

**SINDICATO DOS SERVIDORES DE NÍVEL SUPERIOR DO PODER EXECUTIVO
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL**

**ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO ENTRE OS SERVIDORES
PÚBLICOS ASSOCIADOS AO SINTERGS**

Porto Alegre, RS



**SINDICATO DOS SERVIDORES DE NÍVEL SUPERIOR DO PODER EXECUTIVO
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Nelcir Andre Varnier
Diretor Presidente

Guilherme Toniolo
Diretor 1º Vice-Presidente

Joanes Machado da Rosa
Diretor 2º Vice-Presidente



UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL

Campus Cachoeira do Sul

Ricardo Willy Rieth
Reitor

Rogério Vilnei Brandt
Diretor Ulbra Cachoeira do Sul

Maria Solange dos Santos Gomes
Coordenadora Acadêmica

Adriana Porto
Coordenadora de Educação Continuada

Gilmar Luiz Colombelli
Coordenador Acadêmico da Pesquisa

DIRETORIA EXECUTIVA DO SINTERGS

Nelcir Andre Varnier - **Diretor Presidente**

Guilherme Toniolo - **Diretor 1º Vice-Presidente**

Joanes Machado da Rosa - **Diretor 2º Vice-Presidente**

Ivone Antunes Peixoto - **Diretor 1º Secretário**

Ana Lúcia Touguinha Weidle - **Diretor 2º Secretário**

Daniel Lima Gonzaga - **Diretor Financeiro**

Francisco Menegat - **Diretor Financeiro Adjunto**

Vinício Sólton Marques Filho - **Diretor de Política Salarial**

Elpídio Jaques de Borba - **Diretor Setorial, de Assuntos Funcionais e Qualificação Técnica**

Valdir Bandeira Fiorentin - **Diretor de Comunicação**

Humberto Periolo - **Diretor de Assuntos Regionais**

Danilo Luiz C. Krause - **Diretor de Assuntos Previdenciários e Saúde**

CONSELHO FISCAL

José Ary de Mello Fernandes

Maria Lúcia Hamilton Mendes

Vitalino Simões Pires Ferreira

REPRESENTANTES DOS APOSENTADOS

Pedro Alberto Armani Martins

Lenora Horn Schneider

REGIONAL 03 SEDE EM CACHOEIRA DO SUL

Diretor – Gilmar Luiz Colombelli

Vice-Diretor – Sérgio Cláudio Engel

Secretária – Marília Corrêa Lenz

Tesoureira – Viviane Durigon

EQUIPE TÉCNICA

Coordenação Geral

Prof. Rogério Vilnei Brandt – ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Administrador, Mestre em Engenharia de Produção pela UFRGS

Área das Ciências Sociais Aplicadas

Diretor ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Equipe Técnica

Prof^a. Adriana Porto – ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Administradora, Mestre em Engenharia de Produção pela UFSM

Coordenadora da Pesquisa

Prof. Gilmar Luiz Colombelli – ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Administrador, Mestre Administração pela UFSM

Coordenador Acadêmico da Pesquisa

Prof^a. Liliane Fardin Elesbão – ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Graduada em Ciências, Mestre em Ensino de Ciências e Matemática ULBRA

Pesquisadora

Graduandas

Ruanita Alves Brandão – ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Graduanda do Curso de Administração

Ariane Vidal de Lima – ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Graduanda do Curso de Administração

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus pela concessão de sua graça, permitindo que as competências sejam desenvolvidas e utilizadas em prol de projetos que beneficiem a sociedade.

Nosso agradecimento ao SINTERGS, expresso nas pessoas de seus diretores executivos, Sr. Nelcir Andre Varnier - Diretor Presidente, Sr. Guilherme Toniolo - Diretor 1º Vice-Presidente, Sr. Joanes Machado da Rosa - Diretor 2º Vice-Presidente, Sra. Ivone Antunes Peixoto - Diretor 1º Secretário, Sra. Ana Lúcia Touguinha Weidle - Diretor 2º Secretário, Sr. Daniel Lima Gonzaga - Diretor Financeiro, Sr. Francisco Menegat - Diretor Financeiro Adjunto, Sr. Vinício Sólton Marques Filho - Diretor de Política Salarial, Sr. Elpídio Jaques de Borba - Diretor Setorial, de Assuntos Funcionais e Qualificação Técnica, Sr. Valdir Bandeira Fiorentin - Diretor de Comunicação, Sr. Humberto Periolo - Diretor de Assuntos Regionais, Sr. Danilo Luiz C. Krause - Diretor de Assuntos Previdenciários e Saúde.

Agradecimento especial aos Diretores Nelcir, Toniolo, Joanes, Valdir e Periolo, por acreditarem no projeto e possibilitarem sua proposição.

Nossa gratidão aos Núcleos Regionais do SINTERGS, com destaque para o Núcleo Regional 03 – Cachoeira do Sul, pelo empenho e participação na realização do trabalho.

Agradecemos a Universidade Luterana do Brasil na pessoa do Diretor da Ulbra Cachoeira do Sul, Prof. Ms. Rogério Vilnei Brandt pela confiança e por estimular o desenvolvimento de projetos.

Viver sem *stress* é uma utopia.

(Ana Maria Rossi)

RESUMO

O estresse ocupacional em ambientes da administração pública forma-se tanto pela necessidade de atendimento das exigências quanto pela especificidade das tarefas que muitas vezes são rotineiras e de baixa complexidade e outras vezes de alta complexidade. Revela-se, nestes contextos, a indagação relativa ao estresse ocupacional: “Qual o nível de estresse ocupacional dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande Do Sul associados ao SINTERGS?”. Para responder a este problema de pesquisa definiu-se como objetivo geral desta proposta identificar e descrever o nível de estresse ocupacional nos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul associados ao SINTERGS. O atendimento deste objetivo contou com uma abordagem quantitativa para a pesquisa, tendo cunho descritivo e utilizando-se como procedimento técnico o método *survey* para a aplicação da Escala de Estresse no Trabalho – EET de Paschoal e Tamayo (2004) a 418 servidores públicos associados/representados pelo SINTERGS. Como resultados, observa-se que o nível de estresse muito intenso (média > ou = 3,16) referem-se às questões relativas: às poucas perspectivas de crescimento na carreira, deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, deficiência na divulgação de informações, discriminação e favoritismo e a forma de distribuição de tarefas. O nível de estresse intenso (média > ou = 2,46 a < 3,16) contempla as questões referentes: a pouca valorização por parte dos supervisores, ao tipo de controle existente no trabalho, a falta de informação sobre as tarefas no trabalho, a falta de autonomia na execução do trabalho, a realização de tarefas abaixo do nível de habilidade, o tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho, o trabalho durante muitas horas seguidas, a falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades, a sensação de isolamento na organização, a comunicação existente com o superior e a falta de comunicação com os colegas. As questões que apresentam as menores médias, demonstrando o nível leve a moderado de estresse (média > ou = 1,75 a < 2,46), referem-se a: falta de confiança do supervisor, a competição no ambiente de trabalho, as ordens contraditórias dos superiores, realização de tarefas além da capacidade, evitação dos superiores em repassar responsabilidades importantes, ação dos superiores no sentido de encobrir o trabalho bem feito frente a outras pessoas e sentimento de incômodo por ser tratado mal pelo supervisor na frente de colegas de trabalho. Ressalta-se que de acordo com a classificação de Pereira (2005) para a identificação do nível de estresse, não houve itens com médias que revelassem ausência de estresse, ou seja, itens com médias < 1,75.

Palavras-chave: administração pública, servidores, estresse ocupacional

ABSTRACT

Occupational stress in public administration environments is shaped both by the need to meet the demands and by the specificity of the tasks that are often related to routine and of low complexity and other times of high complexity. In these contexts, the question is related to occupational stress: "What is the level of occupational stress of the graduated Servants of the Executive Power of the State of Rio Grande do Sul associated with SINTERGS?". In order to attain this objective, we have used a quantitative approach for the research, having a descriptive view and using as technical procedure the survey method with administration of the Occupational Stress Scale (OSS) in Paschoal and Tamayo (2004) to 418 public employees associated/represented by SINTERGS. As results, it is observed that the very intense stress level (average \geq or = 3.16) refers to the relative issues: the few perspectives of career growth, deficiencies in training for professional qualification, lack of information disclosure, discrimination and favoritism and the form of distribution of tasks. The level of intense stress (average \geq or = 2.46 to $<$ 3.16) contemplates the issues related to: the low valuation by supervisors, the type of control at work, lack of information about work tasks, lack of autonomy in the execution of work, the accomplishment of tasks below the skill level, insufficient time to perform the workload, work for many hours at a time, lack of understanding about what the responsibilities are, the feeling of isolation in the organization, the communication existing with directors and lack of communication with colleagues. The questions presenting the lowest averages, showing the mild to moderate level of stress (mean \geq or = 1.75 to $<$ 2.46), refer to: lack of supervisor confidence, competition in the work environment, contradictory orders of superiors, accomplishment of tasks beyond capacity, avoidance of superiors in passing on important responsibilities, superiors cover up work well done to other people and feeling uncomfortable because of being mistreated by the supervisor in front of co-workers. It should be noted that according to Pereira's classification (2005) for the identification of stress level, there were no items with averages that revealed absence of stress, that is, items with averages of $<$ 1.75.

Keywords: public administration, servants, occupational stress

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.....	25
Gráfico 02: O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	26
Gráfico 03: Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho.....	27
Gráfico 04: Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.....	28
Gráfico 05: Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.....	28
Gráfico 06: Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	29
Gráfico 07: A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	29
Gráfico 08: Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho..	30
Gráfico 09: Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade ..	31
Gráfico 10: Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	32
Gráfico 11: Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	32
Gráfico 12: Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.....	33
Gráfico 13: Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.....	34
Gráfico 14: Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.....	35
Gráfico 15: Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	36
Gráfico 16: As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.....	37
Gráfico 17: Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	38
Gráfico 18: A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	38
Gráfico 19: A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.....	39
Gráfico 20: Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.....	40
Gráfico 21: Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.....	41
Gráfico 22: O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	42
Gráfico 23: Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.....	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Protocolo de pesquisa.....	21
Tabela 02: Perfil dos participantes	23
Tabela 03: <i>Ranking</i> dos itens considerando o valor da média em ordem decrescente	44
Tabela 04: Nível de estresse considerando ordem decrescente do valor das médias	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

RS – Rio Grande do Sul

SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul

ULBRA – Universidade Luterana do Brasil

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1.1 JUSTIFICATIVA PARA O ESTUDO DO TEMA	14
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
2 ESTRESSE OCUPACIONAL	16
3 MÉTODO DE TRABALHO	20
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA	20
3.2 INSTRUMENTO E TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS	21
3.3 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	22
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	23
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES	23
4.2 AVALIAÇÃO DA CONFIABILIDADE DA ESCALA	25
4.3 RESULTADOS DA APLICAÇÃO DA ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
APÊNDICES.....	57
APÊNDICE 1 – Questionário.....	57

INTRODUÇÃO

O estresse para Lazarus (1977) compreende três categorias uma primeira que atribui maior atenção à resposta do indivíduo ao estressor, a segunda que dá maior importância ao estímulo estressor e a terceira que enfatiza as relações mútuas entre o organismo e o ambiente. Na primeira categoria são destacadas as reações do organismo diante dos estressores e as respostas psicológicas e fisiológicas são consideradas como respostas ao estresse. Já na segunda categoria agrupam-se as definições que concebem o estresse referindo-se principalmente aos agentes estressores. A terceira categoria congrega a integração das duas anteriores, em que é ressaltada a importância da relação recíproca organismo-ambiente.

São chamadas de estressoras as condições que tendem a causar estresse que usualmente se combinam para pressionar um indivíduo de várias maneiras até que se desenvolva o estresse. Observa-se que qualquer mudança pode gerar um determinado nível de estresse sendo que os efeitos podem ser positivos à medida que impele o indivíduo a um desempenho superior (*eustresse*) ou negativos (*distresse*) quando ameaça a capacidade deste (SAVOIA, 1988).

Especificamente o estresse ocupacional, pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Estes estressores podem ser de natureza física ou psicossocial, e estes últimos têm despertado mais interesse nos estudos organizacionais.

Cooper e Marshall (1976) investigaram o estresse ocupacional e definiram cinco fontes de estresse: (a) atores intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, sobrecarga de informação, pressão de prazos e mudanças tecnológicas. Ainda, inclui-se a ambiência física presente em fatores como a qualidade do ar, a iluminação, a decoração, o barulho e o espaço pessoal pode influenciar o humor e o estado mental das pessoas; (b) papel na organização, incluindo ambiguidade e conflito de papéis. A ambiguidade de papéis ocorre quando o indivíduo não tem uma visão clara sobre os objetivos de seu trabalho, da expectativa que seus colegas têm sobre ele e do escopo e responsabilidade de sua função; (c) desenvolvimento de carreira, incluindo falta de segurança no emprego, falta ou excessos de promoções e obsolescência; (d) relacionamentos no trabalho, incluindo relacionamentos com os colegas e com os superiores. Lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar bastante a forma com que o indivíduo se sente ao fim do dia; e (e)

estrutura e clima organizacional, incluindo baixo envolvimento na tomada de decisão e em questões políticas.

Umann; Guido e Freitas (2011) explicam que ambientes laborais marcados pela exigência de maior produtividade associada à redução do contingente de trabalhadores, a limitação do tempo e a complexidade das tarefas, além de expectativas irrealizáveis e relações de trabalho hierárquicas precárias, podem levar a tensão, fadiga e esgotamento profissional, constituindo-se em situações de estresse no trabalho.

Para as autoras, pode-se verificar que o processo de comunicação dentro do ambiente de trabalho também é considerado fator importante na determinação da saúde dos trabalhadores, pois quando há dificuldade de comunicação espontânea, a manifestação de insatisfações, as sugestões dos trabalhadores em relação à organização ou ao trabalho desempenhado provocarão tensão e, por conseguinte, sofrimento e insatisfação do trabalhador, que manifestam-se pela doença e em indicadores negativos de gestão de pessoas como o absenteísmo, conflitos interpessoais e extra trabalho (BRASIL, 2001).

Desta forma, o estresse ocupacional em ambientes da administração pública, especificamente, forma-se tanto pela necessidade de atendimento das exigências quanto pela especificidade das tarefas que muitas vezes são rotineiras e de baixa complexidade e outras vezes de alta complexidade. Revela-se, nestes contextos, a indagação relativa ao estresse ocupacional: “Qual o nível de estresse ocupacional dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul associados ao SINTERGS?” Para responder a este problema de pesquisa define-se como objetivo geral desta proposta identificar e descrever o nível de estresse ocupacional nos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul associados ao SINTERGS.

1.1 JUSTIFICATIVA

O estudo do estresse laboral no ambiente do serviço público justifica-se por servir de argumento e força nas pautas de reivindicação na melhoria do contexto e conteúdo dos cargos possibilitando ao SINTERGS justificar futuras exigências junto ao Governo do Estado a respeito da revisão das condições de trabalho e salarial a partir dos dados científicos advindos da pesquisa.

A presente pesquisa pode configurar-se como ferramenta para fortalecer a pauta de reivindicações do SINTERGS junto ao Governo do Estado e população a partir da produção

de dados científicos a respeito da situação de estresse ocupacional de seus associados ampliando ainda mais a credibilidade do Sindicato.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Define-se como objetivo geral desta proposta identificar e descrever o nível de estresse ocupacional nos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul associados ao SINTERGS.

1.2.2 Objetivos Específicos

Especificamente pretende-se:

- i) Conhecer em profundidade os pressupostos teóricos que fundamentam a pesquisa relativos ao estresse ocupacional;
- ii) Identificar o nível de estresse ocupacional nos servidores públicos do Estado do RS associados ao SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul com aplicação da Escala de Estresse no Trabalho - EET de Paschoal e Tamayo (2004);
- iii) Propor, caso necessário, alternativas para o enfrentamento ao estresse ocupacional no ambiente de trabalho por parte dos servidores públicos do Estado do RS, associados ao SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul.

