

A INFLUÊNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL SOBRE OS NÍVEIS DE ESTRESSE LABORAL DOS TÉCNICOS EM ENFERMAGEM

Caroline Mauriz de Moura Costa Feitosa
Raquel Pereira Belo
Carla Fernanda de Lima Santiago da Silva
(Universidade Federal do Piauí, Campus Parnaíba – UFPI)

Resumo

Este estudo foi realizado em uma instituição hospitalar de caráter público, de médio porte, localizada na cidade de Parnaíba – PI, objetivando analisar a influência da cultura organizacional sobre os níveis de estresse dos técnicos em enfermagem do referido hospital. A metodologia adotada foi a pesquisa quantitativa. Os dados foram coletados utilizando-se dois instrumentos, sendo eles: Escala de Estresse no Trabalho – EET e o Instrumento Brasileiro para a Análise da Cultura Organizacional – IBACO. Para a análise utilizou-se o pacote estatístico SPSS 18.0 para os cálculos relacionados às estatísticas descritivas, as correlações de Pearson e Regressão. Por meio dos dados coletados concluiu-se que os sujeitos não percebem satisfatoriamente as demandas no âmbito do trabalho, apresentando níveis significativos de estresse laboral. Os valores e as práticas da organização pouco são percebidos e que a relação entre Cultura Organizacional e Estresse Ocupacional é fraca e abaixo de uma relação significativa.

Palavras-chave: cultura organizacional; estresse; técnico em enfermagem.

Abstract

The Influence of Organizational Culture on Levels of Work Stress of Nursing Technicians

This study was conducted in a hospital of a public character, of medium size, located in Parnaíba - PI, aiming to analyze the influence of organizational culture on the stress levels of nursing technicians of the hospital. The methodology included quantitative research. Data were collected using two instruments, namely: Work Stress Scale - EET and the Brazilian Instrument for the Analysis of Organizational Culture - IBACO. For the analysis we used the SPSS 18.0 statistical package for calculations related to descriptive statistics, Pearson's correlations and regression. Through the data collected it was concluded that the subjects did not satisfactorily realize the demands in the work, with significant levels of work stress. The values and practices of the organization are perceived little and that the relationship between Organizational Culture and Occupational Stress is weak and below a significant relationship.

Key-words: Organisational culture; stress, technical nursing.

Introdução

O conceito de trabalho tem sido destaque constante em debates no meio acadêmico, em artigos e até mesmo em organizações de trabalho. Este é imprescindível para a vida humana, pois, é fundamental para a realização pessoal, ocasionando prazer para quem o faz. No entanto, quando é realizado em ambientes e contextos-culturais desfavoráveis, pode gerar prejuízos a saúde do trabalhador, além de prejudicar o funcionamento da instituição.

Na etimologia da palavra, trabalho significa tortura. A palavra é originária do latim *tripalium*, que define um instrumento de tortura. Inicialmente, o trabalho foi visto como uma punição, um castigo, que causava sofrimento ao ser humano. No entanto, de acordo com as mudanças das formas de se pensar e conceber o trabalho, essa noção, relacionado a punição, sofreu modificações. Este passou a ser visto como uma atividade que dignifica o homem, pois, deixa de ser algo apenas punitivo para o indivíduo e passa a ser considerado algo prazeroso e enobrecedor (Barros & Barros, 2000). Mas para que este trabalho venha a dar dignidade ao homem é preciso

que ele seja desenvolvido em condições dignas.

Na literatura, existem várias definições para o termo trabalho. Na concepção de Zanelli e Silva (2008), o trabalho pode ser definido como todo esforço intencional em um determinado ambiente com a intenção de se promover mudanças e com o propósito de gerar algum tipo de transformação. Já para De Masi (1999, citado por Oliveira, Carneiro, Dassi, Akai & Campos, 2008) não existe um conceito imutável para trabalho, pois, tal conceito modifica-se de tempos em tempos, levando-se em conta o contexto sócio-histórico em que os indivíduos estarão inseridos.

A importância do trabalho na vida do indivíduo é inquestionável, no entanto, são vários os fatores que podem acarretar sofrimento no ambiente laboral. Atualmente, em várias pesquisas (Codo, Soratto & Menezes, 2004; Dal Ben, Carvalho, Souza & Felli, 2004; Fontana & Siqueira, 2009) têm-se discutido a condição de sofrimento associado a qualidade de vida dos indivíduos no ambiente de trabalho. Assim, faz-se necessário que este seja levado em consideração como sendo um local onde acontece a confluência de todos os valores,

regras, normas e rotinas da instituição associados aos valores, crenças e hábitos dos indivíduos que nela trabalham.

Neste sentido, pode-se dizer que o cotidiano de trabalho dos indivíduos está diretamente relacionado com as regras e condutas pré-estabelecidas pelas organizações. Cabe ao bom funcionamento das instituições o bem-estar no ambiente de trabalho e assim, a efetividade da mesma. Frisa-se que um ambiente de trabalho adequado depende da relação de vários fatores, por exemplo: como o trabalho está sendo executado; quem executa tal função; o modelo de gestão assumido pela organização e como a organização contribui para a realização da atividade.

Têm-se observado que com o fenômeno da industrialização, a modernização imediata dos meios de comunicação e das tecnologias, aumentou-se as exigências do mercado de trabalho e com isso das próprias organizações que prestam serviços ao público. Isso tudo têm feito com que as pessoas dediquem seu tempo cada vez mais para atenderem as exigências das organizações.

