

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração

Mestrado

Isabel Cristina de Oliveira Alves

**ESTRESSE OCUPACIONAL:  
estudo com servidores técnico-administrativos de uma instituição  
pública de educação tecnológica do estado de Minas Gerais**

Belo Horizonte  
2017

**Isabel Cristina de Oliveira Alves**

**ESTRESSE OCUPACIONAL:**

estudo com servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica do estado de Minas Gerais

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luciano Zille Pereira

Área de concentração: Organização e Estratégia

Linha de Pesquisa Relações de Poder e Dinâmicas nas Organizações.

Belo Horizonte  
2017

OLIVEIRA, Isabel Cristina de.

O48e

Estresse ocupacional: estudo com servidores técnico administrativo de uma instituição pública de educação tecnológica do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: Centro Universitário Unihorizontes, 2017.  
125 p.

Orientador: Dr. Luciano Zille Pereira

Dissertação (Mestrado) – Programa de Mestrado em Administração – Centro Universitário Unihorizontes.

1. Estresse ocupacional – tensão no trabalho – técnico administrativo I. Isabel Cristina de Oliveira II. Centro Universitário Unihorizontes Programa de Mestrado em Administração. III. Título.

CDD: 158.72



Centro Universitário Unihorizontes  
Mestrado Acadêmico em Administração

---

**MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO  
DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Organização e Estratégia

MESTRANDO(A): **ISABEL CRISTINA DE OLIVEIRA ALVES**

Matrícula: 770749

LINHA DE PESQUISA: RELAÇÕES DE PODER E DINAMICA NAS ORGANIZAÇÕES

ORIENTADOR(A): Prof. Dr. Luciano Zille Pereira

TÍTULO: **ESTRESSE OCUPACIONAL: estudo com servidores técnico-administrativo de uma instituição pública de educação tecnológica**

DATA: 19/10/2017

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Luciano Zille Pereira  
ORIENTADOR  
Centro Universitário Unihorizontes

Prof. Dr. Luiz Carlos Honório  
Centro Universitário Unihorizontes

Prof. Dr. Renata Simões Guimarães e Borges  
UFMG

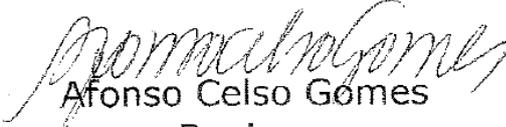
## DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado "ESTRESSE OCUPACIONAL: estudo com servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais", de autoria de Isabel Cristina de Oliveira Alves, sob a orientação do Professor Doutor Luciano Zille Pereira, apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes – Área de Concentração: "Organização e Estratégia".

### Dados da revisão:

- Correção gramatical
- Adequação do vocabulário
- Inteligibilidade do texto

Belo Horizonte, 26 de setembro de 2017.

  
Afonso Celso Gomes  
Revisor

Registro LP9602853/DEMEC/MG  
Universidade Federal de Minas Gerais

A Deus, por me dar forças para alcançar meus objetivos;  
À minha família e aos amigos, pelo incentivo e pela compreensão;  
Aos mestres, pelos ensinamentos de qualidade.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ter me dado força e equilíbrio para driblar todos os obstáculos encontrados no caminho durante o mestrado.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Luciano Zille Pereira, por ter me conduzido até o final com dedicação, carinho, amizade e muita competência, por ter entendido e me ajudado a superar todas as minhas ansiedades e limitações; e por sempre estar disponível quando precisei.

Ao meu esposo, Gilberto Batista de Almeida, por me acalmar, me dar forças e me auxiliar nas diversas tarefas diárias.

Aos meus filhos, Eduardo e Heitor, por compreenderem minhas ausências e ansiedades.

Às minhas amigas de mestrado e para vida toda Indira Barreto, Magda Nunes e Tainã Saldanha, pelos momentos inesquecíveis vividos durante este período.

Ao professor Luiz Carlos Honório, por suas incontáveis contribuições, amizade e competência durante as disciplinas lecionadas.

Às amigas de trabalho, por compreenderem e ouvirem todas as minhas aflições.

A todos profissionais do Centro Universitário Unihorizontes que estiveram comigo em todos os momentos.

A todas as pessoas que, de várias formas, contribuíram para a realização deste sonho.

“Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades, muda-se o ser, muda-se a confiança; todo o mundo é composto de mudança, tomando sempre novas qualidades”.

Luís de Camões

## RESUMO

O objetivo deste estudo consistiu em descrever e explicar as manifestações de estresse e suas intercorrências no trabalho dos servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada em Minas Gerais. A pesquisa foi do tipo descritiva e explicativa, com abordagem quantitativa. A coleta de dados se deu por meio de questionário aderente ao Modelo Teórico de Explicação do Estresse, desenvolvido e validado por Zille (2005) e adaptado em termos nomológicos para este estudo. O questionário foi distribuído *on line* para os entrevistados. A população foi de 529 servidores e a amostra calculada foi de 202 técnico-administrativos. O processamento dos dados foi realizado mediante utilização do pacote estatístico *IBM SPSS* versão 20.0 e seu deu por meio da estatística descritiva e inferencial. Os resultados do estudo apontaram que 65,3% dos entrevistados apresentam quadro de estresse variando de leve/moderado a muito intenso, os principais sintomas identificados foram: fadiga, ansiedade, angústia, irritabilidade e dor nos músculos do pescoço e ombro. Em relação às fontes de tensão no trabalho, as principais relatadas foram: “Execução de trabalho complexo”, “Realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança” e “Necessidade exagerada de fazer mais com o mínimo de recursos”. As fontes de tensão do indivíduo foram: “Pensar ou realizar várias atividades ao mesmo tempo”, “Levar a vida de forma muito corrida” e “Ter o dia todo tomado por muitos compromissos”; os mecanismos mais utilizados para minimizar as tensões relacionadas ao trabalho foram: “Prática de atividade física”, “Apoio social da família e amigos” e “Controle emocional”. Os indicadores de impacto no trabalho mais significantes na visão dos servidores técnico-administrativos foram: “Dificuldade de lembrar fatos relacionados ao trabalho que antes eram lembrados com naturalidade” e “Desmotivação para com o trabalho”. Ocorreu associação do estresse com os problemas de saúde, sendo que aqueles que apresentaram maior nível de estresse, se comparados aos que não apresentaram, evidenciaram maiores problemas relacionados à saúde ( $p < 0,025$ ); em relação às Hipóteses do estudo: na Hipótese 1, verificou-se que indivíduos com maior fonte de tensão no trabalho, maior fonte de tensão no indivíduo apresentou maiores níveis de estresse, a Hipótese 1 foi parcialmente confirmada, pois o modelo proposto não contemplou a variável mecanismos de regulação por esta variável não apresentar correlação com a variável dependente; enquanto que a hipótese 2 foi totalmente confirmada: os indivíduos que apresentaram as maiores níveis de estresse, apresentaram maiores indicadores de impactos no trabalho.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional. Técnico-administrativos. Instituição pública de ensino tecnológico.

## ABSTRACT

The objective of this study was to describe and explain the manifestations of stress and its interurrences in the work of the technical-administrative employees of a public institution of technological education located in Minas Gerais. The research was descriptive and explanatory, with a quantitative approach. The data collection was done by means of a questionnaire adhering to the Theoretical Model of Stress Explanation, developed and validated by Zille (2005) and adapted in nomological terms for this study. The questionnaire was distributed online to the interviewees. The population was 529 servers and the sample calculated was 202 technical-administrative. The data processing was performed using the statistical package IBM SPSS version 20.0 and its gave through the descriptive and inferential statistics. The results of the study indicated that 65.3% of the interviewees present a stress picture ranging from mild to moderate to very intense. The main symptoms identified were: fatigue, anxiety, anguish, irritability and pain in the muscles of the neck and shoulder. Regarding the sources of tension at work, the main ones reported were: "Complex work execution", "Performing several activities at the same time with a high degree of collection" and "Exaggerated need to do more with the least resources". The sources of tension of the individual were: "Thinking or doing several activities at the same time", "Carrying life in a very rush" and "Having all day taken by many commitments"; the most commonly used mechanisms to minimize work-related stress were: "Physical activity practice", "Family support and friends" and "Emotional control". The most significant indicators of work impact in the view of the technical-administrative servants were: "Difficulty of remembering work-related facts that were previously remembered naturally" and "Demotivation towards work". There was association of stress and health problems, and those who presented higher levels of stress, when compared to those who did not present, showed greater problems related to health ( $p < 0.025$ ); in relation to the hypothesis of the study: in hypothesis 1, it was verified that individuals with greater source of tension at work, greater source of tension in the individual presented higher levels of stress, hypothesis 1 was partially confirmed, since the proposed model did not contemplate the variable mechanisms of regulation by this variable present correlation with the dependent variable; while hypothesis 2 was fully confirmed: the individuals with the highest levels of stress presented higher indicators of work impact.

**Keywords:** Occupational stress. Technical-administrative. Public institution of technological teaching.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1	- Modelo básico de origem do estresse	36
FIGURA 2	- Modelo dinâmico do estresse ocupacional	37
FIGURA 3	- Modelo exigência-controle	38
FIGURA 4	- Modelo cognitivo e condicional do estresse ocupacional	40
FIGURA 5	- Modelo teórico para explicar o estresse ocupacional (MTEG)	41
FIGURA 6	- Modelo teórico da pesquisa – estresse <i>versus</i> fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação	46
FIGURA 7	- Modelo teórico da pesquisa – indicadores de impacto no trabalho <i>versus</i> estresse ocupacional	46
FIGURA 8	- Hipótese 1 – estresse e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação	
FIGURA 9	- Hipótese 2 – indicadores de impacto no trabalho e estresse ocupacional	
GRÁFICO 1	- Distribuição dos sujeitos pesquisados, por gênero.	56
GRÁFICO 2	- Sujeitos pesquisados, por faixa etária	57
GRÁFICO 3	- Sujeitos pesquisados, por estado civil	57
GRÁFICO 4	- Sujeitos pesquisados, tempo de atuação no cargo na instituição (em anos)	59
GRÁFICO 5	- Jornada de trabalho semanal	60
GRÁFICO 6	- Sujeitos da pesquisa, vínculo empregatício em outro local	61
GRÁFICO 7	- Sujeitos da pesquisa, percentual de fumantes	62
GRÁFICO 8	- Sujeitos pesquisados, frequência em que tem fumado	62
GRÁFICO 9	- Sujeitos da pesquisa, consumo de bebida alcoólica	63
GRÁFICO 10	- Sujeitos da pesquisa, unidades de bebida alcoólica consumida em média por semana	64
GRÁFICO 11	- Sujeitos da pesquisa, ocorrência de problema de saúde	65
GRÁFICO 12	- Sujeitos da pesquisa <i>hobbie</i>	66
QUADRO 1	- Síntese da metodologia	51

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1	-	Demonstrativo do quadro de pessoal técnico administrativo por campus	54
TABELA 2	-	Distribuição dos sujeitos pesquisados segundo a escolaridade.	58
TABELA 3	-	Quantitativo de pessoal pesquisado por função.	58
TABELA 4	-	Distribuição dos servidores técnico-administrativos, por campus.	60
TABELA 5	-	Frequência com que os sujeitos pesquisados tem consumido bebida alcoólica nos últimos três meses.	65
TABELA 6	-	<i>Hobbies</i> praticados pelos sujeitos pesquisados.	66
TABELA 7	-	Problemas de saúde apontados pelos respondentes nos últimos três meses.	67
TABELA 8	-	Análise do nível de estresse dos sujeitos pesquisados.	69
TABELA 9	-	Sintomas de estresse manifestados pelos sujeitos pesquisados.	70
TABELA 10	-	Análise das fontes de tensão no trabalho encontrados nos sujeitos pesquisados.	72
TABELA 11	-	Indicadores de fontes de tensão no trabalho apresentados pelos sujeitos pesquisados	72
TABELA 12	-	Outras fontes de tensão no trabalho manifestados pelos sujeitos pesquisados.	73
TABELA 13	-	Principais ações para redução dos níveis de tensão e estresse no trabalho	75
TABELA 14	-	Situações mais difíceis de serem adotadas	76
TABELA 15	-	Análise das fontes de tensão do indivíduo apontadas pelos sujeitos pesquisados	77
TABELA 16	-	Indicadores de fontes de tensão do indivíduo apresentados pelos sujeitos pesquisados	78
TABELA 17	-	Análise dos indicadores de impacto no trabalho, segundo os sujeitos pesquisados	79
TABELA 18	-	Indicadores de impacto no trabalho e manifestação de estresse.	79
TABELA 19	-	Análise descritiva do nível de atuação dos mecanismos de regulação nos sujeitos pesquisados.	81
TABELA 20	-	- Frequência dos indicadores de mecanismos de regulação em relação à manifestação de estresse nos sujeitos pesquisados.	81
TABELA 21	-	Estratégias pessoais utilizadas pelos sujeitos respondentes para reduzir o impacto de situações tensionantes no ambiente de trabalho.	83
TABELA 22	-	Teste de comparação de tendência central Mann Whitney.	84

TABELA 23	-	Sumário do modelo de regressão entre estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação.	87
TABELA 24	-	Sumário do modelo de regressão entre indicadores de impacto no trabalho e estresse ocupacional	89

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EET	-	Escala de Estresse no Trabalho
FTI	-	Fontes de tensão do indivíduo
FTT	-	Fontes de tensão no trabalho
IFES	-	Instituições Federais de Ensino Superior
PCDET	-	Programa de Capacitação Docente em Ensino Técnico
SPSS	-	<i>Statistical Package for Social Science</i>
TAE	-	Técnicos Administrativos em Educação
UEPB	-	Universidade Estadual da Paraíba

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	15
1.1	Problematização .....	18
1.2	Objetivos .....	19
1.3	Objetivo geral.....	19
1.4	Objetivos específicos.....	19
1.5	Justificativa.....	20
2.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	22
2.1	O estresse no contexto geral .....	22
2.1.1	Tipologias do estresse.....	24
2.2	Estresse ocupacional.....	26
2.2.1	Fontes de tensão como geradoras do estresse relacionadas ao trabalho e as características pessoais .....	29
2.2.2	Sintomas do estresse.....	31
2.2.3	Mecanismos de regulação ( <i>coping</i> ).....	33
2.3	Modelos teóricos que explicam o estresse ocupacional .....	35
2.3.1	Modelo básico de origem do estresse.....	35
2.3.2	Modelo dinâmico do estresse ocupacional.....	36
2.3.3	Modelo exigência-controle .....	37
2.3.4	Modelo cognitivo e condicional do estresse ocupacional.....	39
2.3.5	Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG).....	40
2.4	Pesquisas sobre o estresse ocupacional em servidores técnico-administrativos .....	42
3.	METODOLOGIA DE PESQUISA .....	47
3.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa .....	47
3.2	População, amostra e sujeitos da pesquisa .....	48
3.3	Coleta de dados .....	48
3.4	Análise dos dados .....	49
3.5	Síntese da metodologia do estudo .....	50
4.	AMBIÊNCIA DA PESQUISA.....	51
4.1	Caracterização da instituição .....	51
4.2	Pessoal técnico-administrativo .....	53
5.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	55
5.1	Dados demográficos .....	55
5.2	Dados funcionais.....	57
5.3	Hábitos de vida e saúde.....	60
5.4	Análise do estresse ocupacional .....	66
5.4.1	Manifestações do estresse .....	67
5.4.2	Sintomas de estresse.....	68
5.5	Fontes de tensão .....	70
5.5.1	Fontes de tensão no trabalho.....	70
5.5.2	Fontes de tensão do indivíduo .....	76
5.6	Indicadores de impacto no trabalho .....	77
5.7	Mecanismos de regulação .....	79
5.8	Relação do estresse com as variáveis demográficas e funcionais .....	82

5.8.1	Relação do estresse com as fontes de tensão do trabalho, fontes de tensão do indivíduo, mecanismos de regulação e indicadores de impacto no trabalho. ....	84
6.	CONCLUSÃO.....	90
	REFERÊNCIAS.....	94
	ANEXO.....	103
	APÊNDICES.....	117

## 1. INTRODUÇÃO

Lipp (2001) argumenta que as transformações tecnológicas e organizacionais têm impactado as transformações na forma de administração nas organizações. Para a autora, a competição excessiva, o desejo intenso de “possuir”, a pressão diária a que as pessoas bem-sucedidas se impõem, inegavelmente, afetam sua qualidade de vida. Areias e Comandule (2006) enfatizam que essas mudanças remodelam o contexto do trabalho, afetando a saúde do trabalhador.

A necessidade constante que as empresas têm de melhorar seus resultados afeta diretamente o desempenho dos funcionários. Assim, as organizações vêm impondo cada vez mais aos trabalhadores excelência e alto desempenho na execução do trabalho, esperando que eles cheguem a seu máximo em se tratando de resultados. Diante dessa imposição das organizações perante os trabalhadores, o local de trabalho vem quase sempre se tornando maléfico à saúde daqueles que neles trabalham (FREITAS, 2007).

Quick *et al.* (1997) apontam que mudanças no mundo trabalho demandam grandes esforços físicos e psicológicos dos trabalhadores, que, ao estarem expostos a elevadas cobranças das organizações, podem manifestar ocorrências de estresse.

O trabalho é uma atividade intrínseca à existência humana e levando em consideração todo o conteúdo psicossocial e cultural que ele significa na vida das pessoas, assim como o tempo investido em sua realização, torna-se evidente que ter uma boa saúde mental e física é imprescindível para a boa atuação do trabalhador (PASCHOAL; TAMAYO, 2005).

Fatores diversos, como o estresse, podem comprometer de forma negativa a vida pessoal e profissional dos indivíduos (LEVI, 2005). O estresse é um fenômeno complexo, em razão das diferentes fontes envolvidas no processo e do fato de seus efeitos serem específicos para cada sujeito, com diferentes consequências e estratégias para enfrenta-los. Pode acarretar um desgaste geral do organismo,

dependendo de sua intensidade, do tempo de duração, da vulnerabilidade do indivíduo e da capacidade de administrá-lo (SILVA; COLTRE, 2009).

O estresse pode ser compreendido como uma correspondência irregular entre as questões físicas e psíquicas que o ambiente impõe às pessoas e a própria estrutura psíquica de cada indivíduo (COUTO, 1987, 2014).

Para Zille (2005) o estresse é entendido como uma variável significativa que atinge o indivíduo, a sociedade e os trabalhadores, contribuindo para o surgimento de diversas doenças, bem como problemas mentais.

Lipp (2005), complementando, ressalta que o estresse, em suas manifestações físicas, ocorre através de vários sintomas, tais como: musculatura tensionada, aceleração dos batimentos cardíacos, hipertensão, enjoos, movimentos involuntários da mandíbula, inquietude e calafrios. Já as manifestações no campo psíquico são visualizadas por meio de sintomas como: ansiedade, angústia, dificuldade nos relacionamentos interpessoais, preocupações excessivas e emoção aflorada.

Para Levi (2005), o estresse, em conjunto com as atividades laborais, é visto como um obstáculo capaz de limitar o trabalhador, as instituições e a sociedade como um todo. A autora reconhece que as demandas cada vez maiores no atual cenário empresarial podem induzir ao estresse ocupacional. Os agentes estressores podem acarretar danos que perpassam o trabalho do indivíduo e se expandem para outras áreas de sua vida.

Limongi-França e Rodrigues (2005, p. 36) definem o estresse ocupacional como:

[...] situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador à suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação destas com o ambiente de trabalho, à medida que este ambiente contém demandas excessivas, ou que não contém recursos adequados para enfrentar tais situações (LIMONGE-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p.36).

Segundo Zanette *et al.* (2011) os fatores que levam ao desencadeamento do estresse são vivenciados diariamente nas organizações e são marcados por

situações que os indivíduos não conseguem solucionar ou enfrentar de forma adequada, podendo gerar insatisfação no trabalho e outras consequências.

Para se alcançar uma compreensão efetiva do estresse no trabalho, é necessário reconhecer que sua manifestação ocorre em um espaço psicológico e físico (AREIAS; COMANDULE, 2006), como resultado de somatória de fatores ligados ao trabalhador e ao trabalho, como: cenário social, inter-relacionamentos, conflitos gerados por pressão e novos desafios, estrutura e ambiente organizacional, tipos de gestão, diversas características da liderança, condições de trabalho, tipos de tarefas, crescimento na carreira e associação entre o trabalho e o lar (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

Segundo Xavier (2008), a forma como cada um reage aos acontecimentos é que determinará o sofrimento de cada indivíduo diante das situações da vida. Com isso, verifica-se que a situação em si não leva ao estresse, mas sim a forma como cada pessoa reage diante de determinada situação vivida. Logo, uma situação que pode ser estressante para um indivíduo pode ser vista como irrelevante para outro.

Nas organizações, podem ser observados alguns agentes estressores, como: relacionamentos interpessoais no ambiente ocupacional, conflito de interesses, duplicidade de funções, planos de carreira e autonomia. Esses agentes comprometem os trabalhadores, deixando-os ansiosos, impacientes e com pouco tempo para descansar. Tal desconforto pode fazer com que sejam vítimas do estresse. Observa-se que os primeiros sintomas do estresse podem acontecer quando o sujeito está em fase de adaptação ao posto de trabalho dentro da empresa (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Segundo Pereira (2014), devido às diversas implicações de caráter social que o estresse ocupacional tem desencadeado, estudiosos e profissionais da área, bem como administradores, estão à procura de soluções que minimizem os impactos causados por este estado. As implicações do estresse, por exemplo, aumento do número de afastamentos e licenças, diminuição da produtividade e o dano psicológico mostram que o problema é extensivo e engloba as esferas individual, organizacional e social.

## 1.1 Problematização

Martins (2011) afirma que no contexto das instituições federais, os profissionais técnico-administrativos executam diversas atividades que demandam dinamicidade, o que é visto como sendo as funções de apoio, voltadas para o contexto da administração acadêmica. Por estarem presentes em diversos setores, esses profissionais ficam expostos a situações de mudanças e pressões visando ao alcance de melhores resultados, pressões hierárquicas em níveis diversos, necessidade de adaptação às mudanças tecnológicas e obtenção de soluções ágeis para as constantes demandas da administração pública educacional.

Nas décadas de 1980 e 1990, as instituições federais de ensino superior foram impactadas por mudanças tecnológicas, com a inclusão de novas tecnologias e administrativas, pois a gestão pública do País vem passando por importantes processos de modernização, sobretudo com a inserção das tecnologias de informação (TIC), visando melhorar o desempenho dos serviços prestados a população, gerando assim novos desafios para os trabalhadores (SILVA, *et al.*, 2014).

Inovações têm sido difundidas pelo governo federal, em consonância com as tendências internacionais designadas “nova gestão pública”, por meio da qual o governo busca a eficiência administrativa com a finalidade de prover as necessidades da sociedade, para garantir a eficácia dos serviços prestados (PEREIRA, *et al.* 2008). O novo modelo de gestão, que é baseado na nova política de capacitação e de desenvolvimento de pessoas, traz como efeito o aumento das responsabilidades, grandes capacidades para lidar com as incertezas, aprender coletivamente, correr riscos, modificar a forma a enfrentar as vantagens proporcionadas pela experiência pessoal de cada trabalhador.

Na visão de Silva *et al.* (2014), nas universidades e nos centros federais de ensino superior ocorreu aumento considerável do número de cursos de graduação e pós-graduação, com maior diversidade em termos de cursos e grades curriculares. Houve, também, a criação de mais instituições federais, por meio do Programa de Reestruturação e Expansão Federais (REUNI). As transformações nesse cenário

tiveram consequência no trabalho executado pelos servidores públicos, que se veem imersos em cobranças de atendimento com perfeição para a comunidade, obtenção imediata de informações exigidas pela lei da transparência e aumento das funções desenvolvidas, sobretudo em função da descentralização do poder e da escassez de pessoal. Portando pressupõe-se que o conjunto destes elementos podem pressionar os servidores no exercício de suas funções.

Tendo em vista os elementos até aqui apresentados, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: **Quais são as manifestações de estresse no trabalho dos servidores técnico-administrativos?**

## **1.2 Objetivos**

Com a intenção de alcançar os propósitos da pesquisa, foram formulados os seguintes objetivos:

### **1.3 Objetivo geral**

Descrever e explicar as manifestações de estresse no trabalho dos servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais.

### **1.4 Objetivos específicos**

- a) Identificar e analisar os níveis de estresse ocupacional, estratificando-os por nível de intensidade;
- b) Identificar e analisar as fontes de tensão indutoras do estresse; relacionadas ao trabalho e às características pessoais;
- c) Identificar os sintomas físicos e psíquicos prevalentes relacionados ao estresse;
- d) Identificar indicadores pessoais e organizacionais causadores de possíveis impactos do trabalho;

- e) Associar as manifestações do estresse com as variáveis demográficas, funcionais e hábitos de vida e saúde e relacionar o estresse com os construtos de primeira ordem do modelo teórico.

## 1.5 Justificativa

A coordenação do trabalho, em toda sua dinâmica, influencia de forma expressiva a produtividade e a saúde do trabalhador (FREITAS, 2007). Este estudo foca o estresse em servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais.

Diante da sua relevância, a temática “Estresse Ocupacional” tem sido pesquisada em diversas ocupações como: professores (TRAVERS; COOPER, 1993; SILVA; ZILLE, 2015), profissionais da saúde (COOPER *et al.*, 1998; SANTOS; ZILLE, 2015), gestores de empresa pública (PAIVA; COUTO, 2008), bancários (VELOSO; PIMENTA, 2004; ZILLE; VIANA, 2016) e empregados comércio varejista (MAFRA; ZILLE, 2015).

Justifica-se, portanto, a necessidade de refletir sobre o estresse e suas manifestações em servidores técnico-administrativos de instituições públicas de educação. Do ponto de vista acadêmico, este estudo pode contribuir para ampliar os conhecimentos sobre o estresse ocupacional em relação ao trabalho dos servidores pesquisados. Diante de sua relevância a temática estresse ocupacional soma-se as pesquisas até então realizadas, focando diversas ocupações como

No âmbito institucional, pode possibilitar a compreensão dos níveis e fatores causadores de estresse, bem como seus efeitos na saúde e os impactos no trabalho desses trabalhadores. A compreensão relacionada ao estresse pode auxiliar a instituição a identificar potenciais fatores desencadeadores do estresse e, a partir daí, desenvolver estratégias e políticas orientadas para minimizar ou eliminar tais situações.

Segundo Gonçalves (2015) os estudos sobre o estresse no trabalho permitem, entre outros fatores, adotar uma postura de superior responsabilidade social da empresa,

resultando não só em melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores, como também na melhoria da qualidade assistencial e do atendimento do serviço público.

Do ponto de vista social, pode possibilitar a discussão sobre os aspectos relacionados à saúde física e psíquica dos servidores, uma vez que, ao conhecer as fontes de tensão laboral, é possível desenvolver estratégias capazes de melhorar a qualidade de vida dos pesquisados no âmbito do trabalho, com reflexos em outros elementos, como família e sociedade, possibilitando efetivar o nível de motivação no trabalho, com a melhoria do atendimento à comunidade acadêmica.

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos, incluindo esta Introdução; no segundo, apresenta-se o referencial teórico; no terceiro, descrevem-se os procedimentos metodológicos; no quarto, encontra-se a ambiência da pesquisa; no quinto, procede-se à apresentação e análise dos resultados; e no sexto, formulam-se as conclusões, seguidas pelas referências, pelo anexo e pelos apêndices.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo apresenta-se o referencial teórico relacionado ao tema estudado, compreendendo os seguintes tópicos: O estresse no contexto geral; Estresse ocupacional; Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional; e Pesquisas empíricas relacionadas ao tema de servidores técnicos administrativos.

### 2.1 O estresse no contexto geral

A palavra *estresse* origina-se do latim. Nos séculos XVIII e XIX, a expressão passou a ser empregada para designar “pressão” ou “forte esforço”. Em princípio, foi agregado à Física, para significar a força ou tensão aplicada sobre uma estrutura de ferro antes que ocorresse a deformação do material (FERREIRA, 2006). Para Zille e Braga (2008), apenas a partir do século XX é que a terminologia passou a ser usada com o significado que possui nos dias atuais. Hans Selye (1956) definiu o termo como sendo o conjunto de alterações não peculiares que incidem no organismo quando a pessoa se encontra diante de uma situação que necessita de um esforço para adaptação.

A palavra *estresse* foi atribuída inicialmente ao médico Hans Selye, em 1936, que a trouxe para a medicina e a biologia para traduzir o esforço de adaptação que o organismo usa para enfrentar possíveis situações ameaçadoras da vida e de seu equilíbrio interno (SELYE, 1936).

Selye (1936), ao considerar que muitos indivíduos sofriam de várias doenças físicas, percebeu que eles se referiam a alguns sinais e sintomas em comum, como: inapetência, emagrecimento, desânimo e fadiga independente do diagnóstico apresentado. Tais manifestações foram inicialmente nomeadas como “síndrome de estar apenas doente”.