2 ESTRESSE OCUPACIONAL

As pessoas vivem em sociedade visto a necessidade de fazer frente à condição humana, pois o viver só é possível na convivência como explicam França e Rodrigues (2014). O ser humano está destinado a uma constante interação com os outros e a ação de concordar ou discordar dos demais gera conflitos e, conseqüentemente, estresse.

Para os autores convive-se com pessoas de temperamentos diferentes daquilo que se espera e, especificamente no contexto do trabalho, esse fato pode configurar-se como um “desafio à sobrevivência do modo de ser, de pensar e de manter nosso bem-estar biológico, psicológico e social” (FRANÇA; RODRIGUES, 2014, p. 17). Agregam, ainda, a este fato, as questões da necessidade de cumprir metas, execução de tarefas múltiplas e atendimento de funções vão de encontro aos projetos pessoais, tudo isto configurando-se como fatores que podem ser um desafio à manutenção da saúde.

Para Albrecht (1990) o estado prolongado de preocupação, alerta e ansiedade, que caracteriza uma forte carga de estresse, se transformou num grande inimigo das pessoas. Trabalhadores que se sentem estressados tendem a uma diminuição no desempenho e na qualidade de seu trabalho e a gerar um aumento dos custos das organizações com problemas de saúde e com o aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes no local de trabalho (MENG-JINN; CUNRADI, 2008; JEX, 1998; REES, 1995).

Importante, nesta perspectiva de entendimento do estresse e seu impacto na vida do trabalhador, compreender o significado do estresse. Neste sentido, Selye (1965, p.35) definiu o estresse como o “conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação”. França e Rodrigues (2014) explicam a ideia de Selye ressaltando que de um lado existem situações do mundo externo como, por exemplo, o meio socioeconômico e cultura, o ambiente de trabalho e o mundo interno do indivíduo com a geração de pensamentos, sentimentos, emoções e fantasias que produzem estímulos. De outro lado, há resposta do indivíduo ao estímulo estressor. Essa resposta pode ser negativa que desencadeia um processo adaptativo inadequado (*distress*), ou positiva quando há uma resposta positiva (*eustress*).

Os autores inferem que o estresse pode ser visto tanto como um processo quanto um estado. Como um processo entendido como “tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista” e como um estado sendo um “resultado positivo ou negativo da tensão realizada pela pessoa” (FRANÇA; RODRIGUES, 2014, p.33).

Ressalta-se que o estresse é resultado da percepção mediadora do indivíduo entre os estímulos do ambiente e sua capacidade de enfrentamento. Em termos de estresse no ambiente de trabalho, Paschoal e Tamayo (2004) determinam que é preponderante a ideia de que, para algo na organização ser um estressor, ele precisa ser percebido como tal pelo funcionário. Quando o indivíduo identifica as demandas do trabalho como estressores que excedem sua capacidade de enfrentamento e provocam reações negativas, há o processo de estresse ocupacional como definem os autores.

“O estresse é o resultante da percepção sobre a discordância entre as exigências da tarefa e os recursos pessoais para cumprir as ditas exigências. Uma pessoa pode sentir esta discordância como desafio e, em consequência, reagir dedicando-se à tarefa. Caso contrário, se a discordância é percebida como ameaçadora, então o trabalhador enfrentar-se-á com uma situação estressante negativa, que pode conduzi-lo a evitar a tarefa” (SEEGERS; VAN ELDEREN, 1996, p. 213).

O estresse, na sua perspectiva negativa, ou seja, quando causa uma sensação de impossibilidade de fazer frente às demandas que se apresentam, requer a busca pelo reconhecimento e entendimento dos fatores estressores que, normalmente, são multicausais. Por isso França e Rodrigues (2014) esclarecem que os estressores podem advir tanto do meio externo a partir de situações relativas ao frio, calor, condições de insalubridade, relações sociais, relações de trabalho, entre outras, quanto do meio interno, formado pelos pensamentos e emoções. A identificação dos fatores estressores é essencial no sentido de se trabalhar para minimizá-los ou eliminá-los do ambiente ocupacional promovendo, assim, melhores condições laborais.

Os estudos apresentam uma grande diversidade de estressores organizacionais, que podem ser de natureza física ou psicossocial. Cooper e Marshall (1976) definiram cinco fontes de estresse: (a) fatores intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, sobrecarga de informação, pressão de prazos, mudanças tecnológicas. A ambiência física presente em fatores como a qualidade do ar, a iluminação, a decoração, o barulho e o espaço pessoal pode influenciar o humor e o estado mental das pessoas; (b) papel na organização, incluindo ambigüidade e conflito de papéis. A ambigüidade de papéis ocorre quando o indivíduo não tem uma visão clara sobre os objetivos de seu trabalho, da expectativa que seus colegas têm sobre ele e do escopo e responsabilidade de sua função; (c) desenvolvimento de carreira, incluindo falta de segurança no emprego, falta ou excessos de promoções e obsolescência; (e) relacionamentos no trabalho, incluindo relacionamentos com os colegas e com os superiores. Lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar

bastante a forma com que o indivíduo se sente ao fim do dia; e (e) estrutura e clima organizacional, incluindo baixo envolvimento na tomada de decisão e em questões políticas.

Vale ressaltar que o estresse pode atingir qualquer pessoa, mesmo as mais fortes estão sujeitas a fatores estressantes que ultrapassam sua capacidade física e emocional de resistir. Selye (1965) desenvolveu a Síndrome Geral de adaptação composta por três fases: alarme, resistência e exaustão. Na primeira fase, reação de alarme, verifica-se o aumento da frequência cardíaca, o aumento da pressão arterial, o aumento da concentração de glóbulos vermelhos, o aumento da concentração de açúcar no sangue, a redistribuição do sangue, o aumento da frequência respiratória, a dilatação dos brônquios, a dilatação da pupila, o aumento da concentração de glóbulos brancos e ansiedade. Seguindo a primeira fase, ocorre a fase de resistência caracterizada por aumento do córtex da suprarrenal, atrofia do timo, baço e todas as estruturas linfáticas, hemodiluição, aumento do número de glóbulos sanguíneos, diminuição do número de eosinófilos, ulcerações no aparelho digestivo, aumento da concentração de cloro na corrente sanguínea, além de sintomas como irritabilidade, insônia, mudanças de humor. A terceira fase, de exaustão, apresenta falha no processo de adaptação conforme explicam os autores. Se o estímulo estressor for muito intenso ou muito potente ou prolongado, poderá haver doença ou uma maior predisposição para o desenvolvimento de doença, como consequência.

Lipp (2001) esclarece que para tornar claro o processo de desenvolvimento do estresse na “fase do alerta”, considerada a fase positiva do estresse, o indivíduo potencializa-se com a produção da adrenalina; a sobrevivência é preservada e uma sensação de plenitude é frequentemente alcançada. Na “fase da resistência”, a pessoa automaticamente tenta lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna, ou seja, o equilíbrio interno do seu sistema. Pode-se iniciar, nesta fase, o processo de adoecimento. Na “fase da exaustão”, podem ocorrer doenças graves nos órgãos mais vulneráveis.

Lipp (2001) acrescentou à Síndrome Geral de Adaptação de Selye uma quarta fase, a Fase de Quase-Exaustão (FQE), assim chamada por se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. A autora explica que a fase de resistência, como proposta por Selye, era muito extensa e apresenta dois momentos distintos, caracterizados não por sintomas diferenciados, mas sim pela quantidade e intensidade dos sintomas. Sendo assim, a Fase de Quase Exaustão refere-se ao segundo momento da fase de resistência e é o momento quando começam a surgir doenças, porém, ainda não tão graves como na fase de exaustão.

Sabendo-se, então, que o estresse pode apresentar quatro fases, faz-se necessário a utilização de instrumentos que propiciem a mensuração do nível de estresse, com

identificação dos estímulos estressores, podendo-se atuar no sentido de minimização e/ou eliminação destes. Chama-se atenção, neste sentido, para a Escala de Estresse no Trabalho (EET), elaborada e validada pelos pesquisadores Paschoal e Tamayo (2004). Almeida *et al.* (2015) explica que “cada item da referida escala aborda tanto um estressor (sobrecarga de trabalho, conflito entre papéis, ambiguidade de papéis, relacionamento interpessoal no trabalho, fatores de desenvolvimento na carreira e autonomia/controlado no trabalho) quanto uma reação emocional a este”. Este instrumento utiliza uma escala de concordância de 5 pontos .

A Escala de Estresse no Trabalho (EET), inicialmente composta por 31 itens, foi aplicada a 437 trabalhadores de diferentes organizações, públicas e privadas, sendo que 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 conforme explicam Paschoal e Tamayo (2004).

Busca-se, assim, com essas informações, colaborar e fundamentar futuras ações e serviços de prevenção em saúde mental. Em consonância com o acima exposto, o presente trabalho terá como objetivo identificar o nível de estresse dos servidores públicos estaduais associados/representados junto ao SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul além de investigar possíveis fontes estressoras externas e internas.

3 MÉTODO DE TRABALHO

O presente estudo, no sentido de alcançar os objetivos que se propõe, seguiu uma abordagem quantitativa caracterizando-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas, através de técnicas estatísticas.

A abordagem quantitativa geralmente é aplicada aos estudos descritivos o que vem ao encontro desta proposta, visto a necessidade de alcance do objetivo geral definido como identificar o nível de estresse dos servidores públicos estaduais associados/representados junto ao SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul.

Considerando os objetivos do estudo, propõe-se a condução deste através de uma etapa exploratória seguida de uma etapa descritiva. A parte exploratória permite o desenvolvimento mais claro de conceitos, o estabelecimento de prioridades, estruturação de definições e melhoria no planejamento final da pesquisa (COOPER; SCHINDLER, 2011). Já a etapa descritiva, segundo os autores, permite a descrição de fenômenos ou características associadas, estimativa das proporções da população que possuem determinadas características, descoberta de associações entre as variáveis.

O método de pesquisa adotado refere-se ao levantamento ou *survey*, adequado para medição de características importantes de indivíduos, empresas, eventos e outros fenômenos. De acordo com Hair Jr. *et. al.* (2005) o levantamento apresenta-se como um procedimento para coletar os dados primários e conhecer os aspectos importantes do comportamento humano, através da interrogação direta e mediante análise quantitativa. Segundo Gil (2007) o levantamento tem maior alcance na procura por ser representativo de um universo definido e oferecer resultados caracterizados pela precisão estatística.

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa deve atender a um público-alvo, coletando informações e analisando posteriormente para o alcance dos resultados pretendidos. O público-alvo denomina-se população e possui certas características próprias.

Neste sentido, para esta pesquisa a população consistiu nos servidores públicos estaduais associados/representados junto ao SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível

Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul contando com aproximadamente 5.000 associados.

A amostra foi calculada considerando a fórmula proposta por Lopes (2016, p.107) como segue:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

onde:

Z = abscissa da normal padrão;

N = tamanho da população;

\hat{p} = estimativa da verdadeira proporção de um dos níveis da variável escolhida;

\hat{q} = $1 - \hat{p}$;

e = erro amostral, expresso em decimais.

Considerando, então, um erro amostral 5% e um nível de 95% de confiança dos dados numa população de 5000 associados aos SINTERGS o tamanho mínimo seria de 358 servidores. No entanto, foi possível aplicar 418 questionários durante os meses de julho, agosto e setembro do ano de dois mil e dezoito.

3.2 INSTRUMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados para o presente estudo ocorreu junto aos servidores públicos estaduais associados/representados pelo SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul com a aplicação de um instrumento composto por duas partes: Parte I - Escala de Estresse no Trabalho de Paschoal e Tamayo (2004) composta por 23 itens com a utilização de uma escala de concordância de cinco pontos (Escala Likert); e Parte II - Dados sociodemográficos. A Tabela 01 apresenta o protocolo de pesquisa e suas partes componentes.

Tabela 01: Protocolo de pesquisa

Partes	Instrumento	Itens
Parte I	Escala de Estresse no Trabalho – EET	23 itens relativos a estímulos estressores e reações perante o estresse.
Parte II	Dados sociodemográficos	Gênero, idade, estado civil, número de filhos, renda familiar, grau de responsabilidade pela manutenção financeira da família e tempo de atuação como servidor público.

Fonte: Pesquisa

Conforme observa-se na Tabela 01, a Escala de Estresse no Trabalho (EET) componente da Parte I do protocolo de pesquisa, é um instrumento composto por 23 itens e validado por Paschoal e Tamayo (2004), estruturado com base na literatura sobre estressores organizacionais de natureza psicossocial, bem como sobre reações psicológicas ao estresse ocupacional sendo que os itens abordam tanto o estressor quanto a reação ao mesmo. Os autores validaram o instrumento aplicando-o a 437 trabalhadores de diferentes organizações, públicas e privadas utilizando análise fatorial com a eliminação de itens com carga fatorial abaixo de 0,45, confirmando-se, então, os 23 itens com a existência de apenas um fator.

Os dados sociodemográficos, componentes da Parte II do protocolo de pesquisa, referiram-se às questões que buscaram informações sobre gênero, idade, estado civil, número de filhos, renda familiar, grau de responsabilidade pela manutenção financeira da família e tempo de atuação como servidor público.

Para a coleta de dados estruturou-se o instrumento a partir de um questionário *online* utilizando a ferramenta Google Docs® e, também, sob a forma de questionário impresso, encaminhados aos servidores públicos durante os meses de julho, agosto e setembro do ano de dois mil e dezoito. Para o contato com os servidores, durante os meses citados anteriormente, foram enviados e-mails com a indicação do *link* para acesso ao formulário *online*, além disso, através dos representantes dos Núcleos Regionais do SINTERGS foram encaminhados os formulários impressos com a orientação de auto aplicação por parte dos respondentes e posterior envio via malote para o referido Sindicato.

3.3 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos dos questionários aplicados aos servidores públicos estaduais associados/representados junto ao SINTERGS – Sindicato dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul, conforme proposição da pesquisa, foram organizados inicialmente utilizando-se planilhas de cálculos através do *software* Excel®. A seguir os dados já organizados foram analisados quantitativamente através do *software* Statistica®, utilizando-se técnicas de estatística descritiva (média e desvio-padrão).

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Baseado nos resultados obtidos nas análises dos dados, este capítulo tem a finalidade de realizar uma síntese dos achados mais relevantes encontrados neste estudo. Para isso, resgata-se o objetivo geral no qual buscou “identificar e descrever qual o nível de estresse ocupacional dos servidores de nível superior do Estado do RS associados ao SINTERGS na perspectiva dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande Do Sul”.

Assim, descreve-se o resultado do perfil demográfico dos respondentes seguido dos resultados e respectivas análises das questões constantes na Escala de Estresse no Trabalho de Paschoal e Tamayo (2004) aplicada ao público-alvo. Por fim, apresentam-se os itens da Escala de Estresse no Trabalho (PASCOAL; TAMAYO, 2004) com respectivos valores de média e desvio padrão considerando os níveis de intensidade de estresse o que permite a identificação o estresse muito intenso (média > ou = a 3,16), estresse intenso (média > ou = 2,46 a < 3,16), estresse leve a moderado (média > ou = 1,75 a < 2,46) e ausência de estresse (média < 1,75) conforme define Pereira (2005).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES

O perfil dos participantes, descrito nesta subseção, deriva das questões socioeconômicas constantes no instrumento de pesquisa. As variáveis analisadas foram: associados ou não ao SINTERGS, gênero, idade, estado civil, número de filhos, renda familiar, grau de responsabilidade pela manutenção financeira da família e tempo de atuação como servidor público. Tais variáveis buscaram caracterizar o perfil dos 418 respondentes da pesquisa.

A Tabela 02 apresenta o perfil dos participantes.

Tabela 02: Perfil dos participantes

Variáveis	Opções de Resposta	Frequência	
		Total	Percentual
Associados ao SINTERGS	Sim	397	94,98%
	Não	21	5,02%
Gênero	Feminino	278	66,51%
	Masculino	139	33,25%
	Outro	1	0,24%

Continua...

