

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ARIANE XAVIER TORRES

ANÁLISE DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO E
SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE
CASO NA CRECHE MUNICIPAL JUSTINA FREITAS

CARUARU

2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ARIANE XAVIER TORRES

ANÁLISE DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO E
SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE
CASO NA CRECHE MUNICIPAL JUSTINA FREITAS

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em
Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro
Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na
disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: M.Sc. José Artur Muniz

CARUARU
2015

FICHA CATALOGRÁFICA

Catálogo na fonte:
Bibliotecária - Simone Xavier CRB/4-1242

T693a Torres, Ariane Xavier.
Análise da vulnerabilidade ao estresse no trabalho e sua relação com a satisfação no trabalho: um estudo de caso na creche municipal Justina Freitas. / Ariane Xavier Torres. - Caruaru: O Autor, 2015.
58f. : il.; 30 cm.

Orientador: José Artur Muniz
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2015.
Inclui referências bibliográficas

1. Satisfação no trabalho. 2. Estresse ocupacional. 3. Motivação. I. Muniz, José Artur. (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2015-064)

ARIANE XAVIER TORRES

ANÁLISE DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO E
SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE
CASO NA CRECHE MUNICIPAL JUSTINA FREITAS

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 12 de Fevereiro de 2015

Prof. Dr José Cláudio Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. José Artur Muniz
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. D.Sc. Sandro Valença
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Prof. M.Sc. Luiz Sebastião Junior
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

DEDICATÓRIA

A DEUS

(Meu Pai celestial)

Aos meus queridos e amados pais, Antônio Xavier e Maria Nanci, minha eterna gratidão por seus ensinamentos. Com eles aprendi que o respeito ao próximo e a honestidade são importantes na construção da vida.

(In memoriam)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, o qual é minha fortaleza e segurança e que merece toda minha dedicação e adoração, sem a sua presença nada em minha vida concretizava-se. A meu senhor e glorioso Jesus cristo pelo amor que tem por nós e pelas intermediações que tem feito por mim até o meu pai celestial. Tenho certeza que cada passo que dou e pela vontade de meu amado Jesus cristo.

A minha querida irmã Aline Xavier, a qual me ajudou muito inclusive ficando algumas vezes em meu trabalho para que eu pudesse resolver meus estudos acadêmicos. A minhas amigas que guardo em meu coração como irmãs, pelo apoio e pelo depósito de confiança em mim. Em especial Susane Isabelle, minha amiga que sempre me incentivou durante a carreira acadêmica e ajudou muito durante a elaboração deste trabalho; A Jessica Maria pela força que sempre me deu, por sua amizade e pela agradável companheira de estudos; A Eliane Lopes pela preocupação comigo e por acreditar em mim sempre. Quero agradecer a todos que fazem parte da empresa pesquisada pelo consentimento em especial a Zelia Florêncio e Ionaly Felix.

As minhas amigas e colegas da universidade, que me ajudaram muito durante o percurso acadêmico, principalmente nos momentos difíceis que infelizmente tive que passar. Meus sinceros agradecimentos a todas: Silvoneide Ferreira; Maria Claudiane; Maria Jose; Meiryellem Gomes; e Luzia Maria. Meus agradecimentos também à professora Dr^a Alane Alves, que auxiliou Susane Isabelle na utilização do programa *Statística*.

A todos os professores que participaram de meus estudos durante a formação deste curso, em especial o professor Artur Muniz, pela atenção, disponibilidade, dedicação e aceitação em orientar minha pesquisa. Tenho certeza que seu intuito foi me orientar para a busca de resultados cada vez melhores e com isso atingir os objetivos deste trabalho. Todo seu empenho e acolhimento guardarei sempre em meu coração, inclusive suas exigências, pois sei que todas essas exigências serviram de aprendizagem pra mim. Ao professor Sandro Valença pela disponibilidade em participar da banca e pelas sugestões de aprimoramento que vão enriquecer o trabalho. Ao professor Luiz Sebastião o qual tive o prazer de estudar no início do curso, com ele aprendi o verdadeiro espírito de equipe e a importância do feedback.

Por fim, agradeço a todos que acreditaram em mim e no meu potencial para realizar mais esta fase tão almejada da minha vida que conseguir com muitas lutas e esforço, mas aprendi com os meus pais, que não devo desistir dos meus planos e sonhos, mas sempre confiar primeiramente em Deus.

Mas os que esperam no SENHOR renovarão as forças, subirão com asas como águias; correrão, e não se cansarão; caminharão, e não se fatigarão.

Isaías 40:31

RESUMO

O referido estudo teve como objetivo geral analisar a vulnerabilidade ao estresse dentro da organização e sua relação com a satisfação no trabalho dos colaboradores da creche municipal Justina Freitas. Os objetivos específicos foram verificar a vulnerabilidade ao estresse dentro da organização; identificar o nível de satisfação dos funcionários no trabalho; correlacionar a vulnerabilidade ao estresse com os níveis de satisfação no trabalho; e propor soluções de melhorias. A técnica utilizada foi a de campo, a qual classificou-se como quantitativa e caracterizou-se como descritiva. A população foram os colaboradores da referida creche. Para o presente estudo, foram utilizados dois instrumentos de pesquisa cientificamente comprovados: Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e uma Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Os dados foram analisados com o auxílio dos aplicativos *software Microsoft Excel (Office 2013)* e *Statística8.0*, por meio dos quais foram calculadas as médias para as medidas descritivas, bem como, as correlações de Pearson entre as variáveis analisadas. Nos resultados relativos a identificação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho, foi percebido que os colaboradores apresentaram como maior índice de vulnerabilidade ao estresse o fator referente a infraestrutura e rotina. Em relação aos níveis vulnerabilidade ao estresse no trabalho foi constatado que maioria encontra-se em um grau inferior ao estresse. No que se refere a satisfação no trabalho, foi percebido que os funcionários estão satisfeitos com os fatores Satisfação com a Chefia e Satisfação com os colegas. No que se refere a relação entre as variáveis, foi percebido forte relação com fator Clima e funcionamento organizacional (EVENT) com o fator Satisfação com as Promoções (EST). Para finalizar, este estudo oferece para a organização pesquisada algumas soluções gerencias.