Discorrendo sobre seus estudos, em 1956, Selye publicou o livro *The stress of life*, no qual Selye empregou a palavra *estresse* para explicar as reações do corpo humano. Analisando o mecanismo bioquímico do estresse, Selye (1956, p. 64)

interpretou o termo como “o estado manifestado por uma síndrome específica, que consiste em todas as mudanças não específicas induzidas dentro de um sistema biológico”. O organismo, ao receber um estímulo, desencadeia uma resposta, como o preparo para a fuga ou a reação de enfrentamento de sua situação geradora. De acordo com a vulnerabilidade individual e com a esfera físico-psicossocial, leva a alterações orgânicas e mentais, de uma maneira ampla e diversificada.

O estresse está diretamente ligado ao cotidiano. Resulta de inúmeros fatores, relacionados a: tipo de ambiente, complexidade das relações humanas e de trabalho, autonomia profissional, grau de exigência, competência, habilidade, alta responsabilidade e planejamento, entre outros. Pode contribuir para a etiologia de inúmeras patologias graves e afetar profundamente a qualidade de vida dos trabalhadores (LIMA, 2010).

O estresse é uma constante no cotidiano dos indivíduos. A afirmação “isso é estresse” é ouvida repetidamente. No entanto, a maioria das pessoas não sabe a denominação correta do estresse, negligenciando suas consequências maléficas ao organismo, podendo deteriorar órgãos e sistemas (MOLINA 1996). Cooper (2008) avalia o estresse como sendo uma reação que o indivíduo tem para se adaptar a alguma situação, podendo causar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Está constantemente presente na vida dos indivíduos e tem a função de estimulá-los. Mas quando ocorre em excesso, pode ser prejudicial à saúde.

De acordo com Bruzatti e Lima (2008), existem muitas causas que justificam os níveis de estresse, como: rápidas mudanças tecnológicas, aspectos econômicos, crime e poluição. Tais situações requerem adaptação fisiológica e emocional dos indivíduos. Também existem as causas relacionadas a problemas envolvendo: família, aposentadoria, compromissos pessoais, excesso de atividade, má distribuição do tempo, acúmulo de raiva e outros sentimentos negativos, dificuldades de relacionamento, descontrole diante de situações críticas, preocupação excessiva, falta de descanso e lazer e dificuldade de lidar com as perdas, entre outras.

Lima e Lima-Filho (2009) argumentam que o estresse não é uma patologia, mas pode ser analisado como uma tentativa de adequação do organismo, que utiliza de

suas reservas energéticas para manifestar o mecanismo de luta ou fuga. Tudo dependerá do modo como cada indivíduo reagirá diante de uma determinada situação.

### **2.1.1 Tipologias do estresse**

O estresse se manifesta de duas formas: o *distresse*, ou estresse da derrota, que é a forma como se conhece seu lado negativo; e o *eustresse*, considerado o estresse positivo. Este, da mesma forma que aquele, representa uma reação do corpo a um estímulo externo, só que na forma de superação e prazer. Os termos *eustresse* e *distresse* são usados para distinguir as consequências positivas e negativas do estresse para a vida do indivíduo. O *eustresse* é o estresse da superação da realização, do triunfo e do contentamento. Até certo ponto, algumas pessoas veem com bons olhos certas experiências e situações de estresse, por causa dos sentimentos positivos que se têm diante delas. O *eustresse* que as acompanha é uma parte natural da superação eficaz de desafios, por exemplo, os de um perigo eminente e de um trabalho profissional desafiador. Dessa forma, o *eustresse* é considerado o estresse da vitória (SELYE, 1956).

Lipp (2000, p. 47) reforça essa noção ao afirmar que “o estresse positivo é o estresse em sua fase inicial, denominada de fase de alerta”. Nessa fase, o organismo produz adrenalina, que dá ânimo, vigor e energia, fazendo o indivíduo produzir mais e ser mais criativo. Ainda para a autora, nessa situação a pessoa pode passar por períodos sem dormir e descansar, não se importando. Considera, ainda, haver muita produtividade. Porém, se a pessoa ficar muito tempo na fase de alerta, o estresse se torna “excessivo”, devido ao longo período de permanência nesse estado, provocando desgastes físicos e psíquicos ao organismo, passando a ser disfuncional.

O estresse em excesso se torna “*distresse*”, ou estresse negativo. Ocorre quando a pessoa ultrapassa os limites e esgota sua capacidade de adaptação. O organismo fica destituído de nutrientes e vê reduzida a energia mental (Lipp, 2000). Nessa situação, a capacidade de trabalho e a qualidade de vida tendem a ficar prejudicadas. No nível emocional, as reações ao estresse são bastante diferentes no

eustresse, em que se observam motivação e estímulo a lidar com as situações do cotidiano. No caso do distresse, o indivíduo tende a se intimidar e a fugir das situações ameaçadoras. Ainda na visão de Lipp (2000), o ideal é que a pessoa aprenda a manejar e a gerenciar a fase de alerta de modo eficiente, alternando entre estar em alerta e sair de alerta.

Outra diferenciação entre os tipos de estresse refere-se ao de sobrecarga e ao de monotonia. Quando o indivíduo se torna incapaz de suportar as excessivas exigências psíquicas do meio por um longo período, fazendo com que o desempenho no trabalho seja reduzido, diz-se que está sob estresse de sobrecarga. Já na situação inversa, em que o indivíduo está submetido a um nível de exigência muito inferior ao que a sua estrutura psíquica demanda, poderá ocorrer o estresse de monotonia. Portanto, o estresse pode aparecer como resultado de exigências em excesso ou ausência destas (SELYE, 1974).

Segundo Kilimnik (2011) e Couto (2014), as duas tipologias de estresse estão presentes no contexto laboral. Ao realizar suas atividades, o trabalhador pode estar diante de situações que alocam grande sobrecarga psíquica, propiciando o advento do estresse de sobrecarga. No entanto, algumas profissões exigem menos do estado psíquico do trabalhador, o que pode levar ao quadro contrário, ou seja, o estresse de monotonia.

Sobre a permanência de sua manifestação, o estresse é dividido em duas categorias: agudo ou crônico. Quando se manifesta de forma aguda, os sintomas permeiam por horas, dias ou poucas semanas. Quando o estresse se torna crônico, os sintomas permanecem por um tempo maior, podendo causar prejuízos à saúde do indivíduo (COUTO, 1987, 2014; GOTO; SOUZA; LIMA JÚNIOR, 2009).

Rio (1995, p. 23) afirma que “o *stress* crônico coloca o indivíduo em estado permanente de tensão e alerta contínuos, não permitindo pausas suficientes para o relaxamento e recuperação do desgaste psicofísico”. Albrecht (1990) afirma que o organismo humano pode se autodeteriorar quando exposto a altos níveis de estresse por muito tempo.

Outra tipologia do estresse está relacionada ao conceito de transferência. Segundo Westman (2008), pesquisas apresentam este fenômeno, argumentando que ele acontece quando os sintomas experimentados pelas pessoas em determinado contexto são transferidos para outros integrantes do seu círculo de relacionamentos. Um exemplo de transferência é observado quando um trabalhador, ao vivenciar o estresse em seu posto de trabalho, transfere esse estresse para o contexto familiar.

Segundo Santos (2008), outro conceito semelhante à transferência é o *spillover* (palavra inglesa que significa “transbordar”), explicado por uma relação de troca, ou seja, questões referentes ao trabalho e à família se interconectam. Dessa forma, uma área da vida sofre influência, positiva ou negativa, da outra. Todas as emoções, comportamentos e valores de um indivíduo migram de um espaço da vida para outro. O *spillover* refere-se ao estresse envolvido em uma área da vida que gera estresse em outra área do indivíduo (WESTMAN, 2008).

Silva (2007) explica que a denominação *spillover* passou a englobar outros dois tipos: positivo e negativo. Quando é positivo, ocorre satisfação elevada e grande estimulação profissional, assim como aumento de energia e contentamento por estar em casa, por exemplo. Quando é negativo, é interpretado como a forma como as pressões presentes no ambiente profissional são levadas para o ambiente familiar, gerando conflitos entre os papéis (profissional e familiar). A autora afirma que a denominação *spillover* não se manifesta em uma única direção, podendo ocorrer do trabalho para a família e da família para o trabalho ou outros ambientes.

## **2.2 Estresse ocupacional**

Couto (1987, 2014) define o estresse ocupacional como o estado em que o organismo humano sofre um desgaste além do que é considerado normal e surge uma diminuição da capacidade do ser humano para o trabalho, devido à incapacidade por um longo período do indivíduo de tolerar as exigências existentes no ambiente de trabalho e, também, a sua capacidade de se adaptar a elas.

Handy (1994) afirma que o estudo do estresse no contexto laboral é de grande importância, uma vez que o trabalho é extremamente relevante para a vida das

peças, sendo imprescindível para a confirmação de sua identidade e de sua satisfação pessoal. Nesse sentido, é pertinente afirmar que a saúde mental de uma pessoa está fundada em dois pilares: o trabalho e a felicidade (TAMAYO, 2007). O trabalho é o suporte que as pessoas buscam para adquirir o bem-estar. No entanto, nem sempre é o que acontece. Em alguns contextos, o trabalho se torna desconfortável, estressante e motivo de angústia. O autor entende o trabalho como uma caminhada para se chegar à felicidade, sendo de suma importância para o desenvolvimento da identidade pessoal, profissional e social do indivíduo.

Transformações advindas dos fatos ocorridos na contemporaneidade da sociedade têm provocado profundas mudanças nos cenários social, econômico, político e cultural, o que tem acarretado um processo de reestruturação organizacional das empresas. Ao incorporar novas tecnologias na atmosfera de trabalho, ocorreu o encadeamento de impactos sociais, propagando-se nos processos e nas condições do ambiente laboral, na qualificação e, conseqüentemente, na saúde dos trabalhadores, potencializando o aparecimento do estresse ocupacional (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001; ZEM-MASCARENHAS; CASSIANI, 2001).

French (1983) entende o estresse ocupacional como uma reação que o indivíduo apresenta em relação ao ambiente de trabalho. As ameaças podem ser vistas como influentes estressores que individualizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e seu ambiente de trabalho, onde, muitas vezes, ele não é valorizado ou, mesmo, as atividades desenvolvidas por ele não lhe trazem a sensação de satisfação.

Couto (1987) defende que o estresse ocupacional é uma condição em que o organismo está predisposto a sofrer um desgaste maior que o normal, podendo gerar a diminuição da capacidade do trabalhador de exercer suas tarefas, ocorrendo, basicamente, pela insuficiência frequente dele de aguentar e superar os desafios de natureza psíquica localizadas no ambiente de trabalho ou de se adaptar a essas demandas.

Moraes e Kilimnik (1994) apontam que o estresse no trabalho está relacionado às fontes de pressão no contexto ocupacional, que podem ser: singularidades da

personalidade do indivíduo ou métodos para combater e se defender de agentes estressores. Elas são manifestadas pelos trabalhadores sob a forma de sintomas orgânicos e psíquicos observados no processo.

Segundo Rosh (2008), as causas de tensão e do estresse ocupacional sofrem interferências de acordo com a função do trabalhador. A maior parte dos fatores responsáveis se enquadra nas seguintes categorias: organização do trabalho, tipos de gerenciamento, relacionamentos interpessoais, descrição das tarefas e inconstância do cargo, responsabilidade em excesso com o emprego e carreira, preocupações com os diversos contextos da vida, discriminação e violência e violação mental e física do trabalhador.

Embora as fontes de pressão existam em qualquer local de trabalho, observa-se que o estresse não atinge todas as pessoas. Quando atinge, não é manifestado sempre com os mesmos sintomas. A ocorrência do estresse depende da interação de três aspectos: comportamento, ocupação e organização (COUTO, 1987). Segundo o autor, com relação ao aspecto do comportamento, os agentes estressores se manifestam nos contextos de relacionamento interpessoal e social. Já os elementos estressores na ocupação são notados por meio da falta de critérios para tomar uma decisão e do nível de responsabilidade alocada aos funcionários. Na esfera organizacional, evidenciam-se os sistemas de compensação e de carreira impostos pela empresa.

O estresse no trabalho é um problema crescente nas organizações. Encargos e horários cada vez mais exigentes “enxugamento” das empresas, insegurança relacionada à falta de estabilidade, sensação de insuficiência profissional, falta de visão sobre a relevância social do trabalho e a percepção de falta de reconhecimento de esforços, entre outros fatores, causam cada vez mais, tensão naqueles que precisam trabalhar. Além disso, as preocupações pessoais do funcionário não podem ser eliminadas simplesmente ao entrar em seu posto de trabalho. Toda a história de vida da pessoa está presa a ela em todos os momentos. Quando vai para o trabalho, não é diferente. Seus conflitos, frustrações, desavenças conjugais, preocupação com os filhos, interesses e necessidades pessoais e a falta

de equilíbrio entre as necessidades do trabalho e as da família continuam com o indivíduo (XAVIER, 2008).

Segundo Lipp (2005), o estresse traz consequências prejudiciais para as organizações, como, acidentes de trabalho, problemas interpessoais, diminuição da produtividade, grande número de atrasos e faltas no emprego, aumento de licenças médicas e contínua troca de mão de obra. Tudo isso interfere diretamente no desempenho das empresas.

### **2.2.1 Fontes de tensão como geradoras do estresse relacionadas ao trabalho e as características pessoais**

Lipp (2001) afirma que alguns estados emocionais podem ser considerados geradores de estados tensionais, como o transtorno de ansiedade, que pode ser uma fonte propícia no estresse, uma vez que o indivíduo que apresenta esse quadro possui a tendência de enxergar o mundo como uma ameaça e há sempre um risco de as coisas não darem certo. Portanto, representa um desafio para o indivíduo.

Para Cooper (2005) fatores inerentes ao próprio emprego, como as condições adversas do meio, dificuldades encontradas nos deslocamentos casa/trabalho e trabalho/casa, introdução de novas tecnologias, exigindo adaptações rápidas e pressão por prazos curtos para execução de tarefas e por cada vez mais habilidade dos trabalhadores, podem exercer impacto no estresse do indivíduo.

Couto (1987) enfatiza que o contexto causado por tensão pode ser entendido como

[...] um estado em que o organismo encontra-se preparado para agir, fisiológica e psicologicamente. Os músculos se tornam tensionados (numa superposição das estruturas contrárias mais favoráveis para a ação), o coração bate mais acelerado, com as fibras musculares e cardíacas mais aptas para ejetarem nas artérias um maior volume de sangue. Mais glicogênio é transformado em glicose no fígado, indo suprir o tecido cerebral (COUTO, 1987, p. 75).

A tensão é compreendida como uma resposta própria e natural do organismo a um contexto de pressão excessiva. As fontes de tensão estão presentes no dia a dia do indivíduo e podem levá-lo a manifestar sintomas de estresse “que dependerão de

diferenças individuais, como, personalidade, nível de maturidade, capacidade de respostas, quanto de estrutura física e cultural do ambiente social” (VANDERLEY e XIMENES, 2008, p. 7).

De acordo com Lipp (2001), as fontes de tensão geradoras do estresse podem ser divididas em internas e externas. As fontes internas relacionam-se ao modo de ser e de viver do indivíduo, ou seja, ao padrão de comportamento por ele apresentado, à sua personalidade e ao seu jeito específico de reagir diante da vida. Já as fontes externas englobam as eventualidades que não estão sujeitas diretamente ao controle do indivíduo, ou seja, que estão ligadas aos desafios a serem enfrentados no dia a dia, por exemplo, problemas do cotidiano com a família, trabalho, finanças, mudanças inesperadas, doenças, acidentes e insegurança diante dos noticiários de violência e assaltos.

As fontes de tensão podem ser geradoras do estresse e são observadas em dois aspectos: processo e estado. O estresse como processo é a tensão perante determinado desafio, ameaça ou conquista. Já o processo como estado é o resultado da tensão vivenciada pelo indivíduo, que pode ser tanto positivo quanto negativo (FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Associadas ao quadro de estresse, as principais fontes de tensões encontradas no ambiente organizacional, segundo Zille e Braga (2010, p. 7), são:

Realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança; filosofia de trabalho pautada pela obsessão e compulsão por resultados; conviver com muitos prazos e cronogramas apertados; excesso de metas; sobrecarga em decorrência da tecnologia (*e-mail*, *softwares*, sistemas integrados de gestão, entre outros da mesma natureza) e trabalho de natureza complexa e desgastante (ZILLE; BRAGA, 2010, p.7).

Há estudos que definem que as principais fontes de tensão organizacionais são: sobrecarga e pressão no trabalho (ZILLE, 2005; ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008; ZILLE; BRAGA; ZILLE, 2011; ZILLE *et al.*, 2013).

Arroba e Kim (1988) pontuam que os indivíduos estão diariamente sujeitos a uma imensidão de agentes que podem gerar estresse, dependendo do seu grau de potência. Constituídos como uma fonte de pressão, esses agentes podem originar-

se do ambiente, do próprio indivíduo ou das condições de trabalho a que estão sujeitos. Segundo esses autores, as terminologias “*estressantes e/ou estressores*” apesar de serem diferentes, possui o mesmo sentido. Isto é, ambas estão relacionadas ao cotidiano dos indivíduos e a seu ambiente de trabalho e são indutores potenciais de estresse.

### **2.2.2 Sintomas do estresse**

O estresse pode desencadear uma série de doenças no indivíduo. Se nada é feito para aliviar a tensão, ele se sentirá cada vez mais exaurido, sem energia e depressivo. Na área física, muitos tipos de doenças podem lhe ocorrer, dependendo de sua herança genética. Uns adquirem úlceras e outros desenvolvem hipertensão, herpes e outras doenças. A partir daí, sem tratamento especializado e de acordo com as características pessoais, existe o risco de ocorrerem problemas graves, como, enfarte e acidente vascular encefálico. O estresse não causa essas doenças, mas propicia o desencadeamento de doenças para as quais a pessoa já tinha predisposição. Ou, ao reduzir a defesa imunológica, abre espaço para que doenças oportunistas apareçam (LIPP, 1996).

Em suas pesquisas, Lipp (1994) relata as possíveis reações físicas e emocionais diante do estresse. Os sinais e sintomas que ocorrem com maior frequência de nível físico são: aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula, ranger de dentes, hiperatividade, náuseas, mãos e pés frios. Em termos psicológicos, vários sintomas podem ocorrer, como: ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si próprio, preocupação excessiva, inabilidade de concentrar-se, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva.

Limongi-França (2008, p. 8) aponta que *psicossomática* é uma terminologia da medicina que considera a “total integração entre os processos biológicos, mentais e físicos, admitindo que qualquer vivência do indivíduo [...] envolve a mobilização e as reações simultâneas no corpo como um todo”. Ou seja, os processos psíquicos influenciam diretamente a dinâmica do corpo. A autora explica que a atual configuração das relações de trabalho e as regras que permeiam cada grupamento

social criam atributos e estereótipos. Desse modo, é esperada determinada conduta ou comportamento dos indivíduos, que, muitas vezes, é imposta pelas relações de poder. O que acontece com os sujeitos que manifestam sintomas destoantes daqueles do grupo é visto como um desvio que provoca a “individualização”, “que é o mascaramento da percepção de fatos da realidade em função de crenças sociais. [...] A percepção de desvio decorre da fragmentação de fatos, que são percebidos apenas individualmente, mesmo que eles tenham presença coletivamente”.

A autora ainda aponta que o funcionário não pode manifestar alta frequência de sintomas, porque “rompe com a norma social dos atributos do “bom funcionário” (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 11), que é aquele presente no trabalho assíduo, constante e sem doenças ou queixas. Desse modo, a individualização acaba por se tornar um processo de estigmatização, que “atua como mecanismo de controle do comportamento desviante em defesa dos valores organizacionais e das crenças sobre a obrigação de controle sobre as manifestações nas quais o sintoma não é visível”. Dessa forma, o trabalhador pode omitir muitos sintomas de estresse que estão se manifestando, o que acarreta mais tensão e consolidação do estresse.

O grau de estresse adquirido por um indivíduo está diretamente relacionado à sua capacidade de exercer as funções laborais. E em algumas ocasiões, isso pode deixar o trabalhador sem condições para praticar suas atividades. Ocasionalmente, os sintomas de estresse se relacionam significativamente com o trabalho efetuado, por exemplo, nervosismo amplificado, ansiedade, angústia, fadiga, maior dificuldade em se concentrar nas tarefas cotidianas, e até mesmo, baixa autoestima. Quando o estresse se manifesta, o indivíduo tende a apresentar indicadores com ligação direta ao cargo exercido. Tais indicadores são visíveis nas seguintes manifestações: dificuldades de tomada de decisão, baixa concentração, menor eficiência no cumprimento das tarefas e, conseqüentemente, queda da produtividade. Devido às diversas conseqüências psíquicas e, até mesmo, orgânicas do quadro, torna-se iminente a necessidade de tratamento por profissionais qualificados (ZILLE, 2005).

As altas demandas no trabalho e a baixa abrangência de tomada de decisão geram resultados negativos na saúde física, podendo ter como conseqüência a hipertensão e outras manifestações cardiovasculares. A adaptação crítica a controles baixos,

como situações de demandas baixas vivenciadas no trabalho passivo, pode resultar em habilidades reduzidas para solucionar problemas e/ou empreender mudanças (KARASEK, 1979; KARASEK; THEORELL, 1990).

Inversamente, quando as altas demandas do trabalho são compatíveis com o grau de autoridade e as habilidades requeridas, tendo estressores controláveis ou trabalhos “ativos”, ocorre mais “aprendizagem ativa” e maior “locus interno” no desenvolvimento do controle. Tal situação pode capacitar os indivíduos a desenvolverem uma escala mais ampla de estratégias de enfrentamento no ambiente de trabalho (KARASEK, 1979; KARASEK; THEORELL, 1990).

### **2.2.3 Mecanismos de regulação (*coping*)**

Com a finalidade de evitar baixa produtividade e menor desempenho do trabalhador Fontes, Neri e Yassuda (2010) ressaltam a importância de perceber e entender os processos do indivíduo em relação ao estresse, de identificar a ocasião em que ele ocorre e de conhecer os mecanismos de adaptação. Ou seja, é preciso analisar todos os procedimentos e táticas que possam ser usados, para minimizar ou eliminar o agente estressor.

Seguindo a mesma estratégia de pesquisa acerca do estresse e dos fatores estressores, pesquisadores dos métodos de enfrentamento (*coping*) afirmam que um mesmo agente estressor pode ser processado de forma diferente por pessoas diferentes, uma vez que depende da percepção do estímulo no ambiente pelo indivíduo e do autorreconhecimento cognitivo que ele realiza ao estar inserido no contexto estressante, além dos recursos alocados para lidar com a situação (REGEHR; HEMSWORTH; HILL, 2001).

Na visão de Kessler, Prince e Wortman (1985), parcela significativa das pessoas que estão em contato com agentes estressores não apresentam patologias psicológicas, pois a efetividade do estresse pode ser diminuída por meio de mecanismos psicológicos que podem atenuar a gravidade do estresse.

Segundo Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira, (1998) medidas de enfrentamento do estresse, utilizadas pelos indivíduos recebem o nome de *coping*. A terminologia *coping* foi empregada pela psicologia recentemente, porém a origem da palavra provém do verbo francês *couper*, que é derivado do substantivo *coup*, que significa “golpe”. Aprofundando na história, verifica-se que no século X o termo *cope* foi integrado ao vocabulário anglo-saxão, cuja expressão *to cope with* pode ser interpretada como “fazer face”, “enfrentar”, “gerenciar com eficácia” ou “encarregar-se de algo” (PIZZATO, 2007).

Na visão de Lazarus e Folkman (1984), o vocábulo *coping* pode ser entendido como o aglomerado de esforços cognitivos e comportamentais que o indivíduo aloca para superar demandas particulares, que podem ser internas ou externas, surgindo em eventos estressantes e sendo percebido como algo que o sobrecarrega e excede seus recursos pessoais.

Ainda de acordo com Lazarus e Folkman (1984), o *coping* pode ser representado como a maneira com que os indivíduos reagem habitualmente ao estresse. Essas reações são associadas a fatores de identidades, situações e recursos disponibilizados no ambiente. Zakir (2001) explica o *coping* como um componente que relaciona os estímulos que regem as dificuldades que os indivíduos enfrentam com o desenvolvimento da reação de estresse.

Folkman e Lazarus (1980) apresentaram um modelo teórico que dividiu o *coping* em duas categorias: (a) *coping* com foco no problema; onde o indivíduo tenta administrar visando sua melhora do seu relacionamento com o meio e (b) *coping* com foco na emoção, onde as estratégias serão utilizadas para regular o impacto emocional do estresse, utilizando de métodos de defesa contra aquilo que os ameaça. Estudos evidenciaram alguns métodos de enfrentamento, a exemplo da busca no suporte social, religião e outras estratégias (SEIDL; TROCCOLI; ZANNON, 2001).

## 2.3 Modelos teóricos que explicam o estresse ocupacional

Dentro ou fora do ambiente organizacional, o estresse vem atingindo um número cada vez maior de pessoas (REZENDE, 2010). Neste capítulo, apresentam-se modelos teóricos desenvolvidos para explicar o estresse ocupacional, seja em sua origem, no modo de processamento ou na forma como afeta as pessoas. Entre esses modelos, têm-se: Couto (1987), Cooper, Sloan e William (1988), Karasek *et al.* (1998), Dolan (2006) e Zille (2005).

### 2.3.1 Modelo básico de origem do estresse

Segundo Couto (1987), o modelo básico explicativo da origem do estresse é estruturado com base nas variáveis: agentes estressantes no trabalho, vulnerabilidade (indivíduo) e contexto. O contexto é representado pelos agentes estressantes não ligados ao trabalho. Para o autor, o estresse pode ocorrer quando há superposição do contexto do indivíduo com os agentes estressores associados à sua vulnerabilidade e à superposição dos agentes estressantes no trabalho. Dessa forma, tem-se o estresse ocupacional.

Couto (1987) esclarece que a vulnerabilidade está ligada à estrutura psíquica do indivíduo, o estresse surge quando as exigências psíquicas do meio são superiores a estrutura psíquica do indivíduo, ou seja, é maior do que ele consegue suportar. O estresse ocupacional ocorre quando os agentes estressantes no trabalho são superiores à vulnerabilidade do indivíduo. Contudo, na visão do autor, é possível que ocorra a relação das três variáveis (contexto, agentes estressantes no trabalho, vulnerabilidade) ao mesmo tempo, gerando quadros de estresse. Essa interação está representada por meio da FIG. 1.

Figura 1–Modelo básico de origem do estresse



Fonte: Couto (1988, p. 35)

Couto (1987) aponta como agentes estressores ligados ao trabalho: o comportamento do indivíduo (insegurança, autoritarismo, incoerência e destruição) e o trabalho propriamente dito (ausência de subsídios e responsabilidade em excesso *versus* a capacidade de execução). A vulnerabilidade ao estresse é caracterizada por atitudes como: alta competitividade, impaciência, movimentação constante e executar muitas tarefas ao mesmo tempo ou cada vez com menos tempo.

### 2.3.2 Modelo dinâmico do estresse ocupacional

De acordo com Cooper *et al.* (1988), neste modelo os influentes estressores são agrupados com base em seis classes: fatores inerentes ao trabalho; papel do sujeito na organização; relacionamento interpessoal; crescimento do trabalhador na carreira; clima e estrutura organizacional; e interface casa/trabalho. Este modelo determina a dinâmica do estresse e considera suas fontes, conjuntos individuais e estratégias de combate e efeitos das variáveis sobre a organização e a pessoa.