Continuação.

Variáveis	Opções de Resposta	Frequência	
		Total	Percentual
Idade	18 a 25 anos	6	1,44%
	26 a 35 anos	71	16,99%
	36 a 45 anos	82	19,62%
	46 a 55 anos	138	33,01%
	56 a 65 anos	93	22,25%
	66 anos ou mais	28	6,70%
Estado Civil	Casado(a)/União estável	270	64,59%
	Separado(a)/Divorciado(a)	59	14,11%
	Solteiro(a)	82	19,62%
	Viúvo(a)	7	1,67%
Número de filhos	0	130	31,18%
	1	123	29,50%
	2	122	29,26%
	3	34	8,15%
	4	7	1,68%
	5	1	0,24%
Renda familiar	De R\$ 1.001,00 a R\$ 3.000,00	2	0,48%
	De R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00	26	6,22%
	De R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00	271	64,83%
	Mais de R\$ 10.001,00	119	28,47%
Grau de responsabilidade pela manutenção financeira da família	Contribui apenas com uma pequena parte	16	3,83%
	Divide igualmente as respons. com outra pessoa	163	39,00%
	Não tem nenhuma responsabilidade financeira	2	0,48%
	Principal responsável, mas recebe ajuda de outra pessoa	108	25,84%
	Único responsável	129	30,86%
Tempo de atuação como servidor público	Menos de 1 ano	7	1,67%
	Entre 1 e 3 anos	2	0,48%
	Entre 3 e 5 anos	72	17,22%
	Entre 5 e 10 anos	64	15,31%
	10 anos ou mais	273	65,31%

Fonte: Pesquisa

Em relação ao perfil dos participantes pode-se destacar, considerando a Tabela 02, que a maioria são associados ao SINTERGS, 94,98%, e apenas 5,02% são representados não associados. Em sua maioria são do gênero feminino, 66,51%, seguido do gênero masculino, 33,25 e outros 0,24%. A maior parte dos servidores participantes (61,96%) são de faixa etária acima de 46 anos. Considerando o estado civil destaca-se que 64,59% dos servidores são casados ou possuem uma união estável. Em relação ao número de filhos, 31,18% não possuem filhos. A renda familiar para 93,33% dos respondentes é de R\$ 5.001,00 ou mais. Os servidores participantes declaram-se os únicos responsáveis pela manutenção financeira da família, 30,86%, ou os principais responsáveis, 25,84%. O tempo atuação como servidor público concentra-se em 10 anos ou mais contando com 65,31% dos participantes.

4.2 AVALIAÇÃO DA CONFIABILIDADE DA ESCALA

A confiabilidade de uma pesquisa pode ser aferida se os resultados forem estatisticamente semelhantes no caso de repetição da mesma. Como, neste caso, não há possibilidade aplicações repetidas, optou-se pela utilização de medida de consistência interna calculado pelo Alfa de Cronbach sendo conceituado como uma “medida de confiabilidade que varia de 0 a 1, sendo os valores de 0,60 a 0,70 considerados o limite inferior de aceitabilidade” (HAIR Jr, 2005, p. 90). O Alfa de Cronbach é calculado pela seguinte fórmula: $\text{Alfa} = k * (\text{cov}/\text{var}) / 1 + (k-1)*(\text{cov}/\text{var})$, onde k = número de variáveis consideradas; cov = média das covariâncias e var = média das variâncias

Para a presente pesquisa identificou-se um valor para o Alfa de Cronbach de 0,954 demonstrando a alta consistência interna do grupo de variáveis escalares. Ressalta-se que a escala original de Paschoal e Tamayo (2004) obteve um coeficiente alfa de Cronbach equivalente a 0,91.

4.3 RESULTADOS DA APLICAÇÃO DA ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO

Nesta seção apresentam-se os resultados individuais para cada item da Escala de Estresse no Trabalho (PASCOAL; TAMAYO, 2004). Assim, seguem as respostas em forma de gráfico de colunas considerando o valor percentual atribuído a escala de concordância do instrumento.

O Gráfico 01 apresenta as respostas para a questão “A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso”.

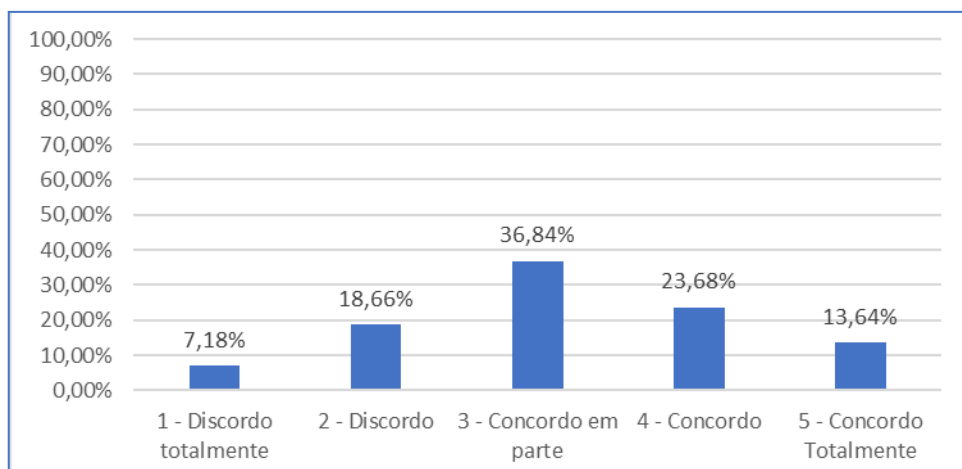


Gráfico 01: A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.
Fonte: Pesquisa

Como observa-se no Gráfico 01, a discordância total representa 7,18% das respostas, a discordância, 18,66%, a concordância em parte, 36,48%, a concordância 23,68% e a concordância total 13,64%.

O Gráfico 02 apresenta os percentuais de resposta para a questão “O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita”.

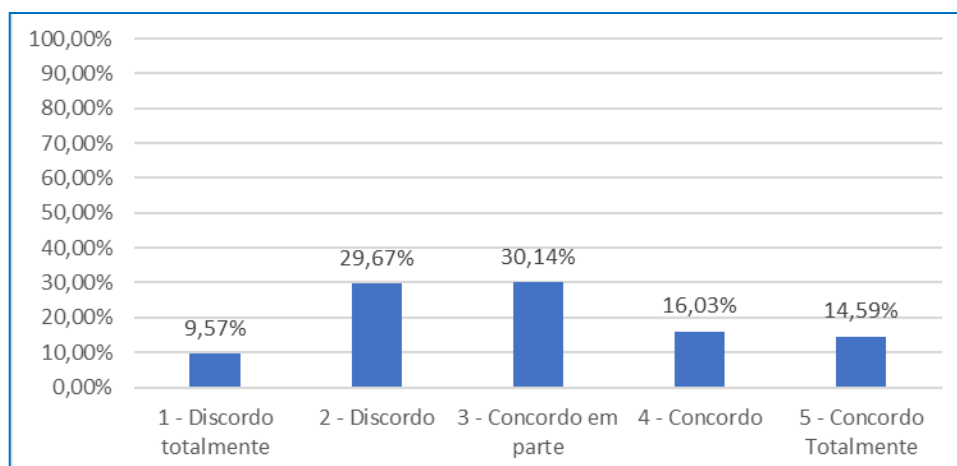


Gráfico 02: O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.
Fonte: Pesquisa

No Gráfico 02, destaca-se que a discordância total representa 9,57% das respostas, a discordância, 29,67%, a concordância em parte, 30,14%, a concordância 16,03% e a concordância total 14,59%.

Em função do alto percentual de concordância somada a concordância total nas questões 1 e 2 verifica-se que este resultado vem ao encontro do que preconiza Albrecht (1990), uma vez que este explica que o estresse é uma doença que se tornou recorrente e está trazendo um elevado custo em termos de saúde e bem-estar emocional. O estado prolongado de preocupação, alerta e ansiedade, que caracteriza uma forte carga de estresse, se transformou num grande inimigo das pessoas conforme o autor. Tais resultados orientam para a necessidade de minimizar controles desnecessários dando maior autonomia no ambiente laboral com definição clara de objetivos e metas para cada ambiente e servidores neles alocados.

O Gráfico 03 apresenta as respostas para a questão “Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho”.

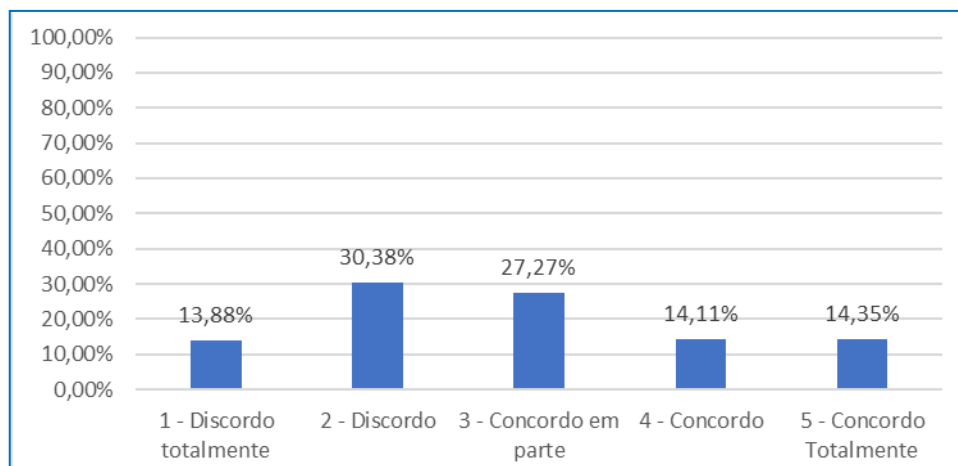


Gráfico 03: Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho.
Fonte: Pesquisa

Considerando os resultados obtidos no Gráfico 03, nota-se que a discordância total representa 13,88% das respostas, a discordância, 30,38%, a concordância em parte, 27,27%, a concordância 14,11% e a concordância total 14,35%.

Para análise da questão relativa à autonomia os estudos de Glowinkowski e Cooper, (1987), promovem uma explicação para este ponto explicando que existe um estresse positivo, que ajuda na produtividade e dá asas à criatividade. Mas, se mantido por muito tempo, pode se tornar prejudicial. O fator estressor pode ser dividido em dois níveis: quantitativo e qualitativo. A sobrecarga quantitativa diz respeito ao número excessivo de tarefas a serem realizadas, ou seja, refere-se à quantidade de tarefas, que se encontram além da disponibilidade do trabalhador. Já a sobrecarga qualitativa, refere-se à dificuldade ao se realizar o trabalho, ou seja, o indivíduo depara-se com demandas que estão além de suas habilidades ou aptidões.

Mesmo com a informatização, a carga de trabalho, ao invés de diminuir, aumentou no setor público. Em função das exigências da sociedade em relação à transparência, os relatórios têm que ser constantemente atualizados e as demandas sempre serem respondidas de forma imediata. Na maioria das vezes, não há autonomia do trabalhador em relação às decisões e aos métodos de trabalho o que se comprova no dia a dia (PASCHOAL *et al.*, 2010). Logo, os formulários e métodos são padronizados ou buscam a padronização sem contar com as diferenças funcionais e regionais. Nesse contexto, cabe aos funcionários preenchê-los, adequando-se às necessidades.

O Gráfico 04 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho”.

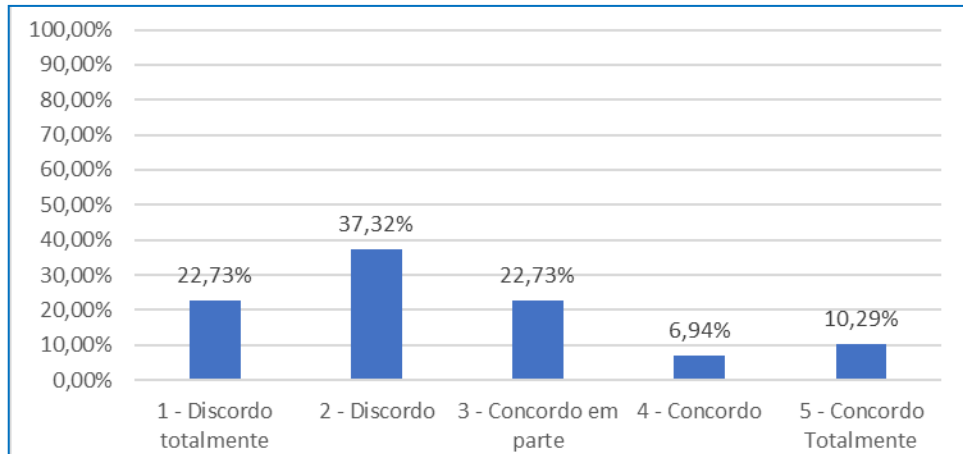


Gráfico 04: Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.
Fonte: Pesquisa

Conforme o Gráfico 04, verifica-se que o percentual de discordância total chega a 22,73%, discordância 37,32%, concordância em parte 22,73%, concordância 6,94% e concordância total 10,29%.

Baseado nestes resultados observa-se, que entre os sujeitos de pesquisa e os respectivos superiores há uma importante relação de confiança. Tal fato leva à crença de que nesse caso específico, existe certa afinidade de propósitos no ambiente laboral ora analisado, pautado pela confiabilidade nas relações do superior e subordinado. Conforme Marras e Veloso (2012), a relação entre a chefia e seus subordinados merece atenção visto que, caso não ocorra um elo de confiança entre as partes, esta pode se tornar um estressor.

O Gráfico 05 apresenta as respostas para a questão “Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais”.

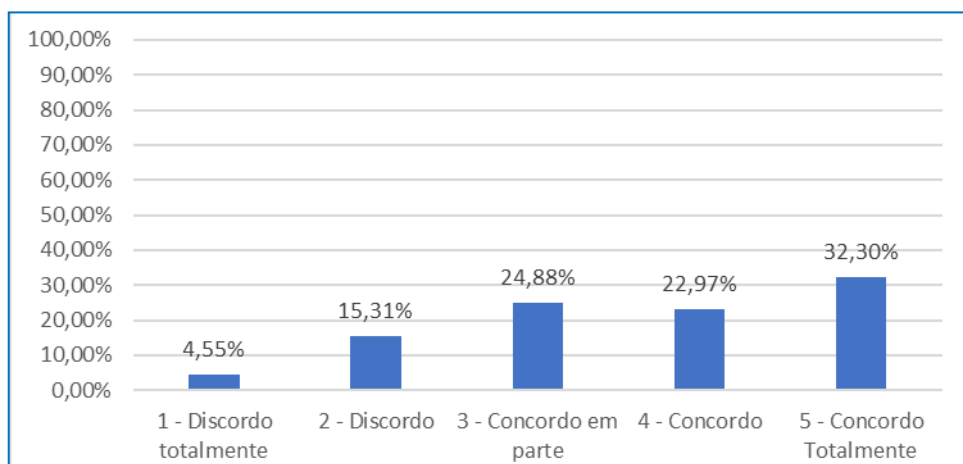


Gráfico 05: Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.
Fonte: Pesquisa

Observa-se no Gráfico 05, que a discordância total representa 4,55% das respostas, a discordância, 15,31%, a concordância em parte, 24,88%, a concordância 22,97% e a concordância total 32,30%.

O Gráfico 06 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho”.