Palavras-chave: Vulnerabilidade ao estresse. Satisfação no Trabalho

ABSTRACT

This monograph aimed to analyze the overall vulnerability to stress within the Organization and its relationship with job satisfaction of employees of crèche Justina Freitas. The specific objectives were to verify the vulnerability to stress within the Organization; identify the level of satisfaction of employee at work; correlate vulnerability to stress with the level of job satisfaction; and propose solutions for improvements. The technique used was the Villa, which was classified as quantitative and was characterized as descriptive. The population were employees of the day care. For the present study, we used two scientific literature search tools: Scale of vulnerability to stress at work (EVENT) and a job satisfaction scale (EST). Data were analyzed with the aid of Microsoft Excel software applications (Office 2013) and Statística 8.0, through which averages were calculated for descriptive measures, as well as the Pearson correlations between variables analyzed. The results concerning the identification of vulnerability to stress at work, it was realized that the employee presented as high vulnerability to stress the factor relating to infrastructure and routine. Vulnerability level to stress at work it was found that most is in a lower degree of stress. When it comes to job satisfaction, it was noticed that employees are satisfied with the Satisfaction factor with the leadership and satisfaction with colleagues. As regards the relationship between the variables, was perceived a strong relationship with Climate factor and organizational functioning (EVENT) with the Satisfaction factor with promotions (EST). Finally, this study provides for the Organization several management solutions.

Keywords: Vulnerability to stress. Job satisfaction

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 4.1- Fatores, Definições, Itens integrantes e Alfa de <i>Crombach</i>	31
Quadro 4.2 - Denominações, definições, itens integrantes e índices de precisão dos fatores da EST.....	32
Gráfico 5.1 – Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho.....	36
Gráfico 5.2 –Níveis de vulnerabilidade ao estresse no trabalho.....	37
Gráfico 5.3 – Satisfação no trabalho.....	38

LISTA DE TABELAS

Tabela 5.1- Idade.....	34
Tabela 5.2 – Sexo.....	34
Tabela 5.3 – Ocupação.....	34
Tabela 5.4 – Escolaridade.....	35
Tabela 5.5 –Correlação e nível de significância entre o fator clima e funcionamento organizacional e fatores da EST.....	40
Tabela 5.6 - Correlação e nível de significância entre o fator pressão no trabalho e fatores da EST.....	41
Tabela 5.7 - Correlação e nível de significância entre o fator infraestrutura e rotina e fatores da EST.....	41

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 PERGUNTA DE PESQUISA	14
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 Objetivo geral	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
1.3 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA	15
2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	17
2.1 DADOS HISTÓRICOS	17
2.1.1 Missão da instituição	17
3. REFERENCIAL TEÓRICO	18
3.1 EVOLUÇÃO E CONCEITO DO ESTRESSE	18
3.1.1 Sintomas do estresse	21
3.1.2 Estresse dentro das organizações	22
3.1.3 Prevenção ao Estresse	24
3.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	25
3.3 MOTIVAÇÃO	27
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
4.1 METODOLOGIA	29
4.1.1 Delineamento da pesquisa	29
4.1.2 Caracterização da pesquisa	30
4.1.3 Caracterização dos instrumentos da pesquisa	30
4.1.3.1 Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT)	31
4.1.3.2 Escala de Satisfação no Trabalho (EST)	32
4.1.4 Coleta de dados	33
4.1.5 O censo	33
5. ANÁLISE DOS DADOS	34
5.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL SÓCIOECONÔMICO	34
5.2 IDENTIFICAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE	35
5.3 IDENTIFICAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO	38
5.4 RELAÇÃO ENTRE OS FATORES DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE E OS FATORES DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO	39
5.4.1 Correlação referente o fator Clima e funcionamento organizacional	40
5.4.2 Correlação referente o fator Pressão no trabalho	40

6. CONSIDERAÇÕES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE	52
Apêndice A- Termo de consentimento livre e esclarecido.....	52
Apêndice B –Divulgação da pesquisa de Vulnerabilidade ao Estresse e Satisfação no Trabalho	53
Apêndice C- Termo de consentimento livre e esclarecido	54
Apêndice D- Questionário	56

1. INTRODUÇÃO

As transformações da vida moderna e por consequência a necessidade de se ajustar a ela, acaba sujeitando as pessoas a frequentes situações de conflitos, angústia, ansiedade e desestabilização emocional. Todas essas agitações pessoais existentes associadas ao trabalho, que surgem com o conceito de cumprir metas, executar tarefas e atender as funções incompatíveis com os anseios profissionais e a necessidade de autoestima e realização, podem tornar-se um risco à saúde das pessoas (JORGE, 2004).

Parte desse processo de mudanças sociais advindas da globalização acarretaram em reformas econômicas e um novo dimensionamento do trabalho. A saúde mental no ambiente ocupacional tornou-se uma enorme preocupação, pela complexidade do problema estresse e seus riscos para o bem-estar psicossocial das pessoas e sua atuação no trabalho (SILVA, 2010).

De acordo com Mattos (2009), atualmente o estresse vivenciado pelas pessoas é o efeito de vários fatores intensamente relacionados com a própria personalidade do indivíduo, com a função que executa e com o ambiente que o cerca. Com isso as organizações devem reconhecer os prejuízos originados pelo estresse em seus colaboradores. Na esfera organizacional, quando o estresse e suas consequências aparecem, eles não são exclusivamente expressão de doenças, como se acredita normalmente, mas sinalizam pressões externas que necessitam ser compreendidas e gerenciadas para alcançar o bem-estar e o desempenho apropriado no trabalho (WEISE, 1999).

Conforme Mattos (2009), a dialética saúde-doença pode ser compreendida como um processo social, influenciado direta ou indiretamente pelas condições do meio em que o indivíduo está inserido, sendo que, tanto as condições de vida do indivíduo quanto às do trabalho, podem acarretar adoecimentos.

Para Vieira, Appio e Slongo (2007), a satisfação no trabalho é um dos fatores considerados decisivos e fundamentais na edificação de um ambiente organizacional melhor e de uma sociedade mais feliz, causando efeitos positivos para as múltiplas partes envolvidas como os colaboradores e a própria organização. O presente estudo buscou analisar a vulnerabilidade ao estresse no trabalho através dos fatores defendidos por Sisto *et al* (2007) *apud* Suehiro *et al* (2008): clima e funcionamento organizacional, pressão no trabalho e infraestrutura e rotina. E a satisfação no trabalho através dos fatores definidos por Siqueira e cols. (2008): satisfação com os colegas; satisfação com o salário; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza do trabalho; e satisfação com as promoções.

1.1 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual a relação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho com o nível de satisfação no trabalho exercido pelos colaboradores da creche municipal Justina Freitas?