Somado ao já supracitado observa-se que as condições e o contexto sócio-cultural das organizações de trabalho nem sempre podem ser considerados indicadores de saúde e bem-estar, podendo

muitas vezes gerar desconfortos e conseqüentemente trazer danos a saúde mental do trabalhador, firmando-se assim, como um cenário propício às psicopatologias do trabalho, entre elas, o estresse. De acordo com Paschoal e Tamayo (2004) um possível motivo para a quantidade de pesquisas sobre este tema pode estar relacionado com o impacto que esta psicopatologia pode ocasionar para a saúde do trabalhador e para a efetividade da organização.

Assim sendo, o rumo das pesquisas sobre a Cultura Organizacional não é diferente, o que pode estar associado ao fato da sua importância para a compreensão do contexto laboral no que diz respeito a se traçar estratégias para a qualidade de vida dos funcionários. Para tanto, o estudo dos seus elementos constitutivos (valores, crenças e pressupostos, rituais, clima, tabus, normas) é imprescindível para o entendimento de uma cultura como também para se propor mudanças ao ambiente organizacional (Freitas, 2008).

Todo indivíduo tem seus valores, crenças, hábitos e rotina desenvolvendo sua cultura a partir da sua criação em família além, é claro, das suas próprias experiências de vida. Nesse sentido, Lucena (2008) aponta que a cultura de um país é fundamental para o entendimento

das idiossincrasias da sociedade e, com isso dos seres humanos que a compõe. Dessa maneira para o entendimento da cultura organizacional também se faz necessário um estudo sobre a cultura da sociedade, pois as instituições também têm suas normas, regras, valores e crenças que são influenciadores e influenciados pelos sujeitos/funcionários que as compõem.

Diante da importância dos referidos temas e partindo-se de questionamentos acerca das definições de Cultura Organizacional e do Estresse – como possível psicopatologia que possa advir do contexto institucional, e considerando-se a existência de vários elementos que são constitutivos da cultura, no presente trabalho almeja-se analisar a influência da cultura organizacional sobre os níveis de estresse dos técnicos em enfermagem que trabalham em um hospital de urgência e emergência localizado na cidade de Parnaíba – PI.

O hospital, de uma forma bem geral, é um local onde se presta serviços de saúde para a população, é também uma instituição e, como tal é constituída por pessoas, ou seja, são sistemas sociais (Marchetti, Carvalho & Mont’Alvão, 2009). Além disso, é uma organização complexa no que diz respeito a sua estrutura, seus espaços, seus processos,

ampla prestação de serviços, diversidades de profissionais e setores, como também a heterogeneidade do público que diariamente é atendido. Dessa forma, perante esta estrutura, infere-se a existência de uma diversidade cultural.

Diante disso e da inquietação relativa à área da Psicologia Organizacional e do Trabalho, optou-se por fazer um estudo com uma das classes de profissionais que lá atuam: os Técnicos em Enfermagem. Essa escolha deveu-se ao fato de que esses são os profissionais que lidam diariamente e constantemente com os pacientes e com os seus familiares, enfrentando, muitas vezes, problemas que não conseguem resolver sejam porque estão sempre subordinados (aos médicos e enfermeiros), seja porque são problemas de caráter institucional.

Em todo ambiente de trabalho observa-se a existência da hierarquia e, em um hospital não seria diferente. Os Técnicos em Enfermagem dependem significativamente do trabalho de outros profissionais, além disso, a falta de recursos/materiais e equipamentos para o exercício das funções, a sobrecarga de trabalho e de muitos outros fatores capazes de interferir no desempenho destes, podem ser geradores de estresse para o

profissional, podendo ainda aumentar o número de acidentes no local de trabalho.

Para a escolha dos seus valores e da prioridade dada a eles, a organização inspira-se nos valores da sociedade e nos valores dos seus próprios membros, particularmente dos fundadores e daqueles com maior poder de influência (Tamayo, 2007). Aqui cabe enfatizar que diferentemente de hospitais particulares, os hospitais públicos apresentam outras características, já que neles, não existe um fundador específico, mas sim trabalhadores que são admitidos a partir de concursos públicos ou que são nomeados a partir de acordos políticos.

O ambiente de trabalho aliado aos interesses e as características do trabalhador é a principal fonte de estresse (Tamayo, 2007). A partir desta observação, este trabalho teve como objetivo analisar como que a cultura da instituição poderia estar influenciando nos níveis de estresse dos técnicos em enfermagem que trabalham em um hospital de urgência e emergência localizado na cidade de Parnaíba – PI.

Método

Participantes

Pretendeu-se realizar uma pesquisa com todos os Técnicos em Enfermagem do hospital, entretanto, não foi possível que houvesse a participação de todos os 133 Técnicos em Enfermagem, em função da indisponibilidade dos técnicos para responderem as escala; alguns se encontravam em período de férias, licença maternidade ou ainda afastados por motivos de doença. Diante disso, participaram da pesquisa um público de 104 Técnicos em Enfermagem, correspondendo a 78,2 % da população pesquisada.

Com a finalidade de traçar o perfil sócio-demográfico e ocupacional dos respondentes, o questionário abordou questões como: idade, sexo, estado civil, tempo de serviço no hospital.

Instrumentos

Foram utilizados dois instrumentos, utilizou-se a Escala de *Estresse no Trabalho – EET* e o *Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional – IBACO*

A EET foi construída e validada por Paschoal e Tamayo (2004) sendo caracterizada como uma alternativa para investigações empíricas e trabalhos aplicados em organizações, podendo orientar medidas que visem à qualidade de

vida dos trabalhadores. Tal escala é unifatorial e a análise fatorial com rotação oblíqua mostrou que o fator encontrado está composto por 23 itens. Os itens foram estruturados para serem respondidos numa escala do tipo Likert, com 5 pontos, em que 1 = Discordo totalmente e 5 = Concordo totalmente. É aconselhada, pelos próprios autores, sua aplicação juntamente com outras medidas que se proponham a avaliar o estresse ocupacional e verificar a relação entre os resultados obtidos.

O Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional - IBACO é um instrumento baseado nas referências de valores e práticas organizacionais de Hofstede. Esta escala foi desenvolvida por Ferreira, Assmar, Estol, Helena e Cisne (2002). A versão completa apresenta 94 itens distribuídos em sete fatores. No entanto, a versão utilizada neste estudo foi a versão reduzida por Ferreira e Assmar (2008) em virtude do público da pesquisa ser composto por colaboradores que trabalham em um hospital de urgência e emergência. Com o intuito de otimizar o tempo de tais sujeitos, optou-se, então, pela aplicação da versão resumida. O modelo utilizado na pesquisa foi criado a partir das maiores cargas fatoriais da versão completa. Nessa versão têm-se três fatores relacionados aos valores

que são o profissionalismo cooperativo, o profissionalismo competitivo e individualista e a satisfação e bem-estar dos empregados; e três fatores referentes às práticas que são a integração externa, a recompensa e o treinamento e a promoção do relacionamento interpessoal.

Procedimento

Os respondentes da pesquisa foram convidados para participar por meio de um recrutamento que se deu individualmente e cujo critério de seleção foi pertencerem ao quadro de funcionários e ser Técnico em Enfermagem do hospital em questão. Em seguida foram explicitados os objetivos da pesquisa e os respondentes tiveram acesso a um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido no qual assinaram concordando em participar.

Vale salientar que este estudo enquadrou-se nos princípios éticos que estabelece as normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos em conformidade com a Lei 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, estando inclusive aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal do Piauí-UFPI, sob o número do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética - CAAE: 0119.0.045.000-11.

Resultados

Resultados da Escala de Estresse no Trabalho – EET

percebem as demandas como pouco estressoras até o número 5 (concordo totalmente), quando reage negativamente a todas elas, determinando o grau de estresse no trabalho. Durante a análise partiu-se do escore individual para buscar o escore do

Para a análise da EET optou-se pela Análise de Percentis, do Desvio Padrão e a Média. As respostas da escala foram pontuadas mediante um escore pré-determinado para cada item variando de 1 (discordo totalmente) quando os sujeitos grupo. Nesse sentido, utilizaram-se os pontos de cortes nos dois intervalos das médias para que fosse verificado o nível do estresse, como pode ser observado na *Tabela 1*.

Tabela 1. Classificação dos Pontos de Corte para a Análise das Médias

Pontos de Corte	Percepções	Níveis de Estresse
1,00 – 2,11	Discordo totalmente e Discordo	1 – Baixo
2,12 – 2,65	Concordo em parte	2 – Médio
2,66 – 5,00	Concordo e Concordo totalmente	3 – Alto

Cabe ressaltar que esses pontos de cortes foram obtidos a partir da Análise de Percentis realizada para a amostra estudada, além disso, coincidiram com as encontrados na pesquisa realizada por Romero, Oliveira e Nunes (2007).

Na *Tabela 2* estão apresentados os dados referentes ao resultado da análise da escala no que se refere às médias e ao desvio-padrão como também a classificação dos níveis de estresse. Os valores das médias encontram-se em ordem decrescente.

Tabela 2. Resultado da Escala de Estresse no Trabalho (Médias e Desvios-Padrão)

Itens da EET	Média	Desvio Padrão	Nível de Estresse
10 - Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	3,72	1,28	
16 - As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado.	3,14	1,29	ALTO

7 - Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	3,00	1,39	
14 - Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	2,91	1,40	
5 - Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	2,89	1,20	
15 - Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	2,76	1,27	
1 - A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	2,43	1,05	
11 - Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	2,42	1,29	
9 - Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de meus colegas de trabalho.	2,38	1,48	
23 - A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.	2,38	1,27	MÉDIO
22 - O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	2,31	1,19	
2 - O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	2,26	0,94	
3 - A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	2,20	1,06	
17 - Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.	2,14	0,95	
8 - A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	2,13	1,19	
6 - Sinto-me incomodado com a falta de informação sobre minhas tarefas no trabalho.	2,08	0,96	
19 - A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	2,05	1,01	BAIXO
20 - Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.	2,00	0,97	
13 - Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	1,98	1,02	
21 - Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	1,97	0,87	
12 - Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	1,91	0,90	
18 - Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	1,78	0,76	
4 - Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	1,64	0,81	

Tomando por base os escores individuais, obteve-se a média geral demonstrada na *Tabela 3*. De acordo com

os dados nela apresentados, fica claro que o nível de estresse dos sujeitos pesquisados pode ser classificado como *Médio*. Este

dado foi verificado a partir dos pontos de cortes definidos pela Análise de Percentis.

Tabela 3. Média Geral e Desvio Padrão.

EET	Média	Desvio-Padrão
Média Geral	2,36	0,60

Resultados do Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional – IBACO

Assim como na análise realizada com a EET, com o Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional – IBACO utilizou-se média e desvio-padrão. Esta escala é composta por 06 fatores, como podem ser observados na

Tabela 1, dentre os quais, 03 estão relacionados aos valores (profissionalismo cooperativo, profissionalismo competitivo e individualista e Satisfação e bem-estar dos funcionários) e 03 às práticas (integração externa, a promoção do relacionamento interpessoal e recompensa e treinamento). A *Tabela 4* demonstra as médias e os desvios-padrão referentes aos fatores.

Tabela 4. Médias e desvios-padrão dos fatores da cultura organizacional conforme o IBACO.