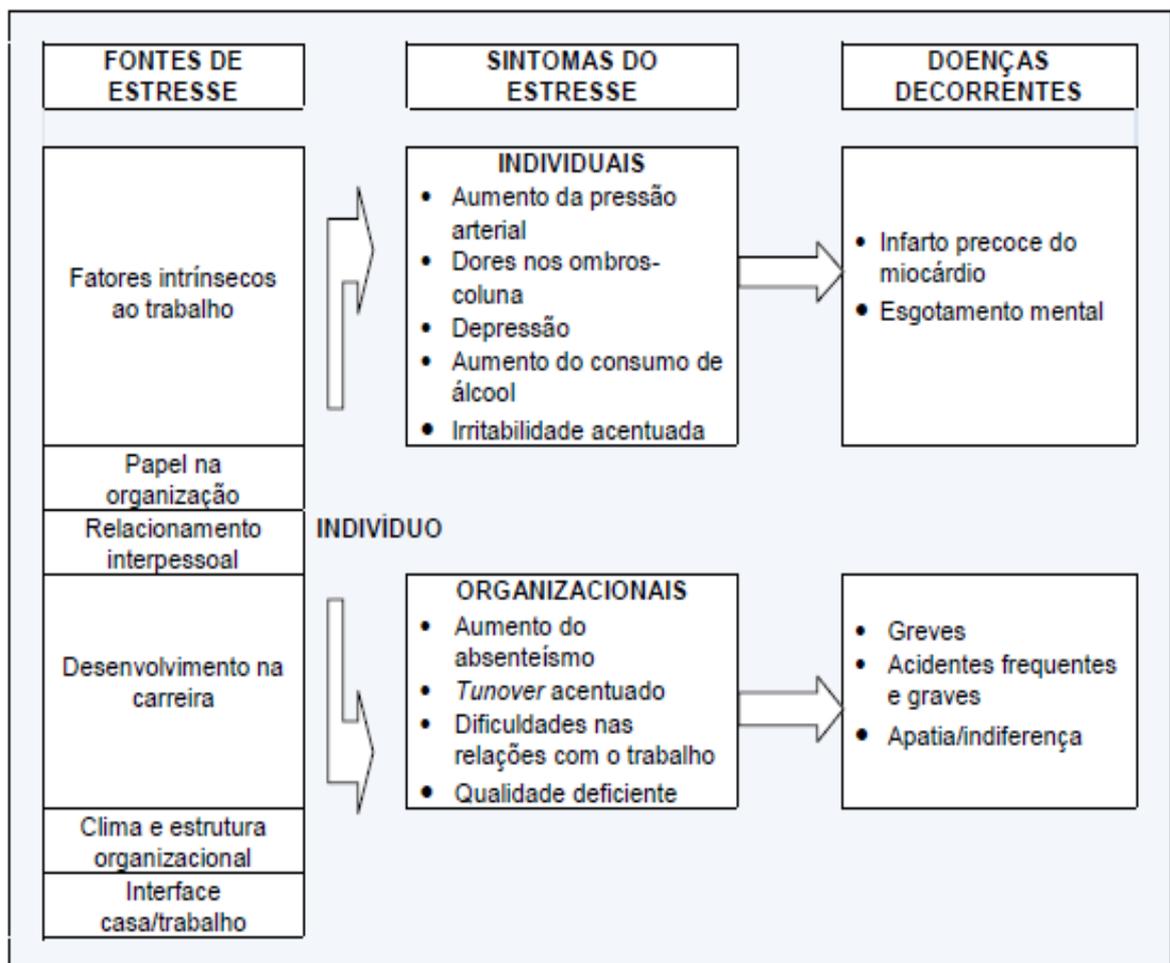
Com base neste modelo, foi desenvolvido o questionário *Occupation Stress Indicator* (OSI), que é uma ferramenta de coleta de dados utilizada para pesquisas sobre estresse ocupacional.

Segundo Zille (2005), tendo como referência Cooper *et al.* (1988), conforme a capacidade de adaptação ao estresse, o indivíduo pode apresentar sintomas

individuais (doenças, transtornos físicos e mentais) e organizacionais (absenteísmo e rotatividade, entre outros). Ao enfrentar tais fatores e sintomas, ele começa a desenvolver estratégias de combate e defesa contra o estresse, sintetizando tais estratégias em torno de atividades, por exemplo, administrar o tempo, estabelecer processos de racionalização, busca de apoio social, e *hobbies*, entre outros.

A FIG. 2 apresenta, de forma esquemática, o modelo dinâmico do estresse ocupacional, desenvolvido por Cooper *et al.* (1988).

Figura 2-Modelo dinâmico do estresse ocupacional



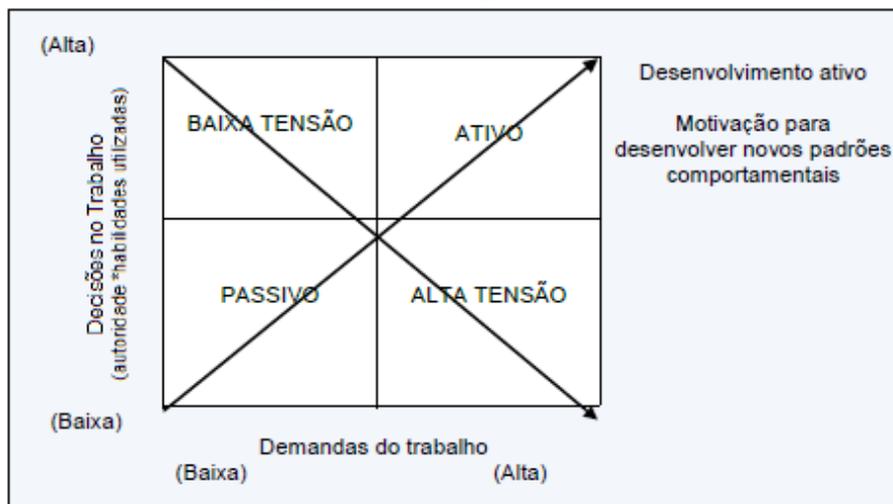
Fonte: Cooper *et al.*(1988, p.95)

### 2.3.3 Modelo exigência-controle

O modelo exigência-controle (FIG. 3), desenvolvido por Karasek (1979), pauta-se às características psicossociais do trabalho. Ou seja, permite analisar a probabilidade

de os trabalhadores desenvolverem o estresse e as consequências físicas e psíquicas a ele relacionadas.

Figura 3-Modelo exigência-controle



Fonte: Karasek; Theorell (1990, p. 94).

Para Gatchel e Baum (2009), este modelo exigência-controle apresenta duas importantes variáveis para elucidar o desencadeamento do estresse ocupacional: as demandas e cobranças que o trabalho requer do sujeito; e a aptidão que o indivíduo tem de controlar os prazos e o desenvolvimento do processo produtivo.

De acordo com esse modelo, os trabalhadores correm risco maior de apresentarem problemas de saúde física e mental relacionados ao estresse quando possuem baixo controle sobre o trabalho ou poder de decisão combinados com uma alta sobrecarga de exigências ou pressões psicológicas. Quanto mais altas as exigências aos trabalhadores, maiores as probabilidades de estresse. Os indivíduos que possuem controle sobre o seu trabalho têm menor probabilidade dessa ocorrência (GATCHEL; BAUM, 2009).

No modelo em referência, quatro circunstâncias de trabalho são encontradas, conforme os diferentes níveis de demanda e controle: alta tensão, quando há alta demanda e baixo controle; trabalho ativo, quando há alta demanda e alto controle; trabalho passivo, quando há baixa demanda e baixo controle; e baixa tensão, quando há baixa demanda e alto controle (GATCHEL; BAUM, 2009).

De acordo com Zille (2005), referenciado em Karasek; Teorell (1990), a associação de altas demandas no trabalho com baixo envolvimento na tomada de decisão gera resultados negativos na saúde física do indivíduo, por exemplo, hipertensão e doenças cardiovasculares. Já situações de trabalho passivo podem ocasionar baixas habilidades a resolução dos problemas e baixo domínio em relação às demandas do trabalho.

Segundo Karasek (1979), a situação que consegue conjugar baixas demandas e alto controle do processo de trabalho é a que causa menor desgaste e dano à saúde do trabalhador. Por isso, é considerada ideal.

#### **2.3.4 Modelo cognitivo e condicional do estresse ocupacional**

O modelo cognitivo e condicional do estresse ocupacional foi concebido por Dolan e Arsenault na década de 1980. Este é um modelo holístico e sintético, que possibilita a execução de um diagnóstico que serve para reduzir a frequência das consequências irreparáveis do estresse no longo prazo. Para os autores, o que provoca os problemas de adaptação entre a organização e o indivíduo é a discordância, e o estresse ocupacional representa o desequilíbrio entre os anseios do indivíduo e a realidade das suas condições de trabalho (DOLAN; ARSENAUT, 1984).

Dolan (2006) identifica três principais elementos envolvidos nas causas do estresse ocupacional: percepção das exigências do emprego, diferenças individuais e apoio social. O entendimento que os indivíduos têm de um acontecimento pode exercer influência de como (e se) estes passarão por estresse. São as diferenças individuais que exercem papel significativo no modo como os indivíduos reagem e sentem o estresse. Há possibilidade de o apoio social aumentar a confiança e fortalecer a capacidade do indivíduo de suportar o estresse.

O modelo em referência, representado por meio da FIG. 4, mostra as fontes de estresse que existem no local de trabalho, subdividindo-se em: extrínsecas e intrínsecas. As primeiras estão relacionadas a condições do ambiente de trabalho, segurança e relações socioprofissionais; e as últimas, ao desempenho das

atribuições do cargo. As fontes são mediadas pelas características individuais e incluem: apoio social percebido, personalidade do indivíduo, importância relativa do cargo e características sociodemográficas. As tensões vivenciadas pelos empregados podem ser verificadas por meio de sinais, comportamentais ou psicológicos, e de sintomas, somáticos ou psicológicos (DOLAN, 2006).

Figura 4-Modelo cognitivo e condicional do estresse ocupacional

Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo IV
Fontes de Estresse no Local de Trabalho	Características Individuais	Sintomas e Sinais de Tensão	Resultados
<b>Fontes extrínsecas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobres condições físicas do emprego</li> <li>• Ambiguidade profissional</li> <li>• Insegurança no emprego</li> <li>• Grau de risco</li> <li>• Salários injustos</li> <li>• Conflitos entre funções</li> <li>• Comportamento coativo de pessoal</li> </ul>	Apoio social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sintomas psicológicos</li> <li>• Depressão</li> <li>• Ansiedade</li> <li>• Irritabilidade</li> <li>• Exaustão</li> <li>• Esgotamento profissional</li> </ul>	
	Personalidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sintomas somáticos</li> <li>• Dores musculares</li> <li>• Dermatite</li> <li>• Disfunções gastrintestinais</li> <li>• Tremores neurológicos</li> <li>• Problemas cardíacos</li> </ul>	
	Importância relativa do cargo		
	Características sociodemográficas	<b>Sinais comportamentais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabagismo</li> <li>• Alcoolismo</li> <li>• Dependência de drogas</li> <li>• Disfunções sexuais</li> <li>• Grave perda ou ganho de peso</li> </ul>	<b>Saúde do indivíduo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermidades orgânicas</li> <li>• Doenças cardiovasculares</li> <li>• Úlceras gastrintestinais</li> <li>• Desequilíbrios psicológicos ou psiquiátricos</li> </ul>
<b>Fontes intrínsecas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restrições temporais</li> <li>• Sobrecarga de trabalho</li> <li>• Muita ou pouca responsabilidade</li> <li>• Muita ou pouca participação nas decisões</li> </ul>		<b>Sinais fisiológicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pressão alta</li> <li>• Pulsação acelerada</li> <li>• Enxaquecas</li> <li>• Problemas respiratórios</li> <li>• Sudorese</li> <li>• Elevação da quantidade de catecolaminas</li> <li>• Colesterol alto</li> </ul>	

Fonte: Dolan (2006, p.45).

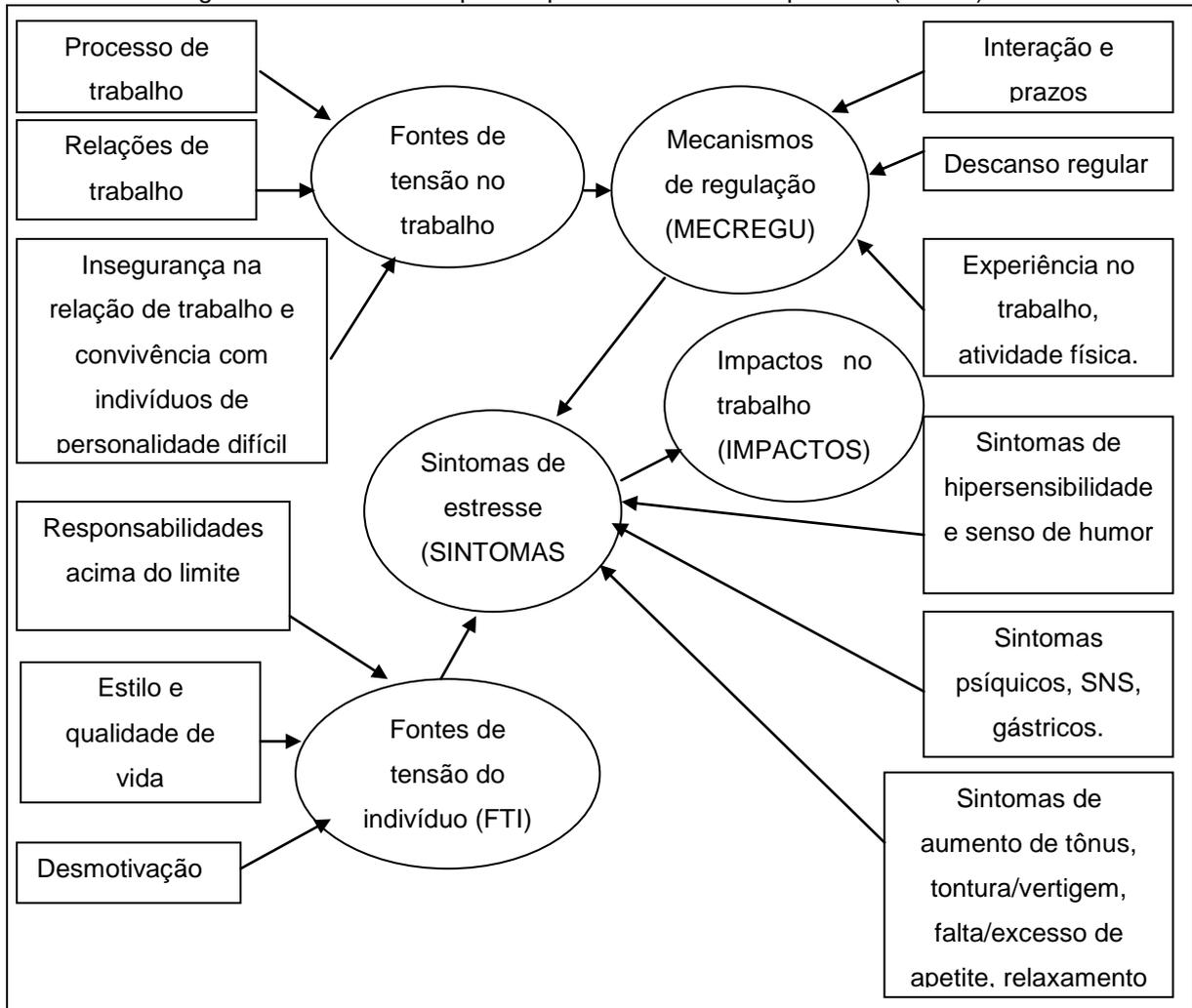
### 3.3.5 Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG)

A FIG.5 apresenta o Modelo Teórico proposto de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG). A teoria básica que deu suporte a seu desenvolvimento

baseia-se em Couto (1987), Cooper *et al.*(1988, 2000); Karasek (1996, 1998, 2000), Chanlat (1990) e Levi (2003, 2005).

O MTEG, desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para este estudo, servirá como referência para o desenvolvimento desta pesquisa.

Figura 5-Modelo teórico para explicar o estresse ocupacional (MTEG).



Fonte: Adaptado de Zille (2005, p.191).

Conforme Zille (2005), o MTEG é estruturado por meio de cinco construtos de primeira ordem: fontes de tensão no trabalho (FTT), fontes de tensão do indivíduo (FTI), mecanismos de regulação (MECREGUL), sintomas de estresse (SINTOMAS) e impactos no trabalho (IMPACTOS). Os construtos de primeira ordem são explicados pelos construtos de segunda ordem, com exceção do construto impactos,

que é explicado diretamente pelos indicadores (9) que constam no questionário utilizado – parte B3 (Anexo A).

Ainda segundo Zille (2005), as fontes de tensão no trabalho (FTT) são explicadas pelos seguintes construtos de segunda ordem: processos de trabalho, relações de trabalho, insegurança na relação de trabalho e convivência com indivíduos com personalidade difícil. As fontes de tensão do indivíduo (FTI) são explicadas por: responsabilidades acima do limite, estilo e qualidade de vida. Os mecanismos de regulação (MECREGUL) são explicados pelos construtos: interação e prazos, descanso regular e experiência no trabalho, e atividade física. Os construtos de segunda ordem que explicam os sintomas de estresse (SINTOMAS) são: sintomas de hiperexcitabilidade e senso de humor, sintomas psíquicos, do sistema nervoso e gástricos, e sintomas de aumento do tônus, tontura ou vertigem, falta ou excesso de apetite e relaxamento.

O autor ressalta que o construto impactos no trabalho (IMPACTOS) é explicado pelos seus respectivos indicadores, de forma direta: dificuldade de lembrar fatos recentes relacionados ao trabalho que anteriormente eram lembrados com naturalidade, dificuldade de concentração no trabalho, desgaste nos relacionamentos interpessoais no trabalho e fora dele, perda do controle em relação aos eventos da vida, por exemplo, trabalho, família e contexto social, redução na eficiência no trabalho, dificuldades em relação à tomada de decisões e fuga das responsabilidades do trabalho.

#### **2.4 Pesquisas sobre o estresse ocupacional em servidores técnico-administrativos**

Para as pesquisas relacionadas ao estresse ocupacional de servidores técnico-administrativos, tomou-se como referência as bases de dados ANPAD, SCIELO, IBICT, GOOGLE ACADÊMICO e SPELL. Em cada sítio de busca foram utilizadas as seguintes palavras-chave: *estresse ocupacional* e *técnico-administrativos* em instituições públicas de ensino. Foram encontradas cinco pesquisas que estão descritas a seguir:

- Balassiano; Tavares e Pimenta (2011) realizaram uma pesquisa que objetivou identificar estressores próprios do âmbito do trabalho no funcionalismo público no Brasil e Investigar a influência do estresse no ambiente do trabalho de servidores públicos federais. Foi de natureza exploratória, contemplando 242 funcionários públicos federais civis ativos filiados ao Sindicato dos Trabalhadores do Serviço Público Federal no estado do Rio de Janeiro. O instrumento de coleta dos dados foi um questionário constituído de duas seções. Os resultados revelaram que apenas o fator emocional presente no ambiente de trabalho nas organizações públicas foi capaz de influenciar o estresse ocupacional psicológico entre os fatores estudados. O fator social merece atenção em investigações futuras sobre o tema, dado o fato de sua significância ter ficado na fronteira em termos de significância. Foram identificados como estressores organizacionais fatores intrínsecos ao trabalho e relacionados ao papel do indivíduo na organização, recompensas no ambiente de trabalho, relações de supervisão no trabalho e estrutura organizacional e clima os quais já haviam sido identificados por Cooper e Marshall (1976).
- O estudo de Martins (2011), por meio de uma pesquisa descritiva e de corte transversal, teve por objetivo avaliar o grau de estresse e sua relação com os aspectos sociolaborais percebidos por servidores técnico-administrativos da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Participaram da pesquisa 205 servidores diretamente vinculados à Direção Administrativa Superior (Reitoria). Os dados foram coletados por meio da escala de estresse no trabalho, em um questionário aberto, para avaliar o grau de estresse e os principais estressores percebidos no ambiente de trabalho, e de uma ficha sociodemográfica, para caracterizar a amostra. Os dados foram tratados com base na estatística descritiva (média, desvio-padrão, frequência e porcentagem), mediante a utilização do programa *Statistical Package for Social Science para Windows* (SPSS). Os resultados indicam que a maioria dos participantes encontra-se entre os níveis baixos (39%), moderado de estresse (59%) e estresse muito

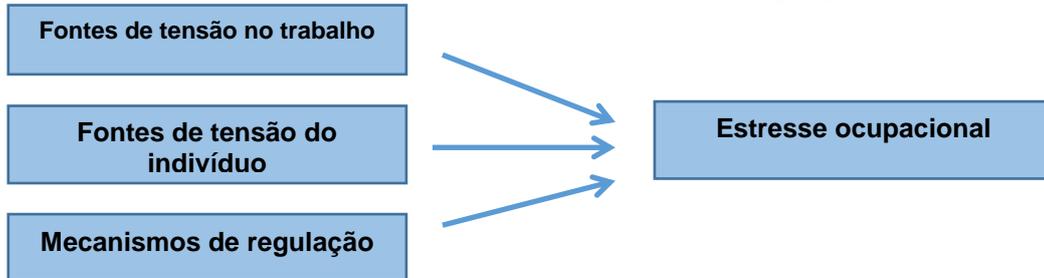
intenso (2%). Quanto à avaliação do ambiente de trabalho, os resultados apontam que a relação com os colegas destacou-se como o aspecto mais positivo percebido e provável atenuante do estresse, enquanto relação com a chefia foi apontado como o aspecto mais negativo percebido e provável desencadeador das manifestações do estresse. Os aspectos: relações com os colegas e relações com a chefia, revelam que os participantes atribuem grande importância ao suporte social no trabalho, devendo esta experiência ser contemplada nas políticas de gestão de pessoas da universidade, a fim de oportunizar aos servidores uma vida laboral psicologicamente mais saudável.

- Silva *et al.* (2014) realizaram estudo com o propósito de avaliar o nível de estresse dos servidores técnico-administrativos em Educação (TAE), tendo em vista as necessidades impostas pelo processo de mudanças e expansão vivenciados pelas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Para tanto, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo, valendo-se de metodologia quantitativa. A amostra foi composta por 51 servidores técnico-administrativos em educação de um centro de ensino de uma instituição federal superior. Os dados foram obtidos por meio de um questionário, com o qual buscou identificar os níveis de estresses. Os dados obtidos foram analisados por meios de *softwares* “*Windows Excel*”, “*SPSS 18*” e “*SAS 9*”. Realizaram-se estatística descritiva e correlações. Os resultados evidenciaram que os TAE, em sua maioria, apresentaram níveis medianos de estresse. Os fatores que mais estressam os técnicos administrativos são: ficarem esgotados pelas demandas diárias do trabalho, casa e faculdade, e sentirem-se responsáveis pela felicidade das pessoas a sua volta. Os setores da universidade que apresentaram técnicos com maiores níveis de estresse são a Secretaria da Direção do Centro; as Secretarias de Graduação e de Pós-Graduação, as Secretarias dos Departamentos e a Biblioteca Setorial.

- Gavin *et al.* (2015) buscaram identificar a associação de sintomatologia depressiva com variáveis sociodemográficas, exposição e dimensões do estresse ocupacional em servidores técnico-administrativos. O estudo foi transversal, com 1.239 trabalhadores da categoria dos servidores técnico- administrativos de uma universidade pública do interior do estado de São Paulo. Foram avaliadas questões sociodemográficas, sintomatologia depressiva e ansiosa, uso problemático de álcool e estresse no trabalho. Como resultado, identificou-se que os servidores trabalham sob baixa demanda psicológica e alto controle sobre o trabalho executado, além de baixa exigência. Cerca de 20% dos trabalhadores apresentaram sintomatologia ansiosa e/ou depressiva e 13,2% preencheram critérios para uso problemático de álcool.
- Pego, Zille e Soares (2015) objetivaram analisar o estresse, as principais causas de tensão no trabalho e os sintomas prevalentes em servidoras técnico-administrativas que atuam em um Instituto Federal de Educação Tecnológica em Minas Gerais. Em termos teóricos tomou-se como referência o Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional, desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para este estudo. Em termos metodológicos, caracterizou-se como uma pesquisa descritiva de abordagem quantitativa por meio de estudo de caso. Os resultados apontaram que 76,3 % das servidoras pesquisadas apresentaram algum nível de estresse, que variou de leve/moderado a estresse muito intenso. Com relação às fontes de tensão no trabalho, as que mais contribuíram para a ocorrência do estresse foram levar a vida de forma muito corrida, realizando cada vez mais trabalho em menos tempo; e ter o dia muito tomado com uma série de compromissos assumidos com pouco ou nenhum tempo livre. Em relação aos sintomas de estresse, os prevalentes foram fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombro e nervosismo.

Decorrente o contexto teórico constante desse capítulo e o modelo de explicação do estresse ocupacional que serviu de base para a análise dos dados desta pesquisa apresenta-se a seguir as seguintes Hipóteses:

Figura 6 - Modelo teórico da pesquisa – estresse e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação.



Fonte: Zille (2005, p.191)

Na figura 6 a variável “estresse ocupacional” é uma variável dependente e as variáveis “fontes de tensão no trabalho”, “fontes de tensão no indivíduo” e “mecanismos de regulação” são variáveis independentes do modelo. Com isto tem-se a Hipótese 1 do estudo: onde os indivíduos com maiores fontes de tensão no trabalho, maiores fontes de tensão no indivíduo e menor atuação dos mecanismos de regulação, apresentam níveis mais elevados de estresse ocupacional.

Na figura 7, tem-se o estresse ocupacional como uma “variável independente” e a variável “indicadores de impactos no trabalho” como variável dependente.

Com relação à figura 7, formula-se a hipótese 2 do estudo: indivíduos com níveis mais elevados de estresse ocupacional, apresentam maiores indicadores de impactos no trabalho.

Figura 7 - Modelo teórico da pesquisa – indicadores de impacto no trabalho *versus* estresse ocupacional



Fonte: Zille (2005, p.191)

O próximo capítulo tem por objetivo apresentar a metodologia empregada na realização da pesquisa.

### **3. METODOLOGIA DE PESQUISA**

Neste capítulo, descrevem-se os aspectos metodológicos do estudo quanto ao tipo de pesquisa, abordagem e método, população, amostra, estratégias de coleta e análise dos dados.

#### **3.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa**

Para atender ao objetivo do estudo, realizou-se uma pesquisa descritiva e explicativa com abordagem quantitativa. Na visão de Gil (2010, p. 42), a pesquisa descritiva “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno”. Para Andrade (2002), a pesquisa descritiva tem como meta principal observar os fatos, registrá-los, analisá-los e ainda classificá-los, sem que haja interferência do pesquisador. Com isso, os fenômenos podem ser estudados sem serem alvos de manipulação por parte do pesquisador.

Para Gil (1999), a pesquisa explicativa tem por objetivo identificar os fatores que definem o acontecimento dos fenômenos, fazendo com que este tipo de pesquisa retrate o conhecimento da realidade.

Na visão de Andrade (2002, p. 20),

[...] a pesquisa explicativa é um tipo de pesquisa mais complexa, pois, além de registrar, analisar, classificar e interpretar os fenômenos estudados procura identificar seus fatores determinantes. A pesquisa explicativa tem por objetivo aprofundar o conhecimento da realidade, procurando a razão, o porquê das coisas e por esse motivo está mais sujeita a erros (ANDRADE, 2002, p. 20).

A pesquisa descritiva e explicativa foi aplicada a este estudo devido à finalidade de descrever e explicar o estresse no trabalho de servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais

Para atender ao problema de pesquisa, este estudo recorreu à abordagem quantitativa, a qual se pauta por considerar aspectos matemáticos como forma de tratar os dados (GONÇALVES; MEIRELLES, 2004).

Martins e Theóphilo (2009, p. 107), definem a pesquisa quantitativa como aquela que

[...] os dados e as evidências coletadas podem ser quantificadas, mensuradas. Os dados são filtrados, organizados e tabulados, enfim, preparados para serem submetidos a técnicas e/ou testes estatísticos. A análise e interpretação se orientam através do entendimento e conceituação de técnicas e métodos estatísticos.

Em relação ao método, utilizou-se o estudo de caso quantitativo, que, segundo Yin (2005), analisa o fenômeno contemporâneo em contextos da vida real, contribuindo para a compreensão de acontecimentos sociais complexos. O caso analisado neste estudo contemplou as manifestações de estresse no contexto do trabalho dos servidores técnico-administrativos da instituição pesquisada.

### **3.2 População, amostra e sujeitos da pesquisa**

Segundo Vergara (2003, p. 50), população é “um conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo” e os sujeitos da pesquisa são as pessoas que fornecerão os dados necessários para o estudo.

A população pesquisada compreendeu o universo de servidores técnico-administrativos que atuam em uma instituição pública de educação tecnológica localizada em Minas Gerais, que correspondem a 529 servidores.

A amostra calculada com base em Barnett (1982) com erro estimado 0,05%, ou  $p = 0,95$ , conforme consta no APÊNDICE B, foi de 201 sujeitos, no entanto foram recebidos e considerados 202 questionários.

### **3.3 Coleta de dados**

Vergara (2005) aponta que o pesquisador deve deixar claro como procedeu à coleta dos dados para que os objetivos do estudo pudessem ser alcançados. Desse modo, a coleta de dados consistiu na aplicação de questionário aderente ao Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional, desenvolvido e validado por Zille (2005) e adaptado para este estudo (ANEXO A). A adaptação se deu para os termos nomológicos e em relação ao construto de primeira ordem fontes de tensão no

indivíduo e o construto de segunda ordem estilo e qualidade de vida, eliminando a variável gestor. A aplicação do questionário foi realizada de forma eletrônica, sendo enviado ao *e-mail* de cada servidor técnico-administrativo da instituição pesquisada.

Para Gil (2010), o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por questões que devem ser respondidas por escrito, tendo por objetivo conhecer as opiniões, interesses e expectativas da população pesquisada. O autor argumenta que o questionário compreende uma técnica de pesquisa cujas respostas a cada questão são categorizadas, gerando, a partir de porcentagens, informações sobre a frequência dos dados pesquisados.

O questionário foi aplicado com as adaptações indicadas. É aderente ao MTEG, estruturado em quatro partes: na parte “A”, constam os dados demográficos, funcionais e os hábitos de vida e de saúde; na parte “B”, os sintomas de estresse, as fontes de tensão do indivíduo e os indicadores de impacto no trabalho; na parte “C”, as fontes de tensão no trabalho; e na parte “D”, os mecanismos de regulação (*coping*).

