOBRE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA

I. PERFIL DO RESPONDENTE (por obséquio, não se identifique):

Nas questões de 1 a 5, forneça alguns dados a seu respeito.

1. Idade: _____ anos
2. Escolaridade Completada:
☐ Primeiro Grau ☐ Segundo Grau ☐ Terceiro Grau ou Pós-Graduação
3. Sexo:
☐ Masculino ☐ Feminino
4. Há quanto tempo você trabalha na Justiça Federal? _____ anos.
5. Há quanto tempo você utiliza informática na Justiça Federal e em empregos anteriores? ____ anos.

II. SEU AMBIENTE DE TRABALHO DE INFORMÁTICA

6. A informatização de sua área (marque apenas uma resposta):
☐ Aumenta a produtividade da maioria dos funcionários
☐ Mantém inalterada a produtividade da maioria dos funcionários
☐ Diminui a produtividade da maioria dos funcionários
7. Assinale seu grau de satisfação, em cada uma das oito linhas (tópicos) abaixo, com um “X” em uma das quatro colunas:

TÓPICOS	MUITO SATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
1. Qualidade dos Microcomputadores				
2. Qualidade dos softwares				
3. Tamanho das mesas de trabalho				
4. Circulação entre essas mesas				
5. Iluminação da área de trabalho				
6. Ventilação da área de trabalho				
7. Treinamento para uso de informática				
8. Atendimento prestado pelo CPD				

FRENTE

III. RELACIONAMENTO COM A TECNOLOGIA

Nas questões de 8 a 10, escolha apenas UMA dentre as três alternativas, aquela que mais represente a sua realidade de vida:

8. Suponhamos que alguém, no seu aniversário, dê a você de presente um aparelho eletrônico (por exemplo, calculadora, agenda, celular com acesso à Internet). Qual dos itens seguintes representa melhor os seus sentimentos ao abrir o pacote e contemplar o aparelho ganho:

- ☐ Emocionado, excitado e ansioso. Não vê a hora de poder usá-lo.
- ☐ Hesitante, pensando se realmente necessita do que ganhou.
- ☐ Aborrecido e aflito. Está inseguro quanto a sua habilidade de usá-lo corretamente.

9. Quando você quer gravar um programa de televisão:

- ☐ Rápida, confiante e facilmente você mesmo prepara o videocassete para isso.
- ☐ Pede a alguém da família para programar o aparelho **ou** procura o manual e tenta configurá-lo.
- ☐ Perde o interesse, a não ser que haja uma pessoa habilidosa em casa para ajudá-lo.

10. Um de seus amigos adquire um novo microcomputador, com todos os recursos mais atuais, e convida você para conhecê-lo. Então você:

- ☐ Logo na manhã do sábado seguinte, utiliza o novo microcomputador por 8 horas seguidas.
- ☐ Murmura palavras de agradecimento e promete visitá-lo quando tiver tempo.
- ☐ Finge ouvi-lo, adicionando algumas exclamações de entusiasmo, enquanto claramente não aceita o convite.

IV. ÚLTIMA PERGUNTA: SEUS SENTIMENTOS PESSOAIS

11. Você acaba de ganhar um celular com acesso à Internet e funções de um palmtop. Imagine-se tentando utilizá-lo. Abaixo segue uma lista de sentimentos possíveis. Assinale todos os itens que expressariam os seus sentimentos nessa situação.

- ☐ Aborrecido ☐ Agradecido ☐ Animado ☐ Ansioso ☐ Atrapalhado ☐ Bem Sucedido
- ☐ Constrangido ☐ Desastrado ☐ Embaraçado ☐ Frustrado ☐ Hesitante ☐ Importante
- ☐ Indeciso ☐ Nervoso ☐ Pressionado ☐ Relaxado ☐ Surpreso ☐ Triste

MUITO OBRIGADO PELA CONTRIBUIÇÃO À PESQUISA

VERSO