FATORES		
	MÉDIA	DESVIO - PADRÃO
VALORES	2,0	0,61
Profissionalismo cooperativo	2,46	0,95
Profissionalismo competitivo e individualista	1,89	0,70
Satisfação e bem-estar dos empregados	1,59	0,79
PRÁTICAS	2,3	0,55
Integração externa	3,01	0,79
Promoção do relacionamento interpessoal	2,32	0,75
Recompensa e treinamento	1,42	0,41

Segundo Ferreira et al. (2002), o grau de percepção de cada fator pode variar de 1 a 5, em que quanto maior for o resultado, maior a percepção e a presença da prática na instituição, dessa forma, valores compreendidos entre 2 e 2,9 pouco se aplica ao cotidiano dos membros da organização. Dessa forma, conforme dados demonstrados na *Tabela 9*, é possível verificar que o grau de percepção dos fatores analisados é pouco percebido pelos funcionários da instituição, visto q estão entre 2 e 2,9. A exceção é o fator *Integração Externa* (3,01), relacionado as práticas institucionais, que é razoavelmente

percebido pelos funcionários (resultado compreendido entre 3 e 3,9). Nesta mesma tabela, é possível observar que as médias foram significadamente baixas em relação a percepção dos funcionários do hospital referente aos valores e as práticas.

Com o intuito de verificar a influência da Cultura Organizacional sobre os níveis de Estresse Ocupacional, efetuaram - se cálculos de correlação r de Pearson. Conforme o que é demonstrado na *Tabela 5*, é possível observar a Correlação entre o nível de estresse e cada um dos valores e das práticas associados a cultura organizacional:

Tabela 5. Correlação entre fatores dos Valores e Práticas Organizacionais e Índice de Estresse.

		Índice de Estresse	Profissionalismo Competitivo Individualista	Profissionalismo Cooperativo	Satisfação e Bem-Estar	Integração Externa	Recompensa e Treinamento	Promoção do Relacionamento Interpessoal
Índice de Estresse	<i>r</i> Sig. N	1 104	0,013 0,448 104	-,358** 0,000 104	-0,241** 0,007 104	- 0,330** 0,000 104	- 0,060 0,271 104	- 0, 214* 0,014 104
Profissionalismo Competitivo Individualista	<i>r</i> Sig. N	0,013 0,448 104	1 104	0,409** 0,000 104	0,404** 0,000 104	0,291** 0,001 104	0,491** 0,000 104	0,309** 0,001 104
Profissionalismo Cooperativo	<i>r</i> Sig. N	-0,358** 0,000 104	0,409** 0,000 104	1 104	0,623** 0,000 104	0,619** 0,000 104	0,433** 0,000 104	0,640 0,000 104
Satisfação e Bem - Estar	<i>r</i> Sig. N	-0,241** 0,007 104	0,404** 0,000 104	0,623** 0,000 104	1 104	0,627** 0,000 104	0,713** 0,000 104	0,645** 0,000 104
Integração Externa	<i>r</i> Sig. N	-0,330** 0,000 104	0,291** 0,001 104	0,619** 0,000 104	0,627** 0,000 104	1 104	0,422** 0,000 104	0,571** 0,000 104
Recompensa e Treinamento	<i>r</i> Sig. N	-0,060 0,271 104	0,491** 0,000 104	0,433** 0,000 104	0,713** 0,00 104	0,422** 0,000 104	1 104	0,506** 0,000 104
Promoção do Relacionamento Interpessoal	<i>r</i> Sig. N	-0,214* 0,014 104	0,309** 0,001 104	0,640** 0,000 104	0,645** 0,000 104	0,571** 0,000 104	0,506** 0,000 104	1 104

Nota ¹:

r = Coeficiente de Correlação de Pearson;
Sig. = Significância; N = Número de Sujeitos

* A correlação é significativa no nível 0,05

**A correlação é significativa no nível 0,01

¹ De acordo com Pestana e Gageiro (2008) o *r* de Pearson menor que 0,2 indica uma associação linear muito baixa; entre 0,2 e 0,39 baixa; entre 0,4 e 0,69 moderada; entre 0,7 e 0,89 alta; e por fim entre 0,9 e 1, muito alta.

Analisando a Tabela 5, é possível verificar que os valores **Profissionalismo cooperativo** ($r = - 0,358$, $p < 0,01$) e **Satisfação e bem-estar** ($r = - 0,241$, $p = 0,007$) dos empregados, correlacionam negativamente com o Estresse, assim como as práticas **Integração Interna** ($r = - 0,330$, $p < 0,01$) e **Promoção do Relacionamento Interpessoal** ($r = - 0,214$, $p = 0,014$).

Com relação aos objetivos da pesquisa, interessava saber qual a relação existente entre a cultura organizacional e o

estresse laboral dos técnicos em enfermagem, em virtude deste, a *Tabela 6* demonstra tal relação.

Tabela 6. Correlação entre Cultura Organizacional e Estresse

		Cultura Organizacional	Índice de Estresse
Cultura Organizacional	<i>r</i>	1	- 0,283**
	Sig.		0,002
	N	104	104
Índice de Estresse	<i>r</i>	- 0,283**	1
	Sig.	0,002	
	N	104	104

Nota: **A correlação é significativa no nível 0,01

A correlação entre Cultura Organizacional e Índice de Estresse é negativa e baixa ($r = -0,283$, $p = 0,002$). Nesse sentido, o coeficiente de correlação é fraco, e por ele, só é possível dizer que há uma variação concomitante entre as duas variáveis, o que não significa dizer que há uma relação de causa-efeito entre elas.