### **3.4 Análise dos dados**

Para o processamento dos dados, utilizou-se o *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão IBM SPSS *Statistics* 20.0. A análise teve como base a estatística descritiva e inferencial. Quanto à estatística descritiva, foram analisados os níveis e os sintomas prevalentes de estresse, as fontes de tensão decorrentes do trabalho e do indivíduo e os mecanismos de regulação. Isto é, as estratégias defensivas utilizadas pelos sujeitos para minimizar ou, até mesmo, eliminar as situações estressantes do ambiente de trabalho. Como medidas de análise, consideraram-se a média, a moda, a mediana, o desvio-padrão e o mínimo e o máximo da escala.

A estatística inferencial foi empregada para analisar a relação entre os grupos de servidores técnico-administrativos e as manifestações de estresse e o grupo de servidores que não apresentaram manifestações de estresse. Também por meio da estatística inferencial, analisou-se a relação das variáveis sociodemográficas e

funcionais com os grupos de servidores com manifestação de estresse e com ausência de estresse.

Em todos os testes estatísticos, foi considerado um nível de significância de 95%. Portanto, as associações estatisticamente significativas foram aquelas em que o valor de  $p$  for menor ou igual a ( $p < 0,05$ ).

### 3.5 Síntese da metodologia do estudo

O Quadro 1 apresenta a síntese da metodologia do estudo.

Quadro 1–Síntese da metodologia do estudo

<b>Elementos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autores</b>
Tipo de pesquisa	Descritiva e explicativa	Gil (2010); Andrade (2002); Gil (1999)
Abordagem:	Quantitativa	Gonçalves e Meirelles (2004) Martins e Theóphilo (2009)
Método	Estudo de caso	Yin (2005)
População	529 técnico-administrativos	Vergara (2003)
Amostra	202	Barnett (1982)
Coleta dos dados	Questionário <i>on line</i>	Gil (2010); Zille (2005)
Análise dos dados	Estatística descritiva e inferencial	Colocar autor

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

O quadro 1 teve como objetivo proporcionar uma visão sintética dos elementos da metodologia descritos ao longo do capítulo 3

No próximo capítulo, apresenta-se a ambiência da pesquisa.

## **4. AMBIÊNCIA DA PESQUISA**

Este capítulo apresenta uma visão geral da instituição pública federal de educação tecnológica localizada em Minas Gerais, na qual estão lotados os servidores técnico-administrativos pesquisados. As informações apresentadas foram extraídas do seu *site*.

### **4.1 Caracterização da instituição**

A instituição foi fundada em 1910, como “Escola de Aprendizes e Artífices”, passando à denominação “Escola Técnica” em 1942 e à denominação “Centro Federal de Educação Tecnológica” em 1978, para desenvolver atividades de ensino na área tecnológica pública.

A instituição tecnológica oferece 25 cursos técnicos distribuídos em suas unidades de Belo Horizonte (15), Leopoldina (5), Araxá (3) e Divinópolis (2) e 4 cursos médios (um em cada cidade). Quanto à educação superior, são oferecidos 6 cursos: 3 de Engenharia (Elétrica, Mecânica e Civil), 1 de Licenciatura para Professores da Área Tecnológica, 1 de Tecnologia em Normalização e Qualidade Industrial e 1 em Tecnologia em Radiologia, todos sediados na cidade de Belo Horizonte.

Em nível de Graduação, são oferecidos cursos de Engenharia Industrial Elétrica, Engenharia Industrial Mecânica, Engenharia de Produção Civil, Tecnologia em Normalização e Qualidade Industrial, Tecnologia em Radiologia e Licenciatura, por meio do Programa Especial de Formação de Professores de disciplinas técnicas.

Na área da pós-graduação, a instituição tecnológica ministra o curso de mestrado em tecnologia, com as áreas de concentração em Manufatura Integrada por Computador e em Educação Tecnológica. Desenvolve cursos de especialização como o Programa de Capacitação Docente em Ensino Técnico (PCDET), e outros nas áreas técnico-profissionais.

A instituição tecnológica possui como Missão: “Promover a formação do cidadão, tornando-o profissional qualificado e empreendedor, compatibilizando a vivência na educação tecnológica e o desenvolvimento humano, consciente e criativo, aos princípios da gestão pela qualidade no ensino, pesquisa e extensão, visando ao desenvolvimento regional e nacional”.

Como visão de futuro, pretende-se: “Consolidar como Instituição Federal de Ensino Superior, de excelência, atuando na educação tecnológica, de forma verticalizada e articulada em todos os níveis e graus de ensino, da pesquisa aplicada e da extensão, cooperando com a iniciativa de desenvolvimento sustentável”.

Sua estrutura organizacional básica é composta por: Diretoria Geral, Diretoria de Administração, Departamento de Pessoal, Departamento de Administração, Prefeitura, Diretoria de Ensino, Conselho de Ensino, Departamento de Ensino do 2º Grau, Departamento de Ensino Superior, Departamento de Apoio às Atividades de Ensino, Departamento de Educação Física, Diretoria de Relações Empresariais, Departamento de Produção e Departamento de Integração Escola-empresa.

Como área de atuação, a instituição considera o próprio estado de Minas Gerais, cuja sede situa-se em Belo Horizonte, no âmbito da região metropolitana, que compreende vinte municípios. Além disso, o Centro de Educação mantém unidades de ensino nas regiões do Triângulo Mineiro (Araxá), Zona da Mata (Leopoldina), Centro Sul (Divinópolis) e Zona Metalúrgica (Timóteo e Itabirito). Estas duas últimas atuam sob a forma de Centro de Educação Tecnológica.

Na área de ensino superior, a instituição possui em torno de 1.800 alunos e 104 professores. Além disso, oferece cursos médios e técnicos em sete campi, perfazendo, aproximado, 5.800 alunos. Dos seus 575 professores, 31 são doutores, 126 são mestres, e 263 são especialistas.

## 4.2 Pessoal técnico-administrativo

A Tabela 1 traz o número de servidores técnico-administrativos lotados em cada campus, descrevendo o quantitativo de pessoal técnico-administrativo por *campus*. O detalhamento encontra-se no Apêndice A.

Tabela 1–Demonstrativo do quadro de pessoal técnico administrativo por campus.

<b>Campus</b>	<b>Pessoal Técnico Administrativo</b>
Araxá	24
Belo Horizonte Campus 1	290
Belo Horizonte Campus 2	58
Contagem	15
Curvelo	17
Divinópolis	25
Leopoldina	32
Nepomuceno	20
Timóteo	25
Varginha	23
<b>TOTAL</b>	<b>529</b>

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

De acordo com os dados apresentados na TAB. 1, os *campi* localizados na cidade de Belo Horizonte/MG são os que possuem maior número de servidores, com predominância nos cargos de assistente em administração.

Os demais *campi* possuem menor número de servidores, estando localizados em cidades no interior do estado, por ainda serem relativamente recentes e oferecem menor número de cursos.

A função dos servidores técnico-administrativos é dar suporte técnico a todos os setores da instituição. De acordo com a Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005, são atribuições básicas dos servidores técnico-administrativos, não excluindo as atribuições específicas de cada cargo:

- Planejar, organizar e executar ou avaliar as atividades inerentes ao apoio técnico-administrativo ao ensino;

- Planejar, organizar e executar ou avaliar as atividades técnicas-administrativas inerentes à pesquisa e à extensão nas Instituições Federais de Ensino;
- Executar tarefas específicas, utilizando-se de recursos materiais, financeiros e outros de que a Instituição Federal de Ensino disponha, a fim de assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade das atividades de ensino, pesquisa e extensão das Instituições Federais de Ensino.

Os níveis A, B e C, que são cargos que exigem escolaridade abaixo do nível médio completo, foram retirados da pesquisa, uma vez que o questionário aplicado exige que os respondentes possuam escolaridade em nível do ensino médio completo.

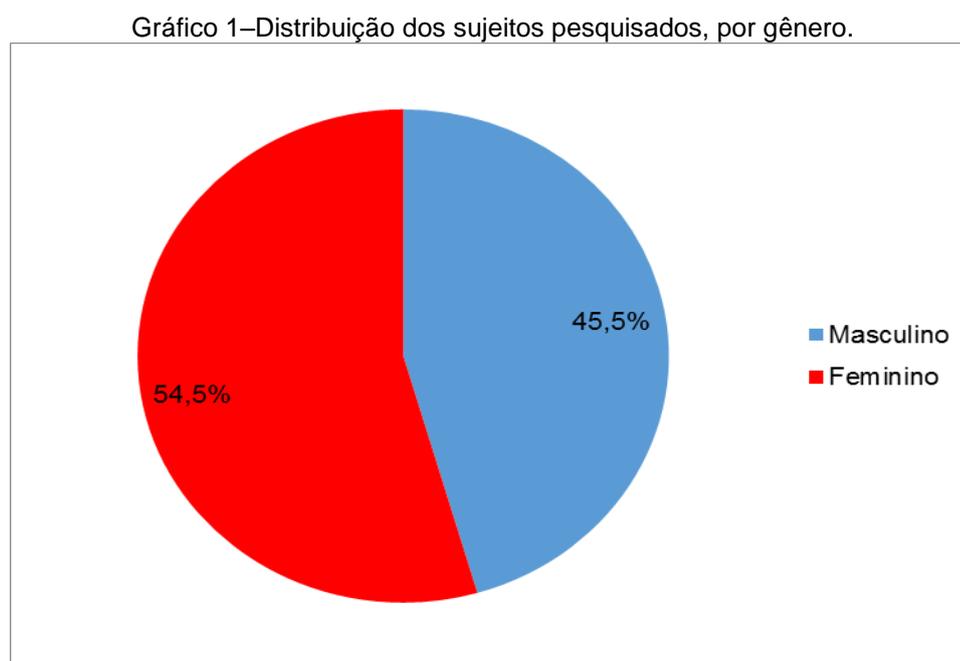
A seguir, apresentam-se e analisam-se os resultados obtidos a partir do estudo realizado.

## 5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar e analisar os resultados referentes a este estudo, na seguinte ordem: apresentação dos dados demográficos, funcionais e hábitos de vida e saúde; análise do estresse; fontes de tensão; indicadores de impacto no trabalho e os mecanismos de regulação.

### 5.1 Dados demográficos

O GRÁF. 1 apresenta a distribuição dos servidores técnico-administrativos, por gênero.

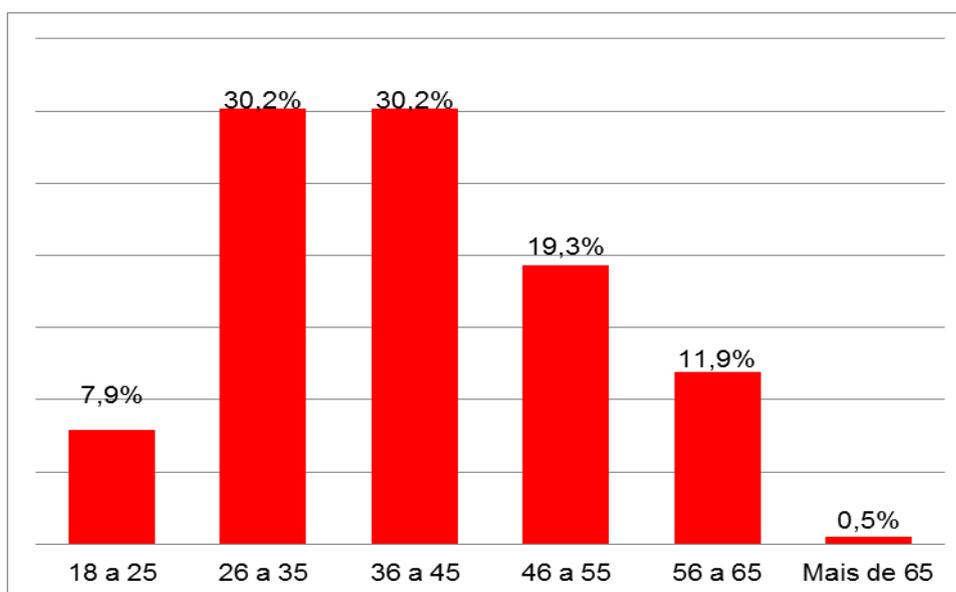


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Dentre os servidores técnico-administrativos pesquisados, não houve grande discrepância em relação ao gênero, pois dos 202 participantes 54,5% são do sexo feminino e 45,5% são do sexo masculino.

A faixa etária dos pesquisados está representada no GRÁF. 2.

Gráfico 2–Distribuição dos sujeitos pesquisados, por faixa etária.

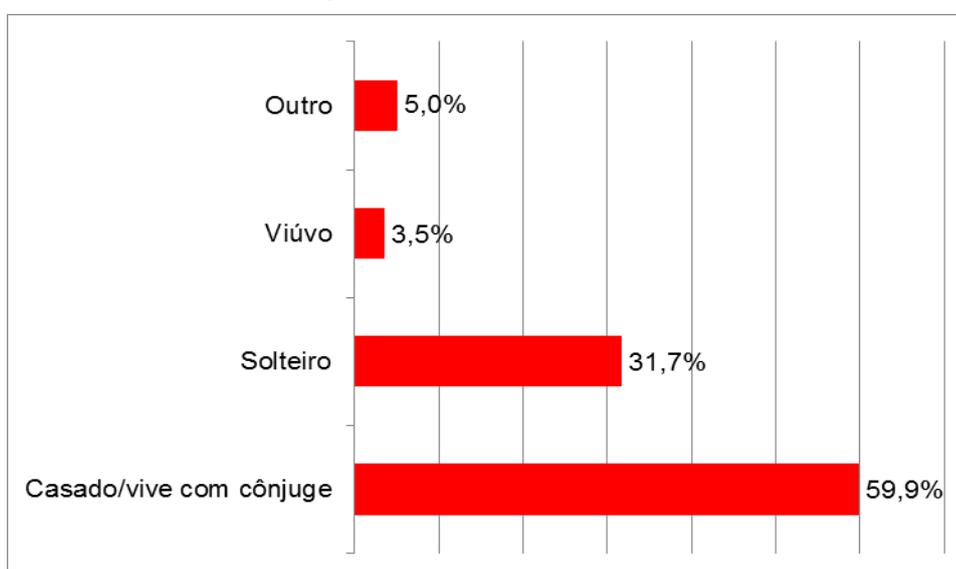


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Definiram-se seis faixas, variando de 18 a mais de 65 anos. A faixa etária que compreende os sujeitos de 26 a 35 anos e a de 36 e 45 anos foram as faixas que tiveram maior número de respondentes, ambas com 30,2%, seguindo-se de 46 a 55 anos 19,3%, de 56 a 65 anos, com 11,9%, a de 18 a 25 anos com 7,9%, e a faixa de etária de mais de 65 anos de idade com 0,5%. Portanto, a maioria dos pesquisados possui idade que varia de 26 a 45 anos.

O estado civil está representado no do GRÁF. 3.

Gráfico 3–Distribuição dos sujeitos pesquisados, por estado civil.



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A maior parte dos respondentes (59,9%) é de casados ou vive com o cônjuge; 31,7% são solteiros; 3,5% são viúvos e 5,0% possuem outro tipo de estado civil.

A TAB. 2 traz a relação de escolaridade dos sujeitos envolvidos no estudo.

A maioria dos sujeitos (71,4%) possui pós-graduação, variando de especialização incompleta a doutorado completo. Deste percentual, 21,3% possuem mestrado completo e 3,0% doutorado completo.

Tabela 2–Distribuição dos sujeitos pesquisados segundo a escolaridade.

<b>Escolaridade</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Ensino médio completo	7	3,5
Graduação incompleta	12	5,9
Graduação completa	39	19,2
Especialização incompleta	6	3,0
Especialização completa	64	31,7
Mestrado incompleto	23	11,4
Mestrado completo	43	21,3
Doutorado incompleto	2	1,0
Doutorado completo	6	3,0
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

O percentual de servidores com apenas o ensino médio é de (3,5%), graduação incompleta é de 5,9%, e com graduação completa é de 19,2%. O percentual daqueles com apenas ensino médio completo é baixo, apesar de ser a exigência mínima para vários cargos, o que mostra a possibilidade de evoluírem na escolaridade para usufruírem dos direitos a incentivo a qualificação.

## 5.2 Dados funcionais

A TAB. 3 apresenta o quantitativo de pessoal pesquisado por função.

Tabela 3–Quantitativo de pessoal pesquisado por função.

(Continua)

<b>Função</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Assistente em administração	85	42,1
Administrador	15	7,4
Téc. em assuntos educacionais.	11	5,4
Técnico de TI	8	4,0
Bibliotecário documentalista	8	4,0
Téc. Laboratório	7	3,5

(Conclusão)

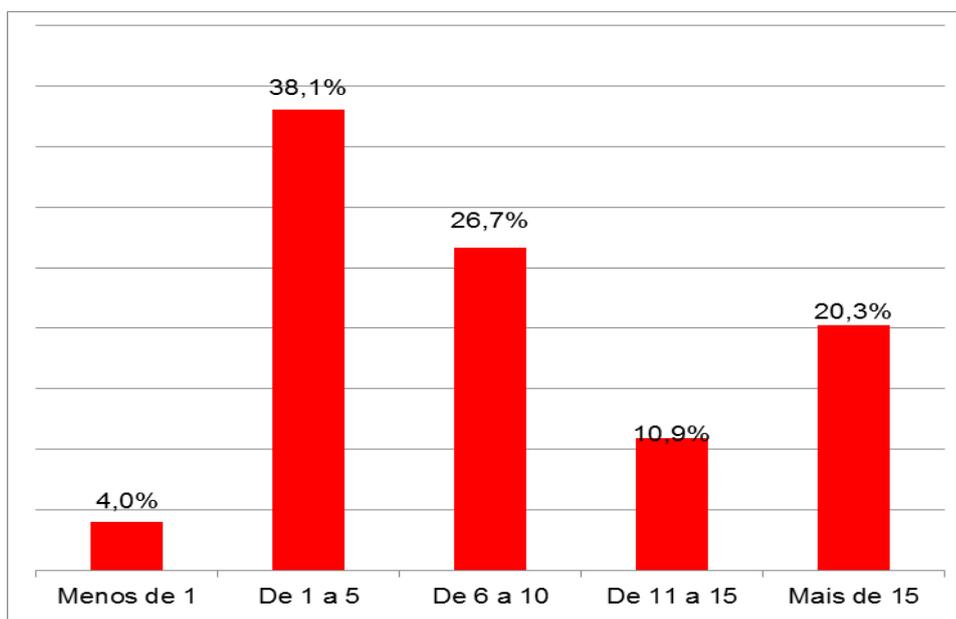
Função	Quantitativo	Percentual
Analista de TI	6	3,0
Pedagogo	6	3,0
Psicólogo	6	3,0
Técnico em arquivo	4	2,0
Assistente social	4	2,0
Jornalista	3	1,5
Engenheiro	3	1,5
Contador	3	1,5
Técnico em secretariado	3	1,5
Tecnólogo – formação	3	1,5
Técnico em eletricidade	2	1,0
Técnico em contabilidade	2	1,0
Nutricionista – habilitação	2	1,0
Técnico em enfermagem	2	1,0
Vigilante	2	1,0
Auditor	2	1,0
Auxiliar de artes gráficas	2	1,0
Desenhista projetista	2	1,0
Médico	1	0,5
Programador visual	1	0,5
Secretário executivo	1	0,5
Outros	8	4,0
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Dos pesquisados, 85, ou 42,1%, ocupam a função de assistente em administração.

O GRÁF. 4 apresenta uma visão global relativa ao tempo de atuação dos sujeitos pesquisados no cargo na instituição em anos.

Gráfico 4–Distribuição dos sujeitos pesquisados por tempo de atuação no cargo na instituição (em anos).



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observa-se que 38,1% dos participantes estão exercendo o cargo na instituição de um a cinco anos e 57,9% há a mais de seis anos, o que mostra uma fixação na função.

A TAB. 4 apresenta a distribuição dos servidores por campus.

Tabela 4–Distribuição dos servidores técnico-administrativos, por campus.

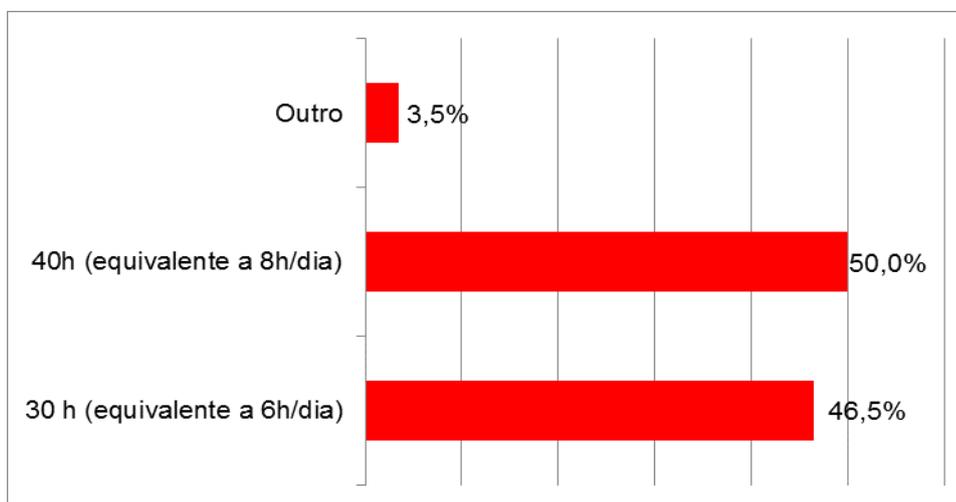
<b>Campus</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
1 Belo Horizonte	80	39,6
2 Belo Horizonte	57	29,2
Divinópolis	11	6,4
Curvelo	8	4,0
Nepomuceno	6	3,0
Leopoldina	7	2,8
Araxá	14	6,9
Contagem	7	3,5
Timóteo	5	2,0
Varginha	7	2,6
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Os dados constantes da TAB. 4 revelam que os percentuais de servidores nos *campi* 1 e 2 de Belo Horizonte são os mais representativos, somando juntos 68,8%. Isso se deve ao fato de serem os mais antigos da instituição e de oferecerem o maior número de cursos.

A jornada de trabalho dos técnicos pesquisados está representada por meio do GRÁF. 5.

Gráfico 5 – Jornada de trabalho semanal dos servidores técnico-administrativos.

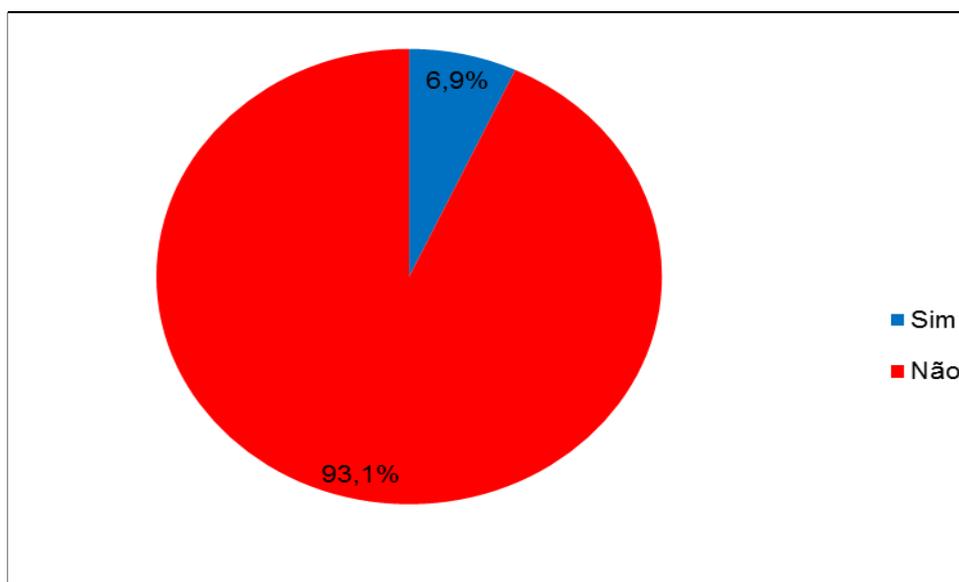


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Em relação à jornada de trabalho, 50,0% dos servidores técnico-administrativos afirmaram trabalhar 40 horas por semana, ou seja, 8 horas por dia; 46,5%, 30 horas por semana, o que corresponde a 6 horas por dia; e apenas 3,5%, outra carga horária de trabalho semanal, não revelada.

O GRÁF. 6 apresenta o percentual de servidores técnico-administrativos que trabalham em outra instituição além da pesquisada.

Gráfico 6—Percentual dos sujeitos que possuem outro vínculo empregatício.



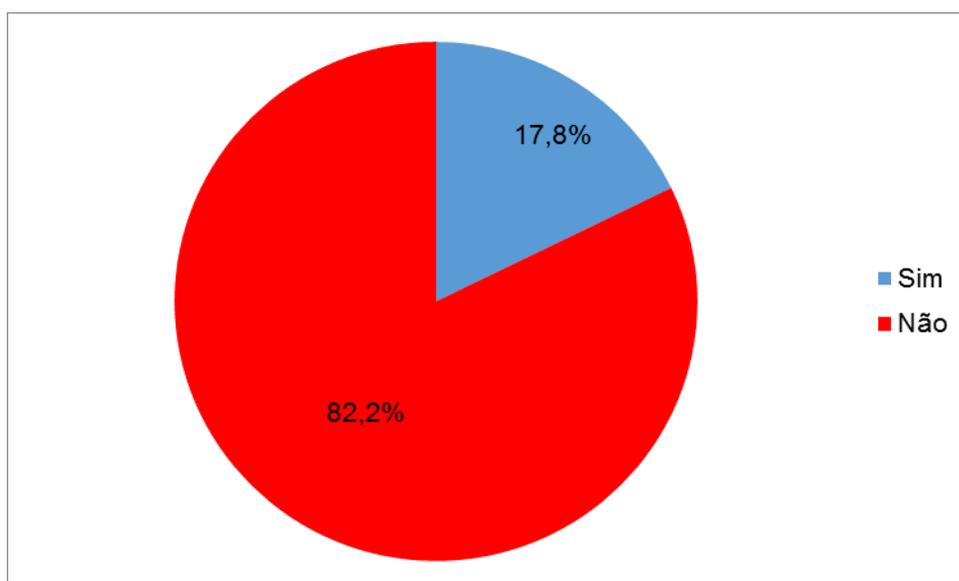
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Verifica-se que 14 servidores, ou 6,9%, possuem outro vínculo empregatício.

### 5.3 Hábitos de vida e saúde

O GRÁF. 7 apresenta o percentual de sujeitos pesquisados que possuem o hábito de fumar.

Gráfico 7–Distribuição dos sujeitos pesquisados, hábito de fumar.

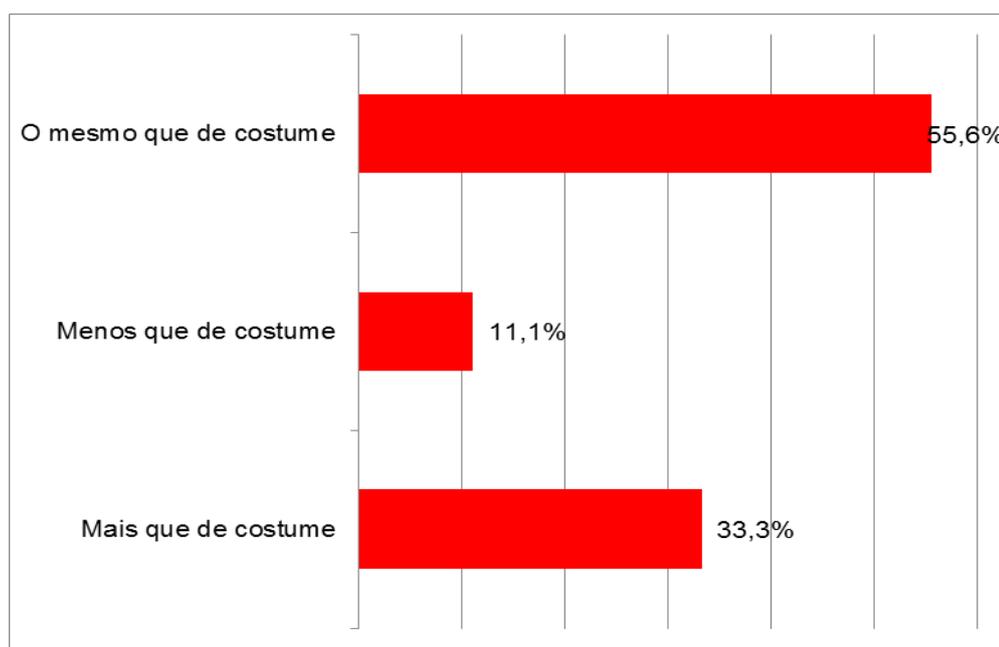


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Conforme os dados constantes do GRÁF. 7, 82,2% dos respondentes não fumam, contra 17,8% que possuem este hábito.

A frequência com que os pesquisados têm fumado está representada por meio do GRÁF. 8.

Gráfico 8 – Frequência dos sujeitos pesquisados quanto ao hábito de fumar.



