

Orientação

Aos meus queridos e verdadeiros amigos, os quais sou grata, por estarem
ao meu lado, independente das circunstâncias.

[“Amigos são a família que nos permitiram escolher.”](#)

[William Shakespeare](#)

AGRADECIMENTOS

O caminho a ser seguido para a realização desta dissertação não poderia ser diferente, muitas foram as renúncias, dedicação, isolamento e incertezas, nada foi fácil, tudo demandou um esforço muito grande em prol da concretização de mais este sonho. Diante dessas circunstâncias, muitas vezes esmoreci, entretanto nunca pensei em desistir, por acreditar, veementemente, que quando se almeja o melhor para si mesma e para seu trabalho, o importante é erguer a cabeça e seguir em frente.

No decorrer dessa caminhada, pude contar com o apoio e consideração de muitas pessoas, as quais talvez essas poucas e singelas palavras, não possam expressar toda a minha gratidão, entre elas posso citar:

- Aos meus pais, por terem me apoiado em todos os momentos, sempre me incentivando, principalmente à minha mãe, por ter lutado tanto para que eu realizasse meus sonhos.

- A todas as pessoas que, mesmo não entendendo algumas de minhas escolhas, puderam me apoiar nesse momento de grande enriquecimento pessoal, científico, espiritual e, sobretudo, profissional.

- A Deus, por me abençoar, diariamente, iluminando e protegendo o meu caminho.

- À amiga Damiana Machado de Almeida pela paciência, consideração, carinho e tempestivas palavras de incentivo.

- À minha orientadora, Prof^a. Doutora Margarida Delgado Paiva e ao meu coorientador, Prof. Dr. Luis Felipe Dias Lopes, pelos ensinamentos e, comprometimento, imprescindíveis para o aprendizado e disseminação do conhecimento.

- Aos professores do Politécnico do Porto, pelo conhecimento transmitido, o qual foi de grande valia para meu engrandecimento pessoal e intelectual.

- À professora Vânia Costa pelos incansáveis ensinamentos acerca da pesquisa qualitativa, assim como pelo carinho e solicitude.

- Aos membros da banca, que disponibilizaram seu tempo para ler e contribuir para qualificar esse trabalho, cujo tema, ainda que pouco abordado em Institutos Federais de Educação, merece imprescindível atenção por parte dos gestores de organizações públicas.

- Aos colegas da Pró-Reitoria de Administração pela compreensão, polidez e constante incentivo.

- À coordenação do mestrado, pela confiança e autonomia que me foram concedidas.

Enfim, a todos que de uma forma ou de outra, torceram para essa conquista.

Muito obrigada!

RESUMO

Entre as formas que conduzem ao adoecimento no trabalho, destaca-se o estresse ocupacional, que pode ser definido como um processo em que os indivíduos percebem suas demandas laborais como estressoras, provocando reações negativas (Paschoal e Tamayo, 2004). Em vista disso, este estudo teve como escopo “analisar os principais estressores organizacionais, na percepção dos Técnico-Administrativos em Educação, da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha”. Para tal desiderato, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e descritiva, do tipo *survey*, com abordagem quantitativa e qualitativa. Participaram 59 servidores, os quais responderam questões atinentes a dados pessoais e ocupacionais, à Escala de Estresse no Trabalho (EET) e a uma pergunta discursiva. As informações foram analisadas por meio de estatística descritiva (categorização de escalas, teste Qui-quadrado e coeficiente Alfa de Cronbach), e pela técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2011). Com relação ao nível de estresse ocupacional, constatou-se a prevalência do moderado. A análise qualitativa despontou que há sobrecarga de atividades, que o número de servidores é insuficiente para realizá-las, que a carga horária é contraproducente e que algumas decisões institucionais não são disseminadas. Conclui-se que é necessário que os gestores tomem providências quanto aos estressores organizacionais de maior intensidade achados nesta pesquisa, a fim de reduzir os níveis de estresse ocupacional.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho, Estresse Ocupacional, Estressor Organizacional

ABSTRACT

Occupational stress can be defined as a process in which individuals perceive their labor demands as stressors, provoking negative reactions (Paschoal and Tamayo, 2004). In view of this, this study aimed to "analyze the main organizational stressors, in the perception of the Technical-Administrative body in Education, of the Rectory of the Federal Institute Farroupilha". For this purpose, a bibliographic and descriptive survey research, with quantitative and qualitative approach was carried out. Participants were 59 employees, who answered questions related to personal and occupational data, the Work Stress Scale (WSS) and a discursive question. The information was analyzed through descriptive statistics (categorization of scales, Chi-square test and Cronbach's coefficient), and by the content analysis technique (Bardin, 2011). Regarding the level of occupational stress, it was verified the prevalence of the moderate. The qualitative analysis showed that there is an overload of activities, that the number of workers is insufficient to carry them out, that the workload is counterproductive and that some institutional decisions are not disseminated. It is concluded that it is necessary for managers to take action on the most intense organizational stressors found in this research in order to reduce occupational stress levels.

KEYWORDS: Work, Occupational Stress, Organizational Stressor

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS	xi
LISTA DE TABELAS	xii
LISTA DE QUADROS	xiii
LISTA DE FIGURAS	xiv
INTRODUÇÃO	1
1. 1.CAPITULO I – REVISÃO DE LITERATURA	3
1.1 Trabalho	3
1.1.1 Significado do trabalho	4
1.2 Estresse	5
2. 2.CAPÍTULO II - ESTUDO EMPÍRICO	17
2.1.Problema e Objetivos	17
2.1.1. Problema e sua justificativa	17
2.2.Metodologia	19
2.2.1. Caracterização da Pesquisa	20
2.3. Local do estudo	21
2.3.1 Participantes do estudo	23
2.3.1.3 Aspectos éticos	24
2.4 Técnicas de recolha de dados	25
2.5.Técnicas de tratamento de dados	25
2.6.Confiabilidade e validade	28
3. CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	31
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	51

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXO I	65
APÊNDICE	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

EET - Escala de Estresse no Trabalho

EXCEL - Microsoft Office Excel

IES - Instituição de Ensino Superior

IFFar - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha

MEC - Ministério da Educação

MS - Mato Grosso do Sul

MT - Mato Grosso

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

RS - Rio Grande do Sul

RSC - Reconhecimento de Saberes e Competências

SPSS - Statistical Package for the Social Science

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização dos dados pessoais do perfil dos participantes da pesquisa

Tabela 2 – Caracterização dos dados ocupacionais do perfil dos participantes da pesquisa

Tabela 3 – Itens que compõem a Escala Estresse no Trabalho e sua análise estatística

Tabela 4 – Associação dos dados pessoais com o nível de estresse ocupacional

Tabela 5 – Associação dos dados ocupacionais com o nível de estresse ocupacional

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características do trabalho

Quadro 2 – Delimitações do estresse

Quadro 3 – Etapas do processo de estresse

Quadro 4 – Síndromes relacionadas ao estresse

Quadro 5 – Estresse ocupacional em organizações públicas

Quadro 6 – Estresse ocupacional em organizações educativas

Quadro 7 – Classificação metodológica da pesquisa

Quadro 8 – Nível de estresse ocupacional

Quadro 9 – Confiabilidade do Alfa de Crombach

Quadro 10 - Nível de estresse ocupacional em TAEs

Quadro 11 – Contextos causadores de estresse

Quadro 12 – Categorias de resposta do questionário qualitativo

Quadro 13 – Sugestões de ações para prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa de abrangência do Instituto Federal Farroupilha

Figura 2 – Representação do instrumento de coleta de dados

Figura 3 – Resultado do nível de estresse ocupacional em TAEs

Figura 4 – Análise de correspondência entre o nível de estresse ocupacional e dados pessoais e ocupacionais

INTRODUÇÃO

O trabalho exerce papel central na vida das pessoas. Por meio dele é possível obter formação, reformulação da identidade e da personalidade. Todavia, o mesmo poderá ainda suscitar descontentamento, desinteresse, esgotamento e diversas doenças (Jacques, 1996). Nessas perspectivas, observa-se que a atividade laboral poderá ser fonte de satisfação, bem como de sofrimento e/ou adoecimento.

Entre as formas que conduzem ao adoecimento no trabalho, destaca-se o estresse ocupacional, que pode ser definido como um processo em que os sujeitos percebem suas atividades laborais como estressoras, as quais ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam reações negativas (Paschoal e Tamayo, 2004).

O estresse ocupacional está presente em qualquer profissão ou nível hierárquico e atinge tanto organizações privadas, quanto públicas. Trabalhadores, devido ao aumento de demandas sociais, políticas, tecnológicas, culturais e econômicas, estão, cada vez mais, expostos a transformações e adaptações institucionais, pela imposição de uma multiplicidade de cobranças, as quais impactam a saúde e o desempenho das pessoas.

No âmbito da Administração Pública, profissionais da área da educação, especialmente, os técnico-administrativos que atuam em Institutos Federais, estão propensos ao estresse ocupacional. Nos últimos anos, a expansão e a reestruturação da Rede Federal de Educação, a adoção de novas tecnologias de informação, o incremento de responsabilidades individuais e coletivas, cobranças por maior eficiência e transparência, novas demandas sociais e econômicas, são alguns aspectos que afetaram, diretamente, a atividade laboral das pessoas, exigindo desses servidores públicos ações que perpassam a esfera administrativa.

Especificamente no Instituto Federal Farroupilha, a partir de 2008, houve um aumento substancial de seus campi, proporcionando mais cursos e vagas

para estudantes de diferentes idades e contextos sociais. Dessa realidade, despontou a importância das atividades realizadas pelos técnico-administrativos, não somente do ponto de vista operacional, mas como sujeitos educadores, mediadores e colaboradores no processo de redemocratização e verticalização do ensino. É preciso considerar que esses trabalhadores também são determinantes para articular os processos de ensino-aprendizagem das pessoas, porquanto, dão suporte ao corpo docente e a todas as ações governamentais.

É neste novo olhar social, pedagógico e emancipador que se torna relevante investigar a influência do estresse ocupacional nas atividades dos servidores técnico-administrativos em educação. Os resultados do estudo servirão de referencial para reavaliação e implementação de programas direcionados à saúde dos trabalhadores, melhoria de processos educacionais e maior eficiência de políticas públicas voltadas à aprendizagem profissional e tecnológica.

1.1. **CAPITULO I – REVISÃO DE LITERATURA**

Para contextualizar esta dissertação, iniciámos o nosso trabalho com um capítulo que apresenta algumas pesquisas, realizadas na literatura, acerca dos seguintes temas: trabalho, significado do trabalho, estresse, etapas do processo de estresse, estresse ocupacional e estudos acerca deste assunto em organizações públicas.

1.1 TRABALHO

O uso do termo "trabalho" refere-se a duas facetas com significados antagónicos. A primeira está intrincada à noção de sacrifício, carga, fardo, ou seja, algo que o indivíduo percebe como exaustivo. Nesso contexto, a terminologia está voltada à noção de punição, prevalecendo o sentido negativo, remetendo ao termo latino que originou a palavra trabalho, sendo *tripalium*, ou seja, um instrumento de tortura; *tripaliare*, trabalhar e *tripalium*, martirizar (Bastos; Pinho; Costa, 1995). Já na segunda, ele é percebido como aplicação das capacidades responsáveis pela condição humana, passando a ter uma perspectiva positiva, sendo relacionado à noção de empenho, esforço para atingir determinado objetivo (Bastos; Pinho; Costa, 1995).

Para Borges e Tamayo (2001), o trabalho é rico de sentido social e individual, favorece a subsistência e propicia a formação e reestruturação da identidade e da personalidade, sendo ponto central da sociedade, com ocupações e classificações diversas e, ainda que, sendo considerado o sentido económico do trabalho remunerado, em organizações formais, continua diversificado e complexo.

Para o presente estudo será adotado o conceito de trabalho definido por Borges e Tamayo (2001).

1.1.1 Significado do trabalho

Os primeiros estudos empíricos sobre o assunto foram realizados por Hackman e Oldham, no ano de 1975, quando investigavam a qualidade de vida no trabalho e o significado do mesmo. Da pesquisa foi possível concluir que o assunto possui três características fundamentais, conforme o Quadro 01.

Características do Trabalho	Descrição
Variedade de tarefas	Relaciona-se ao grau em que a função requer, sendo uma variedade de competências para desenvolver o trabalho.
Trabalho não alienante	Visão não fragmentada do processo, possibilitando autonomia, liberdade e independência para determinar a maneira como as tarefas serão realizadas.
Significado da tarefa	Diz respeito ao grau em que a função requer e ao grau em que a tarefa tem impacto na vida de outras pessoas, tanto na organização, quanto na sociedade.

Quadro 1 - Características do trabalho (Fonte: Adaptado de Hackman e Oldham, 1975)

Para Borges (1999), somente a partir de meados da década 80 que se intensificaram estudos, acerca do assunto, no campo da Psicologia da Organização e do Trabalho.

Nesse contexto, considerando que o trabalho está inserido em todas as esferas da vida das pessoas, cientistas de diversas disciplinas têm pesquisado os seus sentidos e significados de forma abrangente. Isto posto, o interesse por estudos acerca das concepções do significado do trabalho, tem-se diferenciado de acordo com o foco de cada corrente teórica e sua respectiva disciplina, como por exemplo, pesquisas desenvolvidas por cientistas políticos, filósofos, teólogos, sociólogos, antropólogos, economistas, psicólogos e juristas. Embora

possa haver disciplinas que discordem do que, realmente, o trabalho represente, é possível observar a preocupação em desenvolver a sua contribuição, por meio de conhecimento específico, que indicam que o significado do trabalho é um constructo complexo e sistémico (Antunes, 1999; Antunes; Alves, 2004).

De acordo com Tolfo e Piccinini (2007), o significado do trabalho está relacionado com as representações que os indivíduos formam sobre ele, bem como com o valor que atribuem à sua profissão. De acordo com os mesmos autores, os seres humanos percebem ou reconhecem sua atividade laboral, unicamente, como uma obrigação, a qual é somente necessária para satisfazer a sua sobrevivência material e económica. Desta forma, tende-se a perder a dimensão do trabalho como categoria integradora, formadora de identidade social e pessoal.