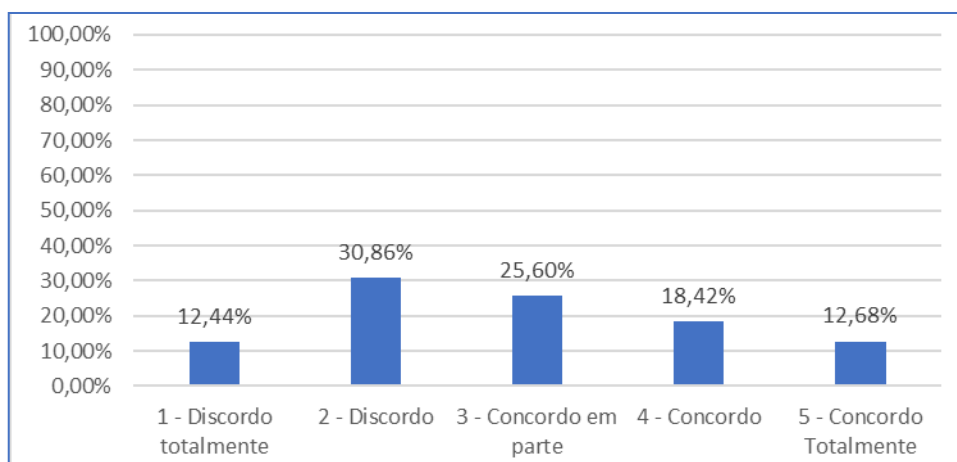


Gráfico 06: Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho.
Fonte: Pesquisa

Identifica-se no gráfico 06 os seguintes resultados: a discordância total representa 12,44% das respostas, a discordância, 30,86%, a concordância em parte, 25,60%, a concordância 18,42% e a concordância total 12,68%.

O Gráfico 07 apresenta as respostas para a questão “A forma de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado”.

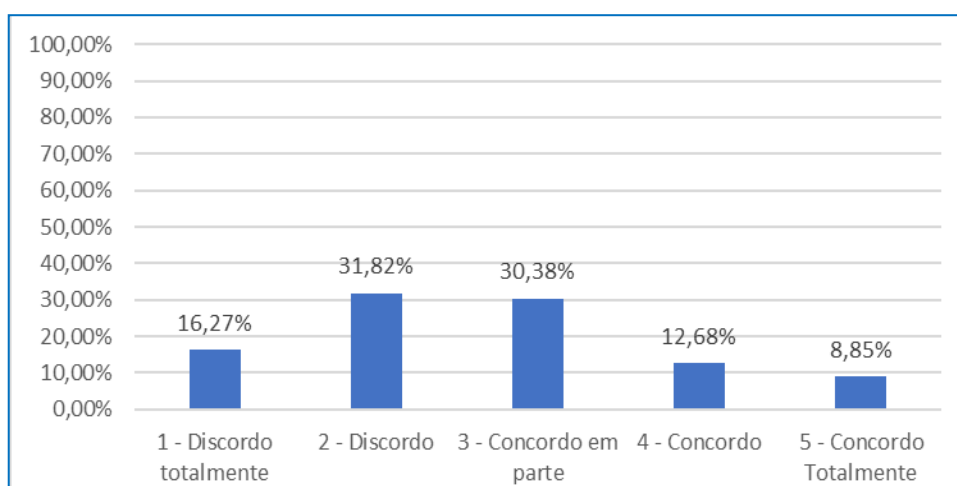


Gráfico 07: A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.
Fonte: Pesquisa

Como observa-se no Gráfico 07, a discordância total representa 16,27% das respostas, a discordância, 31,82%, a concordância em parte, 30,38%, a concordância 12,68% e a concordância total 8,85%.

As questões apresentadas nos Gráficos 5, 6 e 7 podem ser analisadas sob o prisma das considerações de Baldwin; Bommer e Rubin (2015) que explicam sobre a necessidade de estruturação de um processo de comunicação eficaz que permita motivar, dar *feedback*, trabalhar em equipe, negociar, liderar entre outros. Para os autores a comunicação eficaz dificilmente é elementar ou comum e o seu fracasso o sucesso é multidimensional dependendo de vários elos de uma cadeia. Reforçam, ainda, que a característica mais marcante da comunicação é a troca de informações entre as pessoas.

Assim, considerando-se as questões em foco, observa-se que a grande maioria dos pesquisados apontam que há alguma falha no processo de comunicação e/ou informação de sua organização. Pode-se propor a possibilidade de criar mecanismos e estratégias que melhorem o processo de comunicação e/ou o repasse de informações organizacionais considerando todos os elementos do processo comunicacional, ou seja, a emissão da mensagem (forma e codificação), a transmissão da mensagem, a recepção da mensagem (recepção da mensagem codificada e decodificação), o *feedback* da mensagem e o tratamento para a eliminação de “ruídos”.

O Gráfico 08 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Sinto-me incomodado por meu supervisor tratar-me mal na frente de colegas de trabalho”.

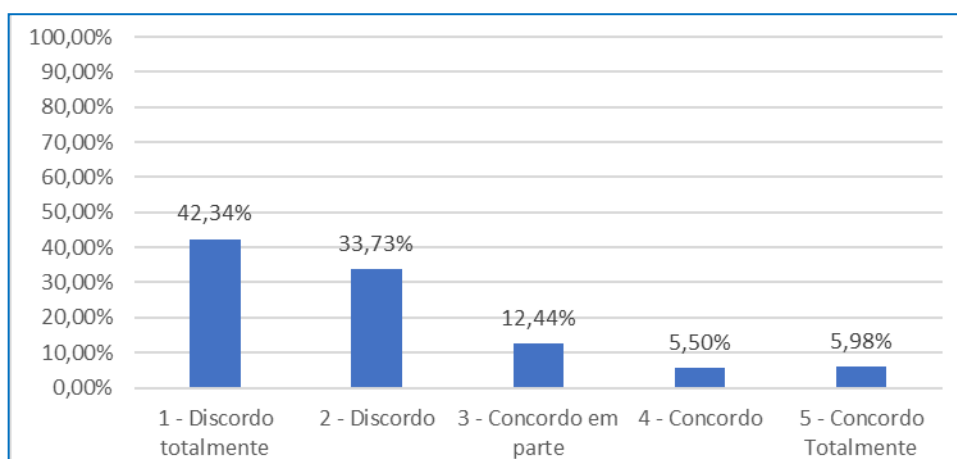


Gráfico 08: Sinto-me incomodado por meu supervisor tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.
Fonte: Pesquisa

No Gráfico 08, destaca-se que a discordância total chega a 42,34%, discordância 33,73%, concordância em parte 12,44%, concordância 5,50% e concordância total 5,98%.

O Gráfico 09 apresenta as respostas para a questão “Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade”.

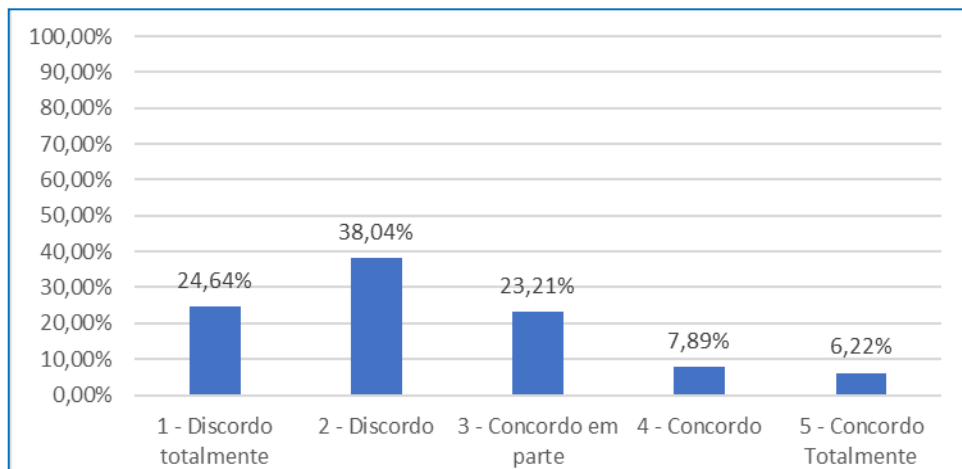


Gráfico 09: Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.
Fonte: Pesquisa

Considerando os resultados obtidos no Gráfico 09, nota-se que a discordância total chega a 24,64%, discordância 38,04%, concordância em parte 23,21%, concordância 7,89% e concordância total 6,22%.

Wagner III e Hollenbeck (2000) citam tarefas organizacionais, como uma das fontes de insatisfação e estresse causadas por características inerentes as organizações. Em geral, os fatores chave que determinam a satisfação e o estresse são: a complexidade da tarefa, esforço físico e significância da tarefa. Baseado nas ideias de Caplan (1983), é possível descrever que, o desajuste entre o que o trabalhador dispõe e aquilo que o trabalho lhe exige, pode ser considerado um agente estressor, especificamente, o resultado do (des)equilíbrio entre os recursos pessoais para realizar as tarefas que lhe cabem e as cobranças advindas do ambiente de trabalho.

Ao analisar questão, considerando o alinhamento da teoria com os resultados obtidos, percebe-se que mesmo o gerenciamento das tarefas, sendo um assunto delicado dentro da organização, os sujeitos desta pesquisa, conseguem conciliar a execução das mesmas.

O Gráfico 10 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas”.

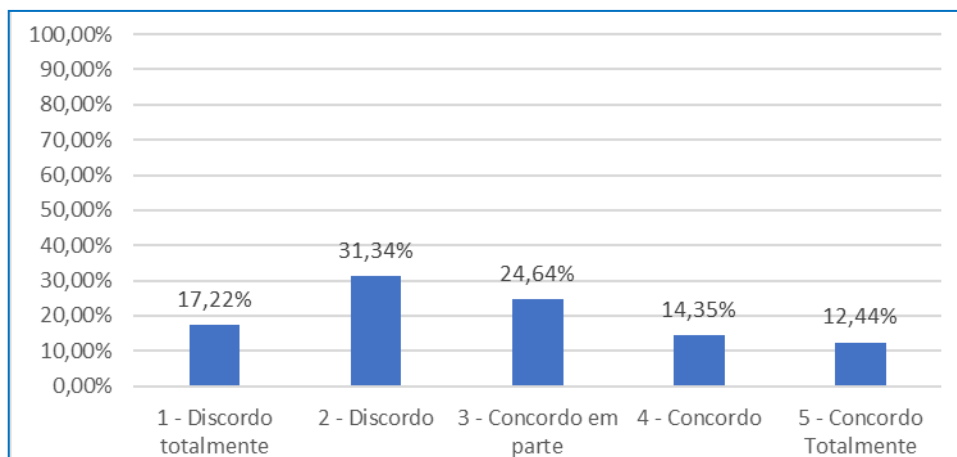


Gráfico 10: Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.
Fonte: Pesquisa

Conforme o Gráfico 10 verifica-se que a discordância total representa 17,22% das respostas, a discordância, 31,34%, a concordância em parte, 24,64%, a concordância 14,35% e a concordância total 12,44%.

Também foi possível verificar, que os ambientes laborais marcados pela exigência de maior produtividade associada a redução do contingente de trabalhadores, a limitação do tempo e a complexidade das tarefas, além de expectativas irrealizáveis e relações de trabalho hierárquicas precárias, podem levar a tensão, fadiga e esgotamento profissional, constituindo-se em situações de estresse no trabalho, como afirmam Umann; Guido e Freitas (2011). Desta forma, na questão 10 pode-se verificar a necessidade de possível intervenção no sentido de adequação da carga horária com possível minimização da jornada de trabalho por muitas horas seguidas.

O Gráfico 11 apresenta as respostas para a questão “Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior”.

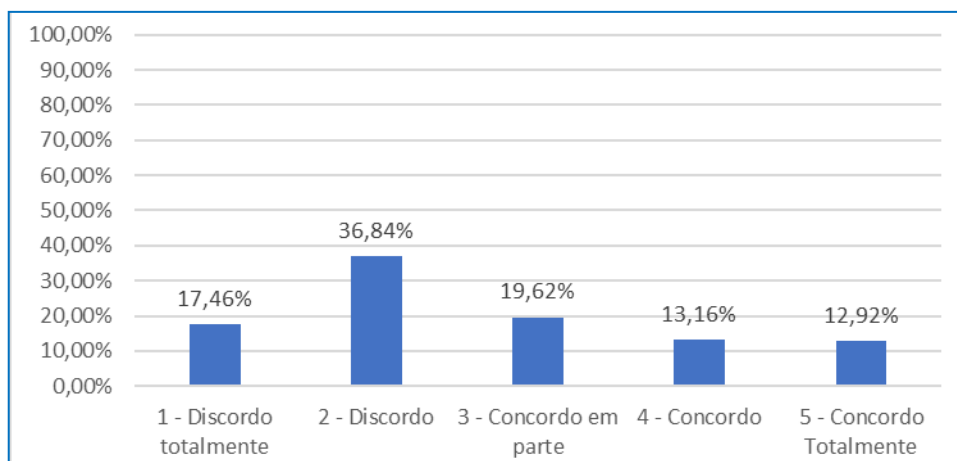


Gráfico 11: Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.
Fonte: Pesquisa

Observa-se no Gráfico 11, que o percentual de discordância total chega a 17,46%, discordância 36,84%, concordância em parte 19,62%, concordância 13,16% e concordância total 12,92%.

A comunicação entre o superior e o subordinado advém do processo relacional entre os indivíduos sendo que para Carvalho (2009) o relacionamento no dia a dia afeta diretamente as pessoas, pois representa a comunicação que você tem com o outro, assim resulta em cuidado que deve-se ter para lidar com as atitudes que são diversas e que influenciam num clima propício para trabalhar, desenvolver e, conseqüentemente, produzir.

A comunicação como componente da interação humana, torna-se um aspecto essencial quando analisam-se os fatores de estresse, pois a capacidade comunicacional permite que as barreiras advindas da incompatibilidade, dos desentendimentos e dos conflitos sejam dirimidas. De outra forma, se a comunicação é ineficiente e ineficaz verifica-se a provocação de relações desarmoniosas com aumento do nível de estresse e impacto na qualidade de vida do trabalhador e na produtividade.

O Gráfico 12 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho”.

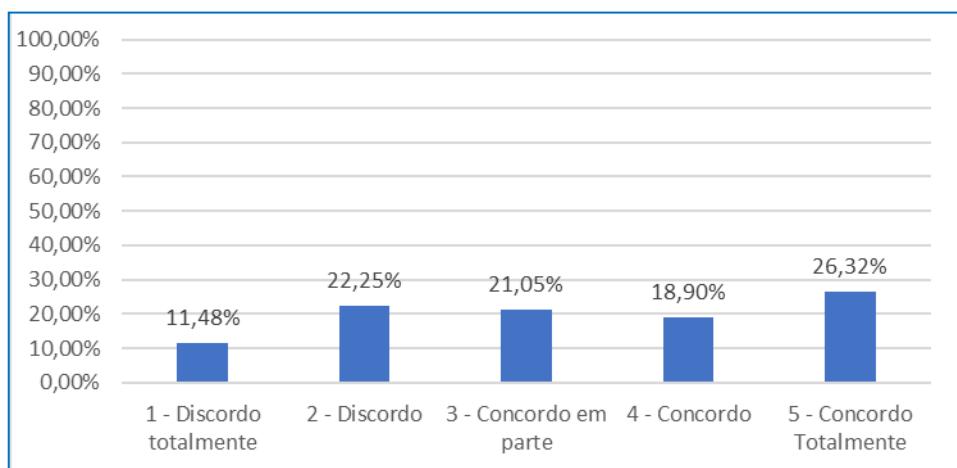


Gráfico 12: Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.

Fonte: Pesquisa

Identifica-se no Gráfico 12 os seguintes resultados: a discordância total representa 11,48% das respostas, a discordância, 22,25%, a concordância em parte, 21,05%, a concordância 18,90% e a concordância total 26,32%.

Segundo Katz (1970), as maiores dificuldades para os gerentes estão relacionadas à sua condição de analista das condições que afetam a sua unidade de trabalho, identificando as necessidades de alocação de recursos, os relacionamentos interpessoais, os valores e as

normas da organização, como forma de alcançar os melhores resultados do trabalho. Baseado nas ideias de Cooper e Marshall (1976), dentre as cinco fontes de estresse, pode-se citar relacionamentos no trabalho, incluindo relacionamentos com os colegas e com os superiores. Lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar bastante a forma com que o indivíduo se sente ao fim do dia. Para França e Rodrigues (2014), outras causas possíveis são chefias com controles cerrados, mudanças organizacionais, discussões sobre novas delegações de poder, redução da margem de lucro e concorrências externas ferozes.