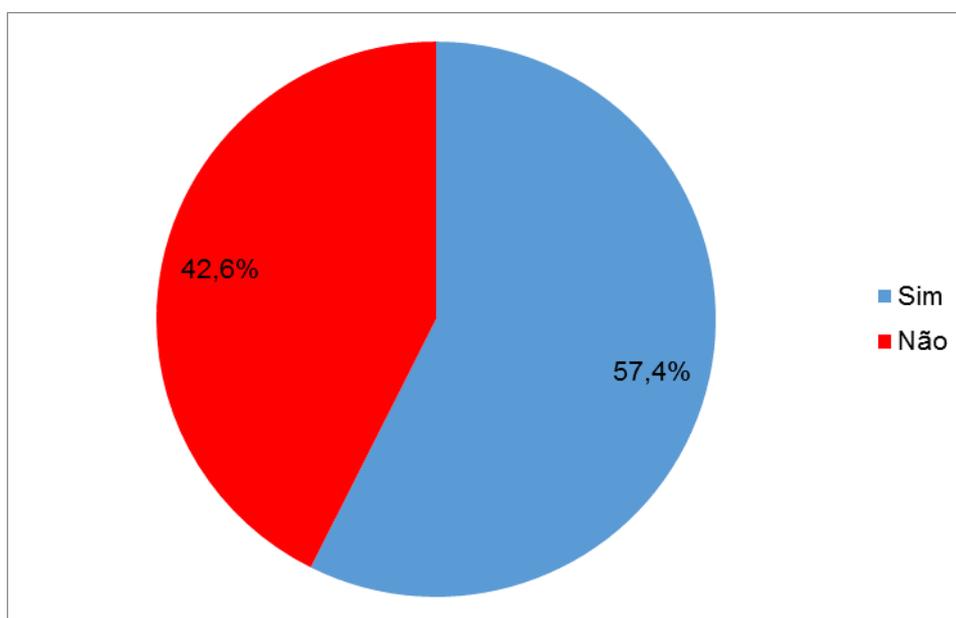
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observa-se que 55,6% dos pesquisados continuam fumando o mesmo que de costume; 33,3% estão fumando mais do que o de costume; e 11,1% estão reduzindo este hábito. O hábito de fumar pode ser usado para aliviar a tensão sofrida no trabalho. Ou seja, serve como um mecanismo disfuncional de regulação dos níveis de estresse.

Pesquisa realizada pelo Ministério da Saúde e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstra que o número de pessoas que consomem cigarros e outros produtos derivados do tabaco é 20,5% menor que o registrado cinco anos atrás. Dentre os entrevistados, 14,7% possuem o hábito de fumar. Esse número era 18,5% em 2008, de acordo com a Pesquisa Especial de Tabagismo do IBGE (PETab) (IBGE, 2014).

O GRÁF. 9 aponta o percentual de técnicos que possuem o hábito de consumir bebida alcoólica.

Gráfico 9–Frequência dos sujeitos pesquisados quanto ao hábito de consumir bebida alcoólica.



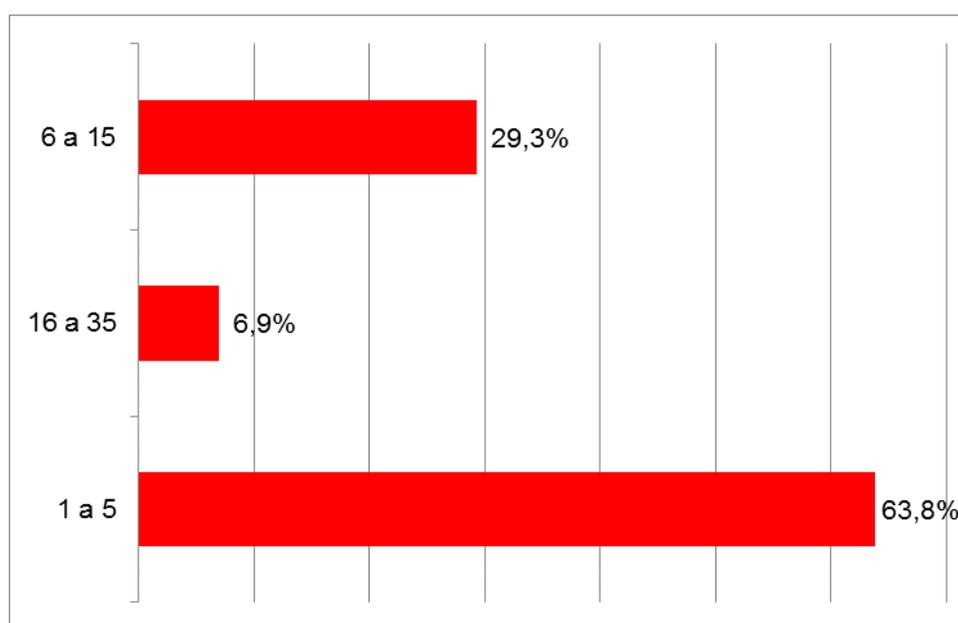
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

O hábito de consumo de bebida alcoólica é assumido por 57,4% dos sujeitos pesquisados, contra 42,6% que relataram não possuir este hábito. O alcoolismo é responsável por 54% dos acidentes de trabalho nas organizações. Dentre estes acidentes, 40% são seguidos de morte. Além dos acidentes, o alcoolismo também é responsável pela ausência de assiduidade e pontualidade, dentre outros fatores que

comprometem as organizações. O consumo de bebida alcoólica, muitas vezes, é usado como um mecanismo disfuncional de regulação para minimizar os impactos do estresse (AMARAL, MALBEIGIER, 2004). Em seu estudo Gavin *et al.*(2015) relatam que o consumo de bebida alcoólica foi apontado como um indicador de risco para os sintomas depressivos, e os trabalhadores que relataram tal problema apresentaram 2,76 vezes maior probabilidade de desenvolver quadro de depressão do que aqueles que negaram esta questão.

Levando-se em conta o que foi apresentado no GRÁF. 9, observa-se no GRÁF. 10 a quantidade de bebida alcoólica consumida por semana.

Gráfico10- Unidades de bebida alcoólica consumida pelos sujeitos pesquisados, em média, por semana.



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Dos sujeitos que consomem bebidas alcoólicas, 63,8% bebem de uma a cinco unidades (uma taça de vinho, uma caneca de chope, uma garrafa de cerveja ou uma dose de destilados), em média por semana; 29,3%, de 6 a 15 unidades; e 6,9%, de 16 a 35 unidades. De acordo com Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), em 2013, 24% dos indivíduos acima dos 18 anos de idade ingeriram bebida alcoólica uma ou mais vezes por semana. Os homens consomem três vezes mais bebida alcoólica que as mulheres (IBGE, 2014).

A TAB. 5 traz a frequência com que cada respondente tem consumido bebida alcoólica nos últimos três meses.

Tabela 5-Frequência com que os sujeitos pesquisados tem consumido bebida alcoólica nos últimos três meses.

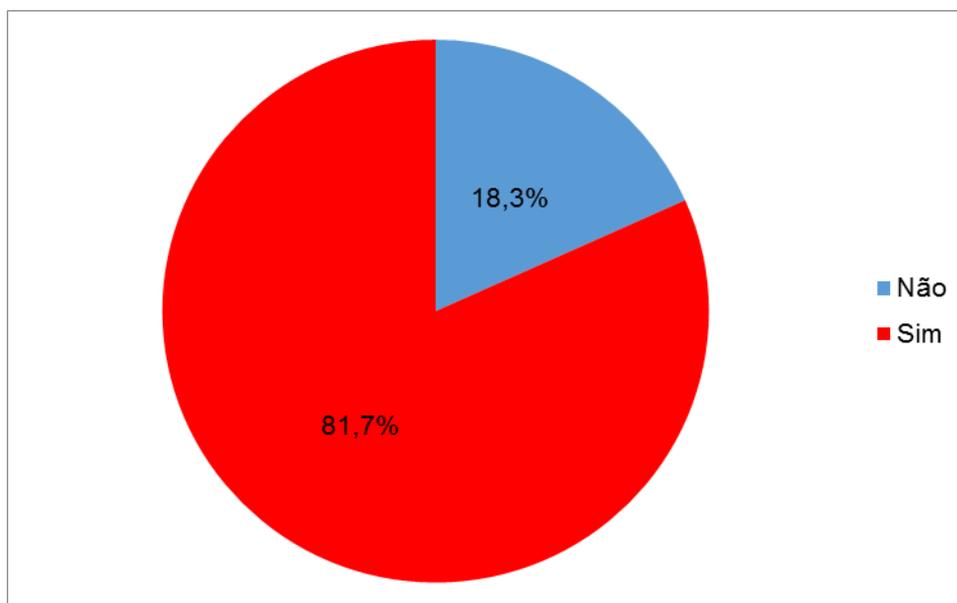
Frequência	Quantitativo	Percentual
Mais que de costume.	12	9,9
Menos que de costume.	33	29,8
O mesmo que de costume.	71	60,3

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A análise dos dados da TAB. 5 revela que dos respondentes que consomem bebida alcoólica 60,3% continuam consumindo o mesmo que de costume; 29,8%, menos que de costume; e 9,9%, mais que de costume.

O GRÁF. 11 refere-se à prática de algum *hobbie* pelos sujeitos pesquisados.

Gráfico 11- Prática de algum *Hobbie* pelos sujeitos pesquisados.



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Dos respondentes 81,7% praticam algum *hobbie*, como pode ser observado por meio dos dados constantes na TAB.6 a seguir.

A TAB. 6 apresenta os *hobbies* apontados pelos respondentes.

Tabela 6–Hobbies praticados pelos sujeitos pesquisados.

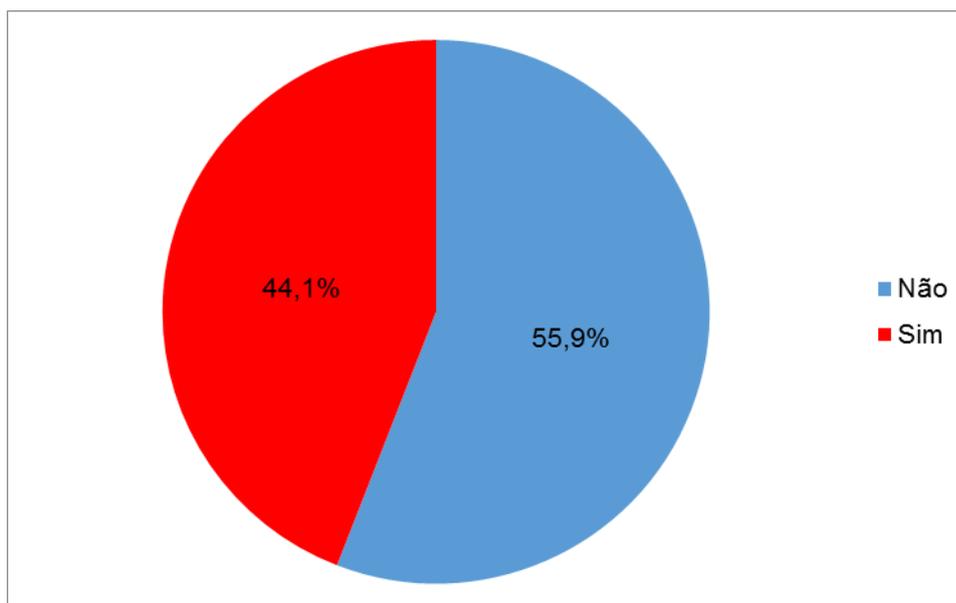
<b>Hobbies</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Atividade física	97	20,5
Yoga ou meditação	7	1,5
Cozinhar	37	7,8
Dançar	10	2,1
Ler ou estudar	77	16,3
Artesanato	15	3,2
Jardinagem	17	3,6
Assistir TV ou cinema	70	14,8
Ouvir música ou cantar	64	13,5
Outros	15	3,2

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observa-se que as práticas que mais se destacam são: atividades físicas, com 20,5%; ler e estudar, com 16,3%; assistir TV ou cinema, com 14,8%; e ouvir música e cantar, com 13,5%. A atividade física é apontada como um importante mecanismo para minimizar os impactos das pressões do trabalho no indivíduo. Zille (2005) constatou em seu estudo que ela possui uma relação inversa com o estresse, em que a diminuição, ou eliminação, da regularidade da atividade física aumenta os níveis de estresse.

O GRÁF.12 mostra o percentual de respondentes que já apresentaram problemas de saúde em termos gerais.

Gráfico 12– Percentual de respondente que relataram problemas de saúde nos últimos três meses.



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Conforme apresentado no GRÁF.12, 55,9% dos sujeitos não apresentaram nenhum problema de saúde nos últimos três meses, contra 44,1% que apresentaram algum problema.

A TAB. 7 mostra os problemas de saúde apontados pelos sujeitos, nos últimos três meses.

Tabela 7–Problemas de saúde apontados pelos respondentes nos últimos três meses.

<b>Problema de saúde</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Hipertensão	24	19,8
Gastrite	17	14,0
Problemas alérgicos	14	11,6
Problemas ligados à tireoide	13	10,7
Diabetes	10	8,3
Depressão	6	5,0
Problemas na coluna	3	2,5
Colesterol alto	3	2,5
Doenças cardíacas	3	2,5
Ansiedade	2	1,7
Asma	2	1,7
Sobrepeso	2	1,7
Insônia	2	1,7
Úlcera	1	0,8
Outros	19	15,7

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Tendo como base os dados da TAB. 7, os problemas relacionados à hipertensão, gastrite, alergias, diabetes, depressão, colesterol, doenças cardíacas (um infarto), ansiedade, sobrepeso, insônia e úlcera podem estar, direta ou indiretamente, relacionados às manifestações de estresse (COUTO, 1987, 2014; COOPER *et al.*, 1988; CHANLAT, 1990; KARASEK, 2000; LEVI, 2005).

Em síntese, verificou-se que os problemas de saúde apontados 73% podem ter relação com o estresse. No entanto este estudo não teve por objetivo realizar esta análise.

#### **5.4 Análise do estresse ocupacional**

A análise do estresse ocupacional dos técnico-administrativos pesquisados foi realizada com base no MTEG, desenvolvido e validado por Zille (2005), adaptado para este estudo.

### 5.4.1 Manifestações do estresse

Para a análise do estresse ocupacional dos servidores técnico-administrativos pesquisados, foram consideradas as seguintes manifestações: ausência de estresse, estresse leve/moderado, estresse intenso e estresse muito intenso.

Zille (2005, p. 194-195) define assim os níveis de estresse:

Ausência de estresse: é quando o indivíduo apresenta equilíbrio entre sua estrutura psíquica e as pressões do ambiente.

Estresse leve a moderado: apresenta ocorrência de manifestações de estresse, em grau equilibrado, podendo não gerar impactos tão significativos no indivíduo. Mas caso este estado persista por um período de aproximadamente três a quatro semanas, pode incidir uma tendência de agravamento na sua intensidade, passando assim a comprometer a estrutura psíquica do indivíduo, podendo vir a afetar aspectos comportamentais/emocionais e orgânicos, com reflexos nas atividades profissionais.

Estresse intenso: o indivíduo já convive com alguns dos principais sintomas de estresse de forma importante, como nervosismo acentuado, ansiedade (sensação de vazio, expectativa acentuada), angústia (aflição, sensação de impotência diante dos problemas), fadiga (baixo nível de energia), dificuldade de concentração no trabalho, insônia, dor nos músculos do pescoço, ombros e dor de cabeça por tensão, indisposição gástrica, palpitações (sentir o coração bater forte em alguns momentos) e autoestima baixa, entre outros. Neste nível de estresse, o indivíduo apresenta problemas de concentração, tendo dificuldades de realizar as suas atividades de uma maneira geral. O trabalho passa a ser impactado de forma importante, gerando queda nos resultados. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações e, na maioria dos casos, requer tratamento.

Estresse muito intenso: o quadro de estresse é bastante agravado e o indivíduo perde quase que totalmente a sua capacidade de trabalho. É iminente a necessidade de tratamento clínico e psicológico, visando à eliminação das causas de desequilíbrio da relação entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas advindas do ambiente. A capacidade de concentração fica seriamente comprometida e, as dificuldades se acentuam em termos gerais. O trabalho passa a ser impactado de forma muito importante, gerando queda significativa nos resultados, ou mesmo, a impossibilidade da sua realização. Os sintomas se acentuam e são os mesmos do nível anterior. Na maioria dos casos exige afastamento das atividades, inclusive de trabalho.

Calculou-se a média ponderada dos sintomas identificados, obedecendo aos seguintes parâmetros propostos por Zille (2005): de 1,00 a 1,74, ausência de

estresse; de 1,75 a 2,45, estresse leve/moderado; de 2,46 a 3,15 estresse intenso; e >3,15 estresse muito intenso. Os resultados encontrados estão dispostos na TAB. 8.

Tabela 8 - Análise do nível de estresse dos sujeitos pesquisados.

Nível de estresse ocupacional	Frequência			Média	Desvio padrão	Min.	Max.
	N	%	% acumulado de estresse				
Ausência de estresse	70	34,7	--	1,46	0,16	1,06	1,74
Leve a moderado	87	43,1	43,1	2,09	0,19	1,75	2,45
Estresse intenso	33	16,3	59,4	2,73	0,20	2,46	3,15
Estresse muito intenso	12	5,9	65,3	3,69	0,47	3,18	4,53
Análise global	202	100,0	65,3	2,07	0,63	1,06	4,53

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Os dados da TAB. 8 revelam que 65,3% dos indivíduos pesquisados, ou 132, apresentaram manifestações de estresse, que variaram de leve/moderado (43,1%), e estresse intenso e muito intenso (22,2%). O desvio-padrão pode ser considerado relativamente baixo, o que mostra pequena dispersão em relação à média.

O estresse intenso, manifestado por 16,3%, merece atenção, pois indica que o indivíduo vem apresentando alguns sintomas importantes, tanto físicos como psíquicos, o que contribui para impactar seu desempenho no trabalho, que podem contribuir para impactar negativamente o desempenho no trabalho.

#### 5.4.2 Sintomas de estresse

Para a análise dos sintomas do estresse, os sujeitos pesquisados foram novamente reagrupados, sendo que aqueles identificados com ausência de estresse foram mantidos em um grupo e aqueles identificados com estresse leve/moderado, intenso e muito intenso foram reagrupados na categoria com algum nível de estresse. Como critério de análise, os indivíduos agrupados com algum nível de estresse foram aqueles que marcaram “frequente” e “muito frequente” na parte B do questionário, que mede a frequência e a intensidade dos sintomas de estresse.

A TAB. 9 apresenta os sintomas de estresse identificados nos sujeitos pesquisados.

Tabela 9–Sintomas de estresse manifestados pelos sujeitos pesquisados.

Sintomas do estresse	Ausência de estresse		Algum nível de estresse	
	N	%	N	%
Fadiga	3	4,3	44	33,3
Ansiedade	3	4,3	37	28,0
Angústia	1	1,4	33	25,0
Irritabilidade	2	2,9	32	24,2
Dor nos músculos do pescoço e ombros	0	0,0	31	23,5
Nervosismo	0	0,0	27	20,5
Perda e/ou oscilação no humor	0	0,0	24	18,2
Ímpetos de raiva	0	0,0	24	18,2
Insônia	3	4,3	22	16,7
Períodos de depressão	1	1,4	22	16,7
Falta ou excesso de apetite	1	1,4	21	15,9
Dor de cabeça por tensão	0	0,0	16	12,1
Indisposição gástrica	0	0,0	14	10,6
Palpitações	0	0,0	12	9,1
Dor discreta no peito	0	0,0	10	7,6
Nó na garganta	0	0,0	10	7,6
Uso de bebida alcoólicas para aliviar a tensão	0	0,0	9	6,8
Tontura, vertigem	0	0,0	6	4,5
Pânico	0	0,0	5	3,8
Uso de cigarros para aliviar a tensão	0	0,0	4	3,0

Nota: 70 indivíduos foram classificados em ausência de estresse e 132, com algum nível de estresse.  
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A TAB. 9 mostra que os sintomas mais acentuados nos indivíduos com algum nível de estresse foram: fadiga (33,3%), ansiedade (28,0%), angústia (25,0%), irritabilidade (24,2%), dor nos músculos do pescoço e ombros (23,5%) e nervosismo (20,5%). Todos os outros sintomas de estresse apresentados na TAB.9 foram apontados pelos servidores com algum nível de estresse com percentual que varia de 18,2% a 3,0%. Verificou-se também que no grupo de servidores com ausência de estresse alguns desses sintomas também foram identificados, porém em percentual reduzido se comparado ao percentual dos indivíduos com algum nível de estresse. Sintetizando, o grupo de servidores técnico-administrativos que acusaram algum nível de estresse tiveram frequência dos sintomas muito superior à do grupo de técnicos que apresentou ausência de estresse.

Tais resultados vão ao encontro do que aborda Lipp (1996) quando relata que os sintomas no nível psicológico mais frequentes são: ansiedade, angústia, alienação, dificuldades interpessoais, preocupação, dificuldade de concentração, dificuldade de relaxar e raiva.

Os resultados obtidos também vão ao encontro do estudo realizado por Viana, *et al.* (2015) onde relataram como principais sintomas do estresse em servidores técnico-administrativos de uma instituição pública: cansaço excessivo, angústia, ansiedade, insônia, sensação de desgaste físico, tensão muscular e pés e mãos frios.

## **5.5 Fontes de tensão**

As fontes de tensão são formadas por dois construtos: *fontes de tensão no trabalho* e *fontes de tensão do indivíduo*, conforme preconiza o MTEG.

Para a análise de *fontes de tensão no trabalho*, calculou-se a média de seus indicadores, conforme orienta o modelo proposto por Zille (2005). As referidas médias foram analisadas e os indivíduos foram agrupados em três níveis de tensão: ausência de tensão (médias entre 1,00 e 2,18), tensão moderada (médias entre 2,19 e 3,80) e tensão intensa (médias entre 3,81 a 5,00). Os mesmos critérios foram utilizados para a análise das fontes de tensão do indivíduo.

Demandas cada vez maiores nas organizações podem induzir ao estresse no trabalho. Os agentes estressores podem ocasionar prejuízos que perpassam o trabalho do indivíduo e se ampliam para outras áreas de sua vida (LIPP, 2005).

### **5.5.1 Fontes de tensão no trabalho**

O construto *fontes de tensão no trabalho* é de primeira ordem, explicado pelos construtos de segunda ordem *processos de trabalho*, *relações no trabalho*, *insegurança na relação de trabalho* e *convivência com indivíduos de personalidade difícil*.

A TAB. 10 a seguir apresenta os níveis de tensão no trabalho encontrados nos sujeitos pesquisados.

Tabela 10-Análise das fontes de tensão no trabalho encontrados nos sujeitos pesquisados.

Nível de tensão no trabalho	Frequência			Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
	N	%	% acumulado de tensão				
Ausência de tensão	120	59,4	--	1,58	0,33	1,00	2,14
Tensão moderada	74	36,6	36,6	2,66	0,35	2,21	3,64
Tensão intensa	8	4,0	40,6	4,19	0,16	3,93	4,43
Análise global	202	100	40,6	2,08	0,75	1,00	4,43

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

De acordo com os dados da TAB. 10, 74 respondentes (ou 36,6%) apresentaram tensão moderada e 8 (ou 4%) apresentaram tensão intensa. Zanelli (2002) explica que o desgaste emocional que o indivíduo sofre na vida social influencia seu desempenho profissional e que quando esse desgaste soma-se aos estressores ocupacionais, ele pode desenvolver quadros de estresse, o qual interfere em sua vida tanto social quando profissional. A organização precisa tomar iniciativas para minimizar os efeitos dos elementos ocupacionais que porventura possam aumentar a propensão que este grupo apresenta para a vivência do estresse no trabalho, o que acarreta riscos de adoecimento no futuro.

A TAB. 11 apresenta a frequência dos indicadores do construto *fontes de tensão no trabalho* em relação aos grupos com ausência de estresse e com algum nível de estresse.

Tabela 11-Indicadores de fontes de tensão no trabalho apresentados pelos sujeitos pesquisados.

(Continua)

Indicadores de fontes de tensão no trabalho	Ausência de estresse		Algum nível de estresse	
	N	%	N	%
Execução de trabalho complexo	2	2,9	24	18,2
Realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança.	1	1,4	18	13,6
Necessidade exagerada por fazer mais com o mínimo de recursos	2	2,9	18	13,6
Número excessivo de horas de trabalho	2	2,9	15	11,4
Prática de humilhação explícita ou implícita na instituição	3	4,3	14	10,6
Clima de insegurança e de medo	3	4,3	13	9,8
Prática recorrente de isolar e perseguir pessoas	2	2,9	12	9,1
Desrespeito humano	3	4,3	12	9,1
Decisões sobre trabalho tomadas sem a participação do servidor	5	7,1	12	9,1
Conviver com indivíduos de personalidade difícil	3	4,3	11	8,3
Excessiva carga de trabalho	0	0,0	10	7,6

	(Conclusão)			
Pressão excessiva no trabalho	0	0,0	8	6,1
Inibição da liberdade no exercício de minhas atribuições	1	1,4	8	6,1

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: 70 indivíduos foram classificados com ausência de estresse e 132, com algum nível de estresse.

Conforme os dados da TAB. 11, a fonte de tensão mais intensa apontada pelos respondentes foi “Execução de um trabalho complexo”, “Realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança” ficou em segundo plano, presente em 13,6% dos respondentes com estresse, e “Necessidade exagerada por fazer mais com o mínimo de recursos”, presente em 13,6% os pesquisados. As demais fontes de tensão apresentadas na TAB. 11 apresentam porcentagem variando de 11,4% a 6,1%. Estes resultados estão coerentes com os estudos que indicam que as principais fontes de tensão no trabalho são: sobrecarga e pressão no trabalho (ZILLE, 2005; ZANELLI, 2010).

Nota-se na TAB. 11 que todos os indicadores do construto *fontes de tensão no trabalho* foram superiores no grupo de servidores técnico-administrativos com algum nível de estresse se comparados com os do grupo de indivíduos com “ausência de estresse”. Isso demonstra que o construto em análise é muito importante para explicar as fontes de tensão no trabalho dos servidores técnico-administrativos pesquisados.

De forma complementar, os respondentes foram solicitados a identificar outras fontes de tensão consideradas como indutoras de estresse, o que resultou na TAB. 12.

Tabela 12-Outras fontes de tensão no trabalho manifestados pelos sujeitos pesquisados.

(Continua)

Outras fontes de tensão no trabalho	Frequência <sup>(1)</sup>	
	N	%
Questões políticas e de poder	92	13,6
Comunicação ineficiente (os objetivos de trabalho não são claros)	73	10,8
Falta de organização e planejamento do trabalho	71	10,5
Falta de pessoal	53	7,9

Falta de equipamentos e materiais necessários ao trabalho	43	6,4
Diretoria despreparada para o cargo	41	6,1
Excesso de trabalho e prazos curtos	37	5,5
Favorecimento de algumas pessoas	35	5,2
Falta de valorização das pessoas	34	5,0
Relacionamentos interpessoais de má qualidade (falta respeito, compreensão)	30	4,4
Falta de qualificação profissional	28	4,1
Falta de autonomia e participação nas decisões	26	3,9
Falta de espírito de equipe	23	3,4
Falta de recursos financeiros	21	3,1
Falta de diálogo	21	3,1
Falta de incentivo salarial e de perspectiva de carreira	17	2,5
Excesso de barulho	17	2,5
Excesso de calor	9	1,3
Outros	4	0,6

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: O número de respostas é superior ao número de respondentes por ter sido possível a eles darem mais de uma resposta.

Em relação a outras fontes de tensão no trabalho, as mencionadas foram: “Questões políticas e de poder”, apontada 13,6% ou 92 respondentes; “Comunicação ineficiente (os objetivos no trabalho não são claros)”, citadas por 10,8% ou 73 respondentes e “Falta de organização e planejamento do trabalho”, apontadas por 10,5%, ou 71 respondentes. Diante dos dados apresentados, verifica-se a necessidade da instituição rever as relações de trabalho, a fim promover ações necessárias. Estes resultados são coerentes com o estudo de Tanure, Carvalho Neto e Andrade (2007) onde relatam que o trabalho em equipe harmonioso incita o sentimento de orgulho dos pares, aliviando a tensão existente no ambiente de trabalho.

De acordo com Vanderdey e Ximenes (2008), as fontes de tensão no trabalho estão presentes do dia a dia do indivíduo e podem levá-lo a manifestar sintomas de estresse, que dependerão tanto de diferenças de cada indivíduo, como, sua personalidade, aptidão de respostas, nível de amadurecimento, quanto de estrutura física e cultural do ambiente.

A TAB. 13 relaciona as ações apontadas pelos respondentes como as mais importantes para a redução da tensão e do estresse no trabalho.

Tabela 13–Principais ações para redução dos níveis de tensão e estresse no trabalho.