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos, analisando a questão sugerida acima.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a vulnerabilidade ao estresse dentro da organização e sua relação com a satisfação no trabalho dos colaboradores da creche municipal Justina Freitas.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Verificar a vulnerabilidade ao estresse dentro da organização;
- ✓ Identificar o nível de satisfação dos funcionários no trabalho;
- ✓ Relacionar a vulnerabilidade ao estresse com os níveis de satisfação no trabalho;
- ✓ Propor soluções de melhorias.

1.3 JUSTIFICATIVA

O estresse constante relacionado ao trabalho pode provocar o começo de uma série de transtornos que irá refletir diretamente na saúde física e mental das pessoas, tais como: síndrome metabólica, síndrome da fadiga crônica, síndrome de *Burnout* e distúrbios do sono, conseqüentemente, o estresse ocupacional pode gerar conflitos em equipes multiprofissionais,

intervindo diretamente na produtividade dos indivíduos, e em sua qualidade de vida no trabalho (SILVA, 2010).

De acordo com Peixoto (2004), as doenças ocupacionais têm suscitado uma cadeia de consequências para as organizações e colaboradores quando o espaço de trabalho não possui atributos adequados ao bem-estar. Conforme Mattos e Gomes (2011) o estresse é avaliado como a epidemia da década e sua causa mais frequente tende a ser o trabalho.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2014), a saúde mental abrange uma ampla gama de atividades que está direta e indiretamente relacionada com um estado de completo bem-estar mental, social e físico, ou seja, não se abrevia apenas a falta de doenças ou enfermidades. Quando o colaborador está em seu pleno estado de saúde, ele trabalha com mais eficiência para alcançar os objetivos estabelecidos, deste modo, quanto mais satisfeito o colaborador estiver, melhor será para a organização (SANTOS, 2014).

Para Martinez e Paraguay (2003), os efeitos das relações entre satisfação e saúde aliado ao conhecimento sistematizado sobre a forma como esta se configura, são relevantes tanto para ajudar no estabelecimento de um acordo ou estabilização de teorias sobre satisfação no trabalho, como, especialmente, para que estas informações sejam empregadas como auxílio na compreensão, implementação e avaliação de medidas preventivas no ambiente psicossocial do trabalho, tendo em vista o aumento e amparo da saúde do trabalhador.

Um colaborador com alto nível de estresse diminui sua produção e até mesmo não consegue atender aos objetivos organizacionais, comumente entram em conflitos com outros no ambiente de trabalho, não possuem um bom relacionamento com a família, apresentam-se desmotivados e adoecem com uma frequência maior (MATTOS, 2009).

Com isso torna-se pertinente este estudo da vulnerabilidade ao estresse no trabalho e sua possível relação com a satisfação no trabalho em uma creche municipal no município de Caruaru. Conforme Beraldo e Carvalho (2006), ao analisar o dia-a-dia de trabalho das educadoras de creche, observam-se várias situações potencialmente causadoras de estresse ocupacional. Deste modo o presente trabalho visa possibilitar a análise e sugestões de melhorias, bem como contribuir a pesquisadores e gestores em relação ao estudo abordado.

1.3 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA

O presente estudo está estruturado em sete capítulos. No primeiro capítulo é apresentado um espectro geral do assunto abordado, informando o problema da pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa do estudo.

No segundo capítulo são apresentadas as características da empresa, ressaltando-se, seus dados históricos, sua missão, bem como seus serviços.

No terceiro capítulo descreve o referencial teórico embasado na bibliografia pesquisada. Esta etapa contém a evolução e conceito de estresse, sintomas do estresse, o estresse dentro das organizações, prevenção ao estresse, além do conceito de satisfação no trabalho e motivação.

O quarto capítulo apresenta os procedimentos metodológicos, nessa parte é exibida a metodologia empregada, mencionando o delineamento da pesquisa, a caracterização e a coleta de dados, além do censo.

No capítulo cinco é apresentada a análise dos dados, fazendo comparações com as teorias abordadas e procurando responder a pergunta de pesquisa, bem como, os objetivos descritos nesse trabalho.

O capítulo seis contém as considerações finais do estudo, bem como a limitação e sugestão para trabalhos futuros.

E por fim, no sétimo capítulo são apresentadas as referências bibliográficas citadas no presente estudo.

2.CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 DADOS HISTÓRICOS

O Centro Municipal de Educação Infantil Justina Freitas (CMEI), está localizado na Rua Estrada de Campinas s/n, no bairro do Vassoural no município de caruaru PE. Recebeu este nome em homenagem à Sr.^a Justina Freitas, casada com Sr. Cícero Alexandrino e mãe de 10 filhos. Um de seus filhos, Maurício Freitas, foi o responsável pela doação do terreno no qual funciona o Centro. O terreno foi doado no ano de 2000, e tinha como prefeito João Lyra Neto, que deu início a construção do Centro. A conclusão e inauguração do Centro aconteceu no dia 19 de julho de 2002 sob a gestão do prefeito Antônio Geraldo Rodrigues da Silva (Tony Gel).

O CMEI conta com um espaço tanto interno quanto externo amplo, que dá a possibilidade de realizar atividades fora da sala de aula. Seu quadro funcional é composto por 25 pessoas distribuídas como professoras, auxiliares de educação, berçaristas, merendeiras e o pessoal responsável pela parte administrativa da instituição. Todos trabalham com cerca de 140 crianças, cuja faixa etária varia de seis meses de idade a seis anos. O horário de funcionamento é das 7:00 às 17:00 horas e suas atividades são realizadas em tempo integral. O CMEI oferece 5 refeições diárias, atividades pedagógicas e lúdicas, além do cuidado com a higiene das crianças.

2.1.1 Missão da instituição

O Centro Municipal de Educação Infantil Justina Freitas possui como missão a preocupação com a formação do cidadão fundamentada no respeito à dignidade e aos direitos da criança, considerando suas diferenças individuais, sociais, econômicas, culturais, étnicas, assim como o direito de brincar, como forma particular de expressão, pensamento, interação e comunicação, procurando a socialização da criança por meio de sua participação e inserção nas mais diversificadas práticas sociais.

3.REFERENCIAL TEÓRICO

Para o desenvolvimento deste trabalho, é de extrema relevância a realização de uma pesquisa bibliográfica, para dar apoio à elaboração da proposta conceitual e, conseqüentemente, à obtenção de resultados, os quais serão alcançados na pesquisa, tendo como base os objetivos propostos.