Diante destes resultados, se realizou uma *Regressão* para avaliar a relação de causalidade, a influência de uma variável

(Cultura Organizacional) sobre a outra (Índice de Estresse). A correlação entre Cultura Organizacional e o Índice de Estresse foi baixa, representada por $R = 0,283$, como demonstrada na *Tabela 7*. Dessa forma, apenas 8 % do Nível de Estresse é explicado pela variação da Cultura Organizacional.

Tabela 7. Correlação entre Cultura Organizacional e Estresse

Modelo	R	R ²	R ² Ajustado	Erro Padrão da Estimativa
1	0,283 ^a	0,080	0,071	0,58289

Nota: a. Preditores: (Constante), Cultura Organizacional

À medida que a percepção dos valores e práticas organizacionais é percebida pelos técnicos em enfermagem, o índice de estresse diminui. De fato, existe uma

relação de dependência entre as variáveis supracitadas, muito embora esta associação seja baixa.

Discussão

A noção de Cultura Organizacional é um conceito imprescindível para ser compreendido na administração de qualquer instituição em virtude de poder permitir que a própria organização encontre sua identidade coletiva como também possibilite mecanismos eficientes para a resolução de alguns tipos de problemas associados e/ou influenciados por ela (Senhoras, 2007).

Assim, dentro da organização, além da Cultura Organizacional, resultante do conjunto total da instituição, pode existir também, a cultura do Pronto Socorro, a cultura da UTI e assim por diante, representando cada setor do hospital. De acordo com Lima, Rocha e Pinsetta (2002), existem alguns artefatos que são visíveis e que chamam a atenção não apenas daqueles que visitam estas instituições, como também dos próprios funcionários

que nelas trabalham, pois, servem de identificação para cada seção. Como um desses elementos, pôde-se perceber a utilização de uniformes que caracterizam cada setor em específico do hospital.

Cabe enfatizar que este trabalho objetivou analisar a influência da Cultura Organizacional sobre os níveis de Estresse dos Técnicos em Enfermagem que atuam no hospital. Dessa forma pontuaram-se alguns aspectos relacionados aos problemas e às ações executados na instituição.

Hofstede et al. (1990) compreendem a cultura organizacional como sendo revelada através de práticas e de valores. As práticas são definidas como elementos que podem mudar desde que esta mudança seja planejada, já os valores, só se modificam conforme sua “própria lógica”. No conjunto das práticas estão: os rituais (atividades coletivas, indispensáveis socialmente), os heróis (representam

pessoas reais ou imaginárias), os símbolos (palavras, figuras que tenham significado único para a cultura). Quanto aos valores, englobam-se os sentimentos que não são observáveis tão pouco discutíveis e geralmente inconscientes.

Ainda na concepção de Hofstede (1998) nem sempre os membros da instituição compartilham os valores desta, entretanto, o autor destaca que os funcionários não precisam compartilhá-los, porém precisam adotar as práticas da organização se quiserem trabalhar nela. Dessa forma, a cultura afeta os membros das instituições, por meio dos “mecanismos de socialização”, isto é, através das práticas diárias que são transmitidas aos seus membros. As práticas são a essência da cultura de uma organização, e é por meio delas que a cultura é disseminada. Já os valores, operacionalizam a cultura nacional.

As práticas são utilizadas pelas instituições para intensificar a Cultura Organizacional. Estas práticas podem ser reuniões de equipe, rituais e/ou cerimônias, encontros sociais das equipes de trabalho, gestão mais participativa, entre outras. Para Fleury (1993) o objetivo disso tudo, é transmitir aos membros mensagens sobre valores presentes na empresa, os quais são reforçados quando se implanta novas

práticas e ações. Contudo, tal dado não corroborou com a presente pesquisa já que pela fala dos Técnicos em Enfermagem, constatou-se uma série de obstáculos presentes nessas práticas. A ausência de reuniões e a falta de receptividade para com os funcionários foram alguns aspectos levantados por estes. Dessa maneira, embora tais práticas não sejam incentivadas pela organização pesquisada, este dado não significa dizer e/ou não impede que tal organização não tenha uma cultura estabelecida, visto que toda organização de trabalho apresenta uma cultura difundida.

De acordo com um dos instrumentos utilizados para a coleta dos dados, o IBACO, foi possível verificar que a percepção e a presença de valores e das práticas da instituição não são tão perceptíveis pelos Técnicos em Enfermagem. Segundo Ferreira et al. (2002), o grau de percepção de cada fator pode variar de 1 a 5, em que quanto maior for o resultado, maior a percepção e a presença da prática na instituição, dessa forma, valores compreendidos entre 2 e 2,9 significa que os valores e práticas pouco se aplicam ao cotidiano dos membros da organização. Este dado é pertinente, pois, pode relacionar-se com o fato do modelo

de gestão da instituição em questão, ser o modelo burocrático.

De acordo com Schier (2005), a burocracia é o modelo adotado no Brasil desde a década de 1930, baseado em normas e regulamentos explícitos em todas as áreas de atuação. As organizações públicas são percebidas como menos flexíveis regidas por lei que sobrepõem os aspectos de uma organização moderna (Marchetti, Carvalho & Mont' Alvão, 2009).

Enfatiza-se que a instituição em questão é pública. Nesse sentido, cabe advertir o caráter hierárquico, burocrático e especializado das organizações públicas de saúde, aspectos que são considerados como fonte de estresse em profissionais desta área, podendo ser acentuada pela contradição entre os valores dos profissionais e dos administradores nestes tipos de organizações, que são principalmente, de ordem política e econômica (Calderero, Miaso & Corradi - Webster, 2008).