Ações	Frequência <sup>(1)</sup>	
	N	%
Organização e planejamento do trabalho	81	12,5
Melhorar a comunicação	69	10,6
Maior transparência nas decisões	55	8,5
Melhor distribuição do trabalho entre os servidores e os setores	52	8,0
Aumentar o quantitativo de pessoal	49	7,5
Melhoria nos relacionamentos interpessoais (mais respeito, compreensão)	42	6,5
Diretoria mais preparada para o cargo	41	6,3
Valorização das pessoas	34	5,2
Disponibilidade de equipamentos e materiais necessários ao trabalho	31	4,8
Promover o diálogo entre os servidores para solução dos problemas	29	4,5
Gestão participativa (participação nas decisões)	27	4,2
Promover o espírito de equipe	26	4,0
Tratamento igualitário para todos	25	3,8
Melhoria da qualificação profissional dos servidores	25	3,8
Promover incentivos salariais e de perspectiva de carreira	21	3,2
Maior disponibilidade de recursos financeiros	14	2,2
Diminuição do barulho no ambiente de trabalho	14	2,2
Diminuição do calor e maior ventilação	12	1,8
Outras	3	0,5

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: O número de citações é superior ao número de respondentes por ter sido possível a eles darem mais de uma resposta.

As ações mais citadas pelos sujeitos foram: “A organização e planejamento do trabalho” (12,5%), “Melhorar a comunicação e deixar os objetivos claros para todos” (10,6%) e “Maior transparência nas decisões” (8,5%). Verifica-se que as questões relacionadas à organização, comunicação e transparência merecem atenção da instituição para que consiga diminuir os fatores que geram tensões no ambiente de trabalho.

Para finalizar acerca das *fontes de tensão no trabalho*, os servidores técnico-administrativos foram questionados sobre quais são as situações mais difíceis de serem implementadas pela instituição, com vistas à redução do nível de tensão no trabalho. Os resultados são apresentados na TAB. 14.

Tabela 14–Situações mais difíceis de serem adotadas

Situações	Frequência <sup>(1)</sup>	
	N	%
Questões políticas e de poder	108	18,6
Falta de organização e planejamento do trabalho	64	11,0
Comunicação ineficiente (os objetivos não são claros)	56	9,6
Falta de pessoal	47	8,1
Diretoria despreparada para o cargo	37	6,4
Excesso de trabalho e prazos curtos	32	5,5
Falta de valorização dos servidores	29	5,0
Relacionamentos interpessoais (falta respeito, compreensão)	29	5,0
Favorecimento em relação a alguns servidores	28	4,8
Falta de equipamentos e materiais necessários ao trabalho	25	4,3
Falta de autonomia e participação nas decisões	21	3,6
Falta de incentivo salarial e de perspectiva de carreira	20	3,4
Falta de diálogo no ambiente de trabalho	19	3,3
Falta de espírito de equipe	18	3,1
Maior disponibilidade de recursos financeiros	16	2,8
Falta de qualificação profissional	16	2,8
Excesso de calor	8	1,4
Excesso de barulho	5	0,9
Outras	3	0,5

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: O número de citações é superior ao número de respondentes por ter sido possível a eles darem mais de uma resposta.

Conforme dados constantes da TAB. 14, as situações mais difíceis de serem mudadas foram: “Questões políticas e de poder”, “Falta de organização e planejamento” e “Comunicação ineficiente (os objetivos não são claros)”. Nota-se que a comunicação e o planejamento são indicativos de tensão muito citados entre os servidores técnico-administrativos pesquisados. Thayer (1976, p.120) destaca que a comunicação é um elemento importante na realização das funções administrativas. “É a comunicação que ocorre dentro da organização e a comunicação entre ela e seu meio ambiente que definem e determinam as condições de sua existência e a direção do seu movimento”.

### 5.5.2 Fontes de tensão do indivíduo

O construto *fontes de tensão do indivíduo* é explicado pelos construtos de segunda ordem: *responsabilidades acima dos limites, estilo e qualidade de vida e desmotivação*. Estes, por sua vez, são explicados por seus indicadores que constam na parte B2 do questionário (Anexo A).

A TAB. 15 apresenta os dados descritivos relativos às fontes de tensão do indivíduo.

Tabela 15-Análise das fontes de tensão do indivíduo apontadas pelos sujeitos pesquisados.

Nível de tensão do indivíduo	Frequência			Média	Desvio padrão	Min.	Max.
	N	%	% acumulado de tensão				
Ausência de tensão	62	30,7	--	1,72	0,33	1,00	2,17
Tensão leve a moderada	116	57,4	57,4	2,88	0,40	2,33	3,67
Tensão intensa	24	11,9	69,3	4,06	0,31	3,83	5,00
Análise global	202	100,0	69,3	2,66	0,82	1,00	5,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Conforme os dados da TAB. 15 os respondentes que apresentaram algum nível de tensão totalizam 69,3%, sendo que 57,4% apresentaram tensão leve/moderada. Segundo Lipp (2001), estes indivíduos parecem estar na fase de resistência - onde o indivíduo involuntariamente tenta enfrentar os seus agentes estressores para manter sua homeostase interna. O grupo de respondentes que merece maior destaque nesta análise é aquele constituído por indivíduos que apresentam tensão intensa, que totaliza 11,9%, ou 24 dos respondentes. Ainda segundo Lipp (2001), nesta fase o indivíduo parece estar em fase de exaustão, podendo levar ao desenvolvimento de doenças, como infarto, úlceras e psoríase.

Couto (1987) considera que o estado emocional de cada indivíduo é responsável pela tensão gerada e pode ser compreendido como um estado em que o organismo humano se prepara para atuar, fisiológica e psicologicamente. Significa dizer que se o estado de tensão perdura ao longo do tempo, o equilíbrio emocional do indivíduo se deteriora, diminuindo sua capacidade física e psíquica para lidar com os agentes que potencialmente causam pressão no trabalho. A consequência deste estado se caracteriza pelo surgimento de doenças e disfunções organizacionais, tendo como reflexo a baixa produtividade, absenteísmo e *turnover* (COOPER *et al.*, 1988).

Os dados constantes da TAB. 16 mostram a frequência dos indicadores do construto *fontes de tensão do indivíduo* no grupo de servidores técnico-administrativos.

Tabela 16-Indicadores de fontes de tensão do indivíduo apresentados pelos sujeitos pesquisados.

Indicadores	Ausência de estresse		Algum nível de estresse	
	N	%	N	%
Pensar e/ou realizar duas ou mais coisas ao mesmo tempo	12	17,1	50	37,9
Levar a vida de forma muito corrida	9	12,9	47	35,6
Ter o dia tomado por uma série de compromissos	7	10,0	39	29,5
Não conseguir desligar-se do trabalho, mesmo fora dele.	1	1,4	24	18,2
Ter que fazer atividades no trabalho bem acima da capacidade	1	1,4	20	15,2
Ter os horários de descanso tomados pelo trabalho	3	4,3	17	12,9

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: 70 indivíduos foram classificados com ausência de estresse e 132, com algum nível de estresse.

Os indicadores mais citados estiveram associados a: “Realizar com frequência e ao mesmo tempo duas ou mais atividades” (37,9%); “Imprimir ritmo corrido na vida” (35,6%) e “Se envolver com muitos compromissos ao longo do dia” (29,5%).

Verifica-se que a frequência com que cada indicador se apresenta para os servidores técnico-administrativos com algum nível de estresse é superior naqueles com ausência de estresse. Portanto, o indicador em referência pode ser considerado um fator importante para a explicação dos casos de estresse na realidade deles. Estes resultados vão ao encontro do estudo de Zille (2005) onde o autor relata que os níveis de tensão do indivíduo estão diretamente relacionados aos níveis de estresse elevado. Chanlat (2005) menciona que o estresse é uma resposta do corpo às pressões do ambiente, que, muitas vezes, pode ter origem nas características de personalidade dos indivíduos.

## 5.6 Indicadores de impacto no trabalho

Para análise dos indicadores do construto *impacto no trabalho*, calculou-se a média das respostas, conforme indicação de Zille (2005). Posteriormente, os indivíduos foram agrupados em três categorias: *irrelevante*, médias entre 1,00 e 2,21; *moderadamente relevante*, médias entre 2,22 e 3,77 e *relevante*, médias entre 3,78 e 5,00. Os resultados encontram-se dispostos na TAB. 17.

Tabela 17-Análise dos indicadores de impacto no trabalho, segundo os sujeitos pesquisados.

Indicadores de impacto no trabalho	Frequência			Média	Desvio padrão	Min.	Max.
	N	%	% acumulado de relevância				
Irrelevante	96	47,6	--	1,65	0,35	1,00	2,11
Moderadamente relevante	94	46,5	46,5	2,71	0,42	2,22	3,67
Relevante	12	5,9	52,4	4,11	0,31	3,78	4,78
Análise global	202	100,0	52,4	2,29	0,78	1,00	4,78

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Para 52,4% dos servidores técnico-administrativos esses indicadores variam de moderadamente relevante a relevantes. O resultado obtido para este grupo de respondentes vai ao encontro do entendimento de Zanette *et al.* (2011) de que os fatores que levam ao desencadeamento do estresse são vivenciados diariamente nas organizações e são marcados por situações em que os indivíduos não conseguem solucionar ou enfrentar de forma adequada, podendo gerar insatisfação no trabalho e outras consequências, impactando diretamente a atividade laboral.

Prosseguindo a TAB.18 apresenta a frequência dos indicadores de impacto no trabalho em relação à manifestação de estresse.

Tabela 18-Indicadores de impacto no trabalho e manifestação de estresse.

Indicadores de impacto no trabalho	Ausência de estresse		Algum nível de estresse	
	N	%	N	%
Dificuldade de lembrar fatos recentes relacionados ao trabalho	3	4,3	26	19,7
Desmotivação importante para com o trabalho	2	2,9	25	18,9
Desejo de trocar de emprego com frequência	4	5,7	14	10,6
Excessivo desgaste nos relacionamentos interpessoais	1	1,4	13	9,8
Dificuldade de concentração no trabalho	1	1,4	12	9,1
Queda na produtividade	2	2,9	12	9,1
Diminuição da eficácia no trabalho	2	2,9	10	7,6
Fuga das responsabilidades de trabalho	3	4,3	9	6,8
Perda do controle sobre os eventos da vida	1	1,4	9	6,8

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: 70 indivíduos foram classificados em ausência de estresse e 132 com algum nível de estresse.

Os dados da TAB. 18 mostram que o indicador de maior relevância é “Dificuldade de lembrar fatos relacionados ao trabalho, que antes eram lembrados com naturalidade” (19,7%), seguido “Desmotivação importante para o trabalho” (18,9%), Esses dados são importantes uma vez que podem impactar diretamente a produtividade do trabalhador. Cooper, Cooper e Eaker (1988) mencionam que o estresse pode vir a trazer consequências tanto mentais quanto físicas, podendo afetar diretamente a produtividade do indivíduo no trabalho. Os demais indicadores

apresentados na TAB. 18 foram citados pelos servidores técnico-administrativos com algum nível de estresse, variando de 10,6%, para “Desejo de trocar de emprego com frequência” a 6,8%, para “Perda do controle sobre os eventos da vida”. De outro lado, observaram-se percentuais menores para os técnicos com ausência de estresse, com variação de 1,4% a 4,3%.

Os dados obtidos em relação a este construto vão ao encontro do que preconizam Bignotto, Lipp e Sadir (2010) quando apontam que o impacto do estresse no ambiente de trabalho traz consequências, como, falta de ânimo, desmotivação, perda de interesse com as questões do trabalho, depressão e fatores de aumento do absenteísmo.

### **5.7 Mecanismos de regulação**

Tendo como referência o MTEG, *mecanismos de regulação* é um construto de primeira ordem, explicado pelos construtos de segunda ordem *interação e prazos*, *descanso regular*, *experiência no trabalho* e *atividade física*, que, por sua vez, são explicados por seus indicadores (parte D, Anexo A). Este construto é importante na prevenção ao estresse. Esse construto apresenta uma relação inversa com o estresse, ou seja, quanto mais são ativados os mecanismos expressos por meio dos indicadores, menor é a intensidade de sintomas de estresse a se manifestarem.

Para a avaliação do construto *mecanismos de regulação*, calculou-se um indicador ancorado na média dos indicadores vinculados a ele. Os indivíduos foram agrupados em três categorias de relevância de atuação dos mecanismos de regulação: *irrelevante* (médias entre 1,00 e 2,43), *moderadamente relevante* (médias entre 2,44 e 3,55) e *relevante* (médias entre 3,56 e 5,00). Os resultados encontram-se dispostos na TAB. 19.

Tabela 19-Análise descritiva do nível de atuação dos mecanismos de regulação nos sujeitos pesquisados.

Nível de atuação dos mecanismos de regulação	Frequência			Média	Desvio padrão	Min.	Max.
	N	%	% acumulado de relevância				
Irrelevante	3	1,5	--	2,19	0,16	2,00	2,29
Moderadamente relevante	78	38,6	38,6	3,17	0,23	2,57	3,43
Relevante	121	59,9	98,5	4,00	0,33	3,57	5,00
Análise global	202	100,0	98,5	3,65	0,53	2,00	5,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Conforme apresentado na TAB. 19, 59,9% dos servidores técnico-administrativos consideraram atuação do construto *mecanismos de regulação* relevante; 38,6% consideraram moderadamente relevantes; e apenas 1,5% consideram irrelevantes.

A TAB. 20 a seguir mostra a frequência de cada indicador que compõem este construto nos grupos de técnico-administrativos pesquisados com algum nível de estresse e o grupo com ausência de estresse.

Tabela 20 - Frequência dos indicadores de mecanismos de regulação em relação à manifestação de estresse nos sujeitos pesquisados.

Indicadores	Ausência de estresse		Algum nível de estresse	
	N	%	N	%
Possibilidade de descansar	62	88,6	69	52,3
Experiência pessoal	56	80,0	50	37,9
Cooperação entre os pares	56	80,0	50	37,9
Gozar férias regularmente	49	70,0	48	36,4
Exercício físico planejado	46	65,7	42	31,8
Canal aberto na Instituição para discussão das dificuldades	45	64,3	55	41,7
Relaxar/descansar	27	38,6	21	15,9

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: 70 indivíduos foram classificados com ausência de estresse e 132, com ausência de estresse.

O objetivo da Tabela 20 foi possibilitar a análise de como o construto *mecanismos de regulação* é utilizado pelos servidores técnico-administrativos que possuem algum nível de estresse e por aqueles que apresentam ausência de estresse. Apurou-se que todos os mecanismos foram apontados por mais da metade dos respondentes com ausência de estresse.

Pode-se verificar que cada indicador possui importância para explicar a existência ou não do estresse. O indicador “possibilidade de descansar” é importante, uma vez

que 88,6% dos servidores que conseguem utilizar este mecanismo apresentaram ausência do estresse, enquanto 52,3% que o utilizam apresentaram algum nível de estresse. Esse resultado reforça o que já foi encontrado no estudo de Simonton (1987), onde o autor evidenciou que os indivíduos mais tendentes a desenvolverem quadros de estresse são aqueles que não conseguem, ou não se permitem relaxar ou se refazer de uma situação de tensão e imediatamente começa a lidar com outras situações tensionantes.

Os indicadores “experiência profissional” e “cooperação entre os pares” são também mecanismos que apresentaram importância para minimizar o aparecimento do estresse, uma vez que 80% dos respondentes que os utilizam apresentam ausência de estresse.

“Gozar de férias regularmente” foi um mecanismo apontado como importante por 70,0% dos respondentes com ausência de estresse. Em contrapartida, 36,4% dos respondentes apresentaram estresse em algum nível. Já o indicativo “exercício físicos planejados” foi apontado por 65,7% dos respondentes sem estresse e 31,8% dos respondentes com alguma manifestação de estresse. “Canal aberto na instituição para discussão das dificuldades” foi apontado por 64,3% dos respondentes sem estresse e por 41,7% dos respondentes com estresse. “Relaxar/descansar” foi apontado por 38,6% dos respondentes sem estresse e por 15,9% dos respondentes com algum nível de estresse.

Tendo em vista os resultados analisados neste construto, verificou-se que os mecanismos de regulação mostraram-se importantes como estratégia de redução dos níveis de estresse. No entanto, verificou-se que indivíduos com “algum nível de estresse” também se utilizam desses mecanismos. Deduz-se, portanto, que a não utilização dos mecanismos por parte desses indivíduos poderia contribuir para o agravamento dos quadros de estresse (ZILLE, 2005).

Por fim, os servidores técnico-administrativos foram questionados em relação a outras estratégias pessoais utilizadas para reduzir os impactos das situações que geram tensão no ambiente de trabalho. Os dados obtidos podem ser visualizados na TAB. 21.

Tabela 21-Estratégias pessoais utilizadas pelos sujeitos respondentes para reduzir o impacto de situações tensionantes no ambiente de trabalho.

Estratégias pessoais	Frequência	
	N	%
Atividade física	94	11,8
Encontrar família e amigos	88	11,0
Praticar o controle emocional	83	10,4
Planejar e organizar o trabalho	69	8,7
Realizar pausas no trabalho para relaxamento	66	8,3
Manter o bom humor	51	6,4
Procurar manter boas relações interpessoais no trabalho	54	6,8
Prática religiosa e de fé	47	5,9
Não levar trabalho para casa	46	5,8
Ler, estudar, desenhar e escrever.	27	3,4
Viajar, passear	44	5,5
Diálogo e conversas sobre as dificuldades	32	4,0
Ouvir música	34	4,3
Buscar trabalhar em equipe	28	3,5
Realizar terapia	16	2,0
Manter a concentração e o foco	14	1,8
Outras	4	0,5

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Nota: 70 indivíduos foram classificados com ausência de estresse e 132, com ausência de estresse.

Os dados da TAB. 21 revelam que “atividade física” é a estratégia mais utilizada pelos respondentes, seguido de “encontrar a família e amigos” e “praticar o controle emocional”.

Em síntese, a maior parte dos respondentes acredita que os mecanismos de regulação possuem relevância no combate ao estresse. Conforme apresentado por Zille (2005, 2010, 2011), quando o indivíduo utiliza algum mecanismo de regulação ocorre à diminuição dos níveis de estresse ocupacional.

### 5.8 Relação do estresse com as variáveis demográficas e funcionais

Este item tem por objetivo identificar as diferenças nos níveis de estresse ocupacional dos pesquisados em relação às seguintes variáveis demográficas e ocupacionais: *gênero, tempo de atuação no cargo na instituição, jornada de trabalho semanal, consumo de bebida alcoólica e ocorrência de problema de saúde*. A escolha dessas variáveis assenta-se no fato de que apresentam grupos de comparação mais homogêneos em relação ao número de casos. Optou-se, então por agrupar a variável *tempo de atuação no cargo* em duas categorias: até cinco anos (85 casos) e mais de cinco anos (117 casos). Considerando a jornada de

trabalho semanal, optou-se por comparar os níveis de estresse apenas dos respondentes com 30 horas semanais (94 casos) em relação aos que possuem 40 horas (101 casos).

Para a análise, avaliou-se a normalidade (via teste Kolmogorov-Smirnov – K-S, com  $\alpha = 5\%$ ) da distribuição do *estresse ocupacional*. Conforme apurado no teste K-S, a referida variável não segue distribuição normal ( $p < 0,010$ ). Considerando tal resultado, realizaram-se testes não paramétricos de Mann-Whitney para identificar as diferenças significativas em tendência central em relação aos grupos avaliados. Os resultados encontram-se dispostos na TAB. 22.

Tabela 22 - Teste de comparação de tendência central Mann Whitney.

Variável independente	Categoria de análise	Nº de casos	Posto de média	Mann-Whitney (p-valor)
Gênero	Masculino	92	99,80	0,706
	Feminino	110	102,92	
Tempo de atuação no cargo na Instituição	Até 5 anos	85	100,41	0,822
	Mais de 5 anos	117	102,29	
Jornada de trabalho semanal	30 horas	94	100,34	0,576
	40 horas	101	95,82	
Consumo de bebida alcoólica	Sim	116	107,79	0,076
	Não	86	93,01	
Ocorrência de problema de saúde	Não	113	93,29	0,025
	Sim	89	111,92	

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A partir dos resultados dos p-valores, observa-se que o estresse ocupacional não sofre interferência do gênero ( $U = 5.904,00$ ;  $p > 0,706$ ), do tempo de atuação no cargo ( $U = 4.880,00$ ;  $p > 0,822$ ), da jornada semanal de trabalho ( $U = 4.527,00$ ;  $p > 0,576$ ) e tampouco do consumo de bebida alcoólica ( $U = 4.258,00$ ;  $p > 0,076$ ). Observa-se homogeneidade em relação ao nível de estresse apresentado por homens e mulheres, por aqueles que estão na organização há cinco anos em relação aos que lá estão há mais tempo; por aqueles que têm uma jornada de trabalho de 30 ou de 40 horas semanais; e pelos indivíduos que consomem bebida alcoólica em relação aos que não fazem uso dela. Em contrapartida, observou-se que os indivíduos que têm problema de saúde apresentam, em tendência central, maior estresse ocupacional em comparação aos que não possuem enfermidades ( $U = 4.101,00$ ;  $p < 0,025$ ).

### **5.8.1 Relação do estresse com as fontes de tensão do trabalho, fontes de tensão do indivíduo, mecanismos de regulação e indicadores de impacto no trabalho.**

Para a avaliação da relação entre *estresse ocupacional* e *fontes de tensão no trabalho*, *fontes de tensão do indivíduo*, *mecanismos de regulação* e *indicadores de impacto no trabalho*, realizaram-se duas análises de regressão, que têm por objetivo estudar a relação entre duas variáveis por meio de um modelo matemático, uma vez que o estresse ora é variável dependente ora é variável independente. A primeira regressão avaliou a relação entre estresse (dependente) e fontes de tensão e mecanismos de regulação (independentes). A segunda analisou a relação entre estresse (independente) e indicadores de impacto no trabalho (dependente). As relações citadas alicerçam-se nos estudos de Zille (2005).

Antes da realização da análise de regressão, deve-se avaliar a correlação entre as variáveis de estudo, a qual está intimamente ligada à análise de regressão, uma vez que ambas são baseadas em uma relação linear (Hair *et al.*, 2005). O coeficiente de correlação varia de um negativo até um positivo. Para Cohen (1988), coeficientes com valores entre 0,10 e 0,29 podem ser considerados pequenos; escores entre 0,30 a 0,49 podem ser tidos como médio e valores entre 0,50 e 1 podem ser considerados como grandes.

Para a avaliação da correlação, avaliou-se, inicialmente, se as distribuições das variáveis eram normais. Conforme resultado dos testes K-S, já apresentado, *estresse ocupacional* não segue uma distribuição normal. O mesmo ocorre para *fontes de tensão no trabalho* ( $p < 0,000$ ); *fontes de tensão do indivíduo* ( $p < 0,034$ ); *mecanismos de regulação* ( $p < 0,035$ ); e *indicadores de impacto no trabalho* ( $p < 0,000$ ). Assim, optou-se por utilizar a correlação não paramétrica de Spearman (FIELD, 2009). Os resultados indicaram a existência de correlações de média a alta intensidade entre *estresse ocupacional* e *fontes de tensão no trabalho* ( $r = 0,609$ ), *fontes de tensão do indivíduo* ( $r = 0,633$ ), mecanismos de regulação ( $r = -0,399$ )<sup>1</sup> e

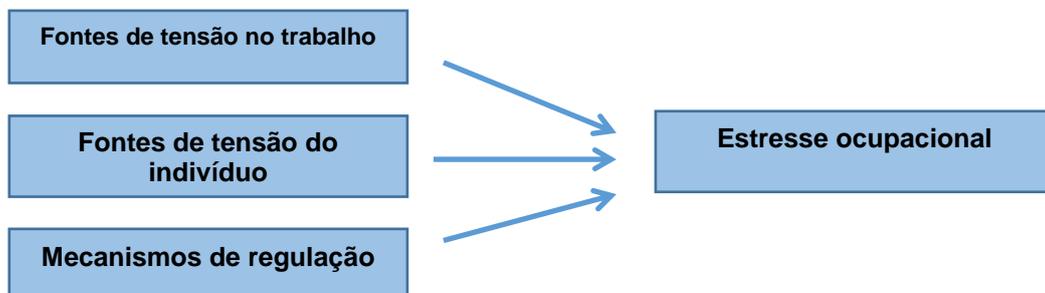
---

<sup>1</sup> Os resultados da regressão relacionados aos mecanismos de regulação foi invertida; isto é, maiores escores indicam maior utilização dos referidos mecanismos. A correlação negativa entre os mecanismos de regulação e o estresse indica que enquanto uma variável aumenta a outra diminui.

*indicadores de impacto no trabalho* ( $r = 0,775$ ). Todas as correlações indicadas são significativas ao nível de 1% e o p encontrado em todos os casos foi menor que 0,001.

Avaliaram-se neste estudo *fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação* como antecedentes do estresse ocupacional, conforme modelo de pesquisa, constante da FIG. 8. Avaliou-se também o estresse ocupacional como antecedente dos indicadores de impacto no trabalho conforme modelo de pesquisa constante da FIG. 9 a seguir.

Figura 8 – Hipótese 1 – estresse e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação.



Fonte: Zille (2005, p.191).

Figura 9 – Hipótese 2 – indicadores de impacto no trabalho e estresse ocupacional



Fonte: Zille (2005, p.191).

Dessa forma, tem-se como **Hipótese 1** desta pesquisa que os indivíduos que apresentam níveis mais elevados de tensão no trabalho, tensão decorrentes das características do indivíduo e menores níveis de atuação dos mecanismos de regulação apresentam maiores escores de estresse ocupacional. Como **Hipótese 2**, tem-se que os indivíduos que apresentam níveis mais elevados de estresse têm maiores escores de indicadores de impacto no trabalho.

### 5.8.1.1 Análise da relação entre estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação.

Para testar a Hipótese 1 desta pesquisa, utilizou-se a técnica de regressão linear múltipla. Na primeira tentativa de realização da regressão, a análise de resíduos indicou a existência de 11 *outliers*. Nesse caso, conforme indicação de Pestana e Gagueiro (2000), avaliou-se a possibilidade de exclusão das observações discrepantes, e novo modelo de regressão foi rodado e confrontado com o anterior. Comparando-se o modelo inicial (com 202 casos) com o modelo sem os 11 *outliers* (191 casos), verificou-se aumento na precisão dos parâmetros estimados: o novo modelo continuou a ser significativo na globalidade (sig. F = 0,000); e houve aumento na correlação entre as variáveis, assim como na explicação da variabilidade total (de 41,7% para 52,8%). Ainda, o erro padrão de estimação diminuiu de 0,484 para 0,362. Assim, o novo modelo melhorou a qualidade do ajustamento realizado, permitindo concluir que a exclusão dos 11 casos foi boa decisão. O sumário apresentado na Tabela 23 refere-se ao modelo proposto, já com a exclusão dos citados *outliers*.

Observou-se que *fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação* impactam os níveis de estresse ocupacional ( $F(3,187) = 71,94$ ;  $p < 0,000$ ), sendo a primeira delas a mais relevante. A variável *mecanismos de regulação* não ingressou no modelo. Supõe-se que essa exclusão ancora-se na média correlação entre os mecanismos de regulação e o estresse ocupacional. A análise da Tabela 23 indica que 52,8% das variações no estresse ocupacional são explicados pelas variações nas *fontes de tensão no trabalho e fontes de tensão do indivíduo*. Tal percentual indica adequado ajuste do modelo, uma vez que em Ciências Sociais Aplicadas o coeficiente de determinação ajustado gira em torno de 30% (MARQUES, BORGES e REIS, 2015).

Tabela 23 - Sumário do modelo de regressão entre estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação.

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	0,732a	0,536	0,528	0,36251	1,385

a) Preditores: (constante), mecanismos de regulação, fontes de tensão do indivíduo e fontes de tensão no trabalho b) Variável dependente: estresse ocupacional

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A equação estimada para o caso é:

$$EO = 1,16 + 0,225FTI + 0,288FTT - 0,098MR$$

Em que: EO = estresse ocupacional; FTT = fontes de tensão no trabalho; FTI = fontes de tensão do indivíduo; e MR = mecanismos de regulação.

Nesse caso, percebe-se que, mantendo-se as demais variáveis constantes, a cada aumento de uma unidade nas fontes de tensão do indivíduo o estresse ocupacional aumenta, em média, 0,225 unidades. De forma análoga, a cada aumento de uma unidade nas fontes de tensão do trabalho o estresse aumenta, em média, 0,288 unidades (mantendo-se as demais variáveis constantes). Portanto, incrementos em *fontes de tensão do indivíduo* e em *fontes de tensão no trabalho* levam a aumentos no estresse ocupacional. Indo ao encontro deste estudo, Arroba e Kim (1988) relatam que os indivíduos estão diariamente sujeitos a uma imensidão de agentes que podem gerar estresse, dependendo de seu grau de potência. Constituídos como uma fonte de pressão, esses agentes podem originar-se do ambiente, do próprio indivíduo ou das condições de trabalho que estão sujeitos. Assim, a **Hipótese 1** deste estudo é **parcialmente confirmada**, uma vez que o modelo proposto não contemplou a variável *mecanismos de regulação*.