Portanto, neste capítulo, serão apresentadas seções que conterão os assuntos que formam a base deste trabalho. Primeiramente, o tema estresse foi abordado, pois um dos objetivos deste trabalho de pesquisa é avaliar a vulnerabilidade ao estresse no trabalho. Em seguida, é necessário conhecer os sintomas e algumas maneiras de prevenir as implicações e conseqüências que o estresse pode causar.

Na seção posterior, a satisfação no trabalho revelará o quanto é importante os colaboradores estarem satisfeitos no ambiente organizacional, uma vez que de alguma forma isso refletirá nas suas atitudes dentro da organização, bem como afetará sua qualidade de vida. Para o fechamento, será apresentada a motivação, a qual está estreitamente atrelada à satisfação, pois ambas irão ser decisivas no desenvolvimento social e profissional.

3.1 EVOLUÇÃO E CONCEITO DO ESTRESSE

Segundo Marras e Veloso (2012), a palavra stress, deu ascendência ao termo estresse em português, seu significado conhecido hoje no ambiente acadêmico foi cunhado e desenvolvido nas décadas de 1930 e 1940. O termo stress já fazia parte do dicionário anglo-saxônico desde o século XVII, quando era usada para apresentar adversidade ou aflição. Os mesmos autores argumentam que, em 1936, o Canadense Hans Selye usou o termo pela primeira vez, na definição em que é conhecida atualmente, ao publicar o artigo “Síndrome produzida por vários agentes nocivos”, pela revista britânica *Nature*, para expor uma síndrome que havia encontrado e que tinha intensas transações com o nível de saúde e de doença dos seres vivos em geral.

De acordo com Silva (2010), o estresse procede do latim e foi empregado popularmente no século XVII expressando fadiga e cansaço. A partir dos séculos XVIII e XIX, o termo surge relacionado com força, esforço e tensão. Segundo Peixoto (2004), o termo estresse foi introduzido em 1936 pelo médico e pesquisador, Selye, para mencionar uma síndrome

determinada por vários agentes nocivos. A teoria da síndrome de adaptação, designada por Selye, destacava respostas não específicas do organismo a situações que o enfraqueciam ou fizessem-no adoecer.

O estresse é determinado como uma síndrome, porque só é possível mensurar o estado de estresse pelas adulterações causadas. Quando Selye diz que o estresse é uma síndrome específica, ainda que induzida não especificamente, quer argumentar que o aparecimento do estresse no corpo é homogêneo, padronizado e focalizado em alguns organismos, enquanto seus motivos podem ser vários elementos (MARRAS E VELOSO, 2012).

De acordo com Filgueiras e Hippert (1999), o estresse é uma condição que aparece por meio da Síndrome Geral de Adaptação (SGA). Esta envolve: alargamento do córtex da supra-renal, atrofia dos órgãos linfáticos e úlceras gastrointestinais, além de dano no peso e outras agitações. A SGA é um conjunto de respostas não específicas a uma lesão e desenvolve-se em três fases: 1) fase de alarme, marcada por manifestações agudas; 2) fase de resistência, quando as aparições agudas desaparecem; 3) fase de exaustão, quando acontece a volta das reações da fase inicial podendo haver o colapso do organismo. De acordo com o mesmo autor, Selye assegura que o estresse pode ser descoberto em qualquer das fases, embora suas aparições sejam distintas ao longo do tempo.

Lipp; Malagris e Novais (2007) acrescentam ainda a fase de quase-exaustão, sugerindo o modelo quadrifásico. De acordo com esses autores o estresse devolve-se em quatro fases:

- Fase de alerta - Nessa fase o estresse é considerado positivo, onde produzimos adrenalina e ficamos cheios de energia e força. Durante esta fase podemos também sentir tensão ou dor muscular, azia, problemas de pele, irritabilidade sem causa visível, nervosismo, sensibilidade exagerada, ansiedade e inquietação.
- Fase de resistência - Está relacionada justamente a tentativa de resistir ao estresse. Nesta fase dois sintomas mais importantes surgem; dificuldades com a memória e muito cansaço. Se nosso esforço for suficiente para lidar com a situação, o estresse é suprimido e saímos, assim, do processo.
- Quase-exaustão - Esse problema acontece quando não conseguimos resistir ou nos adaptarmos e nosso organismo começa a sofrer uma crise gradual. Nesta fase muitas vezes precisa-se de ajuda tanto medica para tratar o problema físico que já surgiu, como psicológica, para aprender a lidar com a causa do seu estresse.
- Fase de Exaustão - Nessa fase o organismo já se encontra empobrecido. Doenças graves podem ocorrer e a recuperação sem a ajuda de um especialista é muito difícil. A pessoa não

consegue mais se concentrar, pensar direito, rir, ter anseio pela vida, entra em depressão e várias doenças físicas graves aparecem, pois quando o estresse é prolongado, ele acerta diretamente o sistema imunológico, diminuindo a resistência da pessoa, tornando-a vulnerável ao desenvolvimento de infecções e doenças contagiosas.

Lipp (2000) define estresse como um estado de tensão que provoca uma ruptura no equilíbrio interior do organismo. É por isso que às vezes, em período de desafios, nosso coração bate mais acelerado, o estômago não consegue digerir a refeição e a insônia acontece. Para Minari e Souza (2001), o estresse é conceituado como um processo complexo que possui cooperação entre as características pessoais de cada indivíduo, fatores ambientais, psicossociais e organizacionais.

O estresse é uma das palavras mais pronunciadas em todo mundo. Um dos principais motivos que tem movido estudiosos das mais diferentes áreas a dar atenção especial a este tema tem sido os resultados negativos do estresse para a sociedade moderna (WEISE, 1999). Atualmente a expressão estresse tornou-se comum, sendo usada para justificar desde as dificuldades de relacionamento amoroso a problemas de saúde (PEIXOTO, 2004).

Marras e Veloso (2012) afirmam que dificilmente os seres humanos alcançariam o atual estado evolutivo da humanidade se o estresse não fizesse parte de sua profundidade biológica, psicológica e social, pois está coligado à habilidade de enfrentar ameaças e vencer desafios que nos são infligidos. De acordo com os mesmos autores, oposto ao que se pensa no dia-a-dia, sabe-se hoje que um certo nível de estresse é algo para o qual fomos dispostos e que nos faz bem. Enquanto seres humanos necessitamos dos desafios que a vida nos estabelece e do estresse que vem inextinguível marcado e ligado a tais situações.