Dessa maneira, verificou-se que alguns valores (Profissionalismo competitivo e individualista, Satisfação e bem-estar dos funcionários) bem como algumas práticas (como Recompensa e treinamento) não são características de instituições públicas, podendo este fato ser uma explicação para tais médias. Todavia,

com relação à prática *Integração Externa* (*média = 3,01*) averiguou-se que é a prática mais presente na organização, além de ser a mais percebida e praticada pelos Técnicos em Enfermagem, estando acima da média geral das *Práticas* (*média = 2,3*). Tal prática é aquela que contempla itens que abordam o atendimento ao público, dessa forma, constatou-se que os técnicos percebem como uma das metas impreteríveis do hospital o bom atendimento aos pacientes, perseguindo a excelência dos serviços prestados, como forma de satisfazer a clientela atendida.

Percebeu-se a cultura da ajuda e da assistência às pessoas que chegam necessitando de cuidados. Todavia, embora esta prática tenha aparecido como a mais percebida e praticada pelos Técnicos em Enfermagem, na entrevista semi-estrutura, observou-se que, em função do número de tarefas desempenhadas por uma quantidade insuficiente de técnicos, termina inviabilizando tal prática.

Com relação a Escala de Estresse no Trabalho – EET, constatou-se que os níveis de estresse dos técnicos em enfermagem referentes ao ambiente laboral foi considerado médio (*média=2,36*), no entanto, em análise das médias dos itens da escala foi possível verificar que, assim como resultados da entrevista semi-estruturada, a deficiência nos

treinamentos/capacitação profissional (*média*=3,72) e a execução de tarefas que estão além da capacidade (*média*=3,00) destes, têm deixado os profissionais com níveis alto de estresse. Apesar de tais itens serem considerados como estressores, de acordo com as médias apresentadas, eles são, ao mesmo tempo, os itens que tiveram uma significativa variabilidade de respostas, quando comparados com os demais. O item 10 apresentou desvio padrão de 1,28 e o item 7, de 1,39.

Por fim, com a finalidade de conhecer a relação entre cultura organizacional e estresse laboral, utilizou-se a correlação *r* de Pearson, obtendo como resultado uma correlação negativa e baixa ($r = -0,283$, $p < 0,01$). Com o *r* de Pearson foi possível observar uma variação entre a variável dependente (Estresse) e a independente (Cultura Organizacional). Por se tratar de uma relação inversa, esta associação significa que quanto maior o índice de estresse menor será a percepção das práticas e valores organizacionais, entretanto, não é possível verificar uma relação de causa-efeito.

Com o resultado da *Regressão* notou-se uma relação de dependência, entre as variáveis, muito embora esta associação seja fraca e abaixo de uma relação significativa. Apenas 8 % dos

Níveis de Estresse foi explicado pela variação da Cultura Organizacional. Dessa forma, a influência exercida pela Cultura Organizacional sobre os Níveis de Estresse é quase imperceptível. Todavia, devido a sua significância estatística pode seguir sendo pensada como correlata do estresse, mas não preditora. Outras variáveis conjuntamente a Cultura Organizacional necessitam ser consideradas e avaliadas em estudos futuros como, por exemplo, a relação prazer-sofrimento no âmbito do trabalho.

Conclusão

Em linhas gerais foi observado no presente estudo que os sujeitos não percebem satisfatoriamente as demandas no âmbito do trabalho, apresentando níveis significativos de estresse laboral. Pode-se inferir que, no contexto estudado, as condições gerais de trabalho são deficientes, o que exerce influência negativa sobre os fatores geradores de estresse.

O grau de estresse percebido, conforme a EET, enquadrou-se no nível *médio*, indicando um nível significativo de estresse laboral. De acordo com os pontos de cortes para a análise das médias encontrados com a Análise de Percentis,

pontuações entre 2,12 e 2,65 significam dizer que o nível de estresse encontra-se *médio* entre os Técnicos em Enfermagem da instituição.

No que se refere à percepção dos técnicos acerca da Cultura da Instituição, verificou-se que esta é pouco percebida por seus membros, como pode ser observado, as médias das práticas e valores organizacionais. Alguns fatores podem justificar esta percepção, como por exemplo, o modelo de gestão do hospital, com estruturas pouco flexíveis e que são características de instituições burocráticas. Além disso, averiguou-se também certo conformismo com o que é público, sendo esta característica determinante para o bom ou ruim desempenho das atividades executadas.

Neste sentido Lima, Rocha e Pinsetta (2002) relatam a existência de alguns problemas como: legislação complexa, recursos escassos e liberados com atrasos e baixos salários que tendem a

prejudicar a administração de Recursos Humanos.

Foi possível verificar também que a relação entre Cultura Organizacional e Níveis de Estresse encontra-se abaixo de uma relação significativa, neste sentido a influência exercida pela Cultura Organizacional sobre os Níveis de Estresse é quase imperceptível na amostra pesquisada.

Por meio dos dados concluiu-se que os sujeitos não percebem satisfatoriamente as demandas no âmbito do trabalho, apresentando níveis significativos de estresse laboral. Além disso, os valores e as práticas da organização pouco são percebidos pelos Técnicos em Enfermagem e que a relação entre Cultura Organizacional e Estresse Ocupacional é abaixo de uma relação significativa. Todavia pesquisas futuras podem ser realizadas com o intuito de possibilitar maior abrangência para os resultados da pesquisa neste contexto específico.