Sob uma óptica cognitivista, Bastos, Pinho e Costa (1995) afirmam que o significado do trabalho está alicerçado em experiências cotidianas dos indivíduos. Nelas, são construídas percepções e conhecimentos acerca do mundo.

Ante ao exposto, percebe-se que a compreensão do significado do trabalho e dos elementos que o influenciam, são significativos para revelar os fatores que interferem na relação entre o indivíduo e a organização.

1.2 ESTRESSE

A palavra “stress”, deu origem ao termo estresse em português, sendo disseminada nas décadas de 1930 e 1940. Segundo Cooper e Eaker (1988), a raiz da palavra vem do latim “*stringere*” e tem significado de “espremer”.

A definição de estresse, ainda que antiga e amplamente utilizada, é um desafio para delimitar sua singularidade. Consoante Talarico (2009), a dificuldade está enfocada na terminologia da concepção inicial, pois o termo é

usado em diversas áreas, com conotações dissemelhantes, desde o estresse da peça mecânica, até o estresse psicológico do ser humano.

Hans Selye (1936), foi o precursor do conceito de estresse, por meio de estudos em pacientes que, independente da etiologia, apresentavam sintomas como fraqueza muscular, perda de apetite e peso, vindo assim a caracterizá-lo como a síndrome do estar doente. Após diversas experiências, o autor relacionou os achados de suas pesquisas com o conceito de estresse, o qual passou a abranger uma reação defensiva do organismo, modificações nos órgãos do corpo humano, em resposta a qualquer tipo de estímulo. Surgindo assim, a primeira abordagem do estresse, a Biológica, a qual é composta por reações inespecíficas do organismo para defrontar uma situação que necessite de adaptação. O autor também menciona que o assunto possui três fases de reação, que são: de alarme, de resistência e de exaustão. A fase de alarme, ou fase de alerta, constitui-se numa resposta inicial do organismo frente a um agente estressor, desenvolvida pelo sistema nervoso, por meio da liberação de hormônios hipofisários e suprarrenais, externando a luta ou a fuga da ameaça. Na segunda fase, o estressor persiste em agir, o que ocasiona alterações neuroendócrinas, na tentativa de lidar com ele e retornar ao equilíbrio interno, porém, se o mesmo não for eliminado, o indivíduo passa para a exaustão. Nesta última fase, o estressor continua agindo, deixando de ocorrer a possibilidade de adaptação do organismo. As características que surgem são doenças cardíacas, do sistema respiratório, gastrointestinais, depressão e outras, podendo levar à morte (Selye, 1936; Guido, 2003).

Pode-se perceber nas descobertas de Selye (1936, p.12) que cada pessoa pode reagir de maneira específica, acionando o próprio corpo, conforme a mensagem que envia, sendo que o conteúdo da mesma se relaciona, diretamente, com as percepções, sentimentos e emoções.

Para Talarico (2009), Selye utilizava nas suas experiências apenas os estressores físicos, tais como: calor, frio e dor, contudo, no meio científico, era consensual a opinião de que os estressores, também eram de natureza

psicológica, pois dependiam do ponto de vista e de como o indivíduo reagia a determinadas situações.

Em 1966, após a Segunda Guerra Mundial, Richard Lazarus inseriu a segunda abordagem para o estresse: o psicológico. Este surge de uma experiência particular do indivíduo, delimitando-o a fatores cognitivos e emocionais. Esse conceito deu origem ao Modelo Interacionista, o qual considera a pessoa como ponto central para avaliação. Para o presente estudo, optou-se por este modelo, haja vista que a percepção do indivíduo é determinante para definir se a situação é estressora ou não.

Marras e Veloso (2012, p. 34) mencionam que “a principal preocupação dessa corrente está em compreender a relação que o indivíduo estabelece com o seu meio, os mecanismos para interagir com ele e como são interpretados os eventos ao seu redor”. Neste caso, os autores alertam que alguns aspectos são considerados determinantes para desencadear ou agravar o estresse:

- ✓ Capacidades, condição de saúde e características individuais: pessoas com bom estado de saúde, são menos vulneráveis ao estresse e, conseqüentemente, a desenvolver doenças;
- ✓ Tempo de permanência do agente estressor: quanto maior o tempo, maior o impacto do estresse no indivíduo;
- ✓ Intensidade do processo: as conseqüências do estresse variam, proporcionalmente, conforme a intensidade; e
- ✓ Resultados das ações dos indivíduos sobre os agentes estressores: capacidade do indivíduo em lidar com as situações de forma satisfatória.

É relevante citar que, dentro das delimitações que o assunto recebe, o estresse possui uma diferenciação quanto ao contexto, ao tempo, à frequência e à intensidade, conforme demonstrado no Quadro 2, a seguir.

Delimitação	Conceituação
Estresse de Sobrecarga	Quando o indivíduo é exposto a responsabilidades e demandas de trabalho excessivas (quantitativas ou qualitativas), num curto período de tempo.
Estresse de Monotonia	Quando as demandas estão abaixo das condições as quais os sujeitos, normalmente, estão submetidos. O estresse de monotonia pode se manifestar, por exemplo, quando o indivíduo executa atividades rotineiras, repetitivas e que não exigem muito de sua capacidade cognitiva. Esse tipo de estresse desencadeia os mesmos sintomas e processos do estresse de sobrecarga.
Estresse Pós-traumático	Configura-se como uma série de consequências da ação de um agente estressor, que se manifestou e foi percebido em um nível de intensidade, extremamente, elevado pelo indivíduo. Persiste durante muito tempo após o evento estressante.
Estresse Agudo	É aquele em que a ameaça real ou percebida, é considerada extrema, gerando uma fase de alarme acentuada pelo indivíduo, mobilizando reações fisiológicas, psicológicas ou comportamentais intensas. O estresse agudo pode durar alguns momentos, horas e se dissipa em poucos dias.
Estresse Crônico	Persiste por mais tempo, sem encontrar meios que o desativem eficientemente.

Quadro 2 - Delimitações do estresse (Fonte: Adaptado de Marras e Veloso 2012)

Cabe mencionar ainda que o estresse, como resultante de um processo, consoante Goldberg (1986), pode ser associado aos termos “*eustress* e *distress*”. Este é o estresse negativo, o qual gera vulnerabilidade e enfraquecimento do indivíduo. Já o *eustress* é o que tem consequência positiva, causando motivação e resistência nas pessoas.

Limongi-França e Rodrigues (2012), mencionam que as reações de estresse são naturais e necessárias para a sobrevivência do indivíduo, contudo, podem tornar-se prejudiciais. Na visão dos autores, o estresse tem a sua contribuição positiva na vida do indivíduo, mas quando excede o limite suportável de

enfrentamento, torna-se maléfico à saúde física e psíquica, desencadeando diversas doenças.

Após exposição do conceito de estresse, aborda-se as etapas do processo de estresse.

1.2.1 Etapas do processo de estresse

Para compreensão do estresse, faz-se necessário entender seu processo passo a passo, ainda que se saiba que não se trata de um modelo linear e unidirecional, pois os fatos ou ações não seguem uma sequência obrigatória, podendo transcender etapas ou retorná-las simultaneamente (Marras e Veloso, 2012). Para esses autores, há seis etapas distintas sobre o assunto que, embora sejam analisadas, de forma independente na prática, estabelecem uma correlação. O quadro 3 elucida os estágios do processo de estresse.

Etapas do processo de estresse	Descrição
Configuração das ameaças como estressoras	Pode se configurar sob diversos contextos e depende da interpretação dos indivíduos perante a situação.
Reações e características individuais frente aos agentes estressores	Indivíduos diferentes, sob a mesma ameaça, reagem de forma e intensidade diferentes, pois, embora possam estar no mesmo contexto social, possuem características únicas.
Ações biológicas nos indivíduos e suas consequências	O mecanismo de estresse se manifesta de forma específica. Trata-se de uma série de ameaças fisiológicas que visam a preparar o indivíduo para reações de luta ou fuga.
Estratégias e ações comportamentais	Uma vez deflagrado o processo de estresse, mediante reações biológicas e psicológicas, o indivíduo assume diferentes ações e reações, em diferentes comportamentos e atitudes, para lutar pela sobrevivência.
Resultado das ações sobre os agentes estressores	As reações são importantes para que o indivíduo consiga sobreviver diante de ameaças com as quais tem que conviver.

(continua)

Consequências de todo o processo	Poderão variar de acordo com alguns aspectos, tais como: intensidade, tempo de permanência com o agente estressor, condições de saúde e características individuais.
----------------------------------	--

Quadro 3 - Etapas do processo de estresse (Fonte: Adaptado de Marras e Veloso 2012).

Os autores ainda explicam que a correlação entre as etapas acontece, principalmente, por que o indivíduo é submetido a diversos agentes estressores, os quais acontecem concomitantemente.

1.2.2 Estresse ocupacional

A pesquisa sobre a temática Estresse Ocupacional desenvolveu-se a partir da década de 70, com intuito de analisar as condições do trabalho e suas consequências para a saúde dos indivíduos (Hurrell Jr.; Sauter, 2011).

Na visão de Couto (1987), o assunto pode ser entendido como um estado onde ocorre um desgaste anormal do organismo, devido a incapacidade do indivíduo de tolerar, superar ou se adaptar às exigências existentes no seu ambiente laboral.

Consoante Camelo e Angerami (2004), as mudanças, no meio ocupacional, bem como a evolução tecnológica, contribuíram para o progresso do homem, num contexto social, cultural e biológico. Essa realidade, para Hart e Cooper (2001), pode ter gerado um intenso e contínuo processo de pressão sobre os trabalhadores, produzindo altos níveis de estresse ocupacional.

De acordo com Levi (2002), outros fatores também podem causar estresse ocupacional, sendo os mais comuns:

- ✓ Falta de descrição das tarefas a serem realizadas;
- ✓ Muita responsabilidade e pouco poder decisório;
- ✓ Carga de trabalho excessiva ou deficitária;
- ✓ Prazo inadequado para completar o trabalho de forma eficiente;

- ✓ Pouca cooperação/apoio de colegas e supervisores; e
- ✓ Preconceito relativo à idade, sexo, raça ou religião.

Torna-se ainda relevante mencionar a definição de Veloso (2012), a qual delimita o assunto como um elemento, um fato, uma situação ou um contexto, real e/ou percebido, que se configura para o indivíduo como uma exigência de resposta, por ser entendida, consciente ou inconscientemente, como ameaçadora. Desta ótica, percebe-se que a simples presença do evento não é suficiente para se constituir como agente estressor, para que isso ocorra, é preciso que o indivíduo o perceba como negativo.

Complementando o assunto, para Marras e Veloso (2012), agentes estressores são portanto fatores ou elementos que despertam nas pessoas a obrigatoriedade de resposta, devido ao fato do consciente ou do inconsciente, entender a situação como ameaçadora.

Dependendo do contexto de percepção dos indivíduos, em relação aos agentes estressores, Limongi-França e Rodrigues (2012) abordam seis síndromes que poderão se originar do estresse ocupacional, são elas: somatizações, fadiga, depressão, síndrome do pânico e síndrome de Burnout, conforme apresentado no Quadro 4.

Síndromes relacionadas ao estresse	Características
Fadiga	Desgaste de energia mental ou física, os quais podem ser recuperados, por meio de repouso, orientação clínica especializada ou alimentação.
Somatização	Sensações e distúrbios físicos com forte carga emocional e afetiva.
Depressão	Junção de sintomas em que prevalece o desânimo, a descrença pela vida e profunda sensação de abandono e solidão.
Síndrome do Pânico	Medo intenso e repentino, acompanhado de sudorese, falta de mobilidade e comportamento arredo.
Síndrome de <i>Burnout</i>	Exaustão total decorrente de esforço excessivo e contínuo.

Quadro 4 - Síndromes relacionadas ao estresse (Fonte: Adaptado de Limongi-França e Rodrigues 2012)

Além dessas síndromes, consoante Johnson et al., (2005), o estresse ocupacional pode causar doenças cardíacas, dores generalizadas, distúrbios gastrointestinais, alienação, apatia, insônia, falta de concentração e ansiedade.

Para Figueroa et al., (2001), em termos financeiros, o assunto reflete o custo oculto da atividade laboral, pois trabalhadores estressados tendem a uma diminuição no desempenho e qualidade do seu trabalho, gerando elevados dispêndios para as organizações, com aumento de absenteísmo, rotatividade, afastamentos, acidentes de trabalho, etc.

1.2.3 Estudo sobre estresse ocupacional em organizações públicas

Nos últimos anos, estudos acerca do estresse ocupacional parecem ter ganhado uma certa independência, em relação às demais áreas do conhecimento, tendo em vista a preocupação dos pesquisadores com os efeitos e consequências negativas que o assunto traz à saúde do trabalhador, bem como às organizações.

Nessa perspectiva, considerando a importância do tema, neste tópico, citam-se algumas pesquisas e seus resultados, acerca do estresse ocupacional, em organizações públicas, consoante Quadro 5.

Autor	Público	Objetivo	Resultados
Minari (2007)	Servidores do Instituto Nacional do Seguro Social de Campo Grande – MS.	Verificar a prevalência de estresse e as fontes estressoras internas e externas.	A aplicação do questionário revelou que 61,9% dos funcionários se encontram estressados. Os estressores externos mais frequentes se referem à família, mudanças no ambiente, perda de suporte social, trabalho, finanças e dificuldades pessoais. Já as crenças irracionais, revelaram-se como potenciais fontes internas de estresse.
Morais (2007)	Servidores do Tribunal de Contas da União.	Identificar e relacionar as variáveis de clima organizacional e estresse ocupacional.	Os resultados obtidos tendem a confirmar a hipótese de que as variáveis organizacionais, relacionadas à percepção da insatisfação com o clima organizacional, podem estar associadas ao fato das pessoas apresentarem consideráveis sintomas de estresse e dor.
Costa (2010)	Profissionais da enfermagem em unidades de urgência da Secretária de	Analisar a influência do estresse no trabalho.	O resultado agrupou a auto-avaliação da saúde em duas variáveis: auto-avaliação positiva e negativa. O apoio social representou o maior percentual com avaliação positiva. Como

(continua)

	Saúde de Campo Grande/MS.		negativa, foi constatado o potencial desgaste dos trabalhadores.
Almeida (2015)	Policiais Militares do RS.	Analisar as relações entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional.	Foi possível constatar que a relação entre a satisfação no trabalho e estresse ocupacional, influenciam-se inversamente. A análise também constatou que os policiais militares apresentam um nível médio de estresse e que os estressores que contribuem para esse resultado estão relacionados à deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, poucas perspectivas de crescimento na carreira e deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.
Almeida (2015)	Bombeiros de Santa Maria/RS.	Identificar o nível de estresse ocupacional.	Os pesquisados apresentaram nível moderado de estresse ocupacional. Os principais estressores são: deficiência nos treinamentos, divulgação das informações e pouca perspectiva de crescimento na carreira.
Gonçalves (2015)	Gestores administrativos de um Hospital Público Universitário.	Identificar e analisar os níveis de estresse e suas decorrências.	Foi possível constatar que 60,5% dos gestores apresentam quadro de estresse que varia de leve a moderado. Além disso, os sintomas físicos prevalentes foram: dor nos músculos do pescoço, ombro, fadiga, nervosismo e dor de cabeça por tensão.