Conforme Ottati e Freitas (2013), existem dois elementos principais da vulnerabilidade, o inato e o contraído. A vulnerabilidade inata representa o espaço interno e a neurofisiologia do organismo, ou seja, está nos genes. Já o elemento contraído sofre influência do espaço externo, como doenças corporais, experiências familiares, relacionamentos na adolescência e outros. Ainda conforme os mesmos autores as pessoas mais vulneráveis tendem a ser mais compassivas são estresse e percebem a sobrecarga mesmo em ocasiões consideradas naturais pela maioria das pessoas. Pafaro e Martino, (2004) argumentam ainda que o modo como as pessoas lidam com os episódios estressores é essencial para que se desenvolva um quadro de estresse, e que a vulnerabilidade das pessoas ao estresse depende da sua capacidade de lidar com os episódios estressores.

3.1.1 Sintomas do estresse

De acordo com Nunomura, Teixeira e Caruso (2004) os principais sintomas do estresse são esgotamento emocional, que pode aparecer no formato de fúria ou de irritabilidade; ansiedade; problemas musculares, como tensões, dores de cabeça, dores nas costas e nas mandíbulas, que podem causar problemas de ligamento e tendões; problemas em alguns órgãos, que podem acarretar em azia, acidez no estômago, flatulência, diarreia, sudorese excessiva das mãos, constipação e irritabilidade do intestino; problemas relacionados com a aumento da pressão sanguínea, como arritmia, palpitação, tontura, enxaqueca, frio nas mãos e pés, dores no peito e falta de ar. Quando o estresse alcança níveis altos, muitas vezes, pode causar problemas graves de saúde, como a hipertensão, o infarto, a depressão, dentre outros.

Para Xavier (2008), os sintomas do estresse podem ser físicos, psicológicos ou comportamentais. Esses se alteram conforme o grau percebido de estresse e devido aos fatores que atuam como fontes potenciais.

- Sintomas físicos – esses sintomas aparecem por causa das reações orgânicas ao estresse, que ocorrem devido ao acionamento hormonal que causa modificações no metabolismo, elevação dos ritmos cardíaco e respiratório, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até ataques cardíacos.
- Sintomas psicológicos – comumente está ligado à insatisfação. Quando conectado ao trabalho, pode levar à insatisfação ocupacional que é o resultado psicológico mais simples e evidente do estresse.
- Sintomas comportamentais – estes quando conexos ao trabalho, levam a transformações na produtividade, absentismo e rotatividade, assim como alterações nos costumes alimentares, fala mais rápida, perturbação e distúrbios do sono, além de contribuir para o aumento da ingestão de álcool e tabaco.

Para Minari e Souza (2001), as reações do estresse podem ser apresentadas em nível físico e/ou psicológico. As reações físicas podem ser aumento da sudorese, hiperacidez estomacal, tensão muscular, taquicardia, hipertensão arterial, bruxismo e náuseas. E as reações psicológicas podem ser ansiedade, angústia, incerteza quanto a si próprio, dificuldade para concentrar-se, preocupação exacerbada e hipersensibilidade excessiva. Oswaldo (2009) argumenta ainda que o estresse pode se manifestar com vários sintomas de ordem física e

psicológica, como um relevante cansaço, sensibilidade, frustração podendo afetar a autoestima das pessoas. Uma das formas de se encarar o estresse é denominado de coping, em que as pessoas utilizam estratégias relacionadas aos episódios estressores procurando evitá-los ou minimizá-los.

Segundo Lipp e Rocha (2007), quando o estresse prolonga-se pode atingir o sistema imunológico, diminuindo a resistência do indivíduo e tornando-o vulnerável ao aparecimento de infecções e doenças contagiosas. De acordo com a mesma autora, além dos efeitos físicos, existem também as implicações psicológicas a serem consideradas. O ser humano cronicamente estressado exhibe cansaço mental, problemas de concentração, perda da memória imediata, apatia e indiferença emocional. Sua produtividade diminui e a criatividade fica danificada. Começam a duvidar de si próprio, por causa da percepção insatisfatória de seu desempenho. A libido diminui e os problemas de ordem física se fazem presentes. Mediante a essas condições, a qualidade de vida sofre um perda bastante pronunciado e o ser humano se questiona se algum dia será feliz outra vez.

3.1.2 Estresse dentro das organizações

Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que principalmente nos últimos anos, tem sido crescente na literatura científica o interesse pelo estudo do estresse no trabalho. De acordo com os mesmos autores, um dos motivos para esse crescimento de estudos referente a este tema, ocasiona-se pelo impacto negativo do estresse ocupacional na saúde e no bem-estar dos colaboradores e, por consequência, no funcionamento e na efetividade das instituições. Para Oswaldo (2009) O ambiente ocupacional tem sido considerado uma das fundamentais origens do estresse, devido a força negativa que exerce na saúde e no bem-estar dos colaboradores e, conseqüentemente, no processo de desenvolvimento das organizações. O estresse ocupacional relacionado ao trabalho é conceituado como as situações em que os indivíduos percebem o seu espaço de trabalho como ameaçador às suas necessidades pessoal e profissional.

Para Mattos e Gomes (2011), o estresse nas organizações é um construto que está constantemente ligado à saúde do colaborador e a performance organizacional. Está vinculado aos fatores ocupacionais que extrapolam a capacidade do indivíduo em enfrentar os estressores ocupacionais, ou nas respostas comportamentais, fisiológicas e psicológicas. Frequentemente os estressores ocupacionais estão presentes nas organizações do trabalho, abrange desde condições adversas à segurança, concentração de poder, relação danificada entre colaboradores

e superiores, falta de desenvolvimento de habilidades e competências entre outros fatores (PEIXOTO, 2004).

Tamayo (2001), também ressalta esta presença nas organizações, de acordo com este autor, vários fatores identificam-se como origem de estresse no trabalho ou como intermediários dele, tais como o caráter da tarefa e do papel ocupacional, a relação com colegas e chefia, mudanças da própria organização e atributos pessoais do empregado.

Mattos e Gomes (2011), afirmam ainda que muitas são as fontes do estresse no ambiente de trabalho, podendo ser resultado de elevadas ou baixas exigências, conflitos, ambiente físico, progresso acelerado ou devagar na carreira profissional. As fontes de pressão podem induzir a manifestação de sintomas de estresse nas pessoas, que dependerão de diferenças pessoais tanto em termos de adequação de personalidade, maturidade e habilidade de respostas, como de estrutura física e cultural e do espaço social (PAIVA e SARAIVA, 2005).