Referências

- Alcadipani, R. & Crubellate, J. M. (2003). Cultura organizacional: generalizações improváveis e conceituações imprecisas. *Revista de Administração de Empresas*. v.43, n.2, 64-77.
- Arantes, M. de A. C. & Vieira, M. J. F. (2002). *Estresse: clínica psicanalítica*. 2ª Edição. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Baptista, L. L. & Silva, L. M. T. da; (2009). As interações da estratégia com a aprendizagem e a cultura: um estudo em uma organização familiar. *Revista Ibero-Americana de Estratégia - RIAE*, v. 8, n. 2, 102-128.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.
- Barros, D. S. da & Barros, M. S. F. (2000). Considerações sobre a questão do trabalho: suas significações e relações. *Revista Akropolis*. Umuarama, n. 8, 161-167.
- Batista, K. M. & Bianchi, E. R. F. (2006). Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(4), 534-539.
- Boas, F. (1896). The Limitation of Comparative Method of Anthropology. *Science*, s.n. v.4.
- Codo, W. ; Soratto, L. & Menezes, I. V. (2004). Saúde Mental e Trabalho. In: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E. & Bastos, A. V. B. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Conselho Federal de Enfermagem – COFEN. (2011). *Código de Ética do Enfermeiro*, <http://site.portalcofen.gov.br/>
- Calderero, A. R. L.; Miasso, A. I.;Corradi-Webster, C. M. (2008). Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto Atendimento. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 10(1), 51-62.
- Cunha, J. V. A. da & Coelho, A. C. (2007). Regressão Linear Múltipla. In: Corrar, L. J; Paulo, E. & Filho, J. M. D. (Orgs.). *Análise Multivariada*. São Paulo: Atlas.
- Chu, R. A. (2006). *Contribuições à compreensão da Gestão à Brasileira*. Dissertação de Mestrado, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.
- Chu, R. A. (2010). *Modelo Contemporâneo da Gestão à Brasileira*. São Paulo: Cengage Learning.
- Dal Ben, L. W.; Carvalho, M. B.; Souza, T. M. & Felli, V. E. A. (2004). A Percepção da Relação Sofrimento / Prazer no Trabalho de Auxiliares e Técnicos de Enfermagem em Internação Domiciliária. *Cogitare Enfermagem*. 9(2), 73-81.
- Dias, R. (2003). *Cultura Organizacional*. Campinas: Alínea.
- _____ (2008). *Sociologia das Organizações*. São Paulo: Atlas.
- Dussault, G. (1992). A gestão dos serviços públicos de saúde: características e exigências. *Revista de Administração Pública*. v.26, n. 2, 8-19.
- Feitosa, C. M., Amaral, E. B., Lopes, P. O., Belo, R. P. & Lima, T. O. (2011). Trabalho e gênero: um levantamento sobre profissões e gênero na cidade de Parnaíba-PI. Em

resumo, *II Congresso Ibero-americano de Psicologia das Organizações e do Trabalho*. Florianópolis.

- Ferreira, M. C. & Assmar, E. M. L. (1999). Perspectivas epistemológicas, teóricas e metodológicas no estudo da cultura organizacional. *Revista Educação & Tecnologia*, v. 4, 1-11.
- Ferreira, M. C.; Assmar, E. M. L.; Estol, K. M. F.; Helena, M, C. C. C. & Cisne, M. C. F. (2002). Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional. *Estudos de Psicologia*, v.7, n.2, 271-280.
- Ferreira, M. C.; Assmar, E. M. L. (2008). Cultura organizacional. In: Siqueira, M. M. M. (Org.), *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.
- Fleury, M. T. L. (1993). Cultura da Qualidade e Mudança Organizacional. *Revista de Administração de Empresa*, v. 33, n. 2, 26-34.
- Fontana, R. T. & Siqueira, K, I. (2009). O Trabalho do Enfermeiro em Saúde Coletiva e o Estresse: Análise de uma Realidade. *Cogitare Enfermagem*, 14 (3), 491-498.
- Freitas, M. E. (2008). *Cultura Organizacional: evolução e crítica*. São Paulo: Cengage.
- Galasso, L. M. R. & Sampaio, J. R. (2007). Stress no Mundo de Trabalho: trajetória conceitual. In: Limongi França, A. C.; & Rodrigues, A. L., *Stress e Trabalho: Uma abordagem Psicossomática*. 4. ed., 2.reimpr., São Paulo: Atlas.
- Gallo, C. M. C. (2005). *Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação no trabalho de uma equipe de enfermagem*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Fundação Universidade Federal de Rio Grande, RS.
- Gil, A. C. (2007). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Hofstede, G.. et al. (1990). Measuring organizational cultures: a qualitative and quantitative study across twenty cases. *Administrative Science Quarterly*. v. 35, n.2, 286-316.
- Hofstede, G. (1998). Attitudes, values and organizational culture: disentangling the concepts. *Organization Studies*. v.19, n.3, 477-492.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010). *Sinopse do Censo Demográfico 2010*, <http://www.ibge.gov.br>
- Jacques, M.G.C. (2003). Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental e trabalho. *Psicologia & Sociedade*; 15 (1), 97-116.
- Johnson, A. G. (1997). *Dicionário de Sociologia: um guia prático da linguagem sociológica*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