Quadro 5 – Estresse ocupacional em organizações públicas (Fonte: Elaborado pela autora)

Após apresentar algumas pesquisas e resultados sobre o estresse ocupacional em organizações públicas, passa-se a expor estudos realizados sobre a temática na área educacional.

1.2.4 Estudos sobre estresse ocupacional na área da educação

Complementando o tópico acima, efetuou-se um levantamento de pesquisas, relacionadas ao estresse ocupacional, em instituições públicas de ensino, as quais são mencionadas a seguir no Quadro 6.

Autor	Público	Objetivo	Resultados
Magalhães (2011)	Servidores de uma instituição pública de ensino superior localizada em Cuiabá – MT.	Analisar a prevalência de exposição ao estresse ocupacional e seus fatores associados.	A pesquisa evidenciou que há servidores com alta exposição ao estresse ocupacional, sendo que os fatores associados a esse resultado estão relacionados ao sexo, condições de trabalho, raça/etnia/cor, renda e percepção do estado de saúde.
Cordeiro (2013)	Servidores do Instituto Federal do Amazonas.	Examinar o estresse ocupacional e o impacto deste processo na produtividade do servidor.	Identificaram-se as principais fontes de estresse, vivenciadas por gestores e servidores administrativos, o que possibilitou apontar alternativas para minimizar os efeitos negativos da atividade laboral. Além disso, foi possível estabelecer uma relação das situações que influenciam a produtividade, dentro da estrutura de trabalho, visando aumentar a qualidade de vida e a produtividade.
Goulart Junior et. al (2013)	Servidores públicos de uma instituição de ensino superior – IES.	Diagnosticar a presença do estresse em IES.	A pesquisa revelou que 46,6% dos participantes estão experimentando o estresse, a maioria está na fase de resistência. Entre os principais estressores, destacam-se: ambiente físico, infraestrutura, processo de avaliação de desempenho profissional, baixo reconhecimento atribuído ao trabalho realizado e número reduzido de servidores.
Guimarães (2013)	Gestores de escolas da Rede Municipal de Ensino de Salvador	Investigar o estresse ocupacional do gestor escolar da Rede Municipal de Ensino do Cabula, em Salvador, mapeando a percepção dos	Ficou evidenciada a dificuldade dos gestores em lidar com as situações de estresse ocupacional, fragilidade na formação e autonomia limitada. Além disso, o estudo comprovou que há necessidade de desenvolvimento de programas de intervenção voltados para solução de situações geradoras de estresse.

(continua)

		fatores estressores por esses sujeitos, associados ao trabalho e às estratégias de enfrentamento.	
Pego (2016)	Servidoras do Instituto Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais.	Analisar o estresse, as principais causas de tensão no trabalho e os sintomas prevalentes em servidoras técnico-administrativas em educação.	Foi possível constatar que 76,3% das servidoras apresentaram nível de estresse, que variou de leve a moderado. Com relação às fontes de tensão no trabalho, destacaram-se: levar a vida muito corrida e pouco tempo para resolver compromissos. No que concerne aos sintomas de estresse, os prevalentes foram: fadiga, dor nos ombros, músculos do pescoço e nervosismo.
Dantas et. al (2017)	Docentes de uma instituição pública de educação profissional e tecnológica em Alagoas.	Avaliar o estresse laboral em docentes.	Como resultado do estudo, foi possível constatar que os docentes se encontram vulneráveis ao estresse, a principal variável que os afeta, está atrelada a exposição psicológica.

Quadro 6 – Estresse ocupacional em organizações educativas (Fonte: Elaborado pela autora)

Apresentadas as principais pesquisas e resultados sobre estresse ocupacional na área da educação, passa-se para o estudo empírico da pesquisa.

2.2. **CAPÍTULO II - ESTUDO EMPÍRICO**

2.1. **PROBLEMA E OBJETIVOS**

Neste capítulo, são elucidados o problema, a justificativa e o objetivo geral e específicos adotados para essa pesquisa.

2.1.1. **PROBLEMA E SUA JUSTIFICATIVA**

O estresse ocupacional tem vindo a intensificar-se ao longo dos anos. As condições e a ambiência laboral, cada vez mais interferem na qualidade de vida dos indivíduos, sobretudo em sua saúde física e mental (Rossi; Perrevé, 2012).

Consoante o Ministério da Saúde e Organização Pan-Americana (Brasil, 2001), o assunto vem tomando um espaço proeminente, exigindo, cada vez mais, pesquisas para que se conheça, com mais acuidade, o tema e os seus fatores desencadeantes, a fim de que as organizações possam traçar estratégias efetivas de prevenção.

Sob esses enfoques, observa-se um aumento significativo de estudos acerca do tema, devido ao impacto negativo que o mesmo pode causar na saúde e bem-estar dos trabalhadores e, conseqüentemente, nas organizações.

Na literatura internacional, o estresse ocupacional tem sido estudado em diferentes profissões, como professores (Travers e Cooper, 1993), profissionais de saúde (Cooper et al., 1993), enfermeiras e assistentes sociais (Kahn, 1993), Admi e Moshe-Eilon, 2010), militares (Campbell e Nobel, 2009) e gestores (Skakon et al., 2011).

No Brasil, pesquisas também abrangem categorias dissemelhantes, como professores do ensino superior (Marques e Paiva, 1999; Ayres et al., 1999), magistrados (Lipp e Tanganelli, 2002), gestores de empresa pública (Couto e Paiva, 2008), bancários (Veloso e Pimenta, 2004), funcionários do setor automobilístico (Santos et al., 1999) e caixas de supermercado (Couto e Moraes, 1999).

Um fato curioso é que, embora o tema seja recorrente e sua importância inconteste para o campo da administração pública, ainda há carência de pesquisas, principalmente com profissionais que atuam na educação, podendo-se observar que as investigações estão mais concentradas em trabalhadores da área saúde e segurança pública.

Em Institutos Federais de Educação, foram localizadas poucas pesquisas que abordem o estresse ocupacional. No IFFar, não há estudos sobre o tema, o que ratifica a importância de uma investigação, mais específica, em profissionais que atuam na área da educação profissional e tecnológica.

O estresse ocupacional poderá acarretar prejuízos à saúde dos trabalhadores e ao desempenho das organizações. Neste sentido, qualquer intervenção em relação a ele, necessita da identificação correta dos estressores organizacionais. O sucesso de qualquer esforço para minimizar o estresse ocupacional depende deste diagnóstico (Fulcheri et al., 1995). Em face dessas considerações, foi formulado o seguinte problema de pesquisa: **Quais são os principais estressores organizacionais que influenciam a atividade laboral dos técnico-administrativos em educação da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha?**

A busca por evidências empíricas, que possibilitem inferir considerações acerca dos estressores organizacionais sobre a saúde dos trabalhadores, em especial os do Instituto Federal Farroupilha, ratifica a importância do estudo para o campo das organizações públicas, ademais, estimula o debate científico e profissional. Cabe ressaltar ainda, que a pesquisa é oportuna, em face aos dez anos da criação dos Institutos Federais de Educação, período em que se pressupõe a incorporação de uma nova dinâmica de trabalho, competências

individuais e coletivas, relação entre equipas e responsabilidades, mudanças sociais, políticas, econômicas e culturais, advindas da reestruturação dessas organizações.

As informações coletadas servirão de referencial para implantação e reavaliação de programas relacionados às estratégias de prevenção e enfrentamento do estresse ocupacional.

2.1.2.Objetivos

2.1.2.1.Objetivo geral

Analisar os principais estressores organizacionais, na percepção dos Técnico-Administrativos em Educação, da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha.

2.1.2.2.Objetivos específicos

- Expor o perfil da população pesquisada;
- Mensurar o nível de estresse ocupacional;
- Associar os dados pessoais e ocupacionais com o nível de estresse ocupacional; e
- Sugerir ações que possibilitem prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional.

2.2.METODOLOGIA

Neste capítulo, apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento e conclusão do presente estudo.

2.2.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica. Esse tipo de estudo é efetuado a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas, em meio escrito ou eletrônico, tais como: livros, artigos científicos, websites, etc. A principal vantagem do estudo bibliográfico consiste no fato de possibilitar ao investigador a cobertura de uma gama de acontecimentos muito mais ampla do que aquela que o mesmo poderia analisar diretamente (Gil, 2002).

Quanto aos objetivos, o estudo é descritivo, pois visa detalhar as características de uma determinada população ou acontecimento. É direcionado a pesquisadores que têm conhecimento aprofundado acerca dos problemas estudados (Triviños, 1987).

Quanto à abordagem, a pesquisa é mista (quantitativa e qualitativa). O estudo quantitativo, consoante Lopes et al. (2008), permite identificar características populacionais que podem ser quantificadas, sendo que seu objetivo é garantir resultados e evitar distorções de análise e de interpretação. Já a pesquisa qualitativa se preocupa com aspectos da realidade, os quais não são passíveis de quantificação, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais (Silveira e Córdova, 2009).

O tipo de pesquisa é *survey*, que pode ser referida como sendo a obtenção de dados ou informações sobre características ou opiniões de determinado grupo de pessoas, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa (Fonseca, 2002).

O Quadro 7 demonstra a classificação metodológica adotada para esta pesquisa.

Classificação	Tipo de Pesquisa	Delineamento
Metodologia da pesquisa	Quanto aos procedimentos	<i>Survey</i> /Bibliográfica
	Quanto à abordagem	Quantitativa/Qualitativa
	Quanto aos objetivos	Descritiva

Quadro 7 - Classificação metodológica da pesquisa (Fonte: Elaborado pela autora).

A seguir, passa-se a discorrer sobre o local do estudo e seus participantes.

2.3. LOCAL DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada na Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar. Essa organização foi criada pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, por meio da integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de São Vicente do Sul, da Unidade Descentralizada de Júlio de Castilhos, da Escola Agrotécnica Federal de Alegrete e do acréscimo da Unidade Descentralizada de Ensino de Santo Augusto. Sua natureza jurídica é autárquica, o que lhe confere autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. De acordo com a lei de sua criação, o IFFar é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica (Relatório de Gestão IFFar, 2017).

O ensino na instituição tem ênfase na integração de uma formação geral, com princípios humanistas, oferecendo cursos de Cursos de Formação Inicial Continuada, Educação Básica Integrada à Educação Profissional, PROEJA, Cursos Técnicos Subsequentes, Cursos Superiores de Graduação e Tecnológicos, Pós-Graduação e Cursos de Extensão, todos atendendo, preferencialmente, às necessidades locais e regionais.

Atualmente, o IFFar é composto pelas seguintes unidades administrativas, consoante Figura 1.

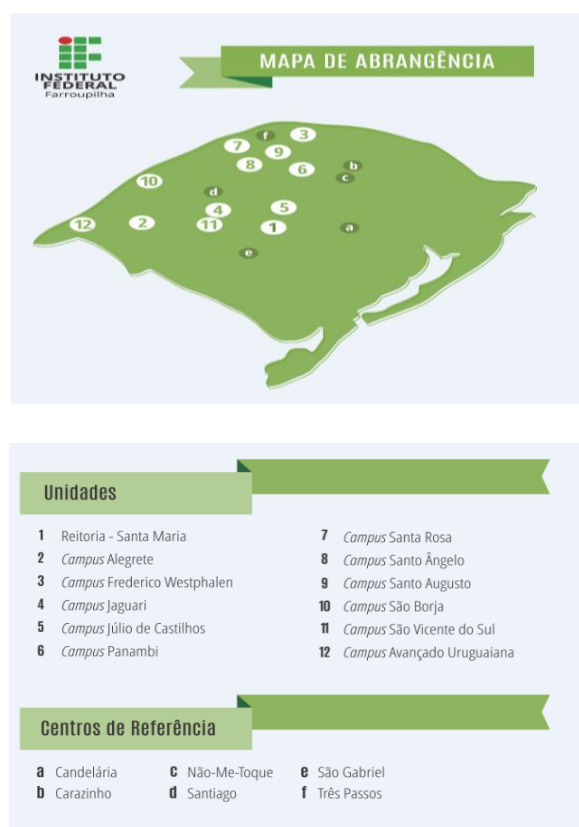


Figura 1 – Mapa de abrangência do IFFar (Fonte: Relatório de Gestão 2017)

A Reitoria é responsável por conduzir a elaboração dos documentos, regimentos e procedimentos da instituição, sendo composta por cinco Pró-Reitorias: de Administração; de Ensino; de Extensão; de Pesquisa, de Pós-Graduação e Inovação e pela Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional.

A missão do IFFar é promover a educação profissional, científica e tecnológica, através da pesquisa e da extensão, com foco na formação integral do cidadão e no desenvolvimento sustentável, alicerçando-se em valores

éticos, solidariedade, responsabilidade social e ambiental, comprometimento, transparência, respeito e gestão democrática (Relatório de Gestão IFFar, 2017).

2.3.1 PARTICIPANTES DO ESTUDO

A população da pesquisa foi composta por servidores técnico-administrativos da Reitoria do IFFar. A seleção da amostra foi por conveniência, sendo que a inclusão de cada participante se deu de acordo com a disponibilidade no dia e horário previstos para coleta.