A validade dos resultados encontrados na regressão linear múltipla, segundo Pestana e Gagueiro (2000), depende da verificação de cinco pressupostos. Cada um deles foi atestado para esta pesquisa, conforme explicações a seguir: (a) linearidade, dada a existência de correlações significativas de média a grande intensidade entre a variável dependente e as independentes; (b) normalidade dos resíduos, uma vez que o teste K-S resultou em  $p > 0,200$ ; (c) inexistência de autocorrelação dos resíduos, dado que o valor de Durbin Watson (1,385) encontra-se próximo de 2, conforme critério proposto por Pestana e Gagueiro (2000); (d) homocedasticidade dos resíduos, considerando que os pontos do gráfico de dispersão entre os resíduos e os valores preditos padronizados mantêm uma amplitude aproximadamente constante em relação ao eixo horizontal; (e) multicolinearidade, uma vez que os valores de tolerância (0,559, 0,601 e 0,753) e de VIF (1,788, 1,664 e 1,328) encontram-se distantes dos limites propostos por Hair *et*

al. (2005) (tolerância abaixo 0,10 e VIF acima de 10 indicam multicolinearidade). Assim, todos os pressupostos ligados à regressão foram confirmados e seus resultados, portanto, são válidos para a população deste estudo.

### 5.8.1.2 Análise da relação entre estresse ocupacional e indicadores de impacto no trabalho

Para testar a Hipótese 2, aplicou-se a regressão linear simples. Na primeira tentativa, a análise de resíduos indicou existência de nove *outliers*. Comparando-se o modelo inicial (com 202 casos) com aquele sem os nove *outliers* (193 casos), verificou-se aumento na precisão dos parâmetros estimados: o novo modelo continuou a ser significativo na globalidade (sig. F = 0,000); e houve aumento na correlação entre as variáveis (de 0,509 para 0,775), assim como na explicação da variabilidade total (de 50,6% para 63,6%). Ainda, o erro padrão de estimação diminuiu de 0,554 para 0,443. Assim, o novo modelo melhorou a qualidade do ajustamento, permitindo concluir que a exclusão dos nove casos foi boa decisão. O sumário apresentado na Tabela 24 refere-se ao modelo proposto, já com a exclusão dos nove *outliers*.

Tabela 24 - Sumário do modelo de regressão entre indicadores de impacto no trabalho e estresse ocupacional

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	0,799a	0,638	0,636	0,44302	1,331

a) Preditores: (constante), estresse ocupacional

b) Variável dependente: indicadores de impacto no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Pode-se inferir que 63,6% das variações nos indicadores de impacto no trabalho são explicados pelas variações no estresse ocupacional. Este percentual revela o adequado ajuste do modelo, conforme parâmetro apresentado.

A equação estimada para o caso é:

$$\text{IIT} = 0,189 + 0,994\text{EO}$$

Em que: IIT = indicadores de impacto no trabalho; e EO = estresse ocupacional.

Nesse caso, percebe-se que, mantendo-se as demais variáveis constantes, a cada aumento de uma unidade no estresse ocupacional os indicadores de impacto no trabalho aumentam, em média, 0,994 unidades. A relação estabelece-se, portanto de, aproximadamente, 1 para 1, revelando a pertinência da repercussão do estresse nos indicadores de impacto no trabalho.

Finalmente, pode-se concluir que o estresse ocupacional impacta os níveis de indicadores de impacto no trabalho [ $F(1,191) = 337,149$ ;  $p < 0,000$ ]. Portanto, incrementos no estresse ocupacional levam a aumentos nos indicadores de impacto no trabalho. Para Lipp (2005), o estresse ocupacional traz consequências prejudiciais para as organizações, pois podem acarretar acidentes de trabalho e problemas interpessoais além de afetar negativamente a assiduidade, a rotatividade, as licenças, produtividade, entre outros, comprometendo o desempenho das organizações. Assim, a **Hipótese 2** deste estudo foi **confirmada**.

A seguir, apresenta-se validação dos pressupostos ligados a regressão: (a) linearidade, dada a existência de correlação de grande intensidade e significativa entre as variáveis dependente e independente; (b) normalidade dos resíduos, uma vez que o teste K-S resultou em  $p > 0,200$ ; (c) inexistência de autocorrelação dos resíduos, dado que o valor de Durbin Watson (1,331) encontra-se próximo de 2, conforme indicação de Pestana e Gagueiro (2000); (d) homocedasticidade dos resíduos, considerando que os pontos do gráfico de dispersão entre os resíduos e os valores preditos padronizados (Apêndice 2) mantêm uma amplitude aproximadamente constante em relação ao eixo horizontal. Nesse caso, não houve avaliação do pressuposto de multicolinearidade, dado que apenas uma variável independente foi considerada no modelo. Assim, todos os pressupostos ligados à regressão foram confirmados e seus resultados, portanto, são válidos para a população deste estudo.

## 6. CONCLUSÃO

Este estudo atingiu o objetivo geral que foi descrever e explicar as manifestações de estresse no trabalho dos servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais. A base teórica fundamentou-se no Modelo Teórico de Explicação do Estresse (Zille, 2005), por meio de uma pesquisa descritiva e explicativa, de abordagem quantitativa. Foram pesquisados 202 servidores dos 9 (nove) *campi* da instituição, dois deles localizados na cidade de Belo Horizonte e os demais no interior do estado.

Em relação à análise do estresse dos técnico-administrativos, identificou-se que 65,3%, ou 132, apresentaram quadros de estresse variando de leve/moderado (43,1%), intenso (16,3%) e muito intenso (5,9%). É importante ressaltar que os servidores com quadros de estresse intenso e muito intenso demandam certa preocupação por parte da instituição, uma vez que se encontram com suas capacidades psíquicas e orgânicas comprometidas, o que teria impacto no indivíduo e em sua interação com o trabalho.

Os sintomas mais significativos identificados foram nesta ordem: fadiga, ansiedade, angústia, irritabilidade e dor nos músculos do pescoço e ombro. Este resultado é coerente com o estudo de Lipp (1996) quando relata que os sintomas físicos mais presentes nos indivíduos com algum nível de estresse são: tensão muscular, hipertensão, hiperatividade. No âmbito psicológico, têm-se: ansiedade, angústia, alienação e dificuldade de concentração.

As fontes de tensão foram analisadas no âmbito do trabalho e do indivíduo. Os servidores técnico-administrativos que apresentaram algum nível de tensão totalizam 40,6% ou 82. A variação se deu de tensão moderada (36,6%) a tensão intensa (4%).

Dentre as fontes de tensão no trabalho, as mais importantes identificadas foram: “Necessidade de executar trabalho complexo”, “Grau de cobrança existente para que se realizem várias atividades ao mesmo tempo”, “Necessidade de fazer mais

com o mínimo de recursos” e “Carga horária de trabalho extensa”. Os resultados do estudo de Braga e Zille (2010) estão de acordo com os resultados deste estudo, uma vez que os autores apontaram que os fatores que merecem maior destaque na relação de tensão no trabalho foram: “Alto grau de cobrança na realização das atividades que muitas vezes precisam ser executadas ao mesmo tempo”, “Imposição da organização por resultados cada vez mais satisfatórios e rápidos”, “Ter os cronogramas constantemente apertados” e “Sobrecargas de diversas naturezas no contexto do trabalho”.

Os resultados deste estudo são coerentes ao estudo de Pego, Zille e Soares (2016), em um estudo sobre estresse ocupacional em servidoras técnicas-administrativas em instituição de ensino tecnológico, identificaram que as fontes de tensão prevalentes foram: prazos apertados para a realização das tarefas e execução de um trabalho complexo.

Verificou-se, também, que em todos os indicadores de *fonte de tensão no trabalho*, os servidores que apresentam manifestações de estresse são em número significativamente maior do que aqueles indivíduos que não apresentam estresse.

Em relação a *fontes de tensão do indivíduo*, os fatores que mais vêm afetando os indivíduos são: “Pensar ou ter que executar muitas atividades simultaneamente”, “Estilo de vida corrido”, e “Necessidade de assumir várias obrigações e, com isso, ter o dia todo tomado pelos compromissos”. Estes foram os indicadores mais frequentes nos indivíduos que apresentam algum nível de estresse.

De acordo com Simonton (1987), os indivíduos que normalmente são mais propensos a desenvolver quadros de estresse são aqueles que não conseguem relaxar, refazer-se de uma situação de tensão, passando em seguida a lidar com outras situações. Os indivíduos que conseguem descansar com frequência e possuem experiência profissional no exercício da função, pode contar com a cooperação dos colegas de trabalho, apresentou ausência de estresse, o que foi identificado no presente estudo.

Identificou-se que os indicadores de *impacto no trabalho* mais significantes na visão dos servidores técnico-administrativos foram: “Dificuldade de lembrar fatos relacionados ao trabalho que antes eram lembrados com naturalidade” e “Desmotivação para com o trabalho”. Estes indicadores importantes devem ser analisados, pois impactam diretamente a produtividade.

Em relação a *mecanismos de regulação* ou estratégias de *coping*, a atividade física é o mecanismo mais utilizado pelos técnicos como estratégia pessoal para minimizar os impactos das situações tensionantes no trabalho. Outras estratégias identificadas foram: “Encontrar a família e amigos” e “Praticar o controle emocional”. Conclui-se que se não houvesse tais mecanismos para minimizar as tensões, o nível de estresse poderia ser mais elevado para os sujeitos pesquisados.

Em termos explicativos, identificaram-se associação entre estresse e problemas de saúde apontados pelos indivíduos pesquisados. Ou seja, os indivíduos com algum problema de saúde têm maior propensão ao desenvolvimento de quadros de estresse ( $P < 0,025$ ). Em relação às variáveis demográficas e funcionais, não se identificou associação.

A análise de regressão realizada confirmou parcialmente a Hipótese 1 do estudo. Aumento nas fontes de tensão do indivíduo gera aumento nas manifestações de estresse ocupacional. Ainda sobre a Hipótese a relação do construto *mecanismo de regulação* e manifestação do estresse não foi confirmada.

A análise da relação entre o estresse e os *indicadores de impacto no trabalho* permite concluir que o estresse ocupacional impacta os níveis de indicadores no trabalho, significando que a elevação no estresse ocupacional leva ao aumento nos indicadores de impacto no trabalho, confirmando, assim, a Hipótese 2 do estudo.

Esta dissertação oferece como contribuição no âmbito acadêmico a ampliação dos estudos relacionados ao estresse ocupacional focado em servidores técnico-administrativos, que atuam em instituição acadêmica pública federal de nível superior.

Em relação à contribuição no âmbito institucional, destaca-se o aumento da compreensão dos níveis e fatores causadores do estresse ocupacional em servidores técnico-administrativos, bem como os efeitos na saúde e os impactos destes níveis de estresse no trabalho. Tal compreensão possibilita à instituição desenvolver estratégias e políticas para minimizar ou eliminar os fatores tensionantes desencadeadores do estresse.

Em adição a essas questões, ressalta-se que o estresse está associado a perdas tanto para o indivíduo quanto para a organização, o estudo mostrou diversos fatores estressores na visão dos técnico-administrativos que poderiam ser amenizados ou até mesmo eliminados caso tivessem espaço para discussão dentro da instituição. A organização poderá agir como, por exemplo, na melhoria da comunicação (que foi um problema muito citado pelos técnicos) e nas questões relacionadas à política institucional, onde o servidor tenha mais espaço para discussão, treinamento, melhores condições de trabalho, maior autonomia e participação, melhoria nas relações interpessoais, pois a mudança de atitude admite melhoria nas relações humanas tornando-as mais saudáveis, fundamentadas em valorização e análise de pessoas envolvidas.

No âmbito social, o estudo é relevante, uma vez que, conhecendo-se as fontes de tensão no trabalho, podem-se desenvolver estratégias para melhorar a qualidade de vida dos pesquisados no trabalho, na família e na sociedade, com isso, efetivando o nível de motivação laboral e refletindo diretamente em um melhor atendimento à sociedade em geral.

As limitações desta pesquisa podem ser vistas como possibilidade de estudos futuros uma vez que foi realizada apenas com servidores técnico-administrativos. Portanto, surge a possibilidade de se estudar os servidores que ocupam funções de gestão na instituição pesquisada, como também em outras instituições públicas de ensino superior.

## REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.** 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990.
- AMARAL, R. B.; MALBERGIER, A. A avaliação de instrumentos de detecção de problemas relacionados ao uso do álcool (CAGE) entre trabalhadores da Prefeitura do campus da Universidade de São Paulo (USP) – Campus Capital. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, São Paulo, v. 26, n. 3, p. 16-163, 09/04. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rdp/v26n3/a05v26n3.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2017.
- ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: Noções práticas.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. A evolução do conceito de coping: Uma revisão teórica. **Estudos em Psicologia**, 273-294, 1998.
- AREIAS, M. E. Q.; COMANDULE, A. Q. Qualidade de vida, estresse no trabalho e Síndrome de Burnout. In: VILARTA, R. *et al.* **Qualidade de vida e fadiga institucional.** Campinas: IPES Editorial, p. 183-202, 2006.
- ARROBA, T.; KIM, J. **Pressão no trabalho-stress: um guia de sobrevivência.** São Paulo: McGraw-Hill, 1988.
- BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. D. C. Estresse ocupacional na administração pública Brasileira: quais os fatores impactantes? **Revista de Administração Pública – RAP**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 3, p. 751-74, mai/Jun 2011.
- BARNETT, J. **An intruduction to urban desing.** New York: Harper & Row, 1982
- BAUMAN, Z. **Legisladores e intérpretes: sobre la modernidad, la posmodernidad y los intelectuales.** Buenos Aires: Universidade Nacional de Quilmes, 1997.
- BRASIL. IBGE. **O número de fumantes no país diminuiu nos últimos 25 anos,** 2017. Disponível em: <http://ibge.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2017.
- BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo? **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 1, p. 8-15, 2001.
- BRUZATTI, C. S.; LIMA, G. A. **Stress nas organizações: um estudo sobre as influências do stress no comportamento dos funcionários do centro de saúde de Pres. Bernardes – S. P. [Monografia de graduação]** Presidente Prudente – SP: UNIOESTE (Universidade do Oeste Paulista), 2008.
- CARVALHO SILVA, M. M. **Vida profissional e familiar: padrões de conflito e facilitação na gestão de múltiplos papéis (Dissertação de Mestrado)** – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto. Porto. 2007. 228 p.

CHANLAT, J. F. **Travail e santé mentale: théories du stresse et psychopathologie du travail.** Prevenir. France: Universite Grenoble II, Coopérative d'édition de la vie mutualiste. n. 20, premier semestre, 1990.

COHEN, A. **Multiple commitment in the workplace: an integrative approach.** Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2003. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=8xGZuHvgIV4Cepg=PA15ehl=pt>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional.** São Paulo: Atlas, 2008. p. 3-8.

COOPER, C. L.; SLOAN, S.; WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator: test sources of pressure in job.** England: Windsor, 1988.

COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e aplicações.** Belo Horizonte: Ergo, 2014.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida do executivo.** Rio de Janeiro: COP, 1987.

DOLAN, S. L.; **Estresse, Auto Estima, Saúde e Trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

DOLAN, S.; ARSENAULT, A. Job demands related cognitions and psychosomatic ailments. **Advances in Psychology**, v. 21, p. 265-282, 1984.

FERREIRA, L. R. C. O estress do enfermeiro: análise das publicações sobre o tema. **Rev. Ciênc. Méd.**, Campinas, v. 15, n. 3, p. 241-248, maio/jun., 2006.

FIELD, A. **Descobrendo a estatística usando o SPSS.** Trad. Lorí Viali. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. An analysis of coping in a middle-aged community sample. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 21, p. 219 – 239, 1980.

FONTES, A. P.; NERI, A. L.; YASSUDA, M. S. Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, auto eficácia e agência. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 30, n. 3, p. 620-633, 2010.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, L. R. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FREITAS, M. E. A metáfora da guerra e a violência no ambiente de trabalho. In: Carrieri, A. P.; Saraiva, A. A. (Org.). **Simbolismo organizacional no Brasil.** São Paulo: Atlas, 2007. v. 1. p. 277- 291.

FRENCH, W. L. **Organization development: theory, practice, research.** Texas: Business Publications, 1983.

GATCHEL, R. J.; BAUM, A. Mediadores biocomportamentais de stress e qualidade de vida em contextos ocupacionais. In: ROSSI, A. M.; QUICK, J. C.; PERREWÉ, P. L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009.

GAVIN, R. S. *et al.* Associação entre depressão, estresse, ansiedade e uso de álcool entre servidores públicos. SMAD, **Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drogas**, Ribeirão Preto, v. 11, n. 1, p. 29, mar. 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010

GONÇALVES, C. A., MEIRELLES, A. M. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

GONÇALVES, F. B. **Efeito de estresse laboral na tradução de textos técnico científicos**: percepção de profissionais e aprendizes. 2015, 226 p. Tese (Doutorado em estudos da linguagem) – Programa de Pós-graduação de letra, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

GOTO, A. K.; SOUZA, M. T. S.; LIMA JUNIOR, J. V. Um estudo sobre o estresse em profissionais da área de logística da indústria automobilística. **Revista Psicologia Política**, São Paulo, v. 9. n. 18, p. 291-311, dez. 2009.

HAIR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HANDY, C. **Deuses da administração**: como enfrentar as constantes mudanças da cultura empresarial. São Paulo: Saraiva, 1994.

KARASEK, R. *et al.* The job content questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. Educational Publishing Fundation. **Journal of Occupational Health Psychology**. v.3, n. 4, p. 322-355, 1998.

KARASEK, R. *et al.* **Psychosocial factors**: review of the empirical data among men. Philadelphia: Hanley & Belfus, Inc. *Occupational Medicine*, v. 15, n. 1, january-march, 2000.

KARASEK, R. & TORRES, T. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular. **Journal of Occupational Health Psychology**. v.1, n.1, p. 9-26, 1996.

KARASEK, R. A.; THEÖRELL T. **Healthy work-stress, productivity, and the reconstruction of working life**. Ed. Basic Books, Nova York, 1990.

KARASEK, R. A. Job Demand, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, p. 285-308, 1979.

KESSLER, R. C.; PRINCE, R. H.; WORTMAN, C. B. Social factors in psychopathology: Stress, social support and coping process. **Annual Review of Psychology**, v. 36, p. 531-572, 1985.

KILIMNIK, Z. M. (Orgs). **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 140-154.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer, 1984.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. In: Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association), 5, e Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 7. Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ISMA, 2005.

LEVI, Lennart. Sociedade, Stress e Doença – Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. In: III Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association), 3, e Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 5. Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ISMA, 2003.

LIMA, J. C. **Stress ocupacional dos trabalhadores da saúde**. Criciúma: UNESC, 2010.

LIMA, M. F. E. M.; LIMA-FILHO, D. O. Condições de trabalho e saúde do/a professor/a universitário/a. **Ciências & Cognição**, v. 14, n. 3, p. 062-082. 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT e Responsabilidade Social Empresarial-RSE**: um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas SER. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, M. E. N. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. (Org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas, São Paulo: Papyrus, 1996.

LIPP, M. E. N. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M. E. N. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. **Revista Psiquiatra Clinica**, v. 28, n. 6, p. 347-49, 2001.

LIPP, M. E. N. **Stress e o turbilhão da raiva**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. **Estudos de Psicologia**, v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

- LOPES SILVA, S.; ZILLE, L. P. **Estresse Ocupacional em Professores**: estudo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2015.
- MAFRA, A. P. S.; ZILLE, L. P. Analisando o Estresse Ocupacional em Gestoras que Atuam no Comércio Varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES NACIONAIS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 39., 2015. Belo Horizonte. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2015.
- MARQUES, A. L.; BORGES, R.; REIS, I. do C. Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 50, n. 1, 2016.
- MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MARTINS, K. Y. N. **Estresse no trabalho em técnico-administrativos universitários**. Universidade Federal da Paraíba, Campo Grande, 2011. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/530/1/PDF%20-%20Ketinlly%20Yasmyne%20Nascimento%20Martins.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2016.
- MOLINA, O. F. **Estresse no cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1996.
- MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho**: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Relatório de pesquisa – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1994.
- PAIVA, K. C. M.; COUTO, J. H. Qualidade de vida e estresse gerencial “pós-choque de gestão”: o caso da Copasa-MG. **RAP**, Rio de Janeiro, v 6, n. 42, nov. /dez. 2008.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.
- PEGO, Z.O, PEREIRA, L.Z, SOARES, M.G. O estresse ocupacional em servidoras técnicas-administrativas. **Revista Alcance** – Eletrônica – vol. 23 – n. 2 – abr./jun. 2016.
- PEREIRA DA SILVA, S. F. P.; COLTRE, S. M. O nível de estresse dos docentes da área da saúde em uma instituição de ensino superior privada no oeste do Paraná. In: **Colóquio Internacional sobre gestão 269 universitárias na América do Sul**, 2009. Florianópolis, 2009.
- PEREIRA, E.F. **Sentidos do trabalho para servidores públicos federais afastados do ambiente laboral por estresse**. 2014. 206 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementariedade do SPSS**. 2 ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2000.

PIZZATO, M. I. G. Estratégias de Coping. In: CHAMON, E. M. Q. O. (org.). **Gestão de Organizações Públicas e Privadas: uma abordagem interdisciplinar**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007, p. 141-152.

QUICK, J. C. *et al.* **Preventative stress management in organizations**. Washington, DC: American Psychological Association, 1997.

REGEHR, C.; HEMSWORTH, D.; HILL, J. Individual Predictors of Posttraumatic Distress: A structural Equation Model. **Canadian Journal of Psychiatry**, v. 46, n. 2, p. 156-161, 2001.

REZENDE, F. S. **S.O.S. Polícia!** Estresse no trabalho: estudo no centro integrado de comunicações operacionais (atendimento de urgência 190) da Polícia Militar de Minas Gerais na região metropolitana de Belo Horizonte.: 123 f. (Dissertação de Mestrado) – CEPEAD/UFMG. Belo Horizonte. 2010.

RIO, P. P. **O fascínio do stress**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

ROSH, P. J. O comportamento tipo “A” propenso a problemas coronarianos, stress no trabalho e doença cardíaca. In ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

SADIR, M. A.; BIGNOTTO, M. M.; LIPP, M. E. N. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**, Ribeirão Preto, SP, v. 20, n. 45, abr. 2010.

SANT’ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. Relações entre qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional: perspectivas teóricas. In: SANT’ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.). **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

SANTOS DA SILVA, J. *et al.* Estresse dos Servidores de uma Instituição Federal de Ensino Superior. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU, 2014, 14. Florianópolis, **Anais...** Santa Catarina: CIGE, 2014.

SANTOS, C. C. ZILLE, L. P. **Estresse Ocupacional: estudo com profissionais de enfermagem de um hospital universitário no estrado de Minas Gerais**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2015.

SANTOS, G. G. dos. Gênero, carreiras e a relação entre o trabalho e a família: uma perspectiva de gestão. **e-cadernos ces**, n. 01, 2008. Disponível em: <<http://eces.revues.org/118>>. Acesso em: 05 de out. 2016. DOI: 10.4000/eces.118

SEIDL, E. M. F.; TRÓCCOLI, B. T.; ZANNON, C. M. L. C. Análise fatorial de uma medida de estratégias de enfrentamento. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 17, p. 225- 234, 2001.

SELYE, H. **A syndrome produced by diverse nocuous agents**. Nature, v. 138, n. 32, 1936.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. São Paulo: IBRASA, 1956.

SELYE, H. **Stress without distress**. Filadélfia: Lippincott, 1974.

SIMONTON, C. *et al.* Com a vida de novo: abordagem de autoajuda para pacientes com câncer. São Paulo: Summus, 1987.

TAMAYO, A. Impactos dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. **RAC Eletrônico**, v. 1, n. 2, p. 20-33, 2007. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/periodicos/arq\\_pdf/a\\_633.pdf](http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_633.pdf)>. Acesso em: 2 set. 2013.

TANURE, B.; CARVALHO NETO, A.; ANDRADE, J. O. Fontes de tensão no olimpo empresarial brasileiro: tempo de menos, mudanças e sobrecarga demais, muito orgulho e o peso do teatro corporativo. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES NACIONAIS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 31, 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

THAYER, L. O. **Princípios de comunicação na administração**: comunicação e sistemas de comunicação na organização da administração e relações internas. Ed. 1. São Paulo: Ed Atlas. 1972.

TRAVERS, C. J.; COOPER, C. L. Mental health, job satisfaction and occupational stress among UK teachers. **Work & Stress**, v. 7, n. 3, p. 203-219, 1993.

VANDERLEY, L. G.; XIMENES, L. C. As facetas da personalidade no entrelinhamento do estresse ocupacional dos docentes do curso de Administração. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES NACIONAIS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

VELOSO, H. M.; PIMENTA, S. M. Fontes de pressão e as novas configurações do trabalho: uma discussão sobre os modelos de análise do estresse ocupacional frente a realidade bancária. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES NACIONAIS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 28, 2004 Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004.

VERGARA, S. C. **Projeto e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas Editora, 2003.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VIANA, B. E. J; GALVÃO, C. G; PACHÚ, O. C; PEIXOTO, M. R. S. M. Sintomas Relacionados ao Estresse em Técnicos Administrativos de uma Instituição Pública. In: CIEH, v. 2, n. 1. **Anais...** Campina Grande: CIEH, 2015.

WESTMAN, M. A transferência do stress e da tensão na família e no local de trabalho: uma perspectiva teórica. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2008.

XAVIER, R. S. **O estresse e a qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso da Televisão Santa Cruz – Itabuna, Bahia, 2008.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZAKIR, S. **Enfrentamento e percepção de controlabilidade pessoal e situacional nas reações de stress**. Tese de doutorado não publicada. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2001.

ZANELLI, J. C. Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas. **Estudos da Psicologia**, n. 7, p. 79-88, 2002.

ZANETTE, L. Y. *et al.* Perceived predation risk reduces the number of offspring songbirds produce per year. **Science**, v. 334, n. 6061, p. 1398-1401, 2011.

ZEM-MASCARENHAS, S. H.; CASSIANI, S. H. B. Desenvolvimento e avaliação de um software educacional para o ensino de enfermagem pediátrica. **Rev. Latino-am. Enfermagem**, v. 9, n. 3, p. 13-18, 2001.

ZILLE, L. P. *et al.* Tensões no trabalho e a realidade dos gestores brasileiros. In: BARBOSA, A. C. Q.; SILVA, J. R. (Orgs.) **Desafios econômicos e gerenciais das relações luso-brasileiras**: uma década em perspectiva. Lisboa: Edições Colibri, 2013.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005.307 f. Tese (Doutorado em Administração) – Centro de Pós Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2005.

ZILLE, L. P. O estresse e os impactos no trabalho na função gerencial: buscando as interfaces da realidade brasileira e portuguesa. In: BARBOSA, A. C. Q.; SILVA, J. R. (Orgs.) **Economia, Gestão e Saúde**. Lisboa: Edições Colibri, 2011.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D. A função gerencial em foco: estudo em instituição financeira de grande porte com aplicação do modelo teórico explicativo do estresse ocupacional em gerentes (MTEG). In: HELAL, H. D.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L. C. **Gestão de pessoas e competências**: teoria e pesquisa. Curitiba: Juruá Editora, 2008.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES NACIONAIS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 34, 2010, rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**, v. 10, n. 21, p. 175-196, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273520258008>>. Acesso em: 02 junho 2017.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; ZILLE, G. P. Estresse ocupacional: como os gestores brasileiros estão respondendo às transformações na função gerencial. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.) **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**, Rio de Janeiro: CAMPUS, 2011.

ZILLE, L. P.; VIANA, E. P. G. Estresse no Trabalho: Estudo com Mulheres Gerentes em Instituição Bancária Privada. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES NACIONAIS DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 40., 2016. Costa do Saúpe. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2016.

## ANEXO

### ANEXO A: QUESTIONÁRIO E TERMO DE ESCLARECIMENTO SOBRE A PESQUISA

#### CENTRO UNIVERSITÁRIO NOVOS HORIZONTES CURSO DE MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO

Este questionário é baseado no Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG), elaborado por Zille<sup>2</sup> (2005) e adaptado em termos monológicos para esta pesquisa, tendo por objetivo obter dados para estudar o estresse ocupacional em profissionais técnico-administrativos que atuam em uma instituição de ensino superior em Belo Horizonte - Minas Gerais.

O estudo não levará em conta informações individuais, e sim globais, sobre a amostra pesquisada. A sua colaboração é muito importante para que se possa entender melhor o estresse no trabalho de profissionais que atuam na área administrativa de uma IES, contribuindo, assim, para estudos científicos que possam servir de referência para aplicação nas instituições.

Para as suas respostas, considere o que vem ocorrendo com você nos últimos três meses.

Marque as respostas com a maior precisão possível.

Agradecemos a sua valiosa contribuição para o aprofundamento dos estudos na área pesquisada.

Isabel Cristina de Oliveira Alves  
Mestranda do Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro  
Universitário Unihorizontes/ Belo Horizonte MG.

*Dr. Luciano Zille Pereira, Orientador*  
*Professor Titular e Pesquisador do Programa de Mestrado Acadêmico*  
Centro Universitário Unihorizontes/ Belo Horizonte MG.