- Laraia, R. B. (2008). *Cultura: Um Conceito Antropológico*. 22ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Lima, M.B.B.P.B.; Rocha, M.R.A.; Pinsetta, W.J.M. (2002). Diagnóstico da Unidade Hospitalar do Hospital de Clínicas da Unicamp. Monografia (Curso de Capacitação Gerencial para Dirigentes Hospitalares) – Instituto de Administração e Ciências da Saúde (IAHCS) / Reforço ao Sistema Único de Saúde (REFORSUS). São Paulo, SP.
- Limongi-França, A. C. & Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4 ed. São Paulo: Atlas.
- Lipp, M. E. N. (1984). Stress e suas implicações. *Estudos de Psicologia*. Campinas, v. 1, n. 3/4, 5-19.
- Lucena, L. M. (2008). *Diagnóstico da Cultura Organizacional em Hospitais da Rede Privada de Natal – RN*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN.
- Macedo, J. N. (1996). Cultura organizacional e gestão descentralizada do SUS. *Revista Eletrônica de Administração - REAd*, v.2 n.3.
- Machado, G. N. (2007). *Valores e Práticas Organizacionais: o teste de um modelo explicativo para a percepção de saúde organizacional*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia. MG.
- Marchetti, C. T. de C.; Carvalho, R. T. de e Mont'Alvão, C. A. (2009). A influência da gestão burocrática nas organizações públicas do Brasil. *Revista INICIA*, n. 9, 08-17.
- Marinho, A. (2001). Estudo de eficiência em alguns hospitais públicos e privados com a geração de rankings. In: *Textos para Discussão – IPEA*, n. 794. Rio de Janeiro: IPEA.
- Minayo, C. S. (2010). Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In: Minayo, C. S. (Org.). *Pesquisa Social*. 29. ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Ministério da Saúde – MS (1996). *Norma Operacional Básica do SUS – NOB*, <http://www.saude.gov.br/descent/nob96.htm>.
- Ministério do Trabalho e Emprego – TEM (2008). *Técnicos e auxiliares em enfermagem*, <http://www.portaleducacao.com.br>.
- Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2011). *Classificação Brasileira de Ocupações. Listagem das profissões regulamentadas: normas regulamentadoras*, <http://www.mtecbo.gov.br>.

- Nakayama, M. K. (1997). *A influência da cultura organizacional na predisposição do gerente ao estresse ocupacional*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.
- Oliveira, A. M.; Carneiro, C. T.; Dassi, F. A.; Akai, S. H. & Campos, D. C. (2008). Motivação e qualidade no trabalho de auxiliares de biblioteca. In : Campos, D. C., *Atuando em psicologia do trabalho, psicologia organizacional e recursos humanos*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora Nacional – LTC.
- Paschoal, T.; Tamayo, A. (2004). Validação da escala de stress no trabalho. *Estudos de Psicologia*, Natal, v.9, n.1, 45-52.
- Pestana, M. H.; Gageiro, J. N.: (2008). *Análise de dados para Ciências Sociais – A complementaridade do SPSS*. 5ed. Lisboa: Edições, Lda.
- Rodrigues Filho, J. (1990). Método de pagamento hospitalar no Brasil. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, n.24.
- Romero, S. M. T.; Oliveira, L. de & Nunes, S. da C. (2007). Estresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial. In: *IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, Resende.
- Santos, E. G. (1995). Qualidade hospitalar e segurança para o paciente. *Revista CQ-Qualidade*, n.36.
- Schier, A. C. R. S. (2005). Da administração pública burocrática à gerencial: a influência de Max Weber. *Revista Crítica Jurídica*. n. 24. Recuperado em 19 de setembro de 2011. Obtido em <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/critica/cont/24/pr/pr5.pdf>.
- Selye, H. A. (1956). A syndrome produced by noxious agents. *Nature*. 138p. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books>>. Acesso em: 02 out. 2011.
- Senhoras, E. M. (2007). A cultura na organização hospitalar e as políticas culturais de coordenação de comunicação e aprendizagem. *Revista Eletrônica de Comunicação Informação & Inovação em Saúde – RECIIS*. V.1, n.1,45-55.
- Smircich, L.(1983). Concepts of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly*, v.28, n.3, 339-359.
- Tamayo, A. (2007). Impacto dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. *RAC-Eletônica*, v. 1, n. 2, 20-33. Recuperado em 20 de março de 2011. Obtido em http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_633.pdf.
- Tavares, M. G. P. (1993). *Cultura organizacional: uma abordagem antropológica da mudança*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Tavares, F.P. (1996). A cultura organizacional como um instrumento de poder. *Cadernos de Pesquisa em Administração*, São Paulo, v.1, n. 3. Recuperado em 20 de março de 2011.

Obtido em <http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq/arquivos/C03-art03.pdf>.

Vannucchi, A. (2002). *Cultura Brasileira: O que é, como faz*. 3ª Ed. São Paulo: Edições Loyola.

Zanelli, J.C.; Silva, N.(2008). *Interação Humana e Gestão*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

As autoras

Caroline Mauriz de Moura Costa Feitosa, é graduada em Psicologia pela Universidade Federal do Piauí – UFPI, Especialista em Saúde Mental e Atenção Psicossocial pela Faculdade Ademar Rosado (FAR) e Pós Graduação em Neuropsicologia pelo CFAPi. Atualmente trabalha no Centro de Referência e Atendimento as Mulheres Vítimas de Violência Doméstica e / ou Familiar, na cidade de Tianguá-CE. e.mail: carolinemauriz@gmail.com

Raquel Pereira Belo possui Graduação em Psicologia pela Universidade Federal de Pernambuco (2000) com formação em Psicologia Organizacional e do Trabalho, Mestrado em Psicologia (Psicologia Social) pela Universidade Federal da Paraíba (2003) e Doutorado em Psicologia (Psicologia Social) pela Universidade Federal da Paraíba (2010). É Docente na é professora Universidade Federal do Piauí nas áreas de Psicologia Organizacional e do Trabalho e Psicologia Social. e.mail: quelbelo@hotmail.com

Carla Fernanda de Lima Santiago da Silva, possui graduação em Psicologia pela Universidade Estadual do Piauí e mestrado em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Atualmente é aluna do doutorado do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da Universidade Federal da Paraíba, e.mail: carlafernandadelima@yahoo.com.br