Conforme relatório fornecido pelo Setor de Recursos Humanos, no mês de Junho de 2018, o número de lotados na instituição era de 89 servidores, deste quantitativo, 26 pessoas estavam afastados de suas atividades laborais e 4 não puderam responder ao protocolo de pesquisa. Sendo assim, o cálculo da taxa de respondentes levará em consideração 63 sujeitos. Foram recolhidos 59 questionários, totalizando 94% dos instrumentos de coleta de dados, consoante cálculo a seguir.

$$\text{Taxa de Respondentes} = \frac{\text{Participantes do Estudo}}{\text{Servidores em Exercício}} = \frac{59}{63} = 94\%$$

2.3.1.1 Critérios de inclusão

Foi considerado o seguinte parâmetro:

- Estar em exercício na Reitoria do IF Farroupilha há mais de um ano.

Cabe salientar que não foram encontradas, na literatura acerca do assunto, pesquisas sobre o período mínimo para aplicação do questionário, dessa forma,

presume-se que, a partir do supracitado íterim, o servidor já esteja adaptado ao novo ambiente laborativo.

2.3.1.2. Critérios de exclusão

Não foram incluídos nessa pesquisa:

- Servidores em gozo de férias, atestado, licença, por qualquer motivo, ou que tenham voltado do afastamento para pós-graduação stricto sensu, no país ou no exterior, ou de cedência a outros órgãos, a menos de um ano.

2.3.1.3 ASPECTOS ÉTICOS

O presente estudo foi submetido ao Comitê de Ética, cuja certificação ocorreu em 06 de junho de 2018, sob o número 90464218.1.0000.5574, observando a resolução 196/96 do Conselho Nacional em Saúde (CNS) (BRASIL, 1996).

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e os questionários de pesquisa seguiram todos os preceitos éticos estabelecidos pela supracitada resolução, a qual regulamenta a ética em pesquisa com seres humanos e demais normas complementares do Conselho Nacional de Saúde. Foram assegurados aos colaboradores do estudo os esclarecimentos acerca da pesquisa, bem como em relação aos dados que constam no TCLE. Foi ainda, garantida aos colaboradores, a qualquer momento, a possibilidade de retirar seu consentimento de participação no estudo, sem penalização alguma, uma vez que a mesma foi facultativa, bem como sua desistência no decorrer da pesquisa.

2.4 TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS

Os questionários foram aplicados na Reitoria, no mês de junho de 2018, por setores, pela própria pesquisadora, durante os dias 20 a 30, após breve explicação do objetivo do estudo e do conteúdo das questões levantadas. Estando de acordo em integrar a pesquisa e, após a assinatura da pesquisadora e do participante no TCLE, foram entregues as questões. Esperou-se o preenchimento e se recolheu o instrumento de coleta de dados. Para aqueles que não puderem responder no momento da coleta, devido às suas demandas laborais, deixou-se o protocolo de pesquisa e foi combinado, no mesmo dia, um horário para recolhê-lo. Optou-se por coletar os dados, *in loco*, devido a uma possível demora no retorno dos instrumentos de pesquisa, o que poderia comprometer o tempo previsto para o término deste estudo, além disso, poderia ocorrer uma baixa taxa de resposta dos questionários.

Cabe salientar ainda, que foi enviado para o e-mail da lista geral dos servidores, considerações acerca do estudo e da sua relevância no âmbito institucional. A mensagem também foi acompanhada do quadro resumo do projeto de dissertação.

2.5. TÉCNICAS DE TRATAMENTO DE DADOS

O protocolo de pesquisa foi constituído por três partes. Na primeira, foram apresentadas questões sobre as características da população, abrangendo os

seguintes itens: gênero, idade, escolaridade, estado civil, número de filhos, tempo de atuação na instituição, jornada de trabalho, renda, nível do cargo e se exerce algum cargo gratificado. Na segunda, foi aplicada a EET, elaborada e validada por Paschoal e Tamayo (2004), a qual pode ser utilizada em ambientes laborais diversos e ocupações variadas.

A metodologia é composta por 23 itens que formam um único fator (unifatorial), sendo que cada um aborda, tanto um estressor (sobrecarga de trabalho, conflito entre papéis, ambiguidade de papéis, relacionamento interpessoal no trabalho, fatores de desenvolvimento na carreira e autonomia/controle no trabalho), quanto uma reação emocional a ele. Cada um dos 23 itens, possui uma escala Likert com cinco pontos de resposta: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (concordo em parte), 4 (concordo), 5 (concordo totalmente). A análise fatorial revelou a existência de um único fator que, após eliminação de itens, com carga fatorial abaixo de 0,45, ficou composto por 23 itens e obteve um coeficiente alfa de Cronbach equivalente a 0,91. Os itens da EET foram elaborados a partir da análise da literatura sobre os principais estressores organizacionais de natureza psicossocial e sobre reações psicológicas ao estresse ocupacional, além da investigação de instrumentos já existentes, sendo que 40% dos itens se basearam nos estressores abordados na versão brasileira do OSI (Swan, Moraes, & Cooper, 1993) e no instrumento de Rizzo, House e Lirtzman (1970) sobre conflito e ambiguidade de papéis. A decisão de conjugar estressor e reação, deve-se à convicção do papel central da percepção (fatores cognitivos) como mediadora do impacto do ambiente de trabalho. A amostra utilizada para a validação do instrumento foi composta por 437 trabalhadores (249 homens e 188 mulheres) de diferentes organizações, idades e escolaridades. Os locais de aplicação foram o Distrito Federal e o Estado de São Paulo. A EET pode ser utilizada como ferramenta de diagnóstico do ambiente de trabalho nas organizações, tanto públicas, como privadas, orientando medidas que visem a qualidade de vida dos trabalhadores.

A última parte do protocolo de pesquisa se destinou a coletar informações que, por ventura, não tenham sido abordadas nas questões propostas, contudo que o participante acredita ser relevante citar.

A Figura 2 ilustra o protocolo de pesquisa.

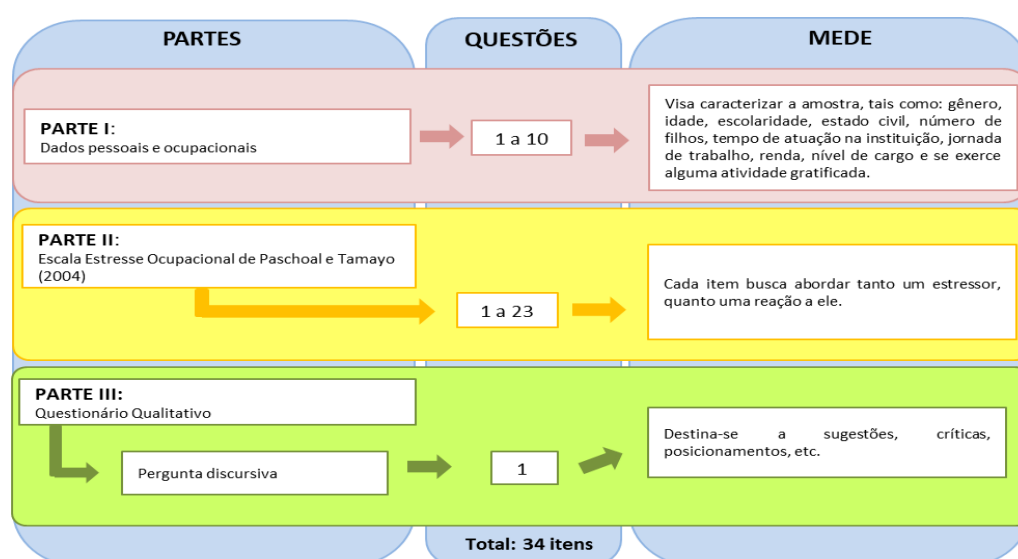


Figura 2 - Representação do instrumento de coleta de dados (Fonte: Elaborado pela autora)

Os questionários contendo as perguntas acerca das características da população e da EET e foram analisados por meio de estatística descritiva.

A fim de identificar os níveis de estresse ocupacional, resultantes da resposta de cada participante, foi realizada a categorização dos dados, que leva em conta o cálculo da soma das respostas dos indivíduos em relação à escala Likert de 5 pontos, utilizada no instrumento. De posse das somas, as respostas foram padronizadas numa escala de 0 a 100%, sendo que os resultados foram classificados em três categorias distintas, as quais representam o nível de estresse na população pesquisada: baixo (0 a 33,33%), moderado (33,34% a 66,66%) e alto (66,67% a 100%), consoante Quadro 8, a seguir.

Nível	Percentual
Alto	66,67% a 100%
Moderado	33,34% a 66,66%
Baixo	0 a 33,33%

Quadro 8 - Nível do estresse ocupacional (Fonte: Elaborado pela autora)

Quanto à pergunta discursiva do terceiro instrumento, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2011). Segundo este autor, ela representa um conjunto de técnicas de avaliação das comunicações que visam a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo, inferências de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção de mensagens.

Após apresentar as técnicas de tratamento de dados, passa-se a elucidar a confiabilidade e validade dos instrumentos de coleta de dados.

2.6. CONFIABILIDADE E VALIDADE

Para avaliar a confiabilidade da EET, utilizou-se o coeficiente Alpha de Cronbach. Consoante Hair Jr. et al. (2005), um nível satisfatório de confiabilidade quer dizer que as respostas estão apresentando coerência. Para o autor, uma variação entre 0,7 a 0,8 é considerada boa, enquanto que o valor acima de 0,9 é excelente, haja vista que, quanto mais próximo de 1 o coeficiente, maior será a confiabilidade do instrumento.

Para o presente, obteve-se o valor de 0,908. Considerando esse resultado, a confiabilidade pode ser considerada excelente. O Quadro 9 demonstra o cálculo do programa SPSS.

Estatísticas de Confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
,908	23

Quadro 9 – Confiabilidade do Alfa de Cronbach (Fonte: Programa SPSS)

Discorrida a confiabilidade e validade da EET, passa-se para a apresentação dos resultados e sua discussão.

3. CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se as análises do presente estudo, considerando os objetivos inicialmente propostos. Na primeira seção, expõe-se a caracterização do perfil pessoal e ocupacional dos 59 respondentes. Na segunda, elencam-se os estressores organizacionais, por meio de médias e desvios-padrão dos itens que compõem a EET, cujos cálculos estatísticos possibilitaram mensurar o nível de estresse ocupacional dos técnico-administrativos. Na terceira, expõe-se as respostas da pergunta qualitativa do instrumento de coleta de dados. Na quarta seção, procedeu-se a associação dos dados pessoais e ocupacionais com o nível de estresse. Por fim, sugerem-se ações para prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional na Reitoria do Instituto Federal Farroupilha.

3.1 Análise dos dados

Após a coleta, as informações foram organizadas em uma planilha eletrônica, no programa Office Excel, criando assim, um banco de dados para, posteriormente, ser analisado, eletronicamente, com o auxílio dos programas Statistical Package for Social Sciences (SPSS) e Statistical Analysis System (SAS). As informações denotadas pelo questionário qualitativo foram avaliadas pela análise de conteúdo de Bardin (2011).

3.1.1 Caracterização do perfil dos participantes

Com a finalidade de responder ao primeiro objetivo específico deste estudo, que foi de caracterizar o perfil da população pesquisada, utilizou-se a análise descritiva dos dados e tabelas de frequência.

Participaram do estudo um total de 59 servidores, cujo perfil é possível visualizar na Tabelas 1 e 2, a seguir.

Tabela 1 – Caracterização dos dados pessoais do perfil dos participantes da pesquisa

Variáveis	Total (n=59)	
	Absoluto	Relativo
Gênero		
Feminino	35	59,32%
Masculino	23	38,98%
Não responderam	1	1,70%
Faixa de Idade		
Até 30 anos	12	20,34%
De 31 a 40 anos	37	62,71%
Acima de 41 anos	9	15,25%
Não responderam	1	1,70%
Escolaridade		
Graduação Completa	22	37,29%
Pós-graduação	37	62,71%
Estado civil		
Casado	26	44,07%
Solteiro	25	42,37%
Outro	7	11,86%
Não responderam	1	1,70%
Número de Filhos		
Sem filhos	35	59,32%
Um filho	12	20,34%
Dois filhos	8	13,56%
Três filhos	2	3,39%
Não responderam	2	3,39%

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto aos dados pessoais dos 59 respondentes, observa-se, na Tabela 1, que a maior concentração é do gênero feminino (59,32%), totalizando 35 pessoas, enquanto do masculino, foi de 23 respondentes (38,98%). Uma pessoa (1,70%) não preencheu o questionamento.

Em relação às faixas de idade, o predomínio encontra-se entre 31 anos a 40 anos, com 37 respondentes (62,71%), 12 técnico-administrativos (20,34%) tem até 30 anos e 9 (15,25%) estão acima de 41 anos. Uma pessoa (1,70%) não respondeu a essa pergunta.

A respeito da escolaridade, 37 pessoas (62,71%) possuem pós-graduação e 22 (37,29%) tem a graduação completa.

Quanto ao estado civil, 26 pessoas (44,07%) são casadas, seguidas de 25 solteiras (42,37%). Sete servidores (11,86%) possuem outro tipo de sociedade conjugal. Uma pessoa (1,70%) não respondeu ao questionamento.

Em relação a filhos, 35 pessoas (59,32%) responderam que não possuem, 12 (20,34%) tem um, 8 (13,56%) tem dois e 2 (3,39%) possuem três. Dois técnicos-administrativos (3,39%) não responderam à pergunta.

Resumidamente, pode-se afirmar que a amostra do presente estudo é, predominantemente, do gênero feminino, com idade entre 31 a 40 anos, casados, com pós-graduação e sem filhos.

Tabela 2 - Caracterização dos dados ocupacionais do perfil dos participantes da pesquisa

Variáveis	Total (n=59)	
	Absoluto	Relativo
Tempo de Atuação na Instituição		
1 a 4 anos	28	47,46%
5 a 10 anos	23	38,98%
Acima de 11 anos	7	11,86%
Não responderam	1	1,70%
Jornada de Trabalho		
6 horas	25	42,37%
8 horas	32	54,24%
Outra	2	3,39%
Renda (salário mínimo – R\$ 954,00)		
1 a 3 salários mínimos	8	13,56%
4 a 6 salários mínimos	38	64,40%
7 salários mínimos ou mais	12	20,34%
Não responderam	1	1,70%
Nível do cargo		
Fundamental	2	3,39%
Médio	32	54,24%
Superior	24	40,67%
Não responderam	1	1,70%
Cargo Gratificado		
Sim	14	23,73%
Não	45	76,27%

Fonte: Dados da pesquisa.