Verifica-se neste item que há identificação dos aspectos de discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho do serviço público, questão que pode afetar tanto os indivíduos em uma ordem pessoal quanto profissional, impactando a qualidade de vida no trabalho e na produtividade. Questões de discriminação/favoritismo podem ser minimizadas e/ou eliminadas quando as regras e critérios para a realização de atividades e projetos são claros sendo comunicados e reconhecidos pela equipe.

O Gráfico 13 apresenta as respostas para a questão “Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional”.

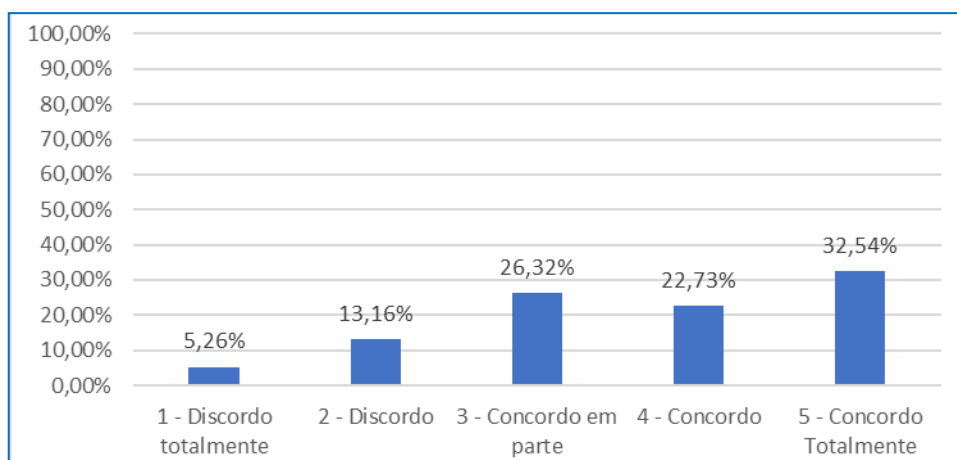


Gráfico 13: Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.
Fonte: Pesquisa

Como observa-se no Gráfico 13, a discordância total representa 5,26% das respostas, a discordância, 13,16%, a concordância em parte, 26,32%, a concordância 22,73% e a concordância total 32,54%.

Para Lipp e Tanganelli (2002) os estudos existentes terminam por se ater às necessidades de investimentos constantes em capacitações/treinamentos para os empregados, visando desenvolver as habilidades, assim como estimular o comprometimento dos mesmos com a organização, para que eles passem a se sentir valorizados e estimulados a enfrentar dificuldades maiores. Entretanto, cabe ao gestor desenvolver políticas e programas de

qualidade de vida no trabalho visando resgatar motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho.

Assim, verifica-se que a estruturação de escalas de treinamentos, com o objetivo de ampliar a capacidade de trabalho e a absorção de novas habilidades podem ser possibilidades de minimização ou eliminação da percepção de deficiência no aspecto de capacitação profissional. Com isso, conseguir-se-ia o enriquecimento do trabalho (*Job Enrichment*), promovendo, assim, o aumento do número de tarefas realizadas por um funcionário e o aumento do controle sobre estas tarefas. Ele é associado à definição dos trabalhos e especialmente ao trabalho do funcionário da produção. O enriquecimento do trabalho é uma extensão da ampliação do trabalho a fim de minimizar os agentes estressores.

O Gráfico 14 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Fico de mau humor por me sentir isolado na organização”.

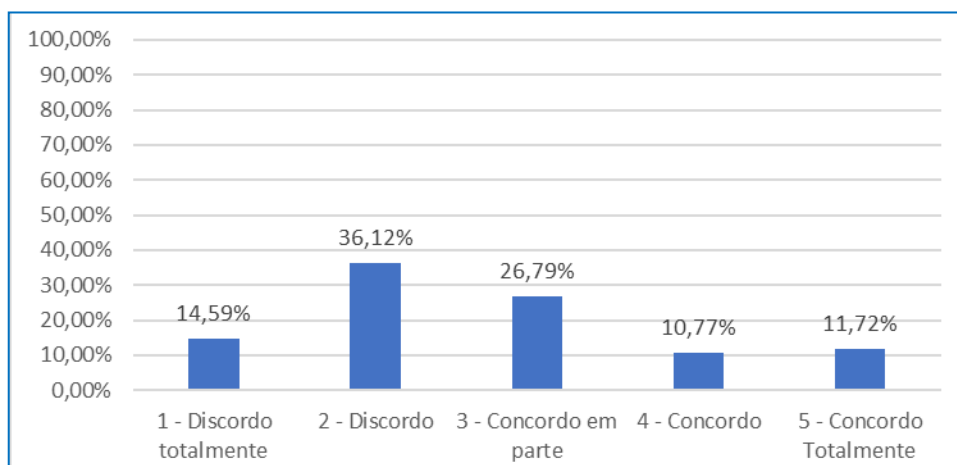


Gráfico 14: Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.

Fonte: Pesquisa

No Gráfico 14, destaca-se que a discordância total chega a 14,59%, discordância 36,12%, concordância em parte 26,79%, concordância 10,77% e concordância total 11,72%.

O sentimento de isolamento dentre da organização pode se configurar como fator estressor pois como explica Chiavenato (2010, p. 115), “as pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos”. O autor explica que o trabalho pode se tornar mais prazeroso quando há interação entre as pessoas, surgindo a cooperação pelo fato de poder compartilhar ideias, soluções e tomadas de decisão. Isso influencia positivamente no ambiente de trabalho. Carvalho (2009, p.108) reforça a importância da atuação conjunta, quando explica que “o relacionamento interpessoal entre o líder e os membros da equipe é um dos fatores mais relevantes na facilitação ou

bloqueio de um clima de confiança, respeito e afeto, que possibilite relações de harmonia e cooperação” (CARVALHO, 2009, p. 108).

O Gráfico 15 apresenta as respostas para a questão “Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores”.

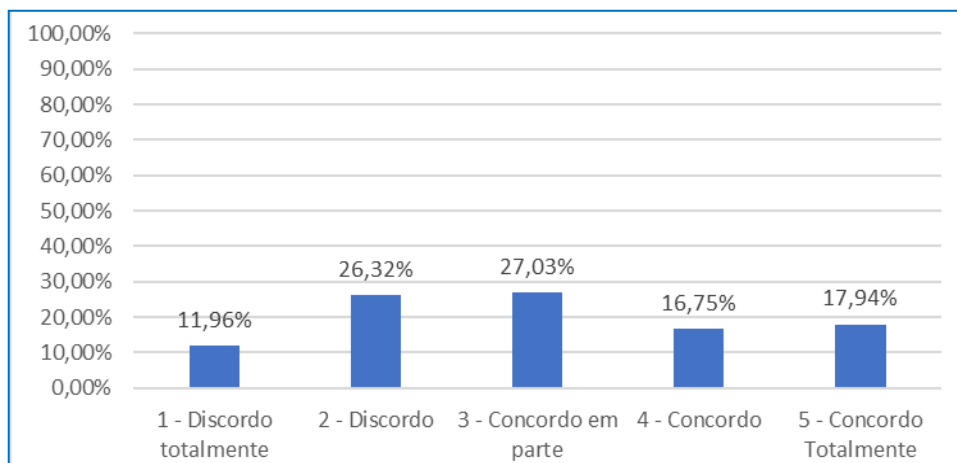


Gráfico 15: Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.

Fonte: Pesquisa

Considerando os resultados obtidos no Gráfico 15, nota-se que a discordância total representa 11,96% das respostas, a discordância, 26,32%, a concordância em parte, 27,03%, a concordância 16,75% e a concordância total 17,94%.

Para Minayo e Adorno (2013) existem diversas causas da insatisfação dentro das corporações, tais como, a frustração e ressentimento pela falta de reconhecimento dos superiores e da população; as queixas sobre salários; as condições de trabalho; a qualidade de vida; o descontentamento com a justiça e o fator de sentirem-se permanentemente ameaçados.

Em vista das respostas obtidas e dos conceitos observados dos autores, percebe-se que existe a necessidade de valorizar os funcionários através da proposição de objetivos e metas claros, assim como, a geração de *feedbacks* sobre os resultados obtidos em comparação às metas estabelecidas. Estes permitem a valorização dos servidores resultando em maior motivação e qualidade no trabalho desenvolvido nos setores da administração pública.

O Gráfico 16 apresenta os percentuais de resposta para a questão “As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado”.

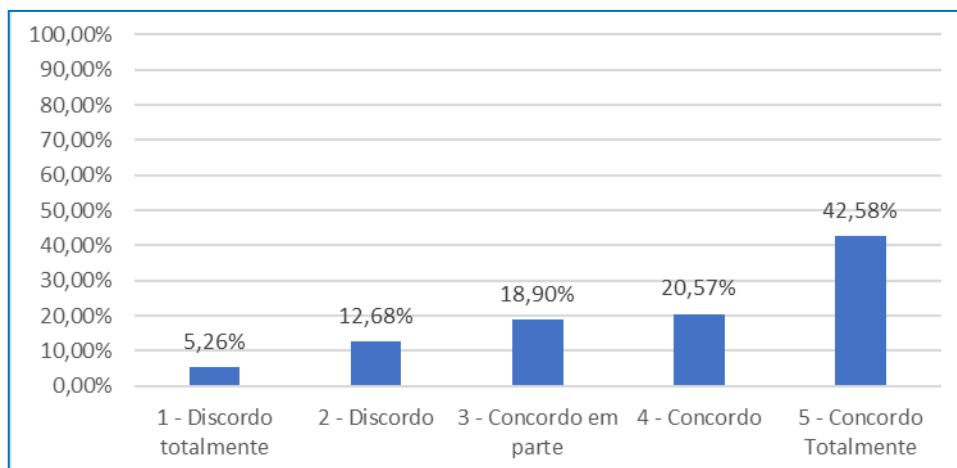


Gráfico 16: As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.
Fonte: Pesquisa

Conforme o Gráfico 16, verifica-se que o percentual de discordância total representa 5,26% das respostas, a discordância, 12,68%, a concordância em parte, 18,90%, a concordância 20,57% e a concordância total 42,58%.

Os autores Wagner III e Hollenbeck (2000) citam papéis organizacionais, como uma das fontes de insatisfação e estresse causadas por características inerentes as organizações. Os autores descrevem que o papel da pessoa na organização pode ser definido como o conjunto total de expectativas que é definido tanto pela pessoa como pelos demais participantes do ambiente social. Essas expectativas de comportamento incluem todos os aspectos formais do trabalho, além das expectativas informais de colegas, superiores, clientes e consumidores. Sanchez-Milla e colaboradores (2001) classificam alguns fatores provocadores do estresse no trabalho como: inerentes ao posto de trabalho; derivados da função da organização; associados ao desenvolvimento da carreira profissional; derivados da estrutura e atmosfera de trabalho; e associados às relações pessoais e externas ao trabalho.

Com base nesta questão e na fundamentação teórica, pode-se propor a ampliação da possibilidade de estudos sobre possíveis necessidades dos servidores no plano de carreira. Estas necessidades são dinâmicas, sendo que por característica da burocracia na gestão pública, muitas vezes ocorre demora na adaptação da legislação para novos cenários e necessidades da própria administração. Tais dificuldades podem gerar desmotivação aos servidores causando dificuldades para a implementação de políticas públicas e a ampliação da qualidade do serviço público. Necessita-se, para tanto, a definição clara de um plano de carreira com prazos definidos para cada etapa de crescimento.

O Gráfico 17 apresenta as respostas para a questão “Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade”.

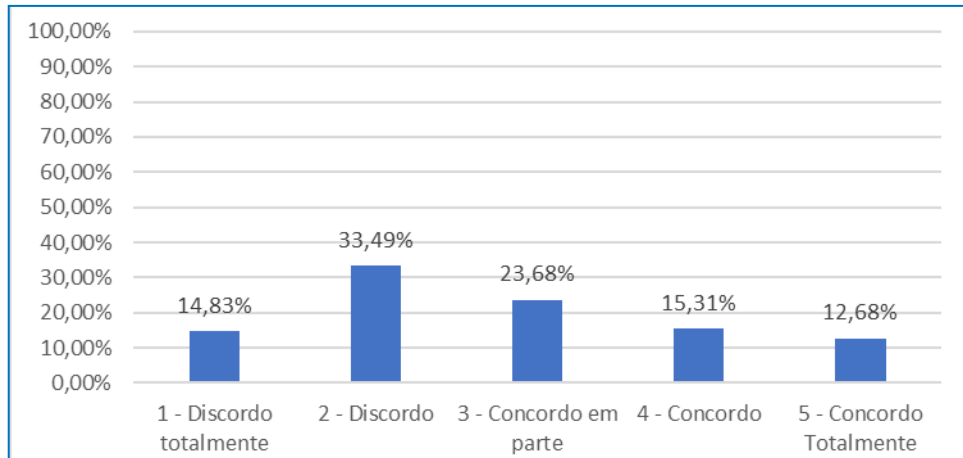


Gráfico 17: Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.
Fonte: Pesquisa

Observa-se no Gráfico 17, que a discordância total representa 14,83% das respostas, a discordância, 33,49%, a concordância em parte, 23,68%, a concordância 15,31% e a concordância total 12,68%.

A sensação de incômodo pela realização de tarefas abaixo da capacidade do indivíduo é explicado por Kalimo *et al.* (1988) que identifica como principais causas de estresse no trabalho as poucas exigências do cargo em relação à capacidade do trabalhador, os desejos frustrados e a insatisfação com relação a metas positivamente valorizadas, como ascensão de cargo ou promoções, dentre outras. Além disso, há que se planejar o desenvolvimento de uma avaliação de desempenho que preveja a identificação dos desajustes entre o que é exigido e a capacidade do trabalhador.

O Gráfico 18 apresenta os percentuais de resposta para a questão “A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor”.

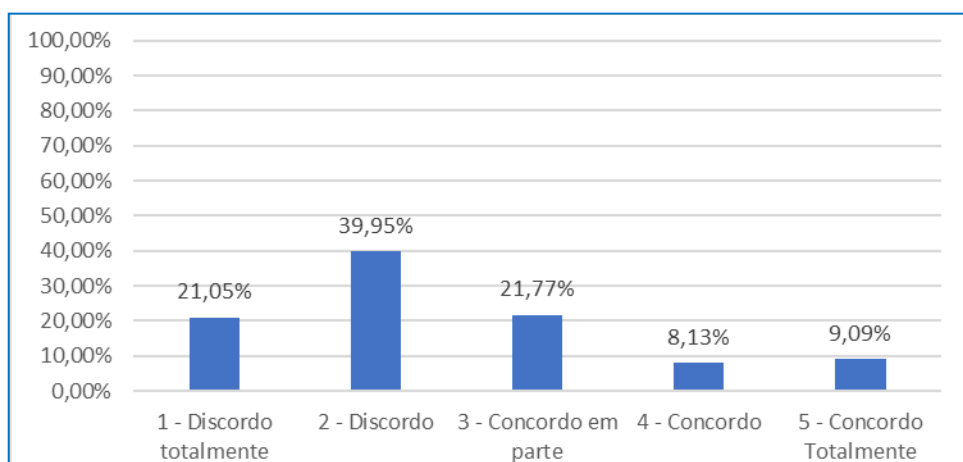


Gráfico 18: A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.
Fonte: Pesquisa

Identifica-se no Gráfico 18 os seguintes resultados: a discordância total chega a 21,05%, discordância 39,95%, concordância em parte 21,77%, concordância 8,13% e concordância total 9,09%.

Para Wagner III e Hollenbeck (2000) os próprios trabalhadores relatam problemas de estresse, porém a maior parte tem medo de admitir que não possa superar alguns problemas relacionados ao seu trabalho e outros descontentes com alguma coisa no trabalho, podem não falar porque não querem parecer queixosos. Por esse motivo segundo os autores as empresas que desejam realmente reforçar as atitudes de seus funcionários precisam realizar regularmente pesquisas sobre a satisfação para monitorar tendências e mudanças. Contudo realizar uma pesquisa de opinião organizacional, não é algo que deva ser empreendido superficialmente, já que tais pesquisas aumentam as expectativas.

Segundo Lacombe (2005), um dos fatores que aumenta o estresse é a falta de controle das pessoas sobre os possíveis riscos, causando o medo de não conseguir realizar o que se espera. Outro fator de estresse é a exagerada pressão pelos resultados e o receio de não conseguir um bom desempenho, a falta de controle sobre algumas variáveis importantes para alcançar os resultados.

Para fazer frente às questões de competição no ambiente de trabalho, deve-se estruturar estratégias, a fim de trabalhar as questões ligadas ao relacionamento, assim como a definição de funções, perfil do cargo e responsabilidades de cada servidor. Com a definição clara das políticas de pessoal pode-se evitar e/ou minimizar as dificuldades de relacionamento provendo um ambiente de maior produtividade e satisfação.

O Gráfico 19 apresenta as respostas para a questão “A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação”.

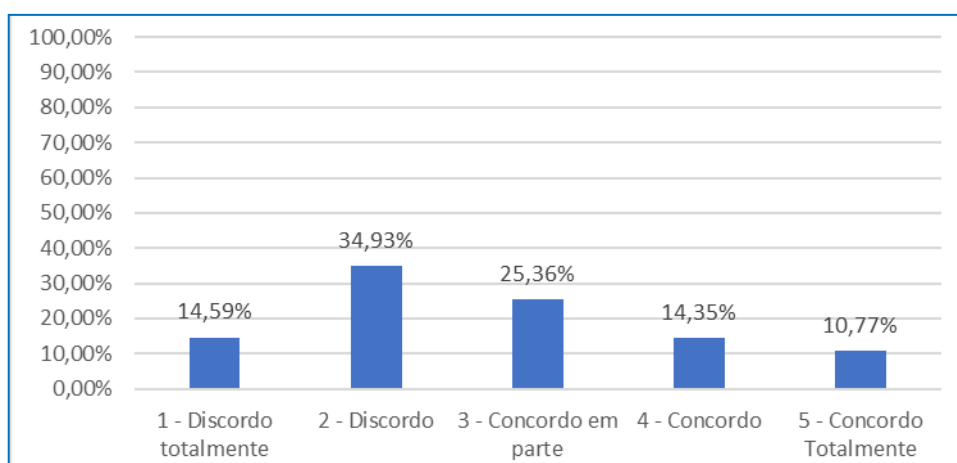


Gráfico 19: A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.

Fonte: Pesquisa

No Gráfico 19 a discordância total representa 14,59% das respostas, a discordância, 34,93%, a concordância em parte, 25,36%, a concordância 14,35% e a concordância total 10,77%.

Para Lacombe (2005) boa parte dos problemas organizacionais resultam de comunicação inadequada, inoportuna ou falhas. De acordo com Santos (1995) as mudanças no trabalho podem advir de mudanças de instalações, de equipamento, de tecnologias, de volume de trabalho, de gerentes, de atitudes, política da companhia, táticas entre outros. Cada mudança, independente de consulta prévia aos colaboradores, se manifesta como estressor dentro da empresa.

Como estratégia de enfrentamento ao fator estressor relativo a falta de compreensão das responsabilidades, pode-se inferir sobre a criação de mecanismos que melhorem o processo de comunicação e/ou repasse de informações organizacionais, a todos os funcionários através dos meios eletrônicos e tradicionais como reuniões, memorandos entre outros.

O Gráfico 20 apresenta os percentuais de resposta para a questão “Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias”.

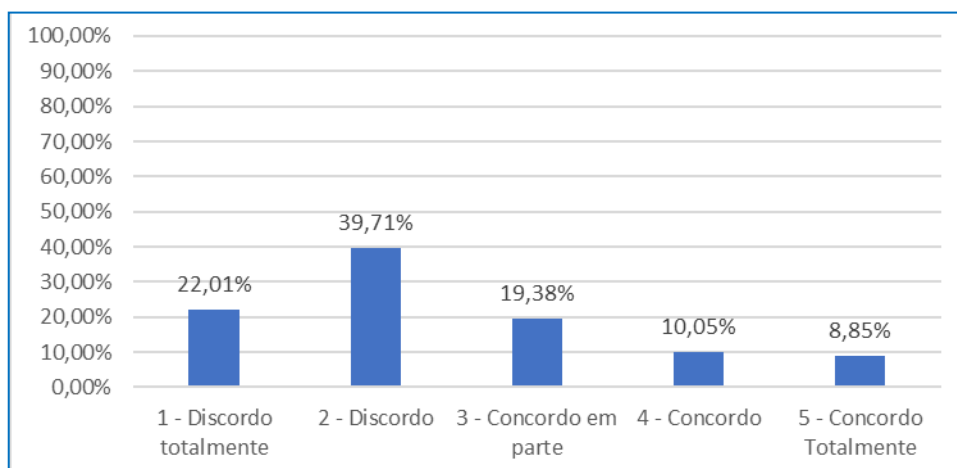


Gráfico 20: Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.

Fonte: Pesquisa

Considerando os resultados obtidos no Gráfico 20, nota-se que discordância total chega a 22,01%, discordância 39,71%, concordância em parte 19,38%, concordância 10,05% e concordância total 8,85%.

O Gráfico 21 apresenta as respostas para a questão “Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas”.

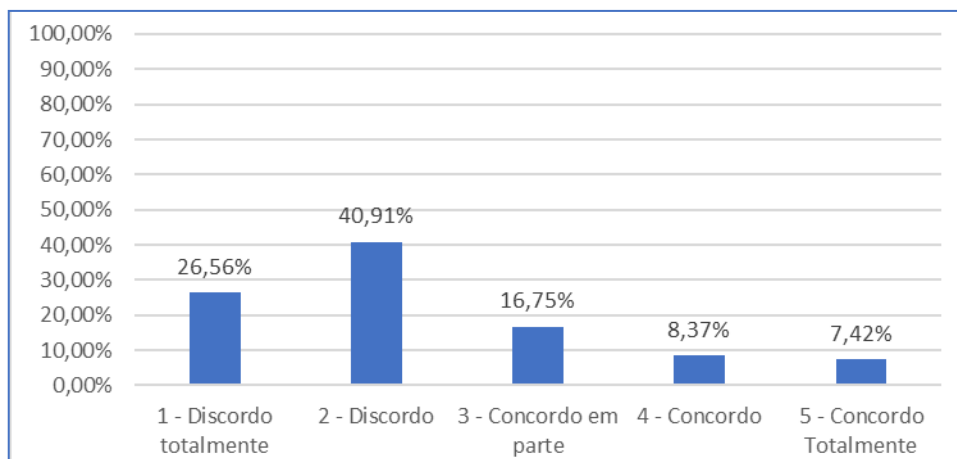


Gráfico 21: Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.
Fonte: Pesquisa

Conforme o Gráfico 21, verifica-se que o percentual de discordância total chega a 26,56%, discordância 40,91%, concordância em parte 16,75%, concordância 8,37% e concordância total 7,42%.

Chiavenato (2008), nos estudos de qualidade de vida no trabalho, destaca que é um assunto recente e envolve de um lado os trabalhadores que lutam pelo bem-estar e satisfação no ambiente de trabalho e de outro, os líderes que lutam pelos interesses da organização. As empresas que visam alcançar níveis elevados de produtividade e qualidade necessitam manter seus funcionários motivados para que participem mais na execução das tarefas e com isso consigam atender a demanda externa, ou seja, para satisfazer o cliente externo é preciso investir no cliente interno.

Identifica-se que a qualificação do plano de carreira, o qual possa agregar indicadores quantitativos e qualitativos que propiciem melhoras no aspecto do reconhecimento dos servidores no dia a dia de suas atividades, pode ser uma estratégia para o enfrentamento deste aspecto. Estes mecanismos poderão contribuir com a melhoria na motivação e diminuição do estresse, pois na atualidade o plano de carreira não consegue, muitas vezes, identificar o trabalho na sua integralidade, sendo em muitos casos generalista em sua avaliação e reconhecimento.

O Gráfico 22 apresenta os percentuais de resposta para a questão “O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso”.

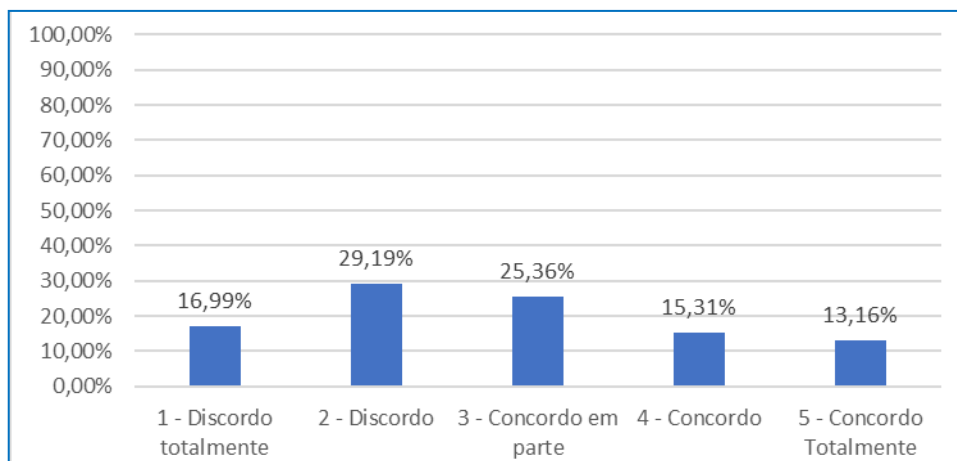


Gráfico 22: O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.
Fonte: Pesquisa

Observa-se no Gráfico 22, que a discordância total representa 16,99% das respostas, a discordância, 29,19%, a concordância em parte, 25,36%, a concordância 15,31% e a concordância total 13,16%.

Segundo Erosa (2001) as condições estressantes no ambiente laboral são: sobrecarga de trabalho, excesso ou falta de trabalho, rapidez em realizar a tarefa, necessidade de tomar decisões, fadiga por esforço físico importante (viagens longas e numerosas), número excessivo de horas de trabalho e mudanças no trabalho.

A questão da sobrecarga de trabalho é abordada por vários autores, dentre estes, Cooper e Marshall (1976) que definem cinco fontes de estresse, aqueles intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, sobrecarga de informação, pressão de prazos, mudanças tecnológicas. Bem como, a ambiência física presente em fatores como a qualidade do ar, a iluminação, a decoração, o barulho e o espaço pessoal pode influenciar o humor e o estado mental das pessoas.

Propõe-se, para este item, o desenvolvimento de um plano de ação para que a carga de trabalho seja distribuída de forma clara e equilibrada. Estes mecanismos, certamente poderão contribuir com a redução do estresse no ambiente laboral e, conseqüentemente, refletir em maior motivação e produtividade.

O Gráfico 23 apresenta as respostas para a questão “Fico incomodado por meu supervisor evitar me incumbir de responsabilidades importantes”.

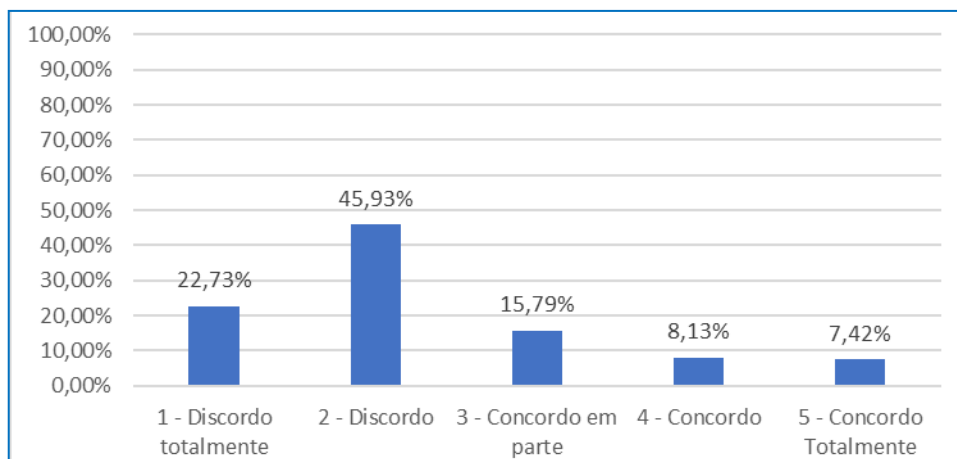


Gráfico 23: Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.
Fonte: Pesquisa

Identifica-se no Gráfico 23 os seguintes resultados: a discordância total chega a 22,73%, discordância 45,93%, concordância em parte 15,79%, concordância 8,13% e concordância total 7,42%.

Quando o trabalhador sente-se incomodado por não receber responsabilidades que ele acredita ter potencial para fazer frente, identifica-se que há uma falha no processo de *empowerment*, ou seja, no empoderamento do indivíduo. O *empowerment* significa dar ao pessoal a autoridade para fazer mudanças no trabalho em si, assim como na forma como ele é desempenhado (SLACK *et al.*, 1997, p. 311). Uma vez que o *empowerment* falha pode-se observar a ocorrência de estresse. Verifica-se, no entanto, que esta questão não se revela como estressor para a maioria dos respondentes.

Ao final das análises individuais das questões que compõe a Escala de Estresse no Trabalho – EET (PASCHOAL; TAMAYO, 2004) importante destacar outros trabalhos desenvolvidos junto a servidores públicos com a utilização desta escala. Neste sentido chama-se atenção para o trabalho de Almeida *et al.* (2017) que objetivou identificar o nível de estresse ocupacional dos policiais militares do Rio Grande do Sul, tendo como participantes do estudo 519 policiais militares pertencentes a quartéis de cidades localizadas no estado do Rio Grande do Sul. De acordo com os autores nesta pesquisa ocorreu predomínio do nível médio de estresse em relação à deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, à discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, às poucas perspectivas de crescimento na carreira, à pouca valorização por parte dos superiores e à deficiência na divulgação de informações sobre as decisões organizacionais. Todos estes itens citados como estímulos estressores no presente estudo junto aos servidores públicos associados ao SINTERGS.

Almeida *et al.* (2015) também pesquisaram o estresse em bombeiros do município de Santa Maria/RS com o objetivo de identificar o nível de estresse, sendo que os resultados apresentaram nível moderado de estresse ocupacional tendo como principais estressores a deficiência nos treinamentos, a deficiência na divulgação das informações, a pouca perspectiva de crescimento na carreira, a forma como são distribuídas as tarefas e a falta de informação sobre as tarefas desempenhadas pelo próprio bombeiro. Notadamente, verifica-se que os estressores são os mesmos levantados no presente estudo.

Seguindo-se à análise individual das questões da Escala de Estresse no Trabalho (PASCOAL; TAMAYO, 2004), apresenta-se na Tabela 03 as médias e desvios-padrão para todos os itens pesquisados considerando as questões em ordem decrescente do valor da média.

Tabela 03: Ranking dos itens considerando o valor da média em ordem decrescente

N	Questões	Média	Desvio padrão
Q16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.	3,825359	1,252576
Q13	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	3,641148	1,209646
Q5	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	3,631579	1,208744
Q12	Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	3,263158	1,363319
Q1	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	3,179426	1,107575
Q15	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	3,023923	1,276762
Q2	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	2,964115	1,193971
Q6	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho.	2,880383	1,219367
Q3	Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho.	2,846890	1,246771
Q22	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	2,784689	1,268151
Q17	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	2,775120	1,241625
Q10	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	2,734450	1,255705
Q19	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.	2,717703	1,196206
Q14	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	2,688995	1,195083
Q11	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	2,672249	1,269546
Q7	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	2,660287	1,156527
Q4	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	2,447368	1,208823
Q18	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	2,442584	1,174389
Q20	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.	2,440191	1,192507
Q9	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	2,330144	1,117165
Q23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	2,315789	1,131960
Q21	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.	2,291866	1,163383
Q8	Sinto-me incomodado por meu supervisor tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.	1,990431	1,144229

Fonte: Pesquisa

Considerando os resultados das médias e desvios-padrão apresentados na Tabela 03 e como forma de subsidiar a análise do estresse considerando níveis de intensidade, optou-se pela utilização dos limites definidos por Pereira (2005) desenvolvido para uma escala que considera uma variação de 1,00 a 5,00 pontos, sendo estes: I) ausência de estresse apresenta média $< 1,75$; II) estresse leve a moderado apresenta média $> \text{ou} = 1,75$ a $< 2,46$; III) estresse intenso apresenta média $> \text{ou} = 2,46$ a $< 3,16$; IV) estresse muito intenso apresenta média $> \text{ou} = 3,16$.

Pereira (2005, p. 214) explica que em caso de estresse muito intenso (no nível de estresse muito intenso a média é $> \text{ou} = 3,16$) há indicação de “ocorrência de manifestações de estresse num grau muito elevado, gerando impactos significativos nos diversos ambientes onde o indivíduo opera. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações importantes, e os casos dessa intensidade necessitam de tratamento/acompanhamento clínico e/ou psicológico”. O autor explica que neste nível de estresse podem haver problemas de concentração com impacto importante para o trabalho com queda na produtividade. Explica, ainda, que caso haja persistência do nível muito intenso de estresse com período acima de três meses, pode ocorrer o agravamento com consequências para a estrutura psíquica afetando aspectos comportamentais/emocionais e orgânicos, influenciando os diversos ambientes em que o indivíduo muito intensamente afetado está presente.

Para os casos de estresse intenso (no nível de estresse intenso a média é $> \text{ou} = 2,46$ a $< 3,16$) Pereira (2005, p.17) orienta que neste estado “as condições orgânicas e psíquicas já podem estar apresentando alterações, e em alguns casos os indivíduos necessitam de tratamento/acompanhamento psicológico, podendo necessitar também de tratamento clínico”. Explana, ainda, que neste nível de estresse há dificuldades de concentração afetando a qualidade de vida. Em relação ao trabalho identifica que há queda na produtividade e, da mesma forma que o nível de estresse muito intenso, caso haja a persistência por um período mais longo, acima de três meses, poderá ocorrer uma “tendência de agravamento do quadro, passando a comprometer de forma muito importante a estrutura psíquica, afetando aspectos comportamentais/emocionais e orgânicos”.

O nível de estresse leve a moderado (no nível de estresse leve a moderado a média é $> \text{ou} = 1,75$ a $< 2,46$) como propõe Pereira (2005, p. 218) “indica a ocorrência de manifestações de estresse, no entanto, em grau compensado, podendo não gerar impactos importantes nos diversos ambientes de interação do indivíduo”. Indicando que se houver a persistência por um período mais longo, acima de três meses, “poderá ocorrer tendência de agravamento da sua intensidade, passando a comprometer a estrutura psíquica, afetando aspectos

comportamentais/emocionais e orgânicos, com consequentes impactos nos seus diversos ambientes, até mesmo no trabalho”.

A ausência de estresse (no nível de ausência de estresse a média é $< 1,75$) conforme proposto por Pereira (2005, p. 218) “significa um estado de bom equilíbrio entre as demandas psíquicas advindas do ambiente, tais como trabalho, família e social, entre outras, e a estrutura psíquica do indivíduo”.

Assim, mesmo que esta classificação tenha sido estruturada para outro instrumento de medição de estresse, identifica-se que sua utilização pode ser extrapolada para a análise dos resultados advindos da Escala de Estresse no Trabalho - EET (PASCHOAL; TAMAYO, 2004) visto que os autores não determinam para este instrumento a avaliação do nível, o que propicia aos pesquisadores o desenvolvimento de análises que sejam condizentes com os objetivos propostos do trabalho. A Tabela 04 apresenta a média dos itens da EET (PASCHOAL; TAMAYO, 2004) considerando a classificação de Pereira (2005).

Tabela 04: Nível de estresse considerando ordem decrescente do valor das médias

Nº	Questões	Média	Nível de estresse
Q16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.	3,825359	Nível de estresse muito intenso (média > ou = 3,16)
Q13	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	3,641148	
Q5	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	3,631579	
Q12	Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	3,263158	
Q1	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	3,179426	
Q15	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	3,023923	Nível de estresse intenso (média > ou = 2,46 a < 3,16)
Q2	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	2,964115	
Q6	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho.	2,880383	
Q3	Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho.	2,846890	
Q22	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	2,784689	
Q17	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	2,775120	
Q10	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	2,734450	
Q19	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.	2,717703	
Q14	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	2,688995	
Q11	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	2,672249	
Q7	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	2,660287	Nível de estresse leve a moderado (média > ou = 1,75 a < 2,46)
Q4	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	2,447368	
Q18	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	2,442584	
Q20	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.	2,440191	
Q9	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	2,330144	
Q23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	2,315789	
Q21	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.	2,291866	
Q8	Sinto-me incomodado por meu supervisor tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.	1,990431	

Fonte: Pesquisa

Observando-se a Tabela 04 pode-se identificar que as médias de nível de estresse muito intenso (média $>$ ou $= 3,16$) referem-se às questões relativas: às poucas perspectivas de crescimento na carreira (questão 16), deficiência nos treinamentos para capacitação profissional (questão 13), deficiência na divulgação de informações (questão 5), discriminação e favoritismo (questão 12) e a forma de distribuição de tarefas (questão 1).

O nível de estresse intenso (média $>$ ou $= 2,46$ a $< 3,16$) contempla as questões referentes: a pouca valorização por parte dos supervisores (questão 15), o tipo de controle existente no trabalho (questão 2), a falta de informação sobre as tarefas no trabalho (questão 6), a falta de autonomia na execução do trabalho (questão 3), o tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho (questão 22), a realização de tarefas abaixo do nível de habilidade (questão 17), o trabalho durante muitas horas seguidas (questão 10), a falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades (questão 19), a sensação de isolamento na organização (questão 14), a comunicação existente com o superior (questão 11) e a falta de comunicação com os colegas (questão 7),

As questões que apresentam as menores médias, demonstrando o nível leve a moderado de estresse (média $>$ ou $= 1,75$ a $< 2,46$), referem-se: a falta de confiança do supervisor (questão 4), a competição no ambiente de trabalho (questão 18), as ordens contraditórias dos superiores (questão 20), realização de tarefas além da capacidade (questão 9), evitação dos superiores em repassar responsabilidades importantes (questão 23), ação dos superiores no sentido de encobrir o trabalho bem feito frente outras pessoas (questão 21) e sentimento de incômodo por ser tratado mal pelo supervisor na frente de colegas de trabalho (questão 8).

Ressalta-se que de acordo com a classificação de Pereira (2005) para a identificação do nível de estresse, não houve itens com médias que revelassem ausência de estresse, ou seja, itens com médias $< 1,75$.

Assim, finalizando-se as análises relativas ao nível de estresse ocupacional dos servidores públicos associados ao SINTERGS, pode-se perceber a importância de se analisar os itens da Escala de Estresse no Trabalho – EET (PASCHOAL; TAMAYO, 2004) considerando o *ranking* das médias, pois esta perspectiva possibilita o entendimento dos fatores entendidos como mais estressores o que permite a definição de estratégias que podem configurar-se tanto em políticas de recursos humanos como em ações e práticas de gestão que propiciem a minimização ou eliminação de estímulos estressores com vistas à melhoria do ambiente organizacional, aumento de produtividade e qualidade de vida do servidor público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Baseado nos resultados obtidos nas análises dos dados, este capítulo tem a finalidade de realizar uma síntese dos achados mais relevantes encontrados neste estudo. Para isso, resgata-se o objetivo geral no qual buscou “identificar e descrever o nível de estresse ocupacional nos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul associados ao SINTERGS” na perspectiva dos Especialistas em Saúde, Extranumerários e Técnicos Científicos do Estado do Rio Grande do Sul. Para alcançar este objetivo utilizou-se a Escala de Estresse no Trabalho - EET proposta por Paschoal e Tamayo (2004), composta de 23 questões. Para fins de análise e classificação do nível de estresse, foi utilizado o que prevê Pereira (2005), o qual orienta a divisão em três níveis de estresse a saber: estresse muito intenso (média $>$ ou $=$ 2,46 a $<$ 3,16); estresse intenso (média $>$ ou $=$ 2,46 a $<$ 3,16), estresse leve a moderado (média $>$ ou $=$ 1,75 a $<$ 2,46) e ausência de estresse (média $<$ 1,75). Para tanto, passa-se a descrever os principais resultados a respeito do que foi encontrado e analisado na presente pesquisa considerando os níveis de intensidade de estresse numa perspectiva decrescente.

Em relação aos itens que representam estresse muito intenso percebe-se que a forma de distribuição das tarefas promove sobre o servidor o aumento da irritação e consequente estresse, o que arremete para a necessidade de possível intervenção no sentido da distribuição equitativa de tarefas com o intento de minimizar e/ou eliminar os níveis de estresse.

No que se refere a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais, identifica-se a necessidade de criação de mecanismos efetivos de divulgação das informações dentro da organização, privilegiando processos qualificados de *endomarketing*. Tais processos podem ser padronizados através dos sistemas de redes utilizando-se a *web* como meio para atingir todos os servidores. Esses mecanismos promoverão a divulgação dos principais acontecimentos da administração pública, sendo fator de inclusão e geração de maior comprometimento com as atividades laborais diárias.

Quanto aos temas discriminação e favoritismo no ambiente de trabalho do serviço público, os mesmos podem afetar tanto os indivíduos em uma ordem pessoal quanto profissional, impactando assim a qualidade de vida no trabalho e na produtividade. Questões de discriminação/favoritismo podem ser minimizadas e/ou eliminadas quando as regras e critérios para a realização de atividades e projetos são claros sendo comunicados e reconhecidos pela equipe.

Situações de estresse pela ocorrência de deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, é outro ponto que contribui para estresse muito intenso. Para isto, verifica-se que a estruturação de escalas de treinamentos, com o objetivo de ampliar a capacidade de trabalho e a absorção de novas habilidades podem ser possibilidades de minimização ou eliminação da percepção de deficiência no aspecto de capacitação profissional. Com isso, conseguir-se-ia o enriquecimento do trabalho (*Job Enrichment*), promovendo, assim, o aumento do número de tarefas realizadas por um funcionário e o aumento do controle sobre estas tarefas. O enriquecimento do trabalho é uma extensão da ampliação do trabalho a fim de minimizar os agentes estressores.

Sobre as poucas perspectivas de crescimento na carreira, pode-se propor a ampliação da possibilidade de estudos sobre possíveis necessidades dos servidores no plano de carreira. Estas necessidades são dinâmicas, sendo que pelas características da burocracia na gestão pública, muitas vezes ocorre demora na adaptação da legislação para novos cenários e necessidades dos servidores e da própria administração. Tais dificuldades podem gerar desmotivação, causando dificuldades para a implementação de políticas públicas e a ampliação da qualidade do serviço público. Necessita-se, para tanto, a definição clara de um plano de carreira com prazos definidos para cada etapa de crescimento e adequação das questões legais.

Já as questões que representam estresse intenso, referem-se, primeiramente, sobre os tipos de controles existentes no trabalho e sua conseqüente geração de irritação. Os resultados encontrados na pesquisa orientam para a necessidade de minimizar controles desnecessários dando maior autonomia no ambiente laboral com definição clara de objetivos e metas para os servidores.

Em relação a geração de desgaste com a falta de autonomia na execução do trabalho, identifica-se que a qualificação dos sistemas de gestão deve ser no sentido de atender as necessidades e particularidades regionais e o contexto de cada órgão e/ou setor público. Com essas práticas, permitir-se-ia maior autonomia na execução do trabalho de cada servidor.

Sobre o tema relacionado a falta de informações a respeito das tarefas no trabalho, além da falta de comunicação entre servidor e colegas, observa-se que a grande maioria dos pesquisados apontam que há falha no processo de comunicação e/ou informação de sua organização. Pode-se propor a possibilidade de criar mecanismos e estratégias que melhorem o processo de comunicação e/ou o repasse de informações organizacionais a todos os funcionários. Esta prática poderá levar a redução dos níveis de estresse, assim como a um possível aumento da produtividade. A comunicação como componente da interação humana,

torna-se um aspecto essencial quando analisam-se os fatores de estresse, pois a capacidade de comunicação permite que as barreiras advindas da incompatibilidade, dos desentendimentos e dos conflitos sejam dirimidas. De outra forma, se a comunicação é ineficiente e ineficaz verifica-se a provocação de relações desarmoniosas com aumento do nível de estresse e, conseqüente, impacto na qualidade de vida do trabalhador e na produtividade.

Em relação ao tema que vincula mau humor, pelo fato de ter que trabalhar durante muitas horas seguidas, verifica-se a necessidade de possível intervenção no sentido de adequação da carga horária com necessidade de minimização das jornadas de trabalho por muitas horas seguidas. No tocante a irritação por ser pouco valorizado pelos superiores e em vista das respostas obtidas e dos conceitos observados dos autores, percebe-se que existe a necessidade de valorizar os funcionários através da proposição de objetivos e metas claros, assim como, a geração de *feedbacks* sobre os resultados obtidos em comparação às metas estabelecidas. Estes permitem a valorização dos servidores resultando em maior motivação e qualidade no trabalho desenvolvido nos setores da administração pública.

Já sobre o tema relacionado ao incômodo causado por trabalhar em tarefas abaixo do nível de habilidade do servidor, observa-se que a adequação do perfil do servidor às necessidades do cargo deve ser considerada como ponto essencial para prevenção do estresse, havendo a necessidade de se planejar o desenvolvimento de uma avaliação de desempenho que preveja a identificação dos desajustes entre o que é exigido e a capacidade do trabalhador.

No que se refere a falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades no trabalho sugere-se, com base nos dados obtidos através da pesquisa, a adoção de uma estratégia de enfrentamento ao fator estressor relativo a falta de compreensão das responsabilidades. Pode-se inferir sobre a criação de mecanismos que melhorem o processo de comunicação e/ou repasse de informações organizacionais, a todos os funcionários através dos meios eletrônicos e tradicionais como reuniões, memorandos entre outros.

Quanto ao tópico que trata do tempo insuficiente para realizar o trabalho propõe-se, para este item, o desenvolvimento de um plano de ação, com medição do tempo padrão de trabalho para cada atividade, gerando assim uma carga de trabalho equilibrada através da distribuição coerente e equitativa entre os servidores. Estes mecanismos, certamente poderão contribuir com a redução do estresse no ambiente laboral e, conseqüentemente, refletir em maior motivação e produtividade.

As questões que representam estresse leve a moderado abordam, por sua vez, o tema competição no ambiente de trabalho e a possível geração de mau humor. Para fazer frente às questões de competição no ambiente de trabalho, deve-se estruturar estratégias, a fim de

trabalhar as aspectos ligadas ao relacionamento, assim como a definição de funções, perfil do cargo e responsabilidades de cada servidor. Com a definição clara das políticas de pessoal pode-se evitar e/ou minimizar as dificuldades de relacionamento provendo um ambiente de maior produtividade e satisfação.

Em relação ao tema vinculado com a falta de confiança dos superiores sobre o trabalho dos servidores em geral, assim como o não reconhecimento do trabalho diante de outras pessoas, identifica-se que existe a necessidade de refletir e agregar indicadores quantitativos e qualitativos que propiciem melhoras no aspecto do reconhecimento dos servidores no dia a dia de suas atividades. Estes pontos podem ser uma estratégia para o enfrentamento do estresse e gerador de maiores resultados para a administração e população em geral. Estes mecanismos poderão contribuir também com a melhoria na motivação e diminuição do estresse, pois na atualidade a avaliação de desempenho não consegue, muitas vezes, identificar e qualificar o trabalho na sua integralidade, sendo em muitos casos generalista em sua avaliação e reconhecimento.

Ao finalizar essa pesquisa, apresenta-se como principal limitação do estudo o fato da baixa adesão dos servidores públicos associados e representados no sentido de participar da pesquisa respondendo o questionário da Escala de Estresse no Trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). No entanto, mesmo com este nível de adesão, a pesquisa atendeu às necessidades estatísticas em termos de amostra, apresentando confiabilidade e validade científica.

Por fim, espera-se que a mesma sirva de reflexão para a gestão do SINTERGS e do Estado do Rio Grande do Sul, contribuindo para a efetiva saúde e qualidade de vida dos Servidores de Nível Superior do Poder Executivo Estadual. Sugere-se que estudos futuros sejam realizados, unindo-se o tema estresse com outros como qualidade de vida no trabalho, satisfação e síndrome de *burnout*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADMI, H.; MOSHE-EILON, Y. Stress among charge nurses: tool development and stress measurement. **Nursing Economic**, v. 28, n. 3, May/June 2010.
- ALBRECHT, K. A. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990.
- ALMEIDA, D. M., LOPES, L. F. D., COSTA, V. M. F., DOS SANTOS, R. D. C. T., CORRÊA, J. S. Avaliação do Estresse Ocupacional no cotidiano de Policiais Militares do Rio Grande do Sul. **Revista Organizações em Contexto**, 13(26), 215-238, 2017.
- ALMEIDA, D. M., IBDAIWI, T. K. R., LOPES, L. F. D., COSTA, V. M. F., & POSSAMAI, L. O. Estresse ocupacional na perspectiva dos bombeiros da cidade de Santa Maria/RS. *Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)*. ISSN 2237-1427, 5(1), 2015.
- AYRES, K.V. *et al.* 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, 1999.
- BALDWIN, Timothy; BOMMER, Bill; RUBIN, Robert H. **Gerenciando o Comportamento Organizacional: O que os gestores eficazes sabem e fazem**. Elsevier Brasil, 2015.
- BRASIL.. Ministério da Saúde do Brasil. Doenças relacionadas ao trabalho. Manual de procedimentos para os serviços de saúde. **Organização Pan-Americana da Saúde/Brasil**. Série A. Normas e manuais técnicos, 114, Brasília: DF.2001
- CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S.. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 12 (1), 14-21. 2004
- CAMPBELL, D.J.; NOBEL, O.B. Occupational stressors in military service: a review and framework. **Military Psychology**, v. 21, Suppl. 2, p. S47-S67, 2009.
- CAPLAN, Robert D. Person-environment fit: Past, present and future. **Stress research**, 1983.
- CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009
- CHEN, C.K. *et al.* A study of job stress coping strategies, and job satisfaction for nurses working in middle-level hospital operating rooms. **Journal of Nursing Research**, v. 17, n. 3, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- _____. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.
- COOPER, C.L.; BAGLIONI, A.J. 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, 1988.
- _____. *et al.* Occupational stress, job satisfaction and well-being in anaesthetists. **Stress Medicine**, v. 15, p. 115-126, 1999.
- _____. *et al.* **Living with stress**. London: Penguin Books, 1988.

_____. *et al.* **Organizational stress: a review and critique of theory, research and applications.** London: Sage, 2001.

_____.; MARSHALL, J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. **Journal of Occupational Psychology**, v. 49, p. 11-28, 1976.

COOPER, D.R.; SHINDLER, P.S. **Métodos de pesquisa em Administração.** Porto Alegre: Bookman, 2011.

COSTA, M. *et al.* Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. **Revista Panamericana de Saúde Pública**, v. 21, n. 4, p. 217-222, 2007.

COUTO, H.A.; MORAES, F.R. 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, 1999. *Anais...* Anpad, 1999.

COUTO, J.H.; PAIVA, K.C.M. 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. 2008.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In. CHANLAT, J. F (Coord). **O indivíduo na organização** - dimensões esquecidas. 3ª ed. Arakcy Martins Rodrigues et al. (trad). v. I. São Paulo: Atlas, 1996.

ELKINS, G. *et al.* Perceived stress among nursing and administration staff related to accreditation. **Clin Nurs Res**, July 2010.

ELLIS, A. Albert Ellis on rational emotive behavior therapy. **American Journal of Psychotherapy**, 51 (3), 309-316. 1997

EROSA, Mario. **El stress.** v. 22, n. 09, p. 05, 2001. Disponível em [http://www. monografias. com](http://www.monografias.com)>. Acesso em 18 out 2018.

FRANÇA, A. C. L. & RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho:** guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas. 2014.

FIGUEROA, N.L. *et al.* Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociaisno contexto de emprego. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 14, n. 3, p. 653-659, 2001.

FULCHERI, M. *et al.* Stress and managerial work: organizational culture and technological changes: a clinical study. **Journal of Managerial Psychology**, v. 10, n. 4, p. 3-8, 1995.

GANGSTER, D.C. (Org.). **Job stress:** from theory to suggestion. Nova York: Haworth, 1987.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo, v. 5, n. 61, p. 16-17, 2007.

GLOWINKOWSKI, S.P.; COOPER, C.L. Managers and professionals in business/industrial settings: the research evidence. In: IVANCEVICH J.M.; FRANÇA, A. C. L., RODRIGUES, A. L. (1992). Uma perspectiva psicossocial em psicossomática: via estresse e trabalho.

_____. Managers and professionals in business/industrial settings: The research evidence. **Journal of Organizational Behavior Management**, v. 8, n. 2, p. 177-194, 1987.

- GODOY, R. S. P.; PEÇANHA, D. L. N. Cultura organizacional e processos de inovação: um estudo psicossociológico em empresa de base tecnológica. **Boletim Academia Paulista de Psicologia**, 29(1), 142-163. 2009
- HAIR Jr., J. F. et al. **Métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HOLMES, T. H., & Rahe, R. H. The social readjustment rating scale. **Journal of Psychosomatic Research**, 11, 213-218. 1967.
- IWATA, N.; SUZUKI, K. Role stress — mental health relations in Japanese bankworkers: a moderating effect of social support. **Applied Psychology: An International Review**, n. 45, p. 207-218, 1997.
- JEX, S.M. **Stress and job performance**. London: Sage, 1998.
- JOHNSON, S. *et al.* The experience of work-related stress across occupations. **Journal of Managerial Psychology**, v. 20, n. 2, p. 178-187, 2005.
- KAHN, W.A. Caring for the caregivers: patterns of organizational caregiving. **Administrative Science Quarterly**, v. 38, n. 4, p. 539-564, 1993.
- KALIMO, R., EL-BATAWI, M. A. & COOPER, C. L. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con La salud. Ginebra: **Organización Mundial de la Salud**. 1988.
- KATZ, R. L. **Management of the total enterprise**. New Jersey: Prentice-Hall, 1970.
- LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LARANJEIRA, C.A. An integrated perspective of the organizational context and experience of stress. **Revista Salud Pública**, v. 11, n. 1, p. 123-133, 2009.
- LAZARUS, R. Psychological Stress and the Coping Process, In: Lipowiski, Z.S. **Psychosomatic Medicine: Current Trends and Clinical Applications**. New York, Oxford University Press, 1977.
- LIPP, M. E. N. Stress e suas simplificações. **Estudos de Psicologia** (Campinas), 1 (3,4), 5-19. 1984.
- _____. *Stress: conceitos básicos*. In M. E. N. LIPP. **Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco** (pp.17-31). Campinas: Papirus. 1996.
- _____. *O que eu tenho é stress? De onde ele vem?* In: **O stress está dentro de você** (pp.11-18). São Paulo: Contexto. 2000a
- _____. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de LIPP (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2000b
- _____. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. **Revista de Psicologia Clínica**, 28 (6), 347-349. 2001
- LIPP, M. E. N., & GUEVARA, A. J. H. . Validação empírica do inventário de sintomas de stress. **Estudos de Psicologia** (Campinas), 11 (3), 43-49. 1994
- LIPP, M. E. N.; TANGANELLI, M. S. Stress e qualidade de vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 15, n. 3, 2002, p. 537-548.
- LOPES, L. F. D. **Métodos Quantitativos**. 1ª ed. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2016.

- MALAGRIS, L. E. N., & FIORITO, A. C. C. . Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde. **Estudos de Psicologia** (Campinas), 23 (4), 391-398. 2006
- MARQUES, A.L.; PAIVA, K.C.M. 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, 1999.
- MARQUES, G. M. **Stress e enfrentamento em uma equipe de bombeiros**. Tese de Doutorado em Ciências, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2012
- MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. **Estresse Ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012
- MENG-JINN, C.; CUNRADI, C. Job stress, burnout and substance use among urban transit operators: the potential mediating role of coping behavior. **Work & Stress**, v. 22, n. 4, 2008.
- MINAYO, M. C. S.; ADORNO, S. **Risco e (in)segurança na missão policial**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.18, n.3, Rio de Janeiro, mar. 2013
- MORAES, L.F.R.; KILIMNIK, Z.M. **As dimensões básicas do trabalho, qualidade devida e stress: uma análise em profissões de impacto na sociedade**. Belo Horizonte:Cepead/UFMG, 1992. (Relatório de pesquisa).
- MOTA, C.M. *et al.* Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos. **Psicologia em Revista**, v. 14, n. 1, 2008.
- NEW YORK STATE PUBLIC EMPLOYEES FEDERATION. **Occupational stress factsheet**. 2010. Disponível em: <www.nyspef.org/healthandsafety/files/stress_factsheet.pdf> Acesso em 10 de maio de 2018.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, jan./abr. 2004.
- PASCHOAL, T.; TIORRES, C. V.; BARREIROS PORTO, J. Felicidade no trabalho: relações com o suporte organizacional e Suporte Social. **Revista de administração contemporânea**, v. 14, n. 6, Nov/dez. 2010.
- PEREIRA, L. Z. **Novas perspectivas para abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: Estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. Tese de Doutorado. Tese de Doutorado em Administração não publicada), Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil. 2005.
- QUICK, J. *et al.* **O executivo em harmonia**. São Paulo: Publifolha, 2003.
- RAMIREZ, M.T.G. *et al* Modelo estrutural predictor de la salud mental y física en mujeres. **Revista Panamericana de Saúde Pública**, v. 23, n. 2, p. 101-108, 2008.
- REES, C.J.; REDFERN, D. Recognising the perceived causes of stress — a training and development perspective. **Industrial and Commercial Training**, v. 32, n. 4, p. 120-127, 2000.
- REES, D.W. Work-related stress in health service employees. **Journal of Managerial Psychology**, v. 10, n. 3, p. 4-11, 1995.
- ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- ROSI, K. R. B. S. **O stress do educador infantil: sintomas e fontes**. Dissertação de mestrado não-publicada, Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS. 2003

SÁNCHEZ MILLA, J. J.; BOU, SANZ. MA; APELLANIZ GONZÁLEZ, A. & PASCUAL IZAOLA, A. Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. **Revista de la sociedad Española de la Salud Laboral en la Administración Pública**. 2001

SANTOS, C.M.Q. *et al.* 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, 1999.

SANTOS, O. de A. **Ninguém morre de trabalhar**: o mito do stress. 3ª ed., São Paulo: Textonovo, 1995

SANZOVO, C. E., & COELHO, M. E. C. . Estressores e estratégias de coping em uma amostra de psicólogos clínicos. **Estudos de Psicologia** (Campinas), 24 (2), 227-238. 2007.

SAVOIA, M.G. _ Stress: Conceito e Profilaxia. In: II Simpósio de Psicologia São Caetano do Sul, Resumos **Revista Brasileira de Pesquisa em Psicologia** 1, 1988

_____ Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento (coping). **Revista de Clínica Psiquiátrica**, 26 (2), 57-67. 1999

SAVOIA, M. G., & BERNIK, M. Adverse life events and coping skills in panic disorder. **Revista do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo**, 59 (6), 337-340. 2004

SEEGERS, G.; VAN ELDEREN, T .Examining a model of stress reactions of bankdirectors. **European Journal of Psychological Assessment**, v. 12, n. 3, p. 212-223,1996.

SELYE, H. **A tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa. 1965.

SKAKON, J. *et al.* .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, 2011.

SLACK, Nigel *et al.* **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.

STEINMETZ, H.; SCHMIDT, P. Subjective health and its relationship with workingtime variables and job stressors: Sequence or general factor model? **Work & Stress**, v. 24, n. 2, 2010.

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

UMANN J, GUIDO LA, FREITAS EO. Produção de conhecimento sobre saúde e doença na equipe de enfermagem na assistência hospitalar. **Ciênc Cuid Saúde**, v. 10, n. 1, p. 162-8, 2011.

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

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional**: criando vantagens competitivas. 1ª ed. São Paulo: Saraiva 2000.



Prezado(a) Servidor(a) Público(a),

O objetivo dessa pesquisa é identificar e descrever a prevalência de estresse ocupacional nos Especialistas em Saúde, Extranumerários e Técnicos Científicos do Estado do Rio Grande do Sul associados e representados pelo SINTERGS. Os dados serão analisados de forma a identificar os principais motivos que levam os servidores ao estresse ocupacional e, para tanto, será usado o instrumento denominado Escala de Estresse no Trabalho (PASCHOAL e TAMAYO, 2005)

Este instrumento faz parte de uma pesquisa realizada pelo Curso de Administração da Ulbra Campus Cachoeira do Sul e SINTERGS. Os responsáveis por essa pesquisa são os(as) Professores(as) Adriana Porto (Coordenadora da Pesquisa) e Gilmar Luiz Colombelli (Pesquisador).

Esclarecemos que todas as informações fornecidas pelo respondente serão mantidas sob sigilo absoluto, somente podendo ser reveladas com o consentimento por escrito deste e de forma consolidada. Da mesma forma, o respondente se compromete a não divulgar o conteúdo das planilhas da Escala de Estresse no Trabalho ficando proibido de usá-la ou reproduzi-la para qualquer outro fim que não seja o desta avaliação.

Desde já agradecemos sua colaboração e salientamos que a sua participação é fundamental para o sucesso dessa pesquisa!

Caso queira entrar em contato por qualquer motivo (dúvidas, curiosidades, críticas) poderá enviar um e-mail para pesquisa.sintergs2018@gmail.com

Atenciosamente,

Profa. Adriana Porto / Prof. Gilmar Luiz Colombelli
Universidade Luterana do Brasil – Campus Cachoeira do Sul

Você concorda em participar da pesquisa voluntariamente? *

() Sim

() Não

Parte I - 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 a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas:

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

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

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa;
- Ao marcar o número 5 você indica que concorda totalmente com a afirmativa;
- Observe que quanto **menor o número** mais você **Discorda** da afirmativa e quanto **maior o número** mais você **Concorda** com a afirmativa.

Nº	Itens	Discordo Totalment	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalment
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	Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho.	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 meu 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 supervisor 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: Adaptado de Paschoal e Tamayo (2004)

Parte II – Dados Sociodemográficos**1. Associado do SINTERGS:**

- 1.1 () Sim
- 1.2 () Não

2. Gênero:

- 2.1 () Feminino
- 2.2 () Masculino
- 2.3 () Outro

3. Idade: _____**4. Estado Civil:**

- 4.1 () Solteiro(a)
- 4.2 () Casado(a)/União estável
- 4.3 () Separado(a)/Divorciado(a)
- 4.4 () Viúvo(a)

5. Número de filhos: _____**6. Renda Familiar:**

- 6.1 () Até R\$ 1.000,00
- 6.2 () De R\$ 1.001,00 a R\$ 3.000,00
- 6.3 () De R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00
- 6.4 () De R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00
- 6.4 () Mais de R\$ 10.001,00

7. Grau de responsabilidade pela manutenção financeira da família:

- 7.1 () Único responsável
- 7.2 () Principal responsável, mas recebe ajuda de outra pessoa
- 7.3 () Divide igualmente as responsabilidades com outra pessoa
- 7.4 () Contribui apenas com uma pequena parte
- 7.5 () Não tem nenhuma responsabilidade financeira

8. Tempo de atuação como servidor público:

- 9.1 () Menos de 1 ano
- 9.2 () Entre 1 e 3 anos
- 9.3 () Entre 3 e 5 anos
- 9.4 () Entre 5 e 10 anos
- 9.5 () Mais de 10 anos

9. Carga horária semanal: _____ horas