---

<sup>2</sup> ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para abordagem do estresse ocupacional em gerente**: estudos em organizações brasileiras de diversos setores. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 2005 (Tese de Doutorado).

**PARTE A**

Marque com "X" de acordo com cada situação específica e nas demais questões complete conforme solicitado:

**1. Sexo:**

1 ( ) Masculino

2 ( ) Feminino

**2. Idade:**

1 ( ) 18 a 25 anos

2 ( ) 26 a 35 anos

3 ( ) 36 a 45 anos

4 ( ) 46 a 55 anos

5 ( ) 56 a 65 anos

6 ( ) Mais de 65 anos

**3. Estado civil:**

1 ( ) Casado/Vive com cônjuge

2 ( ) Solteiro

3 ( ) Viúvo

4 ( ) Outros

**4. Data de resposta ao questionário:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**5. Em qual função/cargo você atua dentro desta instituição:**

1 ( ) Administrador

2 ( ) Analista de TI

3 ( ) Assistente em Administração

4 ( ) Assistente Social

5 ( ) Auditor

6 ( ) Auxiliar de Artes Gráficas

7 ( ) Bibliotecário-Documentalista

8 ( ) Contador

9 ( ) Desenhista Projetista

10 ( ) Desenhista Téc. Especializado

11 ( ) Diagramador

12 ( ) Diretor de Produção

13 ( ) Enfermeiro – Área

14 ( ) Eng. De Segurança do Trabalho

15 ( ) Engenheiro

16 ( ) Estatístico

17 ( ) Fisioterapeuta

18 ( ) Jornalista

19 ( ) Médico

20 ( ) Nutricionista – Habilitação

- 21 ( ) Odontólogo
  - 22 ( ) Pedagogo
  - 23 ( ) Pedreiro
  - 24 ( ) Programador Visual
  - 25 ( ) Psicólogo
  - 26 ( ) Químico
  - 27 ( ) Revisor de Textos
  - 28 ( ) Secretário Executivo
  - 29 ( ) Téc. Em Assuntos Educacionais
  - 30 ( ) Téc. em Segurança do Trabalho
  - 31 ( ) Téc. Laboratório
  - 32 ( ) Técnico de TI
  - 33 ( ) Técnico em Arquivo
  - 34 ( ) Técnico em Artes Gráficas
  - 35 ( ) Técnico em Audiovisual
  - 36 ( ) Técnico em Contabilidade
  - 37 ( ) Técnico em Edificações
  - 38 ( ) Técnico em Eletricidade
  - 39 ( ) Técnico em Eletrotécnica
  - 40 ( ) Técnico em Enfermagem
  - 41 ( ) Técnico em Mecânica
  - 42 ( ) Técnico em Secretariado
  - 43 ( ) Técnico em Telecomunicação
  - 44 ( ) Tecnólogo – Formação
  - 45 ( ) Tradutor e Intérprete de Linguagem de Sinais
  - 46 ( ) Vigilante
  - 47 ( ) Outro (Especificar na linha abaixo).
- 

**6. Há quanto tempo você atua nesta função nesta instituição?**

- 1 ( ) Menos de 1 ano
- 2 ( ) De 1 a 5 anos
- 3 ( ) De 6 a 10 anos
- 4 ( ) De 11 a 15 anos
- 5 ( ) Mais de 15 anos.

**7. Em qual campus da instituição você trabalha? (Se a área não foi relacionada, favor incluir no espaço específico para essa informação).**

- 1 ( ) Campus 1 Belo Horizonte
- 2 ( ) Campus 2 Belo Horizonte
- 3 ( ) Campus Divinópolis
- 4 ( ) Campus Curvelo

- 5 ( ) Campus Nepomuceno
  - 6 ( ) Campus Leopoldina
  - 7 ( ) Campus Araxá
  - 8 ( ) Campus Contagem
- 

**8. Nesta instituição, qual é a sua jornada de trabalho semanal?**

- 1 ( ) 30 horas (equivalente a 6 horas por dia)
  - 2 ( ) 40 horas (equivalente a 8 horas por dia)
  - 3 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo
- 

**9. Além desta instituição você trabalha em outro local em funções relacionadas ao seu cargo/função?**

- 1 ( ) Sim.
- 2 ( ) Não.

**Se sim, quantas horas semanais no total você trabalha?**

\_\_\_\_\_ horas semanais.

**10. Nesta questão, marque o nível educacional mais elevado (marcar somente um nível).**

- 1 ( ) Ensino médio incompleto
- 2 ( ) Ensino médio completo
- 3 ( ) Graduação incompleta
- 4 ( ) Graduação completa
- 5 ( ) Especialização incompleta
- 6 ( ) Especialização completa
- 7 ( ) Mestrado incompleto
- 8 ( ) Mestrado completo
- 9 ( ) Doutorado incompleto
- 10 ( ) Doutorado completo

**11. Você fuma?**

- 1 ( ) Sim
- 2 ( ) Não

**12. Se sim, com que frequência tem fumado?**

- 1 ( ) Mais que de costume.
- 2 ( ) O mesmo que de costume.
- 3 ( ) Menos que de costume.

**13. Você consome bebida alcoólica?**

- 1 ( ) Sim
- 2 ( ) Não

**14.. Se sim, quantas unidades você toma por semana em média?**

(1 unidade = uma taça de vinho, uma caneca de chope, uma garrafa de cerveja ou uma dose de destilados)

- 1 ( ) 1 a 5 unidades.
- 2 ( ) 6 a 15 unidades.
- 3 ( ) 16 a 35 unidades.
- 4 ( ) Mais de 35 unidades.

**15. Nos últimas três meses, com que frequência você tem bebido? (Só responder esta questão se você marcou "sim" na questão 15)**

- 1 ( ) Mais que de costume.
- 2 ( ) O mesmo que de costume.
- 3 ( ) Menos que de costume.

**16. Você tem algum problema relacionado à sua saúde?**

- 1 ( ) Não.
- 2 ( ) Sim.

**Qual (is)? (Marcar mais de uma alternativa se for o caso)**

- 1 ( ) Hipertensão
  - 2 ( ) Gastrite
  - 3 ( ) Úlcera
  - 4 ( ) Problemas ligados a tireoide
  - 5 ( ) Diabetes
  - 6 ( ) Depressão
  - 7 ( ) Problemas alérgicos
  - 8 ( ) Colite
  - 9 ( ) Doenças cardíacas
  - 10 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo
- 

**17. Você já foi acometido por infarto cardíaco?** (Se sim, informar da forma mais precisa possível a sua ocorrência).

- 1 ( ) Sim. Com que idade? \_\_\_\_\_ anos;  
Há quanto tempo? \_\_\_\_\_ anos e \_\_\_\_\_ meses.
- 2 ( ) Não.

**18. Você pratica algum *hobbie*?**

- 1 ( ) Não.
- 2 ( ) Sim

**Qual(is)? (Marcar mais de uma alternativa se for o caso)**

- 1( ) Atividade física (caminhada, corrida, musculação, academia, bicicleta, lutas, etc.)
- 2( ) Ouvir música ou cantar
- 3( ) Yoga ou meditação
- 4( ) Cozinhar
- 5( ) Dançar
- 6( ) Ler ou estudar
- 7( ) Artesanato
- 8( ) Jardinagem

9 ( ) Assistir TV ou cinema

10 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo

## **PARTE B**

**Favor responder a esta parte do questionário assinalando com um “X” o número correspondente, de acordo com as alternativas constantes do quadro à direita, tendo como referência o que você efetivamente vem sentindo nos últimos três meses.**

<b>Como estou me sentindo nos últimos três meses?</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Algumas vezes</b>	<b>Frequente</b>	<b>Muito frequente</b>
1. Nervosismo acentuado.	1	2	3	4	5
2. Ansiedade (sensação de vazio, lacuna, hiato entre o agora e o futuro, associado a medo/apreensão em relação ao futuro).	1	2	3	4	5
3. Ímpetos de raiva.	1	2	3	4	5
4. Angústia (aflição, sensação de impotência diante de problemas que o afligem – problemas de qualquer natureza).	1	2	3	4	5
5. Fadiga (baixo nível de energia, sentir o corpo um “bagaço”, sentir-se cansado precocemente ao longo do dia, sonolência).	1	2	3	4	5
6. Irritabilidade fácil (irritação sem motivos aparentes).	1	2	3	4	5
7. Períodos de depressão (tristeza, apatia, isolamento, falta de energia).	1	2	3	4	5
8. Dor de cabeça por tensão.	1	2	3	4	5
9. Insônia (dificuldade de conseguir dormir, sono entrecortado, acordar de madrugada e ter dificuldades em dormir de novo).	1	2	3	4	5
10. Dor nos músculos do pescoço e ombros.	1	2	3	4	5
11. Dor discreta no peito sob tensão.	1	2	3	4	5
12. Palpitações (sentir o coração <u>bater forte</u> em alguns momentos).	1	2	3	4	5
13. Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais.	1	2	3	4	5
14. Nó na garganta (sensação de sufocamento).	1	2	3	4	5
15. Tontura, vertigem.	1	2	3	4	5
16. Falta ou excesso de apetite.	1	2	3	4	5
17. Perda e/ou oscilação do senso de humor.	1	2	3	4	5
18. Uso de cigarros para aliviar a tensão.	1	2	3	4	5
19. Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão.	1	2	3	4	5
20. Pânico - sensação de estar fora de si e/ou do mundo; medo de perder o	1	2	3	4	5

controle das situações, podendo acarretar <u>alguns dos seguintes sintomas</u> : palpitação, sensação de falta de ar e de sufocação, dor no peito, náuseas, tontura, sensação de desmaio, formigamento nos dedos, ondas de frio ou calor, boca seca.					
<b>B2</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Algumas vezes</b>	<b>Frequente</b>	<b>Muito frequente</b>
1. Levar a vida de forma muito corrida, realizando cada vez mais trabalho em menos tempo.	1	2	3	4	5
2. Pensar e/ou realizar frequentemente duas ou mais coisas ao mesmo tempo, com dificuldade de concluí-las.	1	2	3	4	5
3. Não conseguir desligar-se do trabalho.	1	2	3	4	5
4. Ter que fazer atividades de trabalho bem acima da capacidade técnica e/ou atividades de aprendizado recente, das quais ainda não tem domínio pleno.	1	2	3	4	5
5. Ter o dia muito tomado com uma série de compromissos assumidos, com pouco ou nenhum tempo livre.	1	2	3	4	5
6. Ter os horários de descanso (após expediente, feriados e finais de semana) tomados pelo trabalho.	1	2	3	4	5
<b>B3</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Algumas vezes</b>	<b>Frequente</b>	<b>Muito frequente</b>
1. Dificuldade de lembrar fatos recentes relacionados ao trabalho que anteriormente eram facilmente lembrados.	1	2	3	4	5
2. Fuga das responsabilidades de trabalho antes assumidas de forma natural.	1	2	3	4	5
3. Desejo de trocar de emprego com frequência.	1	2	3	4	5
4. Estar sentindo uma desmotivação importante com o trabalho.	1	2	3	4	5
5. Perder o controle sobre os eventos da vida (trabalho, família, relacionamentos, entre outros).	1	2	3	4	5
6. Excessivo desgaste nos relacionamentos interpessoais, no trabalho ou fora dele.	1	2	3	4	5
7. Dificuldade de concentração no trabalho.	1	2	3	4	5
8. Diminuição da eficácia no trabalho.	1	2	3	4	5
9. Queda na produtividade.	1	2	3	4	5

**B4. Marque até três estratégias pessoais que você utiliza para reduzir o impacto de situações tensionantes/ estressantes no seu ambiente de trabalho.**

- 1 ( ) Atividade física (caminhada, corrida, musculação, academia, bicicleta, lutas, etc.)
- 2 ( ) Praticar o controle emocional (pensar antes de agir, respirar fundo, manter a calma)
- 3 ( ) Encontrar família e amigos
- 4 ( ) Planejar e organizar o trabalho
- 5 ( ) Viajar, passear
- 6 ( ) Realizar pausas no trabalho para tomar uma água ou café, por exemplo
- 7 ( ) Prática religiosa e de fé (rezar ou orar, ir a missa ou culto, etc.)
- 8 ( ) Manter o bom humor
- 9 ( ) Não levar trabalho para casa
- 10 ( ) Ler, estudar, desenhar ou escrever
- 11 ( ) Procurar manter boas relações interpessoais no trabalho
- 12 ( ) Realizar terapia
- 13 ( ) Buscar trabalhar em equipe
- 14 ( ) Manter a concentração e o foco
- 15 ( ) Diálogo e conversar sobre as dificuldades com alguém
- 16 ( ) Ouvir música
- 17 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo
- 

**PARTE C**

Favor responder a esta parte do questionário assinalando com um “X” o número correspondente, de acordo com as alternativas constantes no quadro a seguir, tendo como referência o que você efetivamente sente em relação ao seu contexto de trabalho nos últimos três meses.

Aspectos relacionados ao meu trabalho	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente	Muito frequente
1. Executo um trabalho complexo, e o mesmo me deixa desgastado/muito cansado.	1	2	3	4	5
2. O trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, o que gera em mim tensão excessiva.	1	2	3	4	5

3. É normal que as instituições queiram fazer mais com o mínimo, porém nesta instituição esta situação é muito exagerada.	1	2	3	4	5
4. Grande parte das decisões relacionadas ao meu trabalho é tomada sem a minha participação, o que causa em mim desgaste excessivo.	1	2	3	4	5
5. Conviver com “espalha-brasas” (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
6. No desenvolvimento do meu trabalho, sofro pressão excessiva em seus diversos aspectos.	1	2	3	4	5
<b>Aspectos relacionados ao meu trabalho</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Algumas vezes</b>	<b>Frequente</b>	<b>Muito frequente</b>
7. Tenho experimentado nesta instituição situações de inibição da liberdade no exercício das minhas atividades.	1	2	3	4	5
8. Nesta instituição existe prática recorrente de isolar, perseguir pessoas que eventualmente sejam consideradas funcionalmente inadequadas (assédio moral).	1	2	3	4	5
9. Há situações em que se procura manter as pessoas num clima de insegurança e medo.	1	2	3	4	5
10. Há situações de prática de humilhação, explícita ou implícita, nesta instituição.	1	2	3	4	5
11. Há situações de desrespeito humano nesta instituição.	1	2	3	4	5
12. Para atingir os resultados que a instituição exige, muitas vezes, defronto-me com situações em que há orientações superiores, explícitas ou implícitas, para agir fora do que considero eticamente correto.	1	2	3	4	5
13. O número excessivo de horas de trabalho é considerado por mim como uma importante fonte de tensão e/ou sensação de desgaste.	1	2	3	4	5
14. As minhas atividades nesta instituição geram uma excessiva carga de trabalho, o que, de certa forma, está ultrapassando os meus limites e gerando significativa fonte de tensão para mim.	1	2	3	4	5

**15. Marque até três outros fatores causadores de tensão excessiva que você acredita haver na organização na qual você trabalha.**

- 1 ( ) Diretoria despreparada para o cargo
- 2 ( ) Falta de organização e planejamento do trabalho
- 3 ( ) Relacionamentos interpessoais de má qualidade (falta respeito, compreensão)
- 4 ( ) Questões políticas e de poder
- 5 ( ) Comunicação ineficiente (os objetivos não são claros)
- 6 ( ) Excesso de trabalho e prazos curtos
- 7 ( ) Falta de equipamentos e materiais necessários ao trabalho
- 8 ( ) Falta de qualificação profissional
- 9 ( ) Excesso de barulho
- 10 ( ) Excesso de calor
- 11 ( ) Falta de espírito de equipe
- 12 ( ) Falta de diálogo
- 13 ( ) Falta de incentivo salarial e de perspectiva de carreira
- 14 ( ) Falta de pessoal
- 15 ( ) Falta de valorização das pessoas
- 16 ( ) Falta de autonomia e participação nas decisões
- 17 ( ) Favorecimento de algumas pessoas
- 18 ( ) Falta de recursos financeiros
- 19 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo

---

**16. Marque os três itens mais importantes para que o ambiente nesta instituição seja menos tenso e estressante para seus trabalhadores.**

- 1 ( ) Diretoria mais preparada para o cargo
- 2 ( ) Organização e planejamento do trabalho
- 3 ( ) Melhoria nos relacionamentos interpessoais (mais respeito, compreensão)
- 4 ( ) Maior transparência nas decisões
- 5 ( ) Melhorar a comunicação e deixar os objetivos claros para todos
- 6 ( ) Melhor distribuição do trabalho entre as pessoas e os setores
- 7 ( ) Oferecimento de equipamentos e materiais necessários ao trabalho
- 8 ( ) Melhoria da qualificação profissional das pessoas
- 9 ( ) Diminuição do barulho
- 10 ( ) Diminuição do calor e maior ventilação
- 11 ( ) Promover o espírito de equipe

- 12 ( ) Promover o diálogo entre as pessoas para solução dos problemas
  - 13 ( ) Promover incentivos salariais e de perspectiva de carreira
  - 14 ( ) Aumentar o quantitativo de pessoal
  - 15 ( ) Valorização das pessoas
  - 16 ( ) Gestão participativa (participação das pessoas nas decisões)
  - 17 ( ) Tratamento igualitário para todos
  - 18 ( ) Maior disponibilidade de recursos financeiros
  - 19 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo
- 

**17. Marque o que você considera como os três itens mais difíceis na realidade atual desta instituição para reduzir o nível de tensão?**

- 1 ( ) Diretoria despreparada para o cargo
  - 2 ( ) Falta de organização e planejamento do trabalho
  - 3 ( ) Relacionamentos interpessoais de má qualidade (falta respeito, compreensão)
  - 4 ( ) Questões políticas e de poder
  - 5 ( ) Comunicação ineficiente (os objetivos não são claros)
  - 6 ( ) Excesso de trabalho e prazos curtos
  - 7 ( ) Falta de equipamentos e materiais necessários ao trabalho
  - 8 ( ) Falta de qualificação profissional
  - 9 ( ) Excesso de barulho
  - 10 ( ) Excesso de calor
  - 11 ( ) Falta de espírito de equipe
  - 12 ( ) Falta de diálogo
  - 13 ( ) Falta de incentivo salarial e de perspectiva de carreira
  - 14 ( ) Falta de pessoal
  - 15 ( ) Falta de valorização das pessoas
  - 16 ( ) Falta de autonomia e participação nas decisões
  - 17 ( ) Favorecimento de algumas pessoas
  - 18 ( ) Maior disponibilidade de recursos financeiros
  - 19 ( ) Outro. Especificar na linha abaixo
-

**PARTE D**

Favor responder a esta parte do questionário assinalando com um “X” no espaço correspondente de acordo com as alternativas constantes em cada questão, tendo como referência a sua realidade atual do trabalho.

**1. Como você considera a sua experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho, como redutor do seu nível de tensão excessiva?**

- 1 ( ) Muito relevante.
- 2 ( ) Relevante
- 3 ( ) Alguma relevância
- 4 ( ) Pouco relevante.
- 5 ( ) Muito irrelevante

**2. Como você avalia a possibilidade de descansar, de forma regular, nos feriados e em finais de semana?**

- 1 ( ) É sempre possível.
- 2 ( ) Na maioria das vezes é possível.
- 3 ( ) Algumas vezes é possível.
- 4 ( ) Raramente é possível.
- 5 ( ) Nunca é possível.

**3. Como você avalia a possibilidade de gozar as suas férias regularmente?**

- 1 ( ) É sempre possível.
- 2 ( ) Na maioria das vezes é possível.
- 3 ( ) Algumas vezes é possível.
- 4 ( ) Raramente é possível.
- 5 ( ) Nunca é possível.

**4. Você realiza programa de exercício físico planejado/orientado(pelo menos 30 a 40 minutos de exercícios, corrida, caminhada, etc, três ou mais vezes por semana)?**

- 1 ( ) Sempre
- 2 ( ) Na maioria das vezes.
- 3 ( ) Algumas vezes.
- 4 ( ) Raramente.
- 5 ( ) Nunca.

**5. Você encontra tempo para relaxar/descansar?**

- 1 ( ) Sempre .
- 2 ( ) Na maioria das vezes.
- 3 ( ) Algumas vezes.
- 4 ( ) Raramente.
- 5 ( ) Nunca.

**6. Como você avalia a possibilidade de canal aberto na instituição para discussão das situações de dificuldades e tensão?**

- 1 (  ) É sempre possível.
- 2 (  ) Na maioria das vezes é possível.
- 3 (  ) Algumas vezes é possível.
- 4 (  ) Raramente é possível.
- 5 (  ) Nunca é possível.

**7. Como você avalia a cooperação entre os pares (colegas de trabalho)?**

- 1 (  ) É sempre possível.
- 2 (  ) Na maioria das vezes é possível.
- 3 (  ) Algumas vezes é possível.
- 4 (  ) Raramente é possível.
- 5 (  ) Nunca é possível.

Agradeço a sua colaboração

Isabel Cristina de Oliveira Alves  
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário  
Unihorizontes

## APÊNDICES

### APÊNDICE A: DETALHADO DE PESSOAL, POR CAMPUS.

Quadro 2 - Quadro detalhado de pessoal por campus

(Continua...)

Campus	Cargo	Quantitativo
<b>Belo Horizonte 1</b>	Administrador	25
	Analista de TI	16
	Arquiteto e Urbanista	3
	Arquivista	2
	Assistente em Administração	51
	Assistente social	7
	Auditor	1
	Auxiliar de artes gráficas	2
	Bibliotecário - documentalista	9
	Contador	13
	Desenhista Téc. especializado	1
	Desenhista projetista	2
	Diagramador	2
	Diretor de produção	1
	Enfermeiro	2
	Engenheiro de segurança do trabalho	1
	Engenheiro	11
	Estatístico	3
	Fisioterapeuta	1
	Impressor	1
	Jornalista	7
	Médico	4
	Nutricionista	3
	Odontólogo	5
	Pedagogo	6
	Programador visual	5
	Psicólogo	4
	Secretário executivo	6
	Técnico de TI	17
	Técnico em segurança do trabalho	2

(Continua...)

<b>Campus</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Belo Horizonte 1</b>	Técnico em telecomunicações	1
	Técnico de laboratório	28
	Técnico em arquivo	5
	Técnico em artes gráficas	1
	Técnico em assuntos educacionais	10
	Técnico em audiovisual	2
	Técnico em contabilidade	10
	Técnico em edificações	1
	Técnico em eletricidade	1
	Técnico em eletrotécnica	2
	Técnico em enfermagem	1
	Técnico em secretariado	1
	Tecnólogo	14
<b>TOTAL</b>		<b>290</b>
<b>Belo Horizonte 2</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Analista de sistemas	1
	Assistente em administração	34
	Bibliotecário	2
	Engenheiro mecânico	1
	Psicólogo	2
	Revisor de textos	1
	Secretário executivo	1
	Técnico de TI	1
	Técnico em arquivo	1
	Técnico em artes gráficas	1
	Técnico em assuntos educacionais	8
	Técnico em mecânica	1
	Técnico em secretariado	2
	Vigilante	2
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>
<b>Divinópolis</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	9
	Assistente social	1

(Continua...)

<b>Divinópolis</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Bibliotecário – documentalista	2
	Nutricionista	1
	Odontólogo	1
	Pedagogo	2
	Psicólogo	1
	Técnico de TI	1
	Técnico de laboratório	3
	Técnico em contabilidade	2
	Técnico em enfermagem	1
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>
<b>Contagem</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	5
	Bibliotecário - documentalista	2
	Pedagogo	1
	Psicólogo	1
	Técnico de TI	1
	Técnico de laboratório	2
	Técnico em contabilidade	1
	Técnico em secretariado	1
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>
<b>Araxá</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Assistente em administração	2
	Assistente social	1
	Auditor	1
	Bibliotecário - documentalista	1
	Jornalista	1
	Médico	1
	Nutricionista	1
	Odontólogo	1
	Pedagogo	2
	Psicólogo	1
	Revisor de textos	1
	Técnico de TI	1
	Técnico de laboratório	3

(Continua...)

<b>Araxá</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Técnico em contabilidade	1
	Técnico em secretariado	3
	Vigilantes	2
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>
<b>Nepomuceno</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	7
	Assistente social	1
	Bibliotecário - documentalista	2
	Pedagogo	1
	Psicólogo	1
	Técnico de TI	1
	Técnico de laboratório	3
	Técnico em assuntos educacionais	1
	Técnico em secretariado	2
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>
<b>Curvelo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	4
	Assistente social	1
	Bibliotecário - documentalista	2
	Nutricionista	1
	Pedagogo	1
	Técnico de TI	1
	Técnico de laboratório	2
	Técnico em contabilidade	1
	Técnico em enfermagem	1
	Técnico em secretariado	2
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>
<b>Leopoldina</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	4
	Assistente social	1
	Bibliotecário - documentalista	2
	Médico	2
	Pedagogo	1
	Psicólogo	1

(Conclusão)

<b>Leopoldina</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Técnico de TI	1
	Técnico de laboratório	6
	Técnico em assuntos educacionais	1
	Técnico em audiovisual	1
	Técnico em contabilidade	2
	Técnico em secretariado	3
	Vigilante	6
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>
<b>Timóteo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	9
	Assistente social	1
	Bibliotecário - documentalista	2
	Contador	1
	Psicólogo	1
	Técnico em telecomunicações	1
	Técnico em laboratório	5
	Técnico em assuntos educacionais	1
	Técnico em contabilidade	1
	Técnico em enfermagem	1
	Vigilante	1
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>
<b>Varginha</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Administrador	1
	Assistente em administração	8
	Assistente social	1
	Bibliotecário - documentalista	2
	Nutricionista	1
	Pedagogo	1
	Psicólogo	1
	Técnico de TI	2
	Técnico de laboratório	3
	Técnico em assuntos educacionais	2
	Técnico em contabilidade	1
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>529</b>

## APÊNDICE B

### Cálculo da amostra

População : 529 técnicos administrativos

Variabilidade

amostral = PQ                    0,21

Erro amostral = d                0,05

Confiança = z                    1,96

$d/za/2^2$                     0,000651 %

população = N                    529 0,379331

$(N-1)/PQ$                     2514,286

$B4*B7$                     1,636223

1 + B8                    2,636223

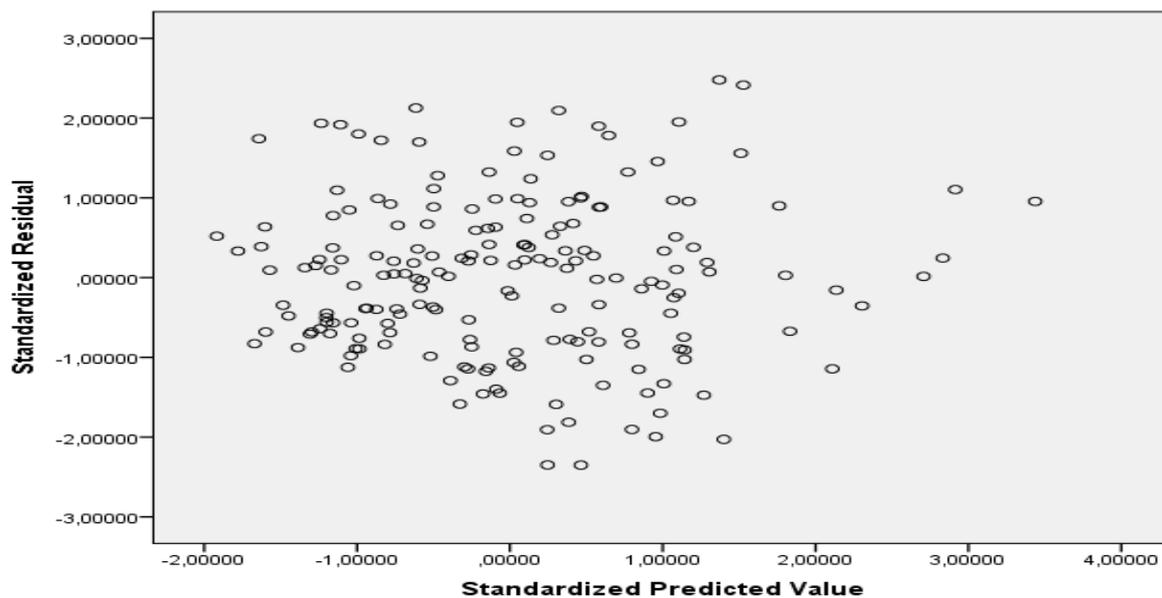
b5/b9                    200,6659                    385 0,7277883

A amostra calculada de acordo com Barnett (1982) é de 201 técnicos administrativos, com erro estimado de 5%, ou  $p=0,95$ .

Fonte: BARNETT, J. **An intruduction to urban desing**. New York: Harper & Row, 1982.

## APÊNDICE C

Apêndice C - Análise da variância dos resíduos – Regressão entre estresse ocupacional e fontes de tensão no trabalho, fontes de tensão do indivíduo e mecanismos de regulação.



## APÊNDICE D

Apêndice D - Análise da variância dos resíduos – Regressão entre indicadores de impacto no trabalho e estresse ocupacional