A respeito dos dados ocupacionais dos técnico-administrativos pesquisados, verifica-se, na Tabela 2, que 28 pessoas (47,46%) estão atuando no IFFar de 1 a 4 anos, 23 servidores (38,98%) tem de 5 a 10 anos de instituição e 7 (11,86%) estão exercendo suas atividades laborais há mais de 11 anos. Um participante (1,70%) não respondeu ao questionamento.

Quanto à jornada de trabalho, 32 pessoas (54,24%) trabalham 8 horas diárias, enquanto 25 (42,37%) possuem flexibilização de horário, ou seja, executam suas atividades pelo período de 6 horas diárias.

Em relação à renda, 38 pessoas (64,40%) percebem de 4 a 6 salários mínimos, 12 (20,34%) recebem 7 ou mais, 8 servidores (13,56%) recebem de 1 a 3 salários mínimos. Um participante (1,70%) não respondeu à pergunta.

Quanto ao nível do cargo, 32 pessoas (54,24%) possuem o ensino médio, enquanto 24 (40,67%) tem o superior. Dois técnico-administrativos (3,39%) possuem o nível fundamental. Uma pessoa (1,70%) não respondeu ao questionamento.

Quanto ao possuir algum cargo gratificado, a maioria, 45 pessoas (76,27%), mencionou que não o exerce, enquanto 14 (23,73%) recebem algum tipo de gratificação.

Assim, resumidamente, pode-se afirmar que, o perfil ocupacional da amostra do presente estudo, é constituído por técnico-administrativos que atuam no IFFar de 1 a 4 anos, com jornada diária de 8 horas. Possuem renda entre 4 a 6 salários mínimos e nível médio de cargo, além de não exercer nenhum cargo gratificado.

3.1.2 Itens que compõem a EET e sua análise estatística

Na Tabela 3, observam-se os itens que compõem a Escala de Estresse Ocupacional, bem como suas médias e desvios-padrão.

Itens da Escala de Estresse no Trabalho (EET)	Média	Desvio Padrão
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	3,41	1,237
16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado	3,25	1,229
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	3,22	1,075
13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	3,10	1,115
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	3,07	1,143
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	2,88	1,115
12. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	2,68	1,333
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	2,66	1,067
10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	2,58	1,108
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	2,49	0,998
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	2,49	1,281
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	2,41	0,941
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	2,37	0,990
17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	2,37	1,192
11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	2,34	1,129
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	2,25	1,083
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	2,21	1,063

4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	2,17	1,076
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	2,10	0,904
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	2,00	0,974
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	2,00	0,991
21. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1,90	0,969
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1,61	0,883

Fonte: dados da pesquisa.

Ao analisar as médias encontradas na Tabela 3, em cada item da EET, identificaram-se os sete principais estressores organizacionais que mais influenciam a atividade laboral dos TAEs. Percebe-se que os servidores estão se sentindo irritados com a deficiência na divulgação das informações sobre as decisões organizacionais (item 5 – média: 3,41), angustiados com as poucas perspectivas de crescimento na carreira (item 16 – média: 3,25), nervosos devido ao tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho (item 22 – média: 3,22), incomodados com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional (item 13 – média: 3,10), nervosos com a forma de distribuição das tarefas na sua área (item 1 – média: 3,07), irritados com o controle existente no seu trabalho (item 2 – média: 2,88) e com a discriminação/favoritismo (item 12 – média: 2,68).

Para Robbins (2002), a melhoria da comunicação organizacional reduz incertezas, indeterminação e conflitos de papéis. O autor também ressalta que os treinamentos são uma forma de influenciar, positivamente, a autoeficácia dos colaboradores, tornando-os mais preparados para o enfrentamento das tarefas no trabalho.

Quanto aos itens com menor média, destacam-se: fico de mau humor por me sentir isolado na organização (item 14 – média: 2,21), tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho (item 4 – média: 2,17), tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias (item 20 – média: 2,10), a falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado (item 7 – média: 2,00), a competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor (item 18 – média 2,00), sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas (item 21 – média: 1,90) e, por fim, o item que menos interfere nas atividades laborativas do TAEs, diz respeito a se sentir incomodado por seu superior lhe tratar mal na frente de colegas de trabalho (item 8 – média: 1,61).

Ressalta-se que para análise, os itens foram divididos, conforme escore de classificação (item 3.1.3), o qual será detalhado no próximo tópico.

3.1.3 Nível de estresse ocupacional

Nesta seção, responde-se ao segundo objetivo específico, que é de identificar o nível de estresse ocupacional dos técnico-administrativos em educação do IFFar.

O estresse ocupacional foi avaliado a partir das 23 questões que compõem a EET. Os resultados das médias (item 3.1.2) foram classificados em três categorias para níveis de estresse: baixo (média de 0 a 33,33%), moderado (média de 33,34% a 66,66%) e alto (média de 66,67% a 100%), conforme Quadro 10.

Nível	Escore de Classificação	Frequência/ servidores	%	Participantes
Alto	66,67% a 100%	5	8,47	59
Moderado	33,34% a 66,66%	54	91,53	
Baixo	0 a 33,33%	0	0	

Quadro 10 - Nível de estresse ocupacional em TAEs (Fonte: dados da pesquisa)

Observa-se que 5 participantes (8,47%) apresentam nível alto de estresse ocupacional, enquanto 54 (91,53%) denotam o moderado. Não houve respondentes com baixo nível.

Faz-se necessário que o gestor tome providências quanto aos estressores de maior intensidade, a fim de reduzir os níveis de estresse achados nesta pesquisa, uma vez que as consequências, potencialmente, geradoras do assunto, podem trazer risco à saúde individual ou coletiva dos trabalhadores, além prejuízos para a organização e para a sociedade. Consoante Meng-Jinn e Cunradi, 2008 et al., trabalhadores estressados tendem a uma diminuição no desempenho e na qualidade de suas atividades laborativas, gerando custos às organizações com problemas de saúde, aumento do absentismo, rotatividade e acidentes no local de trabalho.

Os níveis de estresse ocupacional dos técnico-administrativos em educação são ilustrados na Figura 3 a seguir.

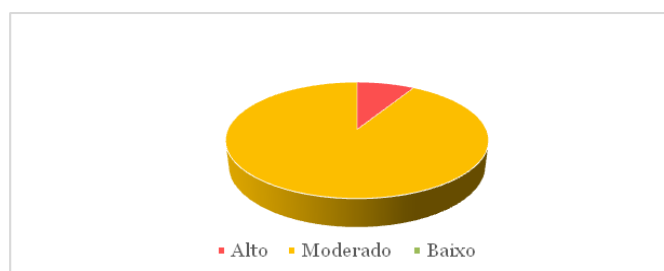


Figura 3 – Resultado do nível de estresse ocupacional em TAEs (Fonte: Dados da pesquisa)

Após demonstrar o nível o estresse ocupacional, passa-se a expor as respostas da pergunta discursiva do instrumento de coleta de dados.

3.1.4 Respostas do questionário qualitativo

As respostas da pergunta qualitativa (parte III do questionário) foram distribuídas consoante os 23 itens da EET, os quais são divididos em: sobrecarga de trabalho, conflito entre papéis, ambiguidade de papéis, fatores de desenvolvimento na carreira, autonomia/controle no trabalho e relacionamento interpessoal, como já mencionado no item 2.5 desta pesquisa.

Dos 59 respondentes, 28 discorreram acerca de assuntos não abrangidos pelos itens da EET, ou que foram abordados por esta metodologia, contudo necessitavam de complementação sob um enfoque direcionado ao IFFar, haja vista serem relevantes para a instituição e seu quadro de servidores.

Ressalta-se que o conteúdo das respostas passou por algumas adaptações quanto ao modo de sua escrita, contudo sem modificar suas acepções e contextos. A seguir, o Quadro 11 detalha as circunstâncias causadoras de estresse ocupacional, bem como as frequências das respostas e os números dos respectivos questionários.

Estressor Ocupacional	Descrição	Contextos Causadores de Estresse	Frequência / Número do Questionário
Sobrecarga de Trabalho	É dividida em: quantitativa e qualitativa. A sobrecarga quantitativa diz respeito ao número excessivo de tarefas a serem realizadas. A qualitativa, refere-se à dificuldade do trabalho, ou seja, o indivíduo depara-se com demandas que estão além de suas habilidades ou aptidões.	✓ Quantidade excessiva de tarefas e mal distribuição das mesmas, levando ao esgotamento físico e mental, bem como à insatisfação com o trabalho.	Nove servidores / 03,09,12,13, 15,21,24,25,28.
		✓ Algumas informações são repassadas fora de tempo hábil para realizar as atividades, haja vista um número reduzido de servidores.	Sete servidores / 02,09,20, 21,23,24,25.
		✓ Excesso de documentos e procedimentos. As atividades deveriam ser organizadas/alocadas conforme o grau de complexidade e de responsabilidades.	Três servidores / 01,06,13.
		✓ Enquanto em algumas Pró-reitorias o fluxo de trabalho ocorre de maneira normal, em outras, as ações tem que ocorrer de forma imediata.	Dois servidores / 16,09.
		✓ O planejamento, em alguns setores, não é bem estudado, tampouco parece ser considerado importante para a instituição. Isso atrapalha o andamento das atividades, uma vez que as tarefas mudam, constantemente, e as que não eram prioritárias, tornam-se urgentes.	Dois servidores / 04,22.
		✓ O Sistema de Gestão de Informações gera um retrabalho.	Um servidor / 20.
Conflito entre Papeis	Ocorre quando informações advindas de um membro ou contexto do trabalho entram em conflito com as de outro membro ou contexto.	✓ Falta comunicação, em alguns setores, com a chefia imediata, bem como dentro da mesma Pró-reitoria.	Um servidor / 24.
		✓ A falta ou a pouca comunicação das decisões da gestão causam desconforto, não pelo seu mérito quanto ao correto ou incorreto, mas pela não justificativa por tal determinação.	Um servidor / 14.
Ambiguidade de papeis	As informações associadas ao papel que o empregado deve	✓ Repasse de responsabilidades a servidores cujas ações não lhe competem.	Dois servidores / 06,28.
		✓ Algumas tarefas estão fora das atribuições dos cargos.	Dois servidores / 23,28.

	desempenhar são pouco claras e inconsistentes.	✓ Algumas chefias imediatas são, às vezes, demasiadamente, penalizadas pelas falhas de seus subordinados.	Um servidor / 18.
		✓ Incomodo por desvio de função de alguns servidores.	Um servidor / 23.
Fatores de Desenvolvimento na Carreira	Aspectos relacionados à estabilidade, ao medo de obsolescência frente às mudanças tecnológicas e às poucas perspectivas de promoções e crescimento na carreira.	✓ Ausência de critérios técnicos para designação das chefias.	Um servidor / 28.
		✓ Não há reconhecimento técnico dos TAEs.	Um servidor / 28.
Autonomia/Controle no Trabalho	Autonomia do trabalhador em relação às decisões e aos métodos de trabalho.	✓ Algumas decisões institucionais parecem estar sendo tomadas de forma pessoalizada, deixando a boa técnica de lado, quando deveriam ser pensadas em prol da coletividade. Quando se menciona que certas ações estão erradas, o servidor pode ser mal interpretado, como, por exemplo, não quer trabalhar ou que está indo contra a instituição.	Três servidores / 10,22,28.
		✓ Parece haver omissão quanto a determinadas ações institucionais, possivelmente para o gestor não se indispor, o que prejudica servidores e organização. Isso leva a pensar que, quanto mais se trabalha, mais se é desvalorizado.	Dois servidores / 09,28.
		✓ Falta imparcialidade na tomada de algumas decisões, a exemplo de compensações e liberações para atividades.	Dois servidores / 08,16.
		✓ A carga horária é, muitas vezes, contraproducente, pois há servidores exercendo suas atividades em oito horas, outros, em seis. Falta ações igualitárias quanto ao assunto.	Dois servidores / 09,12.
		✓ Algumas situações institucionais acabam sendo muito políticas.	Dois servidores / 09,12.
		✓ Viagens constantes estão interferindo na vida pessoal dos servidores.	Dois servidores / 06, 25.

		✓ Não há transparência no processo de tomada de decisão, pois alguns assuntos não são disseminados.	Um servidor / 28
		✓ Dependência de outras instâncias superiores (hierarquização) para desenvolvimento de atividades.	Um servidor / 17.
		✓ O conceito de gestão democrática dos banners dos corredores é controverso.	Um servidor / 28.
		✓ O atendimento no Setor de Gestão de Pessoas, na maioria das vezes, é com algidez e desinteresse.	Um servidor / 26.
Relacionamento Interpessoal	Quando as interações resultam em conflitos entre colegas do mesmo nível hierárquico, superiores e subordinados.	✓ Há tratamento diferenciado entre as pessoas, gerando insatisfação e consequências negativas no desempenho das atividades.	Dois servidores / 16,28.
		✓ Observa-se que há problemas pessoais e/ou particulares entre os próprios servidores.	Um servidor / 14.

Quadro 11 – Contextos causadores de estresse (Fonte: Dados da pesquisa)

Para aquelas respostas que não foi possível agrupá-las, tendo em vista os estressores da EET, segregou-se os assuntos por categorias e situações geradoras de estresse, consoante Quadro 12, a seguir.

Categoria	Situações Geradoras de Estresse	Frequência / Número do Questionário
Infraestrutura	✓ A infraestrutura física da Reitoria não permite espaços/oportunidades de convivência e interação entre os servidores.	Três servidores / 11,22,28
Outras informações relevantes	✓ Não há investimentos institucionais em qualidade de vida do servidor.	Dois Servidores / 11,28.
	✓ Falta de psicólogo na Reitoria para desenvolver atividades relacionadas à saúde do trabalhador.	Um servidor / 11.

Quadro 12 – Categorias de respostas do questionário qualitativo (Fonte: Dados da pesquisa)

No tópico a seguir, efetua-se a associação entre os dados pessoais e ocupacionais dos TAEs com o nível de estresse ocupacional.

3.1.5 Associação entre os níveis de estresse ocupacional e dados pessoais e ocupacionais.

Nesta secção, responde-se ao terceiro objetivo específico da presente pesquisa, que é de associar os níveis de estresse ocupacional com os dados pessoais e ocupacionais.