Para Oswaldo (2009), o estresse ocupacional também pode refletir em profissionais que ocupam algumas funções, como a do gestor, o qual tem por competência atuar por meio do planejamento, organização, liderança, direção e controle, com a finalidade de atingir os objetivos organizacionais. Além disso, a função de gestor é uma das mais predispostas ao estresse ocupacional devido ao caráter que assume no ambiente de trabalho o que acaba repercutindo em sua vida particular.

De acordo com Peixoto (2004), o estresse é uma reação adaptativa do organismo humano ao mundo em constante modificação. Contudo, quando suas origens se prolongam e os meios de enfrentamento são escassos, o estresse pode prosseguir para fases de maior gravidade, quando o corpo se torna vulnerável a doenças diversas. Canova e Porto (2010) argumentam que, as avaliações sobre o estresse ocupacional parecem afluír no sentido de adaptação, quer na relação indivíduo-ambiente de trabalho, quer na relação demanda – recursos, sendo o estresse a consequência de uma situação de desequilíbrio.

Segundo Mattos e Gomes (2011) os estressores podem ser fatores intrínsecos ao trabalho, no que se diz respeito a aspectos como tarefas repetitivas, pressões de tempo e carga de trabalho excessiva, e estes por sua vez, tem sido motivo de atenção dos pesquisadores. De acordo com Peixoto (2004), o estresse ocupacional pode ser determinado como uma psicopatia que procede da deterioração laboral, através dos múltiplos tipos de pressões realizadas sobre os trabalhadores, atingindo sua saúde psíquica.

3.1.3 Prevenção ao Estresse

De acordo com Ts, Almeida e Borges (2007), O estresse não é apenas cobrança ou demanda da vida moderna, mas condição para que os próprios seres vivos possam sobreviver. Se não fosse a pressão e a carga de adrenalina que gera nos momentos de tensão, talvez o homem não tivesse tido a coragem de sair da caverna e ganhar o mundo. Estresse também é sinônimo de coragem e de força (no sentido adaptativo). O problema é que o termo se banalizou, virando quase um jargão, usado apenas com conotação negativa no senso comum. Se por um lado, é impossível viver sem esta substância, por outro lado, aprender a conviver com ele é uma necessidade.

Conforme Mattos e Gomes (2011), nos dias atuais as pessoas tendem a apresentar mais respostas ao estresse devido ao estilo de vida que é mais agitado e pouco reflexivo. De acordo com Silva (2010), a mudança de estilos permite uma forma mais perfeita de lidar com os fatores estressantes presentes no espaço de trabalho, especialmente, quanto existe um investimento em relações humanas saudáveis fundamentadas em situações de valorização e apreciação de pessoas.

O estresse, como procedimento e como resultante, deve ser discutido dentro do ambiente produtivo. Apenas conhecendo suas implicações e consequências, as pessoas apresentarão capacidade de avaliar e sugerir prováveis intervenções. O processo de conscientização pode ser feito por meio de apresentações, folhetins, orientação dos profissionais de saúde da organização, bem como seminários em semanas de prevenção de acidentes e de promoção da saúde no trabalho, na medida que as pessoas assumirem consciência do fenômeno, poderão ajudar no monitoramento do ambiente ocupacional. (MARRAS e VELOSO, 2012).

De acordo com Silva (2010), o entendimento do que é o estresse, seus sintomas e suas fases, pode auxiliar o homem a saber usar favoravelmente a força causadora do mesmo, pois é quase impossível evita-lo em nossas vidas, entretanto modificar as atitudes perante os acontecimentos corriqueiros e/ou assumir um regime anti-stress com exercícios físicos, boa alimentação, relaxamento, são meios de enfrentá-lo de modo mais apropriado e inteligente. Mattos e Gomes (2011) afirmam que, o enfrentamento ao estresse procura diminuir ou controlar os seus efeitos sobre o bem-estar emocional e físico

Nunomura, Teixeira e Caruso (2004) afirmam que, recentemente, tem sido muito exposto a influência que a atividade física desempenha no progresso da qualidade de vida e no controle do estresse. Por esse motivo, os profissionais da área de saúde têm afirmado,

assiduamente que uma vida saudável deveria equilibrar uma alimentação benéfica, uma vida familiar e social prazerosa e a prática de atividades físicas. Silva (2010) acrescenta ainda que a ergonomia pode aliviar o estresse físico e psicológico dos trabalhadores através da realização da ginástica laboral e do emprego de mobiliários e equipamentos apropriados.

Marras e Veloso (2012) afirmam que a melhor maneira de enfrentar o estresse é buscar entendê-lo e reagir com inteligência a cada situação. Por esse motivo, o gestor de pessoas deve causar a reflexão e discussão contínua no ambiente ocupacional. Além disso, deve entender que, como cada problema é singular, deve buscar as soluções específicas para o fator que está vivenciando, procurando prevenir as panaceias que são muitas vezes difundidas como particulares soluções para todos os problemas de estresse.

Com o propósito de contribuir para análise e discussão da perspectiva das ciências da saúde com a satisfação no trabalho, busca-se uma visão geral sobre o conceito referente à satisfação no trabalho. De acordo com Martinez e Paraguay (2003) essa relação entre a satisfação no trabalho e a saúde, explica-se pela relevante influência, que a satisfação no trabalho exerce sobre os trabalhadores.

3.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Moreno e Marqueze (2005), afirmam que o processo de satisfação no trabalho é o resultado de uma complicada e dinâmica interação do relacionamento no trabalho, do procedimento do trabalho, das condições gerais de vida e do domínio que os próprios colaboradores têm sobre suas qualidades de vida e trabalho. Ainda de acordo com os mesmos autores, satisfação no trabalho pode resultar em fonte de saúde, assim como a insatisfação pode originar prejuízos à saúde física, mental e social, resultando em problemas para as organizações e o ambiente de trabalho.

A satisfação no trabalho é um fenômeno complicado, subjetivo, cujo sentido varia conforme o referencial teórico abordado. Vários autores definem como um estado emocional prazeroso, resultante de diversos aspectos do trabalho, podendo sofrer influência pela percepção de mundo, aspirações, tristezas e alegrias das pessoas, afetando deste modo, sua atitude em relação a si próprio, à família e à organização (MELO; BARBOSA; SOUZA, 2011). Para Robbins (2009), o construto satisfação no trabalho refere-se a um conjunto de emoções que as pessoas alimentam em relação ao seu trabalho. Um indivíduo que tem um elevado nível de satisfação com seu trabalho exibe atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquele insatisfeito exibe atitudes negativas.

Segundo Marçal, Melo e Nardi (2013), a satisfação está fundamentada em nossa percepção da posição atual em relação aos nossos valores. As percepções podem não refletir com perfeição total a realidade objetiva, por isso, quando a mesma não sucede deve-se dar importância para a percepção que o indivíduo tem da situação e não para a própria situação. Moreno e Marqueze (2005), afirmam que independentemente da percepção assumida da satisfação no trabalho, não tem como recusar que este aspecto interfere no processo saúde-doença e conseqüentemente no espaço de trabalho e na vida individual dos trabalhadores.

Conforme Melo, Barbosa e Souza (2011) as conseqüências mais comuns da satisfação no trabalho incidem sobre a produtividade, absentéismo, rotatividade, performance, cidadania organizacional, satisfação na vida, satisfação dos clientes, saúde e bem estar, por isso tornou-se fonte de preocupação das organizações, inclusive no campo da saúde, onde de um lado, existe a satisfação de acalmar o sofrimento do próximo, e do outro, a insatisfação com a sobrecarga de trabalho e suas condições precárias que induzem ao esgotamento físico e mental, baixa autoestima e perda de importância pelo auxílio do cliente, desencadeando comportamentos que vão desde atenção, alegria, agilidade e eficiência até irritabilidade, desinteresse, mau humor e descortesia.

De acordo com Moreno e Marqueze (2005) as implicações da satisfação no trabalho também são subjetivas e variadas, envolvendo os planos individual e profissional, sendo comum a comprovação de que os fatores psicossociais do trabalho interferem nos processos saúde-doença. Os mesmos autores defendem a adoção de medidas de promoção à saúde com objetivo de diminuir as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores com relação ao bem-estar orgânico e social, posto que a satisfação no trabalho deve ser considerada como um determinante de saúde.

Para Vieira, Appio e Slongo (2007), a satisfação no trabalho é um dos fatores considerados decisivos na edificação de um ambiente organizacional melhor e de uma sociedade mais feliz, originando resultados positivos para as múltiplas partes envolvidas. Conforme Moreno e Marqueze (2005) não existe, portanto, um exclusivo fator decisivo para a satisfação, estes dependem da avaliação individual do trabalhador, assim como do ambiente e das condições de trabalho. No entanto, identificá-los é determinante para efetivação de programas de melhoria da satisfação no trabalho.

A pesquisa realizada neste estudo procurou analisar cinco fatores de satisfação, os quais foram propostos por Siqueira e cols. (2008), são eles: Satisfação com os Colegas; Satisfação com o Salário; Satisfação com a Chefia; Satisfação com a Natureza do Trabalho; e Satisfação com as Promoções. De acordo com esses mesmos autores a expressão satisfação no

trabalho representa a soma do quanto as pessoas que trabalham vivenciam experiências prazerosas no contexto organizacional. Deste modo, cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho abrange um foco ou origem de tais experiências prazerosas sendo, portanto, utilizadas as expressões “satisfação com (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho).

3.3 MOTIVAÇÃO

Para Silva, Fernandes e Dandaro (2012), a motivação e a satisfação estão conexas e possui como características o desenvolvimento emocional e social das pessoas. Ainda de acordo com os mesmos autores para que os indivíduos produzam mais e sintam-se realizados, é imprescindível trabalhar a motivação e a satisfação dentro do seu espaço social, profissional e familiar.

Conforme Bueno (2002), a motivação é uma condição essencial e imprescindível para a obtenção dos objetivos pessoais, do trabalho, das empresas e dos países. Contudo, a motivação dos colaboradores das organizações começaram a se tornar um problema sério nos países desenvolvidos do Ocidente somente a partir da década de setenta, logo, não trata-se de um problema tão antigo.

Afirmam Tamayo e Paschoal (2003) que, o estudo da motivação no trabalho ganha grande importância na literatura universal devido, possivelmente, à sua estreita relação com a produtividade das pessoas e da organização. O problema da motivação no trabalho situa-se, decisivamente, no contexto do intercâmbio dos interesses da organização com os interesses do colaborador. Ainda segundo os mesmos autores, as duas partes envolvem-se numa parceria, na qual cada uma delas expõe, explicita e/ou implicitamente, as suas cobranças e demandas.

Segundo Gomes e Michel (2007), a motivação é própria, é impulsionada do interior, ou seja, tem suas fontes de energia dentro de cada pessoa, é uma força que direciona a pessoa para algum objetivo. De acordo com Tamayo e Paschoal (2003), a motivação humana é considerada pela maioria dos autores como um processo psicológico estreitamente relacionado com o impulso ou com a intenção de realizar com insistência alguns comportamentos.

Satt e Cristello (2009), afirmam que a motivação resulta da interação do indivíduo com determinada circunstância. Surge com um desejo ou necessidade que o indivíduo tem de

alcançar algum evento. E qualquer que seja essa vontade ou necessidade, a pessoa precisa estar motivada para poder alcançar suas metas ou objetivos.

Para Gomes e Michel (2007), a motivação de um indivíduo depende da força de seus motivos (motivos aqui percebidos como vontades ou impulsos que ocorrem dentro dos indivíduos), os motivos é que incentivam e sustenta o comportamento das pessoas, são, por assim dizer, as molas da obra, os motivos também identificam-se com as necessidades, essas por sua vez, movem as pessoas.

De acordo com Silva, Fernandes e Dandaro (2012) a mais importante das explicações sobre o teor da motivação estabelece que os indivíduos são motivados fundamentalmente pelas necessidades humanas. Quanto mais intensa a necessidade, mais forte é a motivação. Deste modo, qualquer recompensa ou finalidade do comportamento tem um valor que é determinado pela competência de satisfazer necessidades.

Para Bergamini (2008), uma teoria motivacional que merece especial destaque é de Abraham Maslow. Essa teoria foi proposta em 1948, e é um tipo de categorização ou hierarquia dos ensejos humanos: o primeiro nível aborda as necessidades corporais ou fisiológicas, seguidas da procura do atendimento das necessidades de segurança, e propôs a seguir os incentivos sociais que, uma vez satisfeitos, antecedem a última hierarquia de incentivos, que denomina de incentivos de ego, qualificados pelo domínio do conhecimento ou autoestima, isto é, abrange necessidades legitimamente psicológicas, da mesma força como ocorre no último nível, no qual surge a busca do atendimento das necessidades de auto realização.

Silva, Fernandes e Dandaro (2012) afirmam que, a teoria de Maslow é importante no ambiente ocupacional, porque destaca que as pessoas não precisam somente de recompensas financeiras, mas também de respeito e cuidado dos seus superiores. Por isso, ao distribuir tarefas, criar classes de trabalho e determinar as estruturas organizacionais, os gestores precisam atender as necessidades de cada colaborador para alcançar maiores resultados.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 METODOLOGIA

De acordo com Barros e Lehfel'd (2007), a metodologia corresponde a um conjunto de processos a ser empregado na aquisição do conhecimento. É a aplicação do método, por meio de processos e técnicas, que afiança a legitimidade científica do saber adquirido.

Segundo Marconi e Lakatos (2010), o método pode ser considerado como um conjunto de atividades sistemáticas e coerentes, que com maior garantia e economia, permite conseguir o objetivo, conhecimento válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e ajudando as decisões do cientista.

4.1.1 Delineamento da pesquisa

Para esta pesquisa a técnica utilizada foi a pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e estudo de caso. Segundo Marconi e Lakatos (2011), a revisão bibliográfica é uma pesquisa que pode ser avaliada como um processo formal com técnica de pensamento reflexivo que solicita um tratamento científico e se forma no caminho para se conhecer a realidade ou para encontrar verdades parciais. É muito mais do que apenas buscar a verdade: significa descobrir respostas para questões sugeridas, empregando métodos científicos.

Segundo Gil (2002), a pesquisa de campo busca muito mais o aprofundamento das questões indicadas do que a repartição das características da população segundo determinadas variáveis.

Estudo de caso é uma modalidade de pesquisa largamente empregada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo intenso e cansativo de um ou poucos objetos, de maneira que admita seu amplo e delineado conhecimento, tarefa praticamente impraticável mediante outros esboços já analisados (GIL, 2002).

Em relação a classificação da pesquisa, optou-se pela pesquisa quantitativa. De acordo com Malhotra (2006) esta pesquisa busca quantificar os dados e, normalmente, aplica alguma forma de diagnóstico estatístico.

4.1.2 Caracterização da pesquisa

Para esse estudo optou-se por uma pesquisa exploratória e descritiva. Conforme Vieira (2002), a pesquisa exploratória objetiva uma maior intimidade do pesquisador com o problema em estudo. Este esforço tem como finalidade tornar um problema complicado mais explícito ou mesmo levantar suposições mais adequadas.

Com relação à pesquisa descritiva, o estudo se deu do tipo transversal, no qual coleta-se as informações de qualquer amostra de elementos da população somente uma vez. A pesquisa descritiva é um tipo de observação conclusiva que tem como principal finalidade a definição de algo – normalmente propriedades ou funções do mercado (MALHOTRA, 2006). Vieira (2002), argumenta ainda que a pesquisa descritiva exhibe as particularidades de determinada população ou de determinado fenômeno, mas não tem o compromisso de explicar os fenômenos que apresenta, embora sirva de base para tal esclarecimento.

4.1.3 Caracterização dos instrumentos da pesquisa

Para divulgação da pesquisa, foi anexado nos dois murais da organização um informativo (apêndice B), comunicando que seria realizada uma pesquisa de vulnerabilidade ao estresse no trabalho e de satisfação no trabalho. Esse aviso foi colocado uma semana antes da aplicação dos questionários. A finalidade dessa divulgação foi promover sensibilização dos colaboradores, a fim de que a participação dos mesmos fosse efetivada com comprometimento.

A supervisora da creche atuou de forma participativa, uma vez que também divulgou a pesquisa oralmente para todos os funcionários da organização. Nesse sentido, foi imprescindível a divulgação, pois serviu para o entendimento e aceitação dos colaboradores da pesquisa.

Para realização dessa pesquisa foi utilizada uma Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) proposta por Sisto *et al.* (2007) *apud* Suehiro *et al.* (2008); e uma Escala de Satisfação no Trabalho – EST, proposta por Siqueira e cols. (2008).

4.1.3.1 Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho(EVENT)

De acordo com Sisto *et al* (2007) *apud* Suehiro *et al* (2008), a EVENT tem por objetivo medir a vulnerabilidade dos indivíduos quanto à presença de elementos estressores no ambiente de trabalho. Para tanto, apresenta itens delineando situações consideradas geradoras de estresse e solicita aos sujeitos que pontuem as condições que lhes causam incômodo. A escala é composta por 40 itens, estruturados em escala *likert* de três pontos nunca (zero), às vezes (um) e frequentemente, (dois), distribuídos em três fatores:

Quadro 1: Fatores, Definições, Itens integrantes e Alfa de *Cronbach*.

FATORES	DEFINIÇÕES	ITENS	ALFA DE <i>CRONBACH</i>
Clima e Funcionamento Organizacional	Envolve situações de ambiente físico inadequado, chefia despreparada, dificuldades pessoais com a chefia, expectativa excessiva de superiores, falta de oportunidades de ascensão no trabalho, falta de expectativa profissional, ausência de planos de cargos e salários, de solidariedade, não valorização, salário impróprio para a função, ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores e tom autoritário destes	3, 4, 5, 6, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 25,26, 27, 36 e 40.	0,88
Pressão No Trabalho	Engloba acúmulo de funções e de trabalho, trabalhos não pertencentes à função exercida, excesso de responsabilidade nas atividades diárias, necessidade de fazer o trabalho de outros, ritmo acelerado e ter mais obrigações que os demais colegas.	1, 2, 12, 17, 24, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 38 e 39.	0,85
Infraestrutura e Rotina	Compreende jornadas de trabalho dobradas, doença ou acidente pessoal, equipamento precário, licença de saúde recorrente de colegas, mudança no horário de trabalho, mudança de status financeiro, mudança de chefia, promoção ligada à transferência, escassa cooperação de equipe de trabalho e salários atrasados.	7, 8, 9, 10, 20,21, 22, 23, 31, 32 e 37	0,77

Fonte: Suehiro *et al.*(2008)

No que se refere à aplicação e aferição dos dados, foi confiada à responsabilidade de um profissional de psicologia, que ao concluir a referida avaliação, entregou os resultados a fim de que possam ser tabulados junto aos dados da EST e do perfil demográfico e ocupacional, para finalmente ser executada a análise dos dados.

Para o cálculo da EVENT foi empregado o software Microsoft Excel (Office 2013), o instrumento possