



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração à distância

ROSILENE DA CONCEIÇÃO PEREIRA

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O SEU IMPACTO SOBRE A  
SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS SERVIDORES DE UMA  
INSTITUIÇÃO PÚBLICA.**

Brasília – DF

2010

ROSILENE DA CONCEIÇÃO PEREIRA

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O SEU IMPACTO SOBRE A  
SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA.**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Antônio Isidro Filho

Brasília – DF

2010

Pereira, Rosilene Conceição.

Estresse Ocupacional e o seu impacto sobre a Satisfação no Trabalho de uma instituição pública. / Rosilene da Conceição Pereira. – Brasília, 2010.

41 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2010.

Orientador: Prof. Msc. Antônio Isidro Filho, Departamento de Administração.

1. Estresse Ocupacional . 2. Satisfação no Trabalho. 3. Impacto do Estresse. 4. Servidor Público

ROSILENE DA CONCEIÇÃO PEREIRA

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O SEU IMPACTO SOBRE A  
SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

**Rosilene da Conceição Pereira**

Msc. Antônio Isidro Filho  
Professor-Orientador

Titulação, Nome completo,  
Professor-Examinador

Titulação, Nome completo  
Professor-Examinador

Brasília, 04 de Dezembro de 2010

## AGRADECIMENTOS

A **Deus** por seu amor infinito, por ser o meu refúgio, minha força e minha proteção. Deus, meu grande e eterno amor, meu sustento ao longo desse curso.

Ao **Júnior** (meu esposo), pela paciência e incentivo aos estudos.

A minha **mãe**, minha tia **Terezinha**, meu primo **Daniel** e todos os familiares que rezaram e torciam por mim.

A meus filhos: Luan Isaac, Michell, Rafaell, Jhonatan e Raniel.

A família **Mariana**.

Aos amigos de faculdade: **Marino, Juliana** e todos os outros que me ajudaram. Obrigada a todos, que Deus os abençoe poderosamente!

## RESUMO

O estresse, que já faz parte do dia a dia de qualquer trabalhador deve ser identificado para que seja controlado e assim não interfira na qualidade de trabalho que é desenvolvido dentro da organização e na satisfação dos seus colaboradores. Sendo assim, o presente trabalho teve como objetivo avaliar o impacto do estresse sobre a satisfação no trabalho dos servidores de uma instituição pública. A pesquisa foi realizada com 51 pessoas. Os instrumentos de coleta de dados foram compostos por Perfil sócio demográfico, a Escala de Estresse do Trabalho e a Escala de Satisfação. Os resultados apurados trouxeram a conclusão de que o estresse pode causar insatisfação aos servidores, ocasionando dessa forma, perdas no desempenho profissional e conseqüentemente queda na produtividade, além de danos a saúde física e mental. Constatou-se que o estresse causa impacto sobre a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho. À medida que o estresse aumenta, a satisfação no trabalho diminui. A importância desse estudo é a de possibilitar o conhecimento na área relacionada ao estresse e, dessa forma, subsidiar o profissional a se ajustar as mudanças e ao seu ambiente, de maneira a aprender a manter o estresse sob controle e investir em sua qualidade de vida no trabalho. O conhecimento de aspectos relevantes à satisfação do servidor no ambiente de trabalho possibilita melhorias tanto para o servidor quanto para o público, em relação ao atendimento oferecido pelo órgão.

Palavras-chave: estresse, estresse ocupacional, satisfação, ambiente de trabalho.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1- Funcionários da DAG – elaborada pelo autor .....	23
--	----

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	7
1.1 Contextualização .....	7
1.2 Formulação do problema .....	9
1.3 Objetivo Geral.....	9
1.4 Objetivos Específicos.....	9
1.5 Justificativa .....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 Conceitos e Definições do termo “Estresse” .....	11
2.1.1 Estresse Ocupacional .....	13
2.1.2 Consequências do Estresse para os Profissionais .....	16
2.1.3 Consequências do Estresse para as Empresas.....	17
2.1.4 A Importância do Estudo do Estresse Ocupacional .....	17
2.1.2.1 Técnicas de redução de estresse .....	18
2.2 Satisfação no Trabalho .....	19
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	22
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa .....	22
3.2 Caracterização da Organização .....	22
3.3 População.....	23
3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	25
3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de dados .....	26
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	28
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	30
REFERÊNCIAS.....	32
APÊNDICES .....	35
Apêndice A – Organograma da Adm. Regional de Planaltina DF (DAG). 35	
Apêndice B – Carta ao participante.....	37
Apêndice C – Carta para empresa.....	38
Apêndice D – Perfil sócio-demográfico .....	39
ANEXOS .....	41
Anexo A – Escala de Estresse no Trabalho.....	41
Anexo B– Escala de Satisfação no Trabalho .....	42

# 1 INTRODUÇÃO

O homem, na necessidade de se satisfazer pessoal, profissional e socialmente, tem se deparado com situações conflitantes dentro do seu ambiente de trabalho, o que tem ocasionado em sérios problemas de saúde.

Um ambiente de trabalho hostil, sem condições para a realização psicossocial, sob pressão constante, medo, tensão e alta jornada de trabalho tem sido o cenário de atuação do estresse. As grandes mudanças, ou qualquer tipo de diversidade podem acarretar em estresse.

O combate às situações estressantes tem despertado em gestores e dirigentes de empresas uma atenção redobrada para esse assunto, buscando por meio de estratégia de prevenção, amenizar esse mal dentro do ambiente de trabalho.

## 1.1 Contextualização

O estresse foi catalogado em 1992, pela Organização das Nações Unidas – ONU, como o “mal do século” e pela Organização Mundial de Saúde – OMS, como doença associada a resultados desastrosos, com várias alterações orgânicas, debilitando o binômio mente-corpo, sendo um dos principais motivos de consulta médica e queda de produtividade no trabalho (ALBERT; URURAHY, 1997 apud SOUZA, et al., 2002). Desde então, o estresse tem tomado proporções alarmantes para a sociedade, tornando-se então uma necessidade dentro das empresas, uma maior compreensão sobre o que são os seus sintomas, causas e consequências.

Selye (1926) foi o primeiro a utilizar o termo estresse para definir um conjunto de reações específicas em pacientes que vinham sofrendo as mais diversas patologias. (SEYLE, 1956 apud BENKE; CARVALHO, 2008).

O mesmo autor, em 1936, definiu a reação do estresse como uma Síndrome Geral de Adaptação (SGA) e em, 1974, ele redefiniu estresse como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência (SEYLE, 1956 apud BENKE; CARVALHO, 2008).

Para Lazarus e Folkman em 1984, o estresse é uma relação particular entre o indivíduo e o ambiente, sendo a resposta a algo que excede seu controle e ameaça o seu bem estar. (LAZARUS; FOLKMAN; 1984 apud SOUZA, et al., 2002).

Para Rodrigues e Gasparini em 1992, o estresse já seria uma reação natural, que faz parte do cotidiano de todo ser humano. (RODRIGUES; GASPARINI, 1992 apud SOUZA, et al., 2002).

Segundo os autores, o estresse além de ser importante é necessário, algo que não se pode viver sem ele, pois vem como forma de auxílio para situações de adaptações, porém não deixando de ser prejudicial ao indivíduo em determinadas circunstâncias. Já para Guimarães, o estresse é comparado à alimentação e o exercício físico, que na medida certa trarão benefícios (GUIMARÃES, 2000 apud SOUZA, et al., 2002).

O estresse ocupacional é a junção entre as condições de trabalho e as características do indivíduo, onde as necessidades para o desenvolvimento do trabalho tornam-se descomunal ao profissional o seu enfrentamento (STACCIARINI; TRÓCCOLI, 2000 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007). Já em 2001, os mesmos autores ressaltaram que, para o estresse ocupacional, há duas vertentes: os traços pessoais do indivíduo e os estressores oriundos do ambiente de trabalho (STACCIARINI; TRÓCCOLI, 2001 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

Segundo Vilma Gawryszewski, os níveis de estresse vão desde quadros mais leves aos mais intensos, e podem variar de pessoa para pessoa. O estresse pode causar transtornos psicológicos (desmotivação, ansiedade e etc.) passando por manifestações físicas mais sérias como úlceras, infarto, câncer e em casos extremos, manifestações mentais como tentativa de suicídio. (GAWRYSZEWSKI, 2006).

O fato é que esses quadros de estresse têm trazido queda de produtividade dentro das empresas, entre outros. A prevenção e o desenvolvimento de estratégia de enfrentamento são armas contra esse mal, já que é quase impossível evitá-lo nas vidas das pessoas. (GAWRYSZEWSKI, 2006).

As estratégias de atuação de profissionais responsáveis dentro da organização buscam a melhoria da qualidade de vida dos profissionais, por meio de análise de cada caso, procurando a melhor forma possível de amenizar os danos causados pelos agentes estressores (SOUZA, et al., 2002).

Por ser o ambiente de trabalho o lugar que ocupa maior espaço na vida das pessoas, a necessidade de um ambiente que traga satisfação aos seus colaboradores, tem sido uma das preocupações para os gestores organizacionais. A satisfação no trabalho afeta a qualidade de vida dentro e fora das organizações. (CARLOTTO; CÂMARA, 2008)

Na administração pública tem se buscado desenvolver através de visão estratégica melhorar a qualidade de vida dos servidores, através de diversas ações entre elas, sua

satisfação com o trabalho e sua realização profissional e pessoal conciliados com os valores e metas organizacionais.

Segundo Tamayo (1996), a satisfação pode ser o “resultado de avaliações particulares, feitas pelo próprio trabalhador a cada um dos aspectos componentes do trabalho”. (TAMAYO, 1996 apud SOUZA, R.; MORAIS P, 2007 p.20)

Várias são as interpretações sobre satisfação no trabalho, porém as mais frequentes designam “satisfação como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo, havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, opostos. “(MARTINEZ, M.C; PARAGUAY, A.B, 2003 p.60)

## **1.2 Formulação do problema**

Quais os impactos do estresse na satisfação do trabalho para o servidor da Administração Pública de Planaltina DF?

## **1.3 Objetivo Geral**

Avaliar o impacto do estresse na satisfação do trabalho para o servidor na Administração Pública de Planaltina DF.

## **1.4 Objetivos Específicos**

Avaliar o nível de satisfação do servidor

Analisar o impacto do estresse sobre a satisfação do servidor

## **1.5 Justificativa**

O presente estudo está relacionado ao impacto do estresse dentro do ambiente ocupacional. O estresse tem sido causa de perdas no desempenho profissional. Diante de situações de estresse, a qualidade de vida profissional tem instigado estudos entre os

profissionais da área de gestão de pessoas. Nota-se que o bem estar dos profissionais e sua valorização são vistos como aumento de produtividade, bom desempenho profissional e conseqüentemente uma melhor performance da empresa frente ao mercado competitivo.

Este estudo justifica-se por três aspectos: o acadêmico, o aplicado e o social. No aspecto acadêmico por possibilitar o aumento de conhecimento na área relacionada ao estresse no ambiente de trabalho e dessa forma, buscar formas de prevenção e/ou redução do mesmo.

Também contribuirá no tocante a relevância aplicada, pois, identificado os estressores a organização, poderá subsidiar a busca por estratégias preventivas.

A relevância social deste estudo é a de possibilitar melhorias para uma maior satisfação no trabalho do servidor e conseqüentemente na satisfação do público em relação ao atendimento prestado pelo órgão. Na certeza de que profissionais satisfeitos são mais produtivos. Isso refletirá nos resultados da organização e acaba criando um círculo no qual todos saem ganhando.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Conceitos e Definições do termo “Estresse”

O endocrinologista canadense Hans Selye (1907-1982) foi o primeiro a utilizar o termo estresse para definir um conjunto de reações específicas num determinado grupo de pacientes que sofriam de diversas patologias.

A palavra estresse vem do inglês *stress*. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e o seu equilíbrio interno. (SELYE, 1956 apud BENKE; CARVALHO, 2008)

O autor ainda afirmava na sua teoria sobre o estresse biológico como sendo a quebra da homeostase de um organismo, ou seja, a “quebra” na estabilidade do organismo, o que seria o estado de estresse. (LIPP; MALAGRIS, 1995 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007)

O estresse não pode ser definido apenas como um fenômeno negativo, uma patologia ou doença. O estresse pode, quando bem administrado, se tornar um instrumento de superação de desafios ou de adaptação às mudanças.

Para Ballone (2008):

seria impossível e, ao mesmo tempo, indesejável eliminar completamente todos os tipos de estresses. Fisiologicamente, a ausência total de estresse equivale à morte. O ideal seria adquirirmos habilidades para melhorar física e mentalmente nossa resistência ao estresse, bem como eliminar o estresse desnecessário (BALLONE, 2008 s/p).

Ainda segundo Ballone, (2008, s/p): “o estresse é, portanto, um mecanismo normal necessário e benéfico ao organismo, pois faz com que o ser humano fique mais atento e sensível diante de situações de perigo ou de dificuldade”

O estresse pode ser definido como “o ponto em que o indivíduo consegue controlar seus conflitos internos, gerando um excesso de energia, originando, conseqüentemente fadiga, cansaço, tristeza e euforia” (CARVALHO; SERAFIM, 1995 apud CAIAFFO, 2003 p.16-17).

O estresse são reações físicas, químicas e mentais do indivíduo quando se sente pressionado ou sofre estímulos no ambiente. (CAIAFFO, 2003)

Segundo Lipp (2003), o estresse excessivo produz uma série de desconfortos físicos, psicológicos e sociais, entre eles: cansaço mental, dificuldade de concentração, apatia,

além de prejudicar a produtividade e a criatividade do indivíduo (LIPP, 2003 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

Holmes e Rahe, em 1976, em sua colaboração quanto à definição do que seja estresse ou estressores, chegaram à conclusão de que os mesmos dependem de fatores internos ou sociais. O indivíduo frente a situações que lhe provoquem reações irá reagir conforme sua capacidade de adaptação, porém quando um acontecimento supera suas limitações, há um desequilíbrio no organismo tornando-o assim, suscetível ao aparecimento de doenças. (HOLMES; RAHE, 1976; GUIMARÃES, 2000 apud SOUZA, et al., 2002).

O estresse é sempre resultado da influência entre os agentes estressores do ambiente de trabalho com o estado intrapsíquico do indivíduo, ou seja, é a forma como ele percebe e reage ao que está a sua volta. Diante da situação seja ela, positiva ou negativa, o indivíduo reagirá conforme a junção de duas situações: disposições pessoais, e circunstâncias favorecedoras de estresse (BALLONE, 2005 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

Desse modo, para se avaliar as características do estresse, tem que se levar em conta: personalidade, história de vida, condições emocionais atuais e condições do ambiente. O estresse é a junção de estímulos externos e internos, coligados com a forma de enfrentamentos do indivíduo, o que implicará na ocorrência ou não do estresse excessivo (MALAGRIS, 2006 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

Em 1936, Hans Selye, definiu as reações do estresse como uma Síndrome Geral de Adaptação (SGA) que pode ser entendida como "o conjunto de todas as reações gerais do organismo que acompanham a exposição prolongada do estressor". (SELYE, 1956, apud CAMELO; ANGERAMI, 2004 p. 15)

A Síndrome Geral de Adaptação apresenta três fases ou estágios: alarme, resistência e esgotamento.

*Alarme* – é o período em que o organismo reconhece o estressor e ativa o sistema neuroendócrino. Nessa fase, são diagnósticas diversas reações entre elas: taquicardia, dilatação das pupilas, aumento de sudorese e hiperglicemia (aumento dos níveis de açúcar no sangue), dor de cabeça, sensação de esgotamento.

*Resistência ou adaptação* – se houver resistência na fase de alerta, o organismo tenta se adaptar, desencadeando a Síndrome de Adaptação Local (SAL). Os sintomas são: ansiedade, medo, isolamento social, roer unhas, oscilação do apetite, impotência sexual e outros.

*Fase de exaustão/esgotamento* – o organismo encontra-se externado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia. Ocorrem as doenças orgânicas. Após a fase de

esgotamento é observado o surgimento de diversas doenças sérias, como úlcera, hipertensão arterial, artrites e lesões miocárdicas (SELYE, 1956 apud CAMELO; ANGERAMI, 2004).

Lipp identificou outra fase do processo de estresse, a quase-exaustão, por se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. Durante essa de quase-exaustão há um enfraquecimento da pessoa que não está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor. Caso não haja uma forma de adaptação ou de enfrentamento o estresse, poderá chegar à fase final, ou seja, a exaustão (LIPP, 2000 apud SANTOS, 2009).

Ainda segundo Lipp, 2003 “a reação do estresse pode ocorrer frente a estressores inerentemente negativos, como no caso de dor, fome, frio ou calor excessivo, etc., ou em virtude da interpretação que se dá ao evento desafiador”. (LIPP, 2003, p. 18 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

O indivíduo tem o trabalho como um dos meios de sobrevivência. Por ser um lugar no qual, o indivíduo passa a maior parte do tempo, a escolha profissional e o que ele faz, vai implicar na sua realização e sua produção. O trabalho deve ser uma forma de prazer para o indivíduo. (CARVALHO; SERAFIM, 1995, apud CAIAFFO, 2003). Mas nem sempre, é isso que tem ocorrido.

As pressões as quais os seres humanos estão sujeitos, não poderiam faltar também no âmbito profissional, o qual se apresenta como intenso estímulo estressor. Entre os diversos fatores que podem tornar o campo profissional como estressor estão: falta de preparo para realizar a função à qual foi designado, sobrecarga, relacionamentos interpessoais de má qualidade e falta de perspectivas de carreira (BACCARO, 1998 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007)

### 2.1.1 Estresse Ocupacional

Os profissionais dentro do ambiente de trabalho estão sujeitos ao desgaste emocional e físico, o que tem sido causa de diversos sintomas do estresse ocupacional.

Além das pressões constantes e diárias na vida do ser humano, a esfera profissional vem se apresentando como um potencial estímulo ao estresse.

Os fatores que possibilitam o aparecimento de estresse ocupacional são: sobrecarga, relacionamentos interpessoais de má qualidade, despreparo para a função à qual foi designado e falta de perspectivas de carreira (BACCARO, 1998 apud MOLINA, 2007).

A organização do trabalho traz frequentemente no seu contexto, alguns estressores dentre eles: Pressão para produtividade, a falta de segurança no trabalho, relação abusiva de superiores, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso não compatíveis com as limitações biológicas, entre outros (CARAYON, SMITH; HAIMS, 1999 apud

MURTA; TROCCOLI, 2004) são situações vistas pelo trabalhador como desafios a serem enfrentados.

Quando o indivíduo encontra-se diante de determinadas situações dentro do ambiente de trabalho e apresenta certas dificuldades para confrontá-las, desencadeia-se o estresse ocupacional. Quanto maior o desafio e menor o controle da situação, maior probabilidade do surgimento do estresse e malefícios a saúde do indivíduo (CAHIL, 1996; HURREL; MURPHY, 1996; THEORELL, 1999 apud MURTA; TROCCOLI, 2004).

O estresse ocupacional é o processo de perturbação engendrado no indivíduo, pela mobilização excessiva de sua energia de adaptação para o enfrentamento de situações de seu ambiente profissional. Situações estas que ultrapassam a capacidade física ou psíquica do indivíduo (COSTA; COSTA, 2003, p.3 apud MARTINS; SILVA; ROCHA, 2004 p.3).

O estresse ocupacional pode ser definido a partir de agentes estressores associados ao ambiente organizacional. Pode ser classificado em dois tipos: estresse ocupacional que está relacionado ao ambiente de trabalho e os estressores gerais relacionados à vida do indivíduo. (PASCHOAL; TAMAYO, 2006 apud BENKE; CARVALHO, 2008).

O estresse pode ter sua origem de fontes internas e externas:

as fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Muitas vezes, não é o acontecimento em si que se torna estressante, mas a maneira como é interpretado pela pessoa. Os estressores externos podem estar relacionados com as exigências do dia-a-dia do indivíduo como os problemas de trabalho, familiares, sociais, morte ou doenças de um filho, perda de uma posição na empresa, não concessão de um objetivo de trabalho, perda de dinheiro ou dificuldades econômicas, notícias ameaçadoras, assaltos e violências das grandes cidades, entre outros. Muito frequentemente, o estresse ocorre em função dos diversos tipos de cargos, de ocupação que a pessoa exerce. (LIPP, 1996, p.9 apud BENKE; CARVALHO, 2008)

A classificação dos estressores na situação de trabalho pode se dar da seguinte forma: físicos (dor, traumas, infecções, etc.), social: mortes, rupturas, perdas, etc.) e emocionais ou psicológicos (pressões, medos, ameaças, etc.), esses estressores podem ser agrupados em categorias cujo efeito na geração de estresse é diferente. A sobrecarga de trabalho, muitas vezes por ter que realizar em um curto espaço de tempo uma quantidade excessiva de tarefas; o excesso de tarefas e conseqüentemente, vários tipos de prioridades e a instabilidade profissional, são entre outros, fatores estressantes que estão relacionados ao estresse ocupacional. (ALBRECH; 1988 apud BENKE; CARVALHO, 2008).

O avanço tecnológico, social e filosófico trouxe um grande significado na qualidade de vida da sociedade, o que gerou no ambiente organizacional uma série de mudanças, as quais se tornaram difíceis de acompanhar pelo profissional pela rapidez e intensidade provocadas. (BALLONE, 2005 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007)

Ainda segundo Ballone (2005) o estresse ocupacional estava relacionado tão somente ao setor industrial, mas com o passar do tempo isso tem mudado e ganhado proporções ainda maiores, abrangendo vários tipos de profissionais. Esse desgaste emocional dentro do ambiente de trabalho tem favorecido distúrbios associados ao estresse (BALLONE, 2005 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

Segundo Marins (2003, p.136) “o maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível.” (MARINS, 2003 apud BENKE; CARVALHO, 2008 s/p)

O ambiente de trabalho tem sido palco de alguns estressores que envolvem: características do trabalho (carga horária, excesso de atividades, turnos); função desempenhada (falta de identidade profissional, alto nível de responsabilidade); relações interpessoais (superiores, subordinados); ascensão profissional (falta de perspectivas, instabilidade); estrutura da organização (comunicação falha, pouco participativa) (STACCIARINI; TRÓCCOLI, 2001 apud MOLINA; GUIMARÃES, 2007).

Segundo Paraguay (1990), as principais fontes de estresse são: *Fatores ambientais*: ruído, iluminação, temperatura, ventilação em níveis ou limites inadequados; *Fatores organizacionais*: envolvimento e participações no trabalho; suportes organizacionais (estilo de supervisão, apoio gerencial, esquemas organizacionais, planos de carreira) (PARAGUAY, 1990 apud SOUZA; et al., 2002).

Muitas situações dentro do ambiente de trabalho podem gerar fatores estressantes, desde discussões inúteis, problemas de relacionamentos interpessoais, pouca cooperação e competição negativa entre os funcionários. Não se pode deixar de considerar as dificuldades do indivíduo de adaptação à dinâmica do trabalho, seus interesses pessoais e o contexto psicossocial (FRANÇA; RODRIGUES, 1999 apud SOUZA; et al., 2002) .

Em relação ao contexto do trabalho, por exemplo, o que é realmente prejudicial à saúde do trabalhador é estar exposto por um período extensivo, a fatores estressores. Nesse caso o estresse pode se tornar “negativo”, “não saudável” e “destrutivo” (TAMAYO, 2007).

Dentre tantas consequências do estresse ocupacional, destaca-se uma que tem ganhado grandes proporções, o *Burnout*. O burnout, segundo Maslach e Jackson (1986) é:

um conjunto de sintomas caracterizado por sinais de exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional em decorrência de uma má adaptação do indivíduo a um trabalho prolongado, altamente estressante e com grande carga tensional (MASLACH; JACKSON, 1986 apud VOLPATO et al., 2003 p. 104)

A síndrome de *burnout* traz consequências nocivas tanto no âmbito interpessoal quanto no âmbito profissional, acarretando diversos tipos de prejuízos pessoais “(psicológicos, físicos, comportamentais, emocionais) sociais (isolamento, divórcio) e organizacionais

(absenteísmo, rotatividade, baixa produtividade, acidentes de trabalho)” (BENEVIDES; PEREIRA, 2001 apud VOLPATO et al.,2003 p.106)

### 2.1.2 Consequências do Estresse para os Profissionais

A presença do estresse no indivíduo propicia a redução da defesa imunológica e pode desencadear uma série de doenças. Não quer dizer que seja o estresse a causa dessas doenças, mas, dependendo da herança genética e da pré-disposição de cada pessoa, ele abre espaço para que doenças oportunistas apareçam. Diante das dificuldades oriundas do estresse o indivíduo que já se sente exaurido e sem forças, se torna também depressivo. As doenças já diagnósticas são: úlceras, hipertensão, crises de pânico, herpes, problemas cardiovasculares dentre outras. (LIPP, 1996 apud CAMELO; ANGERAMI, 2004)

Segundo Souza (2002) algumas doenças podem ser desencadeadas pela presença do estresse no indivíduo:

somatizações, fadiga, distúrbios do sono, depressão, síndrome do pânico, síndrome de Burnout, síndrome residual pós-traumática, quadros neuróticos pós-traumáticos, síndromes paranóides, distúrbios osteo-musculares relacionados ao trabalho (DORT) ou lesões por esforços repetitivos (LER), transtornos psicossomáticos, síndromes de insensibilidade, alcoolismo, uso de outras drogas ilícitas e outros (SOUZA, et al., 2002 s/p).

As situações indesejáveis no trabalho podem desencadear adoecimento e sofrimento desde crises mentais agudas até psicóticas (SELIGMANN; SILVA, 1995 apud ROCHA; GLIMA, 2000).

Os sinais e sintomas mais frequentes que ocorrem em um organismo estressado são:

cansaço físico e mental, nervosismo, irritabilidade, ansiedade, insônia, dificuldade de concentração, falha de memória, tristeza, indecisão, baixa auto-estima, sentimento de solidão, sentimento de raiva, emotividade, choro fácil, pesadelos, depressão, isolamento, perda ou excesso de apetite, pânico, podendo também apresentar alterações de comportamento, como alcoolismo, consumo de drogas ilícitas[...] (SOUZA, et al., 2002 s/p)

As profissões, em que são frequentes as exposições ao estresse mental e que representam excessiva responsabilidade ou possuem conflitos constantes entre as pessoas, são as que mais se associam a hipertensão arterial (ROCHA; GLIMA, 2000).

a sobrecarga do estresse ocupacional pode contribuir para o aparecimento de outras patologias, “como prisão de ventre, diarreia, úlcera, gastrite, dores musculares e na coluna, alergia, doenças de pele, coceiras, queda de cabelo, cefaléia tensional, impotência sexual, diabetes, câncer, entre outras”. (ALVES,1997 apud SOUZA, et al.,2002 s/p)

### 2.1.3 Consequências do Estresse para as Empresas

Segundo Grandjean (1998): “O estresse é um acontecimento emocional negativo, cujas sensações se apresentam na forma de medo, tensão, derrota, raiva, cansaço e falta de iniciativa” (GRANDJEAN, 1998, p.165 apud MARTINS; SILVA; ROCHA, 2004 p.3).

O estresse abrange não só o nível pessoal como também o nível organizacional, entre as consequências estão: “perda de oportunidades; queda de produtividade; absenteísmo e prejuízos financeiros”. (GAMREMAN, 1992 apud CAIAFFO, 2003, p.23)

O local de trabalho, hoje, é um ambiente frio, hostil que exige muito, econômica e psicologicamente. As pessoas estão emocional, física e espiritualmente exaustas. As exigências diárias do trabalho, da família e de tudo o que se encontra entre eles corroem a energia e o entusiasmo dos indivíduos. A alegria do sucesso e a emoção da conquista estão cada vez mais difíceis de alcançar. A dedicação ao trabalho e o compromisso com ele estão diminuindo. As pessoas estão ficando descrentes, mantendo-se distantes e tentando não se envolver demais (MASLACH; LEITER, 1999, p. 13 apud VOLATO, et al.,2003 p.102)

### 2.1.4 A Importância do Estudo do Estresse Ocupacional

Com o aumento da competitividade no mercado de trabalho, houve também um crescimento quanto ao uso de máquinas, diminuindo assim a mão de obra humana. Essa transição entre antigos e novos paradigmas tem provocado crises ao âmbito profissional, onde a sobrevivência virou sinônimo de competência (DAVIS; ESHELMAN; MCKAY, 1996)

Este estudo destina-se a uma busca por maior conhecimento sobre esse “mal” que tanto tem preocupado gestores dentro das organizações.

Segundo Andrews (2003, p.24): “se não fosse pelo estresse não haveria ser humano, ou mesmo qualquer outra criatura neste planeta”. Andrews ainda completa dizendo que, o estresse pode salvar vidas numa emergência, por ser uma reação biológica (ANDREWS, 2003 apud BENKE; CARVALHO, 2008).

O estudo do estresse busca esclarecer que apesar do vínculo entre estresse e doenças dele decorrentes, o termo é utilizado com o intuito de identificar e descrever o que incita tanto um desgaste do organismo quanto à forma de enfrentamento diante de situações inesperadas. (MOLINA; GUIMARÃES, 2007)

“Uma das questões mais fundamentais para a psicologia industrial/organizacional é o quanto fatores e condições de trabalho afetam a saúde e o bem-estar do empregado” (SPECTOR; CHEN; O’CONNEL, 2000 p.211 apud TAMAYO, 2001 p.128)

Essa busca por aperfeiçoamento sobre o assunto estresse, que está tão em pausa, procura minimizar os efeitos nocivos da tensão e do estresse emocional através de formas preventivas a fim de desenvolver uma maior habilidade para lidar com o estresse.

Muitas vezes o profissional que está com excesso de trabalho pode não considerar a situação como prejudicial, mas, como algo desafiador. Dessa forma o estresse ocupacional não deve ser definido apenas como estressores organizacionais, por que depende de como cada indivíduo vê e analisa as situações de trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2006 apud BENKE; CARVALHO 2008).

Diante de situações estressantes, há a necessidade de busca por soluções que amenizem os efeitos negativos. O Programa de Redução do Estresse tem como objetivo prevenir e reduzir os efeitos maléficos dos transtornos causados pelo estresse através de técnicas que possibilitem às pessoas a capacidade de lidar e vivenciar situações de tensão no dia-a-dia. (BENKE; CARVALHO, 2008)

#### 2.1.2.1 Técnicas de redução de estresse

Existem várias técnicas com o intuito de reduzir o estresse, dependendo de cada caso. Entre as várias técnicas constam a atividade física, relaxamento, alimentação saudável, estabilidade emocional e qualidade de vida. (BENKE; CARVALHO, 2008)

As pessoas precisam ter de dois a cinco destas atitudes para lidar bem com o estresse: competência, atividades físicas, habilidades cognitivas para pensar diferente a respeito da situação que se apresenta ter bons amigos, boa família e suporte social (QUICK, 2001; SOUZA, et al., 2002 s/p.)

As técnicas disponíveis são: físicos, psíquicos e sociais.

*Físicos:* relaxamento; alimentação saudável; prática de exercícios físicos; repouso, lazer e diversão; medicação, se necessária e sob supervisão médica.

*Psíquicos:* métodos psicoterapêuticos; autoconhecimento; administração do tempo pessoal; avaliação constante da qualidade de vida; autoconhecimento das limitações individuais; busca de convivência interpessoal harmoniosa.

*Sociais:* reestruturação das formas de organização de trabalho; aperfeiçoamento da população a respeito dos seus problemas médicos e sociais; concomitância dos planejamentos econômico, social e de saúde. (ROCHA; GLIMA, 2000 apud SOUZA et al., 2002).

## 2.2 Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho “é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”. (SPECTOR, 2003 apud CARVALHO, et al. 2006).

Segundo Wagner e Hollenbeck (1999, p.121), a satisfação no ambiente de trabalho pode ser caracterizada como “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho” (WAGNER; HOLLENBECK, 1999 p.121 apud BAGGIO; LIMA; KOVALESKI, 2006 p.2).

“A satisfação no trabalho é definida como um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os trabalhadores percebem seu trabalho” (CARLOTTO; CÂMARA, 2008 p. 203)

O índice de satisfação dos funcionários tem gerado vantagem competitiva no mercado de trabalho. Já a insatisfação diante de tantas situações de descontentamento pode proporcionar:

sentimentos de incapacidade profissional, rotatividade (*turnover*), o absenteísmo, conflitos dentro do ambiente, baixo comprometimento, violência no trabalho, dentre tantos outros. Tais fatores justificam a preocupação das empresas em manter elevada a satisfação de seus colaboradores (DAVIS; NEWSTROM, 1992 apud BAGGIO; LIMA; KOVALESKI, 2006 p.2).

Para Ballone (2009) a era moderna pode ser chamada como a Idade da Ansiedade, por estar associada a uma época de grandes acontecimentos na dinâmica existencial, como a sociedade industrial, competitividade, consumismo desenfreado dentre tantos outros aspectos. A sociedade ao se sentir pressionada por tantas exigências da vida moderna, vive uma constante busca por inovar-se e ajustar-se as mudanças da vida cotidiana.

A globalização, a competitividade entre as empresas, programas de qualidade, a pressão por produtividade e tantos outros tem sido o causador do estresse (MARINS, 2003 apud BENKE; CARVALHO, 2008).

O homem tem passado por grandes mudanças em todos os momentos de sua vida e dentro da área ocupacional não poderia ser diferente. Tudo isso tem exigido do homem uma grande capacidade de adaptação física, mental e social. A adaptação e o ajustar-se a tais mudanças acabam como que por expor as pessoas a situações de conflitos, ansiedade, angústia e desestabilização emocional. (BALLONE, 2008)

Este estudo é uma busca por maior conhecimento sobre esse assunto que tem sido causa de muitas pesquisas e vitimado muitos profissionais.

Albert Camus (1942) afirma que “sem trabalho a vida estraga-se, mas quando o trabalho é cruel, a vida sufoca-se e morre” (CAMUS, 1942 apud TAMAYO, 2007 p.21).

A necessidade de estudar essa relação entre estresse e trabalho é para identificar fatores que contribuam para que o ambiente de trabalho se torne cruel ao invés de prazeroso. Já que alguns estudos realizados, afirmam que o estresse pode ser tanto fonte de prazer como de estresse (TAMAYO, 2007).

Dada a importância da satisfação do trabalho é relevante mencionar que a mesma representa para o indivíduo, apenas uma parte da satisfação total do colaborador. Ou seja, situações externas à organização podem influenciar de maneira positiva ou não no desempenho profissional, da mesma forma que, a vida pessoal pode sofrer influência por situações do trabalho. (DAVIS; NEWSTROM, 1992 apud BAGGIO; LIMA; KOVALESKI, 2006)

Segundo Tamayo (1996) na satisfação do trabalho:

os aspectos do trabalho considerados relevantes e mais frequentemente avaliados em pesquisas têm sido: chefia colegas de trabalho, natureza do trabalho, salário, a organização, condições físicas de trabalho, desenvolvimento/crescimento pessoal e carga de trabalho. (TAMAYO, 1996 apud SOUZA; MORAIS, 2007)

Segundo Davis e Newstrom (1992), alguns fatores são relevantes quando o assunto é satisfação do colaborador no trabalho: os incentivos financeiros a funcionários por seu desempenho individual ou em equipe; o fator salarial; o interesse dos gestores por seus subordinados e a boa comunicação dentro da empresa, ou seja, clareza na definição da função e das tarefas a serem executadas. (WAGNER; HOLLENBECK, 1999 apud BAGGIO; LIMA; KOVALESKI, 2006).

A satisfação no ambiente de trabalho é algo que deve ser estudado com o intuito de se evitar e corrigir situações de insatisfações que podem acarretar em resultados negativos tanto para a empresa quanto para seus colaboradores.

A Teoria dos Dois Fatores, elaborada por Frederick Herzberg, aborda a situação de motivação e satisfação das pessoas. Para ele, há dois fatores distintos que precisam ser considerados, a satisfação e a insatisfação. (VILLANOVA, 2009 s/p)

“A insatisfação seria determinada pela carência ou deficiência de “fatores de higiene” que são aqueles relacionados à remuneração, supervisão, ambiente de trabalho, políticas da empresa, condições de trabalho e relações interpessoais.” (HERZBERG, 1991 apud MARTINEZ, M.C; PARAGUAY, A.B, 2003 p.63)

A satisfação é determinada por “fatores motivadores” que podem estimular o indivíduo a um maior esforço e desempenho. Os fatores motivadores são “realização profissional, reconhecimento, conteúdo do trabalho, responsabilidade e crescimento profissional.” (HERZBERG, 1971 apud MARTINEZ, MC; PARAGUAY, A.B, 2003 p.63)

É indispensável uma política de fatores motivacionais voltada para atividades coligadas ao conteúdo do trabalho executado com o fim de se obter um maior estado de satisfação entre os servidores. (VILLANOVA, 2009)

Segundo Evangelista e Costa (2008), a motivação é um dos fatores mais importantes para a satisfação dos funcionários. Nas instituições burocráticas, “a motivação se torna um pouco mais complexa, por depender de políticas externas para isso”. Contudo, formas simples podem surtir efeitos significativos, como um elogio, o que despertará o funcionário para sua importância dentro da instituição. (EVANGELISTA; COSTA, 2008)

“O funcionário que está sempre satisfeito com sua empresa não vai trabalhar pra ela e sim por ela.” (EVANGELISTA; COSTA, 2008 s/p)

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

#### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

Foi realizado um estudo de caso, o que conforme relata Godoy, visa o exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular. (GODOY, 1995 p.25 apud NEVES, 1996). O cenário escolhido para essa avaliação foi a Administração Regional de Planaltina DF. A pesquisa realizada é quantitativa descritiva.

#### **3.2 Caracterização da Organização**

O estudo foi realizado em uma instituição pública de Administração Direta, na Diretoria de Administração Geral (DAG). A DAG é formada por 02 gerências, a Gerência de Orçamentos e Finanças (GOFIC) e a Gerência de Administração Geral (GEAD). Os funcionários estão subdivididos entre servidores efetivos e comissionados.

A Diretoria de Administração Geral é responsável por coordenar as ações que visem organizar, dirigir, executar os serviços administrativos centralizados, orientar os descentralizados e atuar na busca constante de sua qualificação, aperfeiçoamento e otimização.

A missão da DAG é planejar, organizar e executar reformas de próprios e ações administrativas. Os setores da DAG estão subdivididos da seguinte forma:

Gerência de Orçamentos e Finanças (GEOFIC) – responsável por todos os processos de compras e licitações dentro da instituição.

Gerência de Administração Geral – responsável por cadastros de servidores, delegar funções, carga horária, férias, malotes, transportes entre outros.

Núcleo de pessoal (NUPES) – controle de tudo que diz respeito à área de pessoal, carga horária, folha de pagamento, descrição de funções

Núcleo de Material e Patrimônio (NUMAP) – licitação e compra de material.

Núcleo de Protocolo e Arquivo – arquivamento de documentos.

Transporte – entrega de material e transporte de pessoas, execução de serviços externos. Informática – intranet, suporte técnico, telefonia etc.

### 3.3 População

A pesquisa foi realizada com todos os (56) servidores da Diretoria de Administração Geral (DAG). O não preenchimento completo dos instrumentos acarretou num processo de exclusão dos quais, 5 pessoas ficaram fora desse estudo.

	SETORES	C	E
(DAG)	Diretoria de Administração Geral	0	5
(GEAD)	Gerência de Administração Geral	8	8
	Gerência de Orçamentos e Finanças	1	5
	Núcleo de Pessoal (NUPES)	0	5
(NUMAP)	Núcleo de Material de Patrimônio	2	2
(NUPA)	Núcleo de Protocolo e Arquivo	8	2
	Informática	2	2
	Transporte	0	6

**Tabela 1- Funcionários do DAG – elaborada pelo autor**



### 3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

Para a realização da pesquisa foram utilizados os seguintes instrumentos: o questionário sócio-demográfico, Escala de Estresse no Trabalho (ETT) e a Escala da Satisfação no Trabalho.

A Escala de Estresse no Trabalho (ETT), proposta por Tamayo e Paschoal (2004) foi utilizada para analisar os agentes estressores dentro do ambiente organizacional e as possíveis reações a esses agentes. O ETT é composto por 13 itens (versão reduzida), com a escala de concordância de cinco pontos, sendo: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (concordo em parte), 4 (concordo) e 5 (concordo totalmente). A Escala de Estresse no Trabalho é dividida em duas partes alternadas entre si, que são os agentes estressores e as reações. De um lado visa, identificar o que tem sido causa de estresse organizacional e por outro lado, como os profissionais têm reagido diante de situações estressantes. Para a análise da Satisfação no Trabalho, foi utilizada a Escala de Satisfação do Trabalho, proposta por Siqueira, M.M.M. (1995a), composta por 25 itens, com a escala de concordância de cinco pontos, sendo: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (concordo em parte), 4 (concordo) e 5 (concordo totalmente). A escala da Satisfação busca analisar quais são as causas de insatisfação no ambiente de trabalho para o profissional. A escala está distribuída em fatores que buscam analisar desde a satisfação entre os colegas, a satisfação no relacionamento com os superiores, com a natureza do trabalho que se realiza e a satisfação com a renda mensal.

O questionário do perfil sócio-demográfico trata de questões como sexo, faixa etária, vínculo empregatício do funcionário com a instituição, função, escolaridade, estado civil, renda mensal e tempo de serviço público.

Para a avaliação dos questionários os mesmos deverão ser preenchidos completamente, sem respostas em branco, o que os invalidariam e conseqüentemente geraria a exclusão.

### 3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de dados

No dia determinado, acertado entre ambas as partes, os instrumentos foram distribuídos aos servidores na particularidade de seu ambiente de trabalho.

A princípio foi aplicada a carta de apresentação a empresa, sobre o conteúdo da pesquisa e os seus fins. Logo em seguida, a carta de apresentação ao participante, com as orientações gerais sobre a pesquisa.

Após as apresentações ocorreu a entrega do questionário de perfil sócio-demográfico, juntamente com as escalas de satisfação e estresse no trabalho, respectivamente.

O processo de coleta de dados foi explicado aos sujeitos da pesquisa, com a garantia do anonimato acerca de suas respostas.

Os instrumentos foram respondidos pelos entrevistados e à medida que iam terminando, ocorria a devolução dos mesmos.

Cinquenta e seis questionários foram distribuídos em mãos. No retorno foram excluídos cinco, por estarem incompletos, ficando ao final o total de 51 questionários.

A análise dos dados obtidos foi feita por meio de estatística descritiva, para analisar a correlação entre o estresse ocupacional e a satisfação do servidor no ambiente de trabalho.

Foi utilizado para análise dos dados coletados na pesquisa, o pacote estatístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences). O objetivo dessa análise foi de correlacionar as variáveis para saber qual o grau de significância e coeficiente de correlação entre elas.

A avaliação do estresse no trabalho foi calculada através da Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004), composta por 23 itens, unifatorial e com alpha de Cronbach de 0,91.

Para a análise da Satisfação no Trabalho, foi utilizada a Escala de Satisfação do Trabalho. Os fatores da escala estão agrupados por satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e com a satisfação com promoções. Siqueira definiu um Alpha de Cronbach para cada fator.

O perfil sócio-demográfico foi analisado através de percentagem, a qual explicou o perfil dos pesquisados, quanto à escolaridade, estado civil, idade e renda entre outros.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quanto ao perfil demográfico constatou-se que, 65% dos participantes eram do sexo masculino. O nível de escolaridade predominante é de 62,7% com ensino médio completo e 21,6% nível superior. Com relação ao estado civil, a maioria 47% é casada, seguidos por 27,4% solteiros e 25,5% separados. A faixa etária predominante é de 41-50 anos (37,25%), seguido de 18-30 anos (33,33%).

Para o fator satisfação com os colegas de trabalho o Alpha Cronbach foi de 0,86, na análise da pesquisa o Alpha de Cronbach foi de 0,85. No fator satisfação com o salário, o Alpha Cronbach é de 0,92 (por Siqueira) o qual foi alcançado com êxito pelo presente estudo. Fator satisfação com a chefia, para Siqueira o Alpha de Cronbach é de 0,90, o Alpha alcançado nesse estudo foi de 0,91. Fator natureza do trabalho: Siqueira determina o Alpha de 0,87 e o alcançado pelo estudo presente foi um pouco abaixo com 0,85. Fator Promoções – o Alpha de Cronbach encontrado no presente estudo foi de 0,90.

### **Correlações de Pearson entre os escores dos fatores de Satisfação com a variável, estresse ocupacional**

As correlações foram feitas entre os escores dos cinco fatores de satisfação no trabalho (satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções) e a escala unifatorial do estresse. As seguintes informações foram identificadas:

Constatou-se que a variável Estresse e a satisfação com os colegas estão inversamente correlacionadas. A correlação e o nível de significância da variável apresentaram como resultados  $r = -0,268$  e  $p = 0,05$ . Esse resultado destaca que quanto menor o estresse, maior será o nível de satisfação entre os colegas. Para a correlação entre estresse e fator satisfação com salário são  $r = -0,400$  e  $p = 0,004$ . O que implica dizer que quanto menor o nível de estresse será maior a satisfação com o salário. Já para a correlação entre estresse e o fator satisfação com chefia trouxe os seguintes resultados sendo  $r = -0,465$  e  $p = 0,001$ . À medida que o estresse diminui a satisfação com a chefia aumenta.

Para o estresse e o fator natureza do trabalho, a correlação e o nível de significância apresentaram os seguintes resultados  $r = -0,525$  e  $p = 0,001$ . Constatando assim que o estresse diminui e aumenta a satisfação com a natureza do trabalho. Para os resultados da correlação entre o estresse e o fator promoções  $r = -0,13$  e  $p = 0,036$ . O estresse diminuindo aumenta a satisfação com o fator promoções.

Os resultados obtidos caracterizam que todas as correlações foram negativas, significando assim que o estresse tem influência negativa sobre a satisfação no trabalho. A correlação entre as variáveis é negativa, ou seja, elas crescem inversamente e na mesma proporção. À medida que uma cresce a outra diminui.

Para que a presença do estresse ocorra dentro do ambiente de trabalho, é necessária a junção de duas situações: disposições pessoais e circunstâncias favorecedoras de estresse. Segundo os dados coletados, há muitas situações que tem favorecido a entrada do estresse dentro da instituição: o relacionamento interpessoal, a renda mensal, a natureza do trabalho e a falta de promoções. Todas essas situações citadas, tem sido causa de insatisfação dentro da instituição, quando não há satisfação, há falta de ânimo, de iniciativa e isso implica no desempenho profissional.

O indivíduo passa a maior parte do seu tempo no trabalho e quando há no ambiente, fatores que o leva à insatisfação, a ocorrência do estresse é quase inevitável.

Os fatores apontados na literatura como desencadeadores de estresse tem sido na instituição pública, pesquisado como causadores de insatisfação para os servidores, dentre eles: sobrecarga; ausência de autonomia com as tarefas desenvolvidas; má qualidade nos relacionamentos interpessoais tanto com os colegas quanto com os superiores e a falta de perspectivas de ascensão profissional.

O funcionário público da Administração Pública de Planaltina tem apresentado os sintomas gerados pela insatisfação dentro do trabalho os quais, são os mesmos encontrados em um organismo estressado: cansaço, irritabilidade, nervosismo, ansiedade, mau humor dentre outros.

A consequência do estresse dentro da instituição pública é o cansaço, falta de iniciativa, tensão. Os sentimentos gerados pelos servidores têm causado insatisfação.

Segundo o referencial teórico o funcionário precisa de motivação para gerar sentimento de satisfação. Na instituição pública por ser burocrática, constata-se predominantemente a falta de motivadores necessários a satisfação dentro do ambiente de trabalho. Não há incentivos financeiros; o fator salarial é insatisfatório; o interesse dos gestores por seus subordinados tem deixado a desejar, e a comunicação dentro da empresa tem sido falha, sem definição clara da função que se desempenha e junto com ela as suas atribuições.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esse estudo teve como objetivo analisar impacto do estresse sobre a satisfação no trabalho do servidor. Após a aplicação dos instrumentos de coleta e sua análise, os resultados obtidos geraram as seguintes conclusões:

O estresse pode impactar sobre a satisfação do trabalhador, o que foi constatado através da análise estatística descritiva. Os resultados geraram uma correlação negativa entre as variáveis: estresse e satisfação no trabalho.

Ao analisar situações estressantes no trabalho e se isso pode ou não impactar sobre a satisfação do trabalho, foi constatado uma influência negativa da variável estresse sobre a satisfação do servidor.

Os agentes estressores encontrados no ambiente organizacional são entre outros: falta de autonomia com as tarefas, a má distribuição das tarefas, o tipo de controle existente, a deficiência na divulgação de informações sobre decisões interna, falta de perspectivas de crescimento profissional e pouca valorização por parte dos superiores. Esses agentes estressores estão relacionados a reações, tais como: irritação, nervosismo, mau humor, incômodo e desgaste físico e emocional.

À medida que o estresse ocupacional desencadeia uma gama de reações, estas, podem influenciar de maneira negativa no rendimento profissional.

Na revisão bibliográfica, a insatisfação dentro do ambiente de trabalho pode proporcionar em seus servidores, sentimentos de incapacidade profissional, conflitos dentro do ambiente, baixo comprometimento, violência do trabalho entre outros. A satisfação sofrendo influência do estresse ocupacional ocasionará muitas vezes em descontentamento e insatisfação profissional, tendo como consequência queda de produtividade e perdas no desempenho profissional.

As limitações para esse estudo foi talvez a falta de conhecimentos específicos dificultando um maior aprofundamento sobre o tema em questão. A necessidade de ter um conhecimento relevante sobre o nível de estresse dentro da instituição facilitaria para uma conclusão dos resultados mais significativa. Há também uma escassez quanto a assuntos relacionados a servidores públicos, o que dificultou um maior aprimoramento sobre o caso. Os objetivos propostos foram alcançados, mas, não se têm a noção de quanto o nível do estresse influenciaria na satisfação.

No aspecto acadêmico esse estudo contribui por abrir novos horizontes a respeito dos problemas ocasionados pelo estresse. Dessa forma o profissional poderá evitar transtornos tanto para sua vida pessoal quanto profissional, através da prevenção e do controle do estresse, buscando para si qualidade de vida profissional, fazendo com que o ambiente de trabalho deixe de ser um ambiente cruel para se tornar um lugar prazeroso.

Buscar formas de prevenção através de ações conjuntas entre os profissionais de recursos humanos e os colaboradores.

Ações de conscientização para os gestores afim de que desenvolvam medidas direcionadas para a saúde do profissional, para uma maior satisfação tanto do funcionário quanto para a empresa.

Alertar aos funcionários sobre o perigo do estresse ocupacional e assim através da colaboração de todos, obterem a redução do estresse.

Implantar programas de prevenção e redução do estresse dentro do ambiente de trabalho tais como: relaxamento; alimentação saudável; prática de exercícios físicos; repouso, lazer e diversão; medicação, se necessária e sob supervisão médica.

## REFERÊNCIAS

- BALLONE GJ, MOURA, EC - **Estresse - Introdução**. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=11> > Acesso em: 10 Jun. 2010.
- BAGGIO, L.; LIMA, I.A; KOVALESKI, J.L. **A satisfação do trabalhador na área industrial: o caso da indústria madeireira "PP"**. ENEGEP. 2006
- BENKE, M.R.P; CARVALHO, E. Estresse x Qualidade de vida nas organizações: Um estudo teórico. **Revista Objetiva** 2008, n. 4.
- CAIAFFO, G.A. **Estresse ocupacional**: estudo realizado junto aos funcionários da SUDEMA. João Pessoa, 2003. 67 f. Monografia (Estágio). Universidade Federal da Paraíba.
- CAMELO, S.H; ANGERAMI, E.L.S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. 2004, vol.12, n.1, pp. 14-21. ISSN 0104-1169. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S0104-11692004000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0104-11692004000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt) > Acesso em: 10 Jun. 2010.
- CARVALHO, A.B; FERNANDES, J.; OLIVEIRA, L.T; ZAMBERLAN, C.O.,. **Satisfação no Trabalho**. Jornada de Pesquisa 2006, Ulbra Santa Maria. 2006.
- CARLOTTO, M.S; CÂMARA, S.G; 2008. **Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23)**. Psico-USF, v.13, n.2, p. 203-210, jul.dez.2008.
- DAVIS, M; ESHELMAN, ER; MCKAY M. **Manual de relaxamento e redução de stress**. São Paulo: Summus; 1996.
- DUTRA, L.V. **Elaborando projetos de pesquisa**. Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino – UNIFAE. São Paulo, 2006.
- EVANGELISTA, W.L., COSTA, F.R. **Motivação de funcionários do serviço público federal de Bambuí-MG**. I Jornada Científica e VI FIPA do CEFET Bambuí. Bambuí/MG, 2008.
- GAWRYSZEWSKI, VP; COSTA, LS. A mortalidade por homicídios e as desigualdades sociais no município de São Paulo. **Rev Saúde Pública**, abril 2005, v.39 (2).

GAWRYSZEWSKI, VP. **Violência**: o estresse nosso de cada dia. Boletim Epidemiológico Paulista- BEPA. n. 26, 2006.

MARTINEZ, M.C; PARAGUAY, A.B. **Satisfação e saúde no trabalho** – aspectos conceituais e metodológicos. Caderno psicologia sociedade e trabalho. V.t n.1 São Paulo dez. 2003.

MARTINS; P.L.; SILVA, E.M; ROCHA, R.C; Fatores prejudiciais ao bom desempenho dos funcionários nas diversas organizações: com ênfase para o alcoolismo. **Revista Consultor Jurídico**, dez. 2004.

MOLINA, T.C; GUIMARÃES, C.P.A. **Estudo comparativo sobre estresse ocupacional na equipe de enfermagem**: Pediatria x UTI Neopediátrica. São Paulo, 2007. Disponível em: <[http://www.psicocare.net/psicologia/arquivos/estresse\\_ocupacional.pdf](http://www.psicocare.net/psicologia/arquivos/estresse_ocupacional.pdf) > Acesso em: 20 jun. 2010.

MOTA, S. Apostila de Metodologia do trabalho jurídico. Rio de Janeiro. 2003

MURTA, S.G.; TROCCOLI, B.T. **Avaliação de intervenção em estresse ocupacional**. Psic.: Teor. e Pesq. 2004, vol.20, n.1, pp. 39-47. ISSN 0102-3772. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S0102-37722004000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0102-37722004000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=pt) > Acesso em: 20 jun. 2010

NEVES, J.L. **Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisas em Administração, São Paulo, V.1, Nº 3, 2º SEM./1996.

ROCHA, E. L; GLIMA, D.M.R. **Distúrbios Psíquicos Relacionados ao Trabalho**. In: JÚNIOR, M.F. Saúde no Trabalho. Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo: Editora Roca Ltda, 2000. p.320-348.

SANTOS, P.F. **Estresse ocupacional e estratégias de enfrentamento**: uma investigação com militares do corpo de bombeiros do Distrito Federal. Universidade Católica de Brasília, 2009.

SILVA, D. A.S. **Exercício físico e estresse**: conceitos, inter-relação e recomendações. Livro de memórias do VI Congresso Científico Norte-nordeste – CONAFF, 2008.

SOUZA, A D; CAMPOS, C.S; SILVA, E.C; SOUSA, J.O. **Estresse e o trabalho**. Monografia (Curso de especialização em Medicina do Trabalho). Sociedade Universitária de Estácio de Sá, Campo Grande, 2002.

SOUZA, R.; MORAIS P. Clima Organizacional, Índice de dor e Nível de Estresse em Servidores da Administração Pública Federal. Fundação Instituto de Administração. Brasília, 2007.

TAMAYO, A. Prioridades Axiológicas, Atividade física e estresse ocupacional. **RAC**, v.5, n. 3, Set/Dez. 2001: 127-147.

TAMAYO, A. Impacto dos Valores da Organização sobre o Estresse Ocupacional. **RAC-Eletrônica**, v. 1, n.2, art. 2, p. 20-33, Maio/Ago.2007.

TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Estudos de Psicologia, jan.-abr., ano/vol.9, número 001. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil p.45-52. 2004.

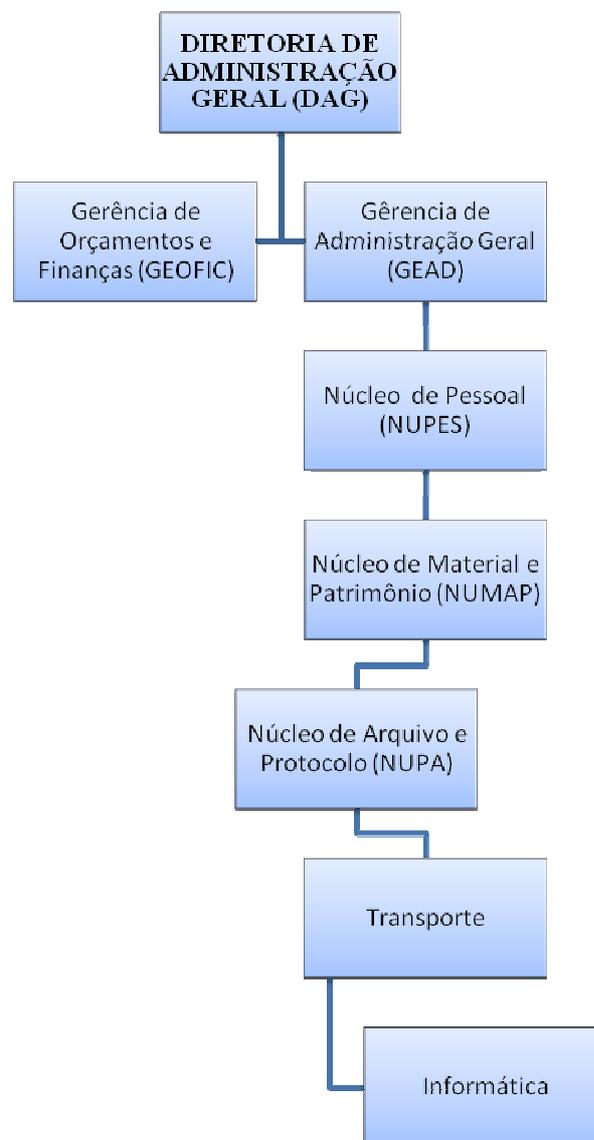
VENTURA, D. **Monografia jurídica**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002

VILLANOVA, P. **A Motivação de Servidores Públicos e a Teoria dos dois Fatores**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <  
[http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?pagina=2&idarea=39&id\\_dh=3458](http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?pagina=2&idarea=39&id_dh=3458) > Acesso em: 25 Nov. 2010.

VOLPATO, D.C. et al., Burnout em profissionais de Maringá. **Revista Eletrônica InterAção Psy-** Ano 1, n. 1 – Ago 2003 – p. 102-111.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Organograma da Adm. Regional de Planaltina DF (DAG)





## Apêndice B – Carta ao participante

Prezado servidor,

Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília sobre Estresse ocupacional. Para viabilizá-la procuramos a sua organização para realizar esse levantamento. Todos os funcionários foram solicitados a participar desta pesquisa. Estamos nos dirigindo a você para solicitar a sua colaboração respondendo ao questionário em anexo. Sua colaboração é fundamental para o sucesso deste trabalho.

O objetivo deste trabalho é avaliar o impacto do estresse sobre a satisfação no trabalho. A sua participação é voluntária. Se você decidir participar ou não, isto não afetará a sua relação atual ou futura com a equipe de pesquisa ou com a sua instituição. Queremos que você se sinta inteiramente à vontade para dar suas opiniões. Se você aceitar participar, pedimos que você responda um questionário que terá duração de aproximadamente 20min. Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa. **Não escreva seu nome em qualquer lugar** do questionário.

Para que não haja influência nas respostas de outros servidores que talvez estejam respondendo ao mesmo questionário, solicitamos também que você não comente suas respostas com colegas de trabalho.

Por favor, responda conforme as instruções e **não deixe nenhuma questão em branco**.

Qualquer dúvida entre em contato com Rosilene via e-mail [haroysjd@yahoo.com.br](mailto:haroysjd@yahoo.com.br) ou pelo telefone 3389 7259.

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Atenciosamente,

Rosilene da Conceição Pereira

## Apêndice C – Carta para empresa

Rosilene da Conceição Pereira  
Q.20 Conj. B casa 18 – Planaltina- DF

Administração Regional de Planaltina-DF

BRASÍLIA, \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2010

### **Prezado(a) Senhor(a):**

Sou aluna da Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre “Estresse Ocupacional e o seu impacto sobre a Satisfação do Trabalho”.

Para a realização deste trabalho, necessitamos da colaboração de organizações para autorizar a coleta de dados junto a seus colaboradores. Diante do interesse que tem surgido na literatura científica e pela necessidade prática de se compreender melhor a realidade das organizações brasileiras, estamos nos dirigindo a esta organização para verificar a possibilidade de colaboração com esta pesquisa. Necessitamos das organizações apenas a autorização para que um pesquisador se dirija aos seus funcionários e aplique um questionário que tem duração média de aplicação de 15 minutos. O horário, data e forma de aplicação poderão ser negociados com cada organização.

Agradeço desde já a atenção e aguardo retorno quanto à viabilidade deste trabalho. Meus contatos são: (61) 3389 7259 / 9277 9364.

Atenciosamente,

Rosilene da Conceição Pereira

## Apêndice D – Perfil sócio-demográfico

**“QUESTIONÁRIO SÓCIO-DEMOGRÁFICO E PROFISSIONAL”**

(Atenção: Marcar apenas 01 opção em cada item).

**1) Qual é o seu sexo?** ( ) Feminino ( ) Masculino

**2) Sua faixa etária:** ( ) 18-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 51 em diante

**3) Qual o vínculo do seu cargo de servidor?** ( ) Efetivo ( ) Comissionado

**4) Qual a sua função juntos aos demais?** ( ) Chefia ( ) Subordinado

**5) Qual a sua escolaridade** ( ) Nível básico ( ) Nível Superior Completo  
( ) Nível Médio ( ) Pós-graduação

**6) Qual o seu estado civil?** ( ) Solteiro ( ) Separado/divorciado  
( ) Casado ( ) Viúvo

**7) Qual a sua renda mensal?** ( ) Até 03 salários mínimos  
( ) de 03 até 05 salários mínimos  
( ) de 05 até 08 salários mínimos  
( ) superior a 08 salários mínimos

**8) Qual o tempo de serviço público?** ( ) Até 05 anos  
( ) de 06 a 10 anos  
( ) de 11 a 20 anos  
( ) de 21 a 30 anos  
( ) mais de 31 anos



## ANEXOS

### Anexo A – Escala de Estresse no Trabalho

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

1	2	3	4	5
<b>Discordo Totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Concordo em parte</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo Totalmente</b>

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

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa
- Assinalando o número 5 você indica concordar 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

A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1	2	3	4	5
O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	1	2	3	4	5
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	2	3	4	5
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	1	2	3	4	5
A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1	2	3	4	5
Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	1	2	3	4	5
Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1	2	3	4	5
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1	2	3	4	5
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1	2	3	4	5
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1	2	3	4	5
Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1	2	3	4	5
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	2	3	4	5
A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1	2	3	4	5
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5
Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	1	2	3	4	5

## Anexo B– Escala de Satisfação no Trabalho

As frases a seguir falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Gostaríamos que você indicasse o **QUANTO SE SENTE SATISFEITO OU INSATISFEITO COM CADA UM DELES.**

Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecede cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1 - Totalmente insatisfeito | 5 - Satisfeito            |
| 2 - Muito insatisfeito      | 6 - Muito satisfeito      |
| 3 - Insatisfeito            | 7 - Totalmente satisfeito |
| 4 - Indiferente             |                           |

### NO MEU TRABALHO ATUAL SINTO-ME...

- 01 (            ) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- 02 (            ) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- 03 (            ) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- 04 (            ) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- 05 (            ) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- 06 (            ) Com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mi.
- 07 (            ) Com o grau de interesse que as minhas tarefas me despertam.
- 08 (            ) Com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional.
- 09 (            ) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.
- 10 (            ) Com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.
- 11 (            ) Com a capacidade do meu trabalho me absorver.
- 12 (            ) Com o meu salário comparado com o custo de vida.
- 13 (            ) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- 14 (            ) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- 15 (            ) Com a quantia em dinheiro que eu recebo ao final de cada mês.
- 16 (            ) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- 17 (            ) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- 18 (            ) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- 19 (            ) Com o entendimento entre eu e meu chefe.
- 20 (            ) Com o tempo que tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.
- 21 (            ) Com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.
- 22 (            ) Com a maneira como meu chefe me trata.
- 23 (            ) Com a variedade de tarefas que realizo.
- 24 (            ) Com a confiança que eu posso ter e meus colegas de trabalho.
- 25 (            ) Com a capacidade profissional do meu chefe.