As informações foram caracterizadas por meio da técnica de análise de correspondência, que, consoante Lucio (1999), é um método para determinação de um sistema de associação entre elementos de dois ou mais conjuntos, visando explicar a estrutura de associação das variáveis em questão.

Dessa forma, constroi-se gráficos com os componentes principais das linhas e das colunas, permitindo a visualização da relação entre os conjuntos, onde a proximidade dos pontos referentes à linha e a coluna indicam associação e, o distanciamento, uma repulsão.

De acordo com Malhotra (2006), através da técnica multivariada de interdependência (análise de correspondência), é possível elaborar um mapa espacial das médias, em relação ao grau de concordância relativa às respostas dos instrumentos de coletas de dados. A Figura 4 ilustra a associação entre as variáveis utilizadas nesta pesquisa.

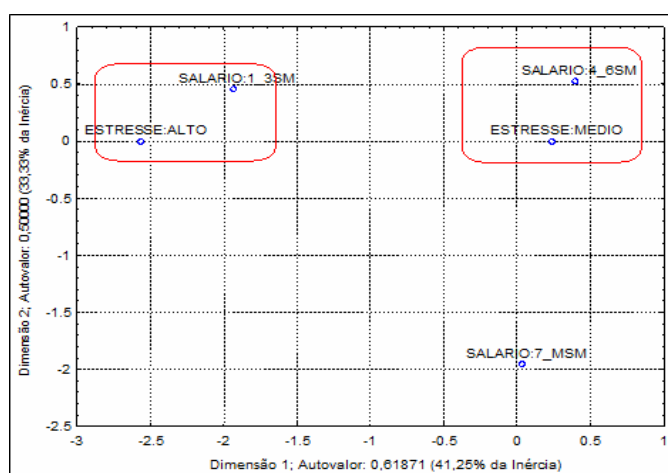


Figura 4 - Análise de correspondência entre o nível de estresse ocupacional e dados pessoais e ocupacionais (Fonte: dados da pesquisa)

Ao relacionar os níveis de estresse ocupacional (alto, moderado e baixo) com os dados pessoais e ocupacionais, pode-se observar que a única variável com associação significativa, Teste Qui-quadrado ($p=0,2668$), foi a do salário (1 a 3 salários mínimos), influenciando-se inversamente. Assim, pode-se afirmar que, quanto menor o salário, mais estresse evidencia o TAE.

Corroborando com tal achado, Assunção (2012), assinala que dentre os motivos que indicam a insatisfação de servidores com relação ao trabalho, estão os atrelados à falta de reconhecimento, diminuição da autonomia

profissional e baixos salários. A falta de reconhecimento e valorização é reiterada e identificada como fator que influencia, consideravelmente, a construção dos sentidos relacionados à vida profissional (Ribeiro; Mancebo, 2013).

Servidores que percebem de 4 a 6 salários mínimos apresentam um nível moderado de estresse ocupacional.

Ainda parece apropriado afirmar que servidores que percebem acima de 7 salários mínimos, não evidenciam estresse ocupacional.

3.1.5.1 Detalhamento da associação entre os níveis de estresse ocupacional com os dados pessoais e ocupacionais.

Com a finalidade de especificar a associação entre os dados pessoais e ocupacionais dos participantes da pesquisa, com o nível de estresse ocupacional, foram elaboradas as Tabelas 4 e 5, a seguir.

Dados Pessoais	Estresse Ocupacional (geral)			Total
	Alto	Moderado	Baixo	
Total	5 (8,47%)	54 (91,53%)	0	59 (100,00%)
Sexo / estresse ocupacional				
Feminino	1 (1,70%)	34 (57,62%)	0 (0,00%)	35 (59,32%)
Masculino	3 (5,08%)	20 (33,90%)	0 (0,00%)	23 (38,98%)
Não responderam	1 (1,70%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,70%)
Total	5 (8,48%)	54 (91,52%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Idade / Estresse Ocupacional				
Até 30 anos	2 (3,39%)	10 (16,95%)	0 (0,00%)	12 (20,34%)
De 31 a 40 anos	2 (3,39%)	35 (59,32%)	0 (0,00%)	37 (62,71%)
Acima de 41 anos	0 (0,00%)	9 (15,25%)	0 (0,00%)	9 (15,25%)
Não responderam	1 (1,70%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,70%)
Total	5 (8,48%)	54 (91,52%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Escolaridade / Estresse Ocupacional				
Graduação Completa	2 (3,39%)	20 (33,90%)	0 (0,00%)	22 (37,29%)
Pós-Graduação	3 (5,09%)	34 (57,62%)	0 (0,00%)	37 (62,71%)
Total	5 (8,48%)	54 (91,52%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Estado Civil / Estresse Ocupacional				
Casado	3 (5,08%)	23 (38,99%)	0 (0,00%)	26 (44,07%)
Solteiro	2 (3,38%)	23 (38,99%)	0 (0,00%)	25 (42,37%)
Outro	0 (0,00%)	7 (11,86%)	0 (0,00%)	7 (11,86%)
Não responderam	1 (1,70%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,70%)
Total	6 (10,16%)	53 (89,84%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Número Filhos / Estresse Ocupacional				
Sem filhos	1 (1,70%)	34 (57,62%)	0 (0,00%)	35 (59,32%)
Um filho	2 (3,38%)	10 (16,95%)	0 (0,00%)	12 (20,34%)
Dois filhos	1 (1,70%)	7 (11,86%)	0 (0,00%)	8 (13,56%)
Três filhos	1 (1,70%)	1 (1,70%)	0 (0,00%)	2 (3,39%)
Não responderam	2 (3,38%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	2 (3,39%)
Total	7 (11,87%)	52 (88,13%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)

Tabela 4 – Associação dos dados pessoais com o nível de estresse ocupacional (Fonte: Dados da pesquisa)

Entre os dados pessoais da amostra, observa-se que as profissionais do género feminino, 34 pessoas (57,62%), apresentam um nível moderado de estresse ocupacional e 1 (1,70%) está experimentando o nível alto. Três servidores do sexo masculino (5,08%) estão com alto nível de estresse ocupacional.

Consoante Zille (2005), a mulher é mais predisposta ao estresse, devido à vulnerabilidade dos efeitos das tensões psicossociais diárias. A autora também

menção que elas, além da jornada de trabalho, assumem outras atividades no plano familiar, como realizar e/ou orientar afazeres domésticos, além de ter que dedicar atenção especial à família. Todas essas ações, associadas à discriminação nas organizações, onde as mesmas têm que provar seu nível de competência, em igualdade de condições em relação aos homens, são situações geradoras de tensão excessiva, podendo ter como consequência o estresse ocupacional.

A respeito da idade, 35 pessoas (59,32%), com faixa etária entre 31 a 40 anos, experimentam o nível moderado de estresse. Duas (3,39%) com até 30 anos e 2 (3,39%) com idade entre 31 a 40, estão com alto nível de estresse.

Com relação à escolaridade, 34 pessoas (57,62%) com pós-graduação, experimentam um nível moderado, enquanto 3 servidores (5,09%) com a mesma instrução, estão com alto nível de estresse ocupacional.

A respeito do estado civil, 23 pessoas (38,99%), tanto os casados, quanto os solteiros, experimentam um nível moderado de estresse ocupacional. Três servidores casados (5,08%) apresentam nível alto.

Quanto ao número de filhos, 34 servidores (57,62%), sem filhos, estão com nível moderado, 2 pessoas (3,38%) que possuem um filho, estão com alto nível de estresse ocupacional.

Na Tabela 5, é possível visualizar a associação entre os dados ocupacionais e os níveis de estresse ocupacional.

Dados Ocupacionais	Estresse Ocupacional (geral)			Total
	Alto	Moderado	Baixo	
Total	5 (8,47%)	54 (91,53%)	0	59 (100,00%)
Tempo de Instituição / Estresse ocupacional				
1 a 4 anos	1 (1,70%)	27 (45,76%)	0 (0,00%)	28 (47,46%)
5 a 10 anos	3 (5,08%)	20 (33,90%)	0 (0,00%)	23 (38,98%)
Acima de 11 anos	1 (1,70%)	6 (10,16%)	0 (0,00%)	7 (11,86%)
Não responderam	1 (1,70%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,70%)
Total	6 (10,17%)	53 (89,83%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Jornada de Trabalho / Estresse Ocupacional				
6 horas	2 (3,39%)	23 (38,98%)	0 (0,00%)	25 (42,37%)
8 horas	3 (5,08%)	29 (49,16%)	0 (0,00%)	32 (54,24%)
Outra	0 (0,00%)	2 (3,39%)	0 (0,00%)	2 (3,39%)
Total	5 (8,47%)	54 (91,53%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Renda / Estresse Ocupacional				
1 a 3 salários mínimos	2 (3,39%)	6 (10,17%)	0 (0,00%)	8 (13,56%)
4 a 6 salários mínimos	2 (3,39%)	36 (61,01%)	0 (0,00%)	38 (64,40%)
7 salários mínimos ou mais	1 (1,70%)	11 (18,64%)	0 (0,00%)	12 (20,34%)
Não responderam	1 (1,70%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,70%)
Total	6 (10,17%)	53 (89,83%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Nível do Cargo / Estresse Ocupacional				
Fundamental	0 (0,00%)	2 (3,39%)	0 (0,00%)	2 (3,39%)
Médio	4 (6,78%)	28 (47,46%)	0 (0,00%)	32 (54,24%)
Superior	1 (1,70%)	23 (38,97%)	0 (0,00%)	24 (40,67%)
Não responderam	1 (1,70%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,70%)
Total	6 (10,17%)	53 (89,83%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)
Cargo Gratificado / Estresse Ocupacional				
Sim	0 (0,00%)	14 (23,73%)	0 (0,00%)	14 (23,73%)
Não	5 (8,47%)	40 (67,80%)	0 (0,00%)	45 (76,27%)
Total	5 (8,47%)	54 (91,53%)	0 (0,00%)	59 (100,00%)

Tabela 5 – Associação dos dados ocupacionais com o nível de estresse ocupacional (Fonte: Dados da pesquisa)

Ao relacionar os níveis de estresse com dos dados ocupacionais, pode-se observar que 27 pessoas (33,90%), com tempo de instituição de 1 a 4 anos, apresentam um nível moderado de estresse ocupacional, enquanto 3 servidores (5,08%), com 5 a 10 anos de atuação, encontram-se com estresse alto.

No que diz respeito à jornada de trabalho, 29 servidores (49,16%), que trabalham 8 horas diárias, experimentam o estresse ocupacional em nível moderado e 3 (5,08%) pessoas estão num nível alto.

Quanto à renda mensal percebida, 36 servidores (61,01%), que auferem de 4 a 6 salários mínimos, estão com nível moderado de estresse. Duas pessoas (3,39%), recebendo de 01 a 03 salários, e duas pessoas que recebem de 04 a 06 salários mínimos, apresentam um nível alto de estresse ocupacional.

Em relação ao nível do cargo, observa-se que 28 servidores (47,46%) com instrução média, estão com o nível moderado de estresse ocupacional. Quatro pessoas (6,78%) apresentam alto nível.

Quanto ao cargo gratificado, percebe-se que 40 servidores (67,80%) que não recebem nenhum benefício adicional, estão num nível moderado. Cinco pessoas (8,47%) apresentam alto nível de estresse ocupacional.

Após associar os dados pessoais e ocupacionais dos pesquisados, com o nível de estresse ocupacional, discorre-se sobre sugestões para prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional.

3.1.6 Sugestões para prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional.

Diante da apresentação dos resultados, bem como os discutidos na literatura, expõe-se o quarto e último objetivo desta pesquisa, o qual tem propósito de sugerir ações que visem prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional na Reitoria do IFFar, consoante Quadro 13, a seguir.

Ações institucionais	Elemento Norteadores
Espaço para Lazer e Diversão	Sala de conveniência que permita aos servidores descansar, interagir e realizar alguma atividade em seus momentos de folga.
Grupo de Estudos sobre Saúde Ocupacional e QVT	Realizar pesquisas e monitoramento constante da saúde dos TAEs, a fim de propor ações de prevenção e gerenciamento do estresse ocupacional.

(continua)

Programas de Atenção à Saúde	Programa de atendimento em terapias complementares, como o Reike (método de saúde natural), controle do tabagismo, reeducação alimentar, consciência corporal, prevenção e acompanhamento à dependência de álcool e outras drogas, prevenção do assédio moral e sexual no ambiente laboral.
Programa de Qualificação Profissional	Oferecer cursos periódicos de capacitação e aperfeiçoamento, bem como seminários e outras atividades integradoras nas Unidades que compõem o IFFar.
Contratação de Servidores	Contratação de terapeuta ocupacional

Quadro 13 - Sugestões de ações para prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional (Fonte: dados da pesquisa)

Consoante Rossi et al. (2012), outras ferramentas também podem ser empregadas para reduzir e melhorar as condições que levam o estresse no trabalho, entre elas:

- ✓ Dar ao trabalhador uma descrição clara do trabalho;
- ✓ Harmonizar a responsabilidade e autoridade do trabalhador;
- ✓ Permitir tempo adequado para realizar suas tarefas;
- ✓ Promover a tolerância, a segurança e a justiça no local de trabalho;
- ✓ Recompensar o trabalhador pelo seu desempenho;
- ✓ Proporcionar meios para o trabalhador realizar queixas, fazendo com que as mesmas sejam tratadas com seriedade.
- ✓ Projetar horários de trabalho de modo a evitar conflitos com as demandas e responsabilidades não relacionadas às atividades laborais;
- ✓ Permitir a participação dos trabalhadores nas decisões ou ações que afetam seu trabalho;
- ✓ Assegurar que as tarefas sejam compatíveis com as capacidades do trabalhador;

- ✓ Projetar tarefas de modo que proporcionem sentido, estímulo, sensação de plenitude e uso de aptidões.

Apresentados os principais resultados sobre o tema em estudo, e as sugestões para previni-lo ou reduzi-lo, passa-se para as considerações finais deste estudo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alicerçado nos resultados obtidos nas análises dos dados, este capítulo tem como finalidade realizar uma síntese dos principais achados do estudo. Para isso, remonta-se ao objetivo geral, o qual buscou “analisar os principais estressores organizacionais, na percepção dos Técnico-Administrativos em Educação, da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha”. Identificou-se, por meio de análises estatísticas, que os estressores organizacionais que mais influenciam as atividades dos servidores estão atrelados à deficiência na divulgação de informações organizacionais, à pouca perspectiva de crescimento na carreira, ao tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho, à forma de distribuição das tarefas, com o controle existente em seu trabalho e com a discriminação/favoritismo no âmbito institucional.

O questionário qualitativo apontou assuntos que não foram abrangidos pelos itens da EET, ou que constavam nesse instrumento, contudo careciam de complementação, sob um enfoque mais direcionado ao IFFar. Foi possível inferir, quanto à sobrecarga de trabalho, que os servidores estão abarrotados de tarefas e que, em algumas Pró-reitorias, o fluxo de trabalho ocorre de maneira normal, em outras, as ações tem que ser imediatas (urgentes), o que torna a atividade laboral exaustiva, haja vista o excesso de documentos e procedimentos. O número de servidores também é insuficiente para uma instituição do tamanho do IFFar.

Em relação ao conflito de papéis, deprende-se que a falta ou a pouca comunicação, com relação às decisões da gestão, estão causando desconforto no desempenho das atividades dos TAEs. Além disso, falta diálogo entre setores, bem como dentro das Pró-reitorias.

Na ambiguidade de papéis, foi possível inferir que alguns servidores estão assumindo responsabilidades que não lhes competem. Além disso, executam tarefas que estão fora das atribuições de seu cargo.

No que diz respeito aos fatores de desenvolvimento de carreira, é citado que não existem critérios técnicos para designação de chefias, tampouco reconhecimento específico dos TAEs.

A autonomia e controle no trabalho demonstraram que algumas decisões institucionais parecem estar sendo tomadas de forma pessoalizada. Também não há transparência no processo de tomada de decisão, pois alguns assuntos não são disseminados. Além disso, alguns deles carecem de imparcialidade e são muito políticos. A carga horária dos servidores é incoerente, porquanto uns fazem oito horas diárias, outros, seis, inexistindo ações igualitárias quanto ao assunto.

No que diz respeito ao relacionamento interpessoal, os servidores mencionam que há tratamento diferenciado entre as pessoas, gerando insatisfação e consequências negativas no desempenho das atividades laborais.

Partindo para os objetivos específicos desta pesquisa, cita-se o primeiro, qual teve como escopo “expor o perfil da população pesquisada”. Desta análise, foi possível constatar que os servidores integrantes do quadro da Reitoria são, em sua maioria, profissionais do gênero feminino, com idade entre 31 a 40 anos, casados, com pós-graduação e sem filhos. Esses trabalhadores exercem suas atividades numa jornada de oito horas diárias, atuam no IFFar de 1 a 4 anos, percebendo de 4 a 6 salários mínimos, possuem nível médio de cargo e não exercem nenhuma função gratificada.

O segundo objetivo específico teve como finalidade “ mensurar o nível de estresse ocupacional dos TAEs”. Foi possível verificar que 54 servidores (91,53%), estão experimentando um nível moderado de estresse, enquanto 5 (8,47%), denotam o alto. Cabe enfatizar que a pesquisa não identificou indivíduos com baixo nível de estresse ocupacional, o que pode ser preocupante, haja vista que o assunto já perpassou um dos escores de classificação, concentrando-se em nível moderado para alto. Faz-se necessário que os gestores do IFFar tomem providências visando reverter esse resultado, uma vez que consequências acerca do assunto trazem prejuízos individuais e organizacionais. Para Limongi-França e Rodrigues (2012), as repercussões

individuais estão atreladas à queda da eficiência, constante irritabilidade, abuso de medicamentos, ausências repetitivas, explosão emocional e surgimento ou agravamento de doenças. Já em âmbito organizacional, os efeitos podem ser percebidos por meio de politicagem, pouca contribuição no trabalho, revalidade entre os indivíduos, além de altas taxas de doenças. Quanto a essa última consequência, cabe menção que, conforme dados do Setor de Saúde do IFFar, houve aumento dos atestados médicos na Reitoria, em 2016 e 2017, o que pode estar atrelado ao resultado do nível de estresse ocupacional e sua maior concentração na fase moderada.

Para responder ao terceiro objetivo específico, o qual teve como enfoque “associar os dados pessoais e ocupacionais com o nível de estresse ocupacional”, utilizou-se a técnica estatística de análise de correspondência. Foi possível constatar que a única variável com associação significativa, Teste Qui-quadrado ($p=0,2668$), foi a do salário (1 a 3 salários mínimos), influenciando-se inversamente. Portanto, pode-se afirmar que, quanto menor o salário, mais estresse ocupacional evidencia o TAE. Além disso, constatou-se dessa análise que servidores, com tempo de instituição de 1 a 4 anos, evidenciam um maior nível de estresse ocupacional, assim como os que possuem idade de 31 a 40 anos, sem filhos e com pós-graduação.

O último objetivo específico, o qual teve como escopo “sugerir ações que possibilitem prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional”, foi possível elencar concepções relacionadas a programas de qualificação profissional, espaços para lazer e diversão e programas de atenção à saúde, uma vez que a Reitoria do IFFar possui somente duas atividades relacionadas a esse último assunto, que são: a ginástica laboral e os exames periódicos.

A partir de todas essas explicações, em contornos mais amplos, foi possível concluir que os TAEs estão sobrecarregados de atividades laborais e que as mesmas estão mal alocadas, atrelado a isso, o tempo e o número de servidores é insuficiente para realizá-las. Faz-se necessário que os gestores do IFFar reflitam acerca do aumento do quadro funcional da Reitoria, haja vista o incremento da eficiência, bem como da prevenção ou redução do estresse

ocupacional. Nos últimos anos, houve a expansão das unidades que compõem o IFFar, contudo parece que a contratação de pessoal não acompanhou essa evolução. É relevante salutar que os TAEs dão suporte ao corpo docente e a todas as ações governamentais. É inconteste que esses trabalhadores também são mediadores e colaboradores no processo de redemocratização e verticalização do ensino.

Outra conclusão que se chega, diz respeito à carga horária de trabalho. Há servidores que trabalham oito horas diárias, outros, em seis. Isso acaba sendo contraproducente, tanto para os indivíduos, como para a organização. Para esta, observam-se ausências ou atrasos ao trabalho, absenteísmo, queda de produtividade, entre outros. Para aqueles, pode-se notar a falta de tempo para se dedicar à família, ao convívio social, ao lazer e à prática de atividades físicas. A concessão da flexibilização da jornada diária de trabalho a todos servidores traria aumento da produtividade, melhor qualidade de vida e, conseqüentemente, reduziria os níveis de estresse ocupacional achados nesta pesquisa. Cabe ressaltar que é possível observar, no item 3.1.5.1, deste estudo (Tabela 5), que os níveis de estresse ocupacional são maiores em servidores que executam suas atividades na jornada de 8 horas diárias.

Em se tratando da deficiência de divulgação das informações organizacionais, sugere-se que os gestores do IFFar encontrem maneiras de viabilizar a difusão, mais efetiva, das decisões institucionais, haja vista assimetrias informacionais, por meio de uma maior transparência. Cabe destacar que esta é um dos valores do IFFar, consoante consta no item 2.1 do Relatório de Gestão do ano de 2017.

Foi possível concluir também que a pouca perspectiva na carreira tem deixado os TAEs preocupados. Faz-se necessário que gestores do IFFar intercedam, em instâncias superiores, quanto ao assunto, buscando meios para que haja uma política de remuneração de pessoal que acompanhe, no mínimo, os reajustes inflacionários. Outros benefícios de caráter indenizatórios, tais como: assistência pré-escola, auxílio-alimentação, refeição ou moradia também deveriam ser revistos. Sugere-se que o assunto Reconhecimento de

Saberes e Competências (RSC), seja retomado, haja vista que sua concessão trará, não somente ganhos sob enfoque financeiro, mas também estimulará a busca por qualificação profissional.

Complementando todas essas elucidações, ainda se pode concluir que a falta de programas relacionados à qualidade de vida dos trabalhadores podem estar contribuindo para o aumento dos níveis de estresse ocupacional. Outro fator que também pode estar intensificando esse resultado, diz respeito à infraestrutura física da Reitoria do IFFar, a qual não proporciona, de forma satisfatória, espaços de convívio/interação entre os servidores. Também alguns mobiliários ou equipamentos parecem não serem adequados para o desenvolvimento da atividade laboral.

Urge a necessidade de conscientização dos gestores do IFFar quanto aos níveis de estresse achados nessa pesquisa, bem como de seus principais estressores organizacionais. O relaxamento na busca por um ambiente laboral propício para o bem-estar e para a produtividade, as doenças ocupacionais, mentais e físicas, refletem nas organizações o custo oculto do estresse no trabalho (Figueroa et al., 2001).

Aponta-se, como principal limitação desse estudo, a dificuldade em localizar estudos relacionados à temática em organizações públicas, especialmente em TAEs que atuam em Institutos Federais de Educação.

Sugere-se replicar este estudo em outros Institutos Federais de Educação, em âmbito regional e nacional, a fim de aprofundar conhecimentos e realizar análises comparativas. Outras pesquisas também poderiam incluir novos constructos, como por exemplo, o comprometimento organizacional, prazer e sofrimento no trabalho, clima organizacional, valores organizacionais, influência de fatores políticos na atividade laboral, cidadania organizacional e suporte organizacional. Além disso, seria interessante identificar (mapear) os estressores externos à atividade laboral e sua influência em relação à eficácia e eficiência das atividades executadas pelos TAEs, bem como estratégias de enfrentamento (coping) utilizadas pelos indivíduos para se adaptarem às tensões geradoras de estresse. Ainda, pesquisas futuras poderiam focar os

sintomas físicos prevalescentes, oriundos da atividade laboral, tais como: dor nos músculos do pescoço e ombro, fadiga, nervosismo, ansiedade, insônia, dor na coluna e na cabeça, gastrite, depressão, hipertensão, entre outros.

Ao finalizar esse estudo, espera-se que sua realização sirva de referencial para nortear ações que possibilitem a implantação e reavaliação de programas voltados à saúde ocupacional dos servidores, fomentando mudanças relativas à política de gestão de pessoas, de desenvolvimento institucional e de segurança do trabalho.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Admi, H.; Moshe-Eilon, Y. (2010) Stress among charge nurses: tool development and stress measurement. *Nursing Economics*, v. 28, n. 3, May/June.
- Almeida, D.M. (2015) Estresse ocupacional na perspectiva dos bombeiros da cidade de Santa Maria/RS.
- Almeida, D.M. (2015) Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional na Perspectiva dos Policiais Militares do RS.
- Ayres, K.V. et al. (1999) Stress ocupacional no ambiente acadêmico universitário: um estudo em professores universitários com cargo de chefia intermediária. In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 1999. Anais. Anpad.
- Antunes, R.; alves, G. (2004) As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335–351, 2004. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302004000200003>>. Acesso em: 12 jan. 2018.
- Assunção, A. A. (2012) A promoção da saúde nos serviços públicos 186 federais. In: _____. (Org.) *Promoção e vigilância em saúde: guia para as ações no setor público federal*. 1. ed. Belo Horizonte, s.n., p. 10-29, mar.
- Bardin, L. (2011) *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Bastos, A. V. B.; Pinho, A. P. M.; Costa, C. A. (1995) Significado do Trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais. *RAE: - Revista de Administração de Empresas*, v. 35, n. 6, p. 20-29, nov./dez.
- Borges, L. O. (1999) Os atributos do significado do trabalho e sua mensuração. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v.13 n. 2, p. 211-220.

Borges, L. O; Tamayo, A. (2011) A estrutura cognitiva do significado do trabalho. POT - Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 1, n. 2, julho-dezembro.

Ministério da Saúde do Brasil. (2011) Manual de procedimentos para os serviços de saúde. Organização Pan-Americana da Saúde/Brasil. Série A. Normas e manuais técnicos, n. 114, Brasília: DF.

[Camelo, S.H. H.](#); [Angerami, E. L. S.](#) (2004) Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. Rev. Latino-Am. Enfermagem [online], vol.12, n.1, pp.14-21.

Campbell, D.J.; Nobel, O.B. (2009) Occupational stressors in military service: a review and framework. Military Psychology, v. 21, Suppl. 2, p. S47-S67.

Cooper, C.L.; Eaker, L. H. (1988) Living with stress. London: Penguin Books.

Cooper, C.L.; Baglioni, A.J. (1988) A structural model approach towards the development of a theory of the link between stress and mental health. British Journal of Medical Psychology, v. 61, n. 2, p. 87-102.

Cordeiro, A.C. (2013) Reflexos do Estresse Ocupacional na Produtividade de Servidores do Instituto Federal do Amazonas: um estudo de caso.

Costa; M.A S. (2010) O estresse no trabalho e auto-avaliação da saúde entre os trabalhadores da enfermagem das unidades de urgências e emergências da Secretaria Municipal de Saúde de Campo Grande/MS.

Couto, HA.; (1987) Estresse e qualidade de vida dos executivos. Rio de Janeiro: COP.

Couto, H.A.; Moraes, F.R. (1999) Stress no trabalho, fatores psicossociais e alta incidência de LER/Dort entre operadoras de caixa de supermercado: um estudo de caso. In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração. Anais. Anpad.

- Couto, J.H.; Paiva, K.C.M. (2008) Qualidade de vida e estresse gerencial “pós-choque de gestão”: o caso da Copasa-MG. *Revista de Administração Pública*, v. 42, n. 6, p. 1189-1211, nov./dez.
- Dantas, M.C.F, Araujo, E.M, Silva, W.A. (2017) Avaliação do Estresse Laboral em Docentes de uma Instituição Pública Federal de Educação Profissional e Tecnológica.
- França, A. C. L.; Rodrigues, A. L. (2012) Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas.
- Figueroa, N. L. et al. (2001) Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. *Revista Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 14, n. 3, p. 653-659. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 18 de fev.2018.
- Fonseca, J. J. S. (2002) Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC.
- Fulcheri, M. et al. (1995) Stress and managerial work: organizational culture and technological changes: a clinical study. *Journal of Managerial Psychology*, v. 10, n. 4, p. 3-8.
- Gil, A. C. (2002) Métodos e técnicas de pesquisa social, São Paulo: atlas.
- Goldberg, P. (1986) A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a área de saúde e levar melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Gonçalves, A.S. (2015). Estresse Ocupacional: estudo com gestores de um hospital público universitário do estado de Minas Gerais integrado ao Sistema Único de Saúde.
- Guido, L. A. (2003) Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica. Tese de Doutorado em Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.

- Guimarães, A.C.O. (2013). Estresse Ocupacional do Gestor Escolar: Um estudo nas Escolas Municipais da Cabula/Salvador Bahia.
- Hair Jr., J. F.; Babin, B.; Mney, A. H.; Samouel, P. (2005). Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman.
- Hackman, J. R., Oldham, G. R. (1975). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 16, p. 250-279.
- Hart, P. M.; Cooper, C. L. (2001) Occupational stress: toward a more integrated framework. In: ANDERSON, N. N. et al. *Handbook of industrial, work and organizational psychology*, London, v. 2, p. 93-110.
- Hurrell Jr., J. J.; Sauter, S. L. (2011) Stress Ocupacional: causas, consequências, prevenção e intervenção. São Paulo: Atlas.
- Jacques, M. G. C. (1996) Identidade e trabalho: uma articulação indispensável. In: Tamayo, A.; Borges, J. E. A.; Codo, W. (Orgs.). *Trabalho, organizações e cultura*. Campinas: Autores Associados, p. 41- 47.
- Johnson, S. et al. (2005) The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, v. 20, n. 2, p. 178-187.
- Junior, E.G, Cardoso, H.F, Domingues, L.C. (2013) Trabalho e Estresse: Identificação do Estresse e dos Estressores Ocupacionais em Trabalhadores de uma Unidade Administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior.
- Kahn, W.A. (1993) Caring for the caregivers: patterns of organizational caregiving. *Administrative Science Quarterly*, v. 38, n. 4, p. 539-564.
- Lazarus, R. S. (1966) Psychological stress in the workplace. In: Crandall, R.; Perrewé, P. L. (Orgs.). *Occupational stress: a handbook*. Washington: Taylor & Francis.

- Lipp, M.E.; Novaes, T.; Sacramento, M. (2002) Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 15, n. 3, p. 537-548.
- Levi, L. Comissão Europeia. (2002) O Stress no Trabalho: Sal da Vida ou Morte Anunciada? Luxemburgo.
- Limongi-França, A. C.; Rodrigues, A. L. (2012) Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas.
- Lopes, L. F. D.; Muller, I.; Souza, A. M. ansuj, A. P.; Moraes, D. A. O.; Moreira JR.; F. J.; Pulgati, F. H.; Strazzabosco, F. (2008) Estatística geral. Caderno didático. 3. ed. Santa Maria: UFSM.
- Lucio, P. S.; Toscano, E. M. M.; Abreu, M. L. (1999) Caracterização de séries climatológicas pontuais via análise canônica de correspondência - estudo de caso. *Revista Brasileira de Geofísica*, Minas Gerais, v.17, p. 41.
- Magalhães, F. C. (2011) Estresse ocupacional e fatores associados entre servidores da UFMT, campus Cuiabá-MT.
- Malhotra, N. F. N. (2006) Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre: Bookman.
- Marques, A.L.; Paiva, K.C.M. (1999) Público x privado: qualidade de vida, stress e situação de trabalho de professores de instituição de ensino superior. In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 1999. Anais. Anpad.
- Marras, J. P.; Veloso, H. M. (2012) Estresse Ocupacional. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Meng-Jinn, C.; Curandil, C. (2008) Job stress, burnout and substance use among urban transit operators: the potential mediating role of coping behavior. *Work & Stress*, v. 22, n. 4.

- Minaril, M.R.T. (2007) Estresse em Servidores Públicos do Instituto Nacional do Seguro Social de Campo Grande- MS.
- Morais, R.H.O.S. (2007) Clima Organizacional, índice de dor e nível de estresse em servidores da Administração Pública.
- Paschoal, T.; Tamayo, A. (2004) Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de psicologia, v. 9, n. 1, p. 45-52.
- Pego, Z.O. (2016) O Estresse Ocupacional em Servidoras Técnico-Administrativas.
- Relatório de Gestão IFFar (2017). Disponível em: <file:///D:/Downloads/Relatorio%20de%20Gestao%20IF%20Farroupilha%202017.pdf>
- Ribeiro, C. V. dos S.; Mancebo, D. (2013) O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. Psicologia: Ciência e Profissão, v. 33, n. 1, p. 192-207.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. Administrative Science Quarterly, 15, 150-163.
- Robbins, Stephen P. (2002) Comportamento Organizacional. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC.
- Rossi, A. M. Apresentação ISMA-BR. In: Rossi, A. M.; Quick, J. C. Perrewé, P. L. (2012) Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo., São Paulo: Atlas.
- Santos, C.M.Q. et al. (1999) Qualidade de vida no trabalho, estresse ocupacional e o sistema just in time: um estudo de caso no setor automobilístico mineiro. In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 1999. Anais. Anpad.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. Nature, 138, 32-32.

- Silveira, Denise Tolfo, Córdoba, Fernanda Peixoto. 2. (2009) A pesquisa científica. Métodos de pesquisa / [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Skakon, J. et al. (2011) Do managers experience more stress than employees? Results from the Intervention Project on Absence and Well-being (IPAW) study among Danish managers and their employees. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, v. 38, n. 2, p. 103-109.
- Swan, J. A., Moraes, L. F. R., & Cooper, C. L. (1993). Developing the occupational stress indicator (OSI) for use in Brazil: A report on the reliability and validity of the translated OSI. *Stress Medicine*, 9, 247-453
- Talarico, J. N. S. (2009) Estresse, Concentração de Cortisol e Estratégias de Coping no Desempenho da Memória de Idosos Saudáveis, com Comprometimento Cognitivo Leve e Doença de Alzheimer. 2009. 141f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Tanganelli, M.S. (2002) Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 15, n. 3, p. 537-548.
- Traves, C.J.; Cooper, C.L. (1993) Mental health, job satisfaction and occupational stress among UK teachers. *Work & Stress*, v. 7, n. 3, p. 203-219.
- Trivinos, A. N. S. (1987) Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 175p.
- Tolfo, S. R.; Piccinini, V. (2007) Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*, Porto Alegre, v. 19, n. spe, p. 38-46. Disponível em: <

<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822007000400007>>. Acesso em: 02 fev.2018.

Veloso, H. M. (2004) Transformações do Trabalho e Fontes de Pressão: uma análise dos modelos de pesquisa de estresse ocupacional frente à realidade bancária. *Rev. Gestão e Conhecimento (PUC – Minas)*, v. 1, n. 0, p. 1-17, jul. / nov.

Veloso, H.M.; Pimenta, S.M. (2004) Fontes de pressão e as novas configurações do trabalho: uma discussão sobre os modelos de análise do estresse ocupacional frente a realidade bancária. In: *Anais da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*. Curitiba.

Zille, L. P. (2005) Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudos em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. 336 p. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

ANEXO I

Instrumento de Coleta de Dados

Este questionário faz parte de uma pesquisa que está sendo desenvolvida no Mestrado em Estudos Profissionais Especializados em Educação: Especialização em Administração das Organizações Educativas – Escola Superior em Educação – Politécnico do Porto, tendo como escopo: Analisar os principais estressores organizacionais, na percepção dos Técnico-administrativos em educação, da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha. Em caso de dúvidas, você poderá se comunicar com a responsável, Mestranda – Sheila de Oliveira Goulart, pelo e-mail: contadorasheila@hotmail.com.

Sua contribuição é de grande valia, pois a intenção é obter informações que possam nortear ações que possibilitem a implantação e reavaliação de programas voltados à saúde dos trabalhadores, além de fomentar mudanças relativas à política de gestão de pessoas, de desenvolvimento institucional e de segurança do trabalho.

Frisa-se que, qualquer detalhe, por mais simples que seja, é de suma importância, porquanto o estresse no trabalho vem se intensificando, ao longo dos anos, interferindo, cada vez mais, na qualidade de vida das pessoas. Portanto, trata-se de um tema de grande relevância, sobretudo no contexto das organizações, dada a velocidade das transformações sociais, culturais e políticas em que as entidades educativas estão inseridas.

Desde já, agradeço sua atenção e colaboração.

Abaixo, você responderá um protocolo de pesquisa, que é composto por três partes. A primeira, visa identificar as características da população do estudo. O segundo instrumento de coleta de dados é a EET (Escala de Estresse e Trabalho), que possui 23 questões. A última parte, destina-se a sugestões, críticas, posicionamentos, etc., acerca do estresse ocupacional que, por ventura, não tenham sido abordados nas questões anteriores, mas que você acredita ser interessante citar.

PARTE I – Questionário de características da população

QUESTIONAMENTOS	
1) GÊNERO 1. () Feminino 2. () Masculino	6) TEMPO DE ATUAÇÃO NA INSTITUIÇÃO 1. () de 1 a 4 anos 2. () de 5 a 10 anos 3. () de 11 a 20 anos 4. () de 21 a 30 anos 5. () mais de 30 anos
2) IDADE _____ (anos completos)	7) QUAL SUA JORNADA DE TRABALHO? 1. () 06 horas diárias 2. () 08 horas diárias 3. () Outra
3) ESCOLARIDADE 1. () Ensino Médio 2. () Graduação incompleta 3. () Graduação 4. () Pós-Graduação 5. () Outro	8) RENDA 1. () de 1 a 3 salários mínimos 2. () de 4 a 6 salários mínimos 3. () de 7 a 9 salários mínimos 4. () mais de 10 salários mínimos
4) ESTADO CIVIL 1. () casado 2. () união estável 3. () solteiro 4. () separado 5. () outro	9) NÍVEL DO CARGO 1. () Superior 2. () Médio 3. () Ensino Fundamental 4. () Outro
5) NÚMERO DE FILHOS _____	10) EXERCE CARGO GRATIFICADO? 1. () Sim 2. () Não

PARTE II – Instrumento de Estresse no Trabalho

Escala de Estresse no Trabalho (EET)

Abaixo, serão listadas situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo totalmente

Para cada item, marque o número que melhor corresponde a sua resposta.

- Observe que quanto menor o número, mais você discorda da afirmativa e quanto maior o número, mais você concorda com a afirmativa.

Questões	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1	2	3	4	5
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	1	2	3	4	5
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	2	3	4	5
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1	2	3	4	5
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	1	2	3	4	5
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	1	2	3	4	5
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1	2	3	4	5
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1	2	3	4	5

10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	1	2	3	4	5
11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	1	2	3	4	5
12. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1	2	3	4	5
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1	2	3	4	5
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1	2	3	4	5
16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado	1	2	3	4	5
17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1	2	3	4	5
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	2	3	4	5
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	2	3	4	5
21. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1	2	3	4	5
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	1	2	3	4	5

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

PARTE III – Questionário Qualitativo

1. Sinta-se à vontade para fazer quaisquer outros comentários (sugestões, críticas, posicionamentos, etc.) acerca do estresse ocupacional que, por ventura, não tenham sido abordados nas questões deste protocolo de pesquisa.

APÊNDICE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a):

O (a) senhor (a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado intitulada: Estresse Ocupacional em Técnico-Administrativos de uma Instituição Pública Federal de Educação Profissional e Tecnológica, a qual tem como objetivo geral: Analisar os principais estressores organizacionais, na percepção dos Técnico-Administrativos em Educação, da Reitoria do Instituto Federal Farroupilha. Como objetivos específicos, tem-se: apresentar as características que compõem o perfil da população pesquisada, mensurar o nível de estresse ocupacional, relacionar os dados pessoais e ocupacionais com o nível de estresse ocupacional, e sugerir ações que possibilitem prevenir e/ou reduzir o estresse ocupacional.

Você não terá despesas, nem remuneração por responder a pesquisa. Todos os dispêndios, decorrentes de sua participação, serão ressarcidos. Caso haja algum dano, será garantida a sua indenização.

Os riscos da pesquisa estão associados à sua desistência durante a marcação das questões, bem como de o senhor (a) se sentir constrangido, devido ao fato de que os questionários serão aplicados, *in loco*, pela pesquisadora e não enviados, por meio eletrônico, o que poderá gerar dúvidas quanto ao sigilo de sua identidade.

Os benefícios do estudo estão relacionados à reavaliação e implantação de programas relacionados a estratégias de prevenção e enfrentamento do estresse ocupacional, fomentando mudanças relativas à política de gestão de pessoas, desenvolvimento institucional e de segurança no trabalho, o que proporcionará melhor qualidade de vida aos servidores técnico-administrativos da Reitoria do IFFar.

Você terá garantias de esclarecimentos antes e durante o desenvolvimento da pesquisa. Também poderá se retirar do estudo a qualquer momento, sem qualquer tipo de penalidade, pois sua participação é livre e voluntária. Além disso, ressalta-se que sua identidade será mantida sob sigilo absoluto.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos.

Este termo de consentimento livre e esclarecido é feito em duas vias, sendo que uma delas ficará em poder do pesquisador e outra com o sujeito participante da pesquisa.

NOME DO PESQUISADOR PARA CONTATO: Sheila de Oliveira Goulart

NÚMERO DO TELEFONE: (055) 3218-9812

ASSINATURA DO PESQUISADOR

Comitê de Ética em Pesquisa – CEP IF Farroupilha

Rua Esmeralda, 430, Bairro Camobi, Santa Maria, Rio Grande do Sul –
Fone/Fax: (55)32189850

e-mail: cep@iffarroupilha.edu.br

CONEP- Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - SEPN 510, Norte, Bloco A, 3º andar, Ed. Ex-INAN, Unidade II – Brasília – DF- CEP: 70750-521 - Fone: (61)3315-5878/ 5879 – e-mail: conep@saude.gov.br

TERMO DE CONSENTIMENTO		
Declaro que fui informado sobre todos os procedimentos da pesquisa e, que recebi de forma clara e objetiva todas as explicações pertinentes ao projeto e, que todos os dados a meu respeito serão sigilosos. Eu compreendo que neste estudo, as medições dos experimentos/procedimentos de tratamento serão feitas em mim, e que fui informado que posso me retirar do estudo a qualquer momento.		
Nome	por	extenso
<hr/>		
Assinatura		Local:
<hr/>		
Data:	____/____/____.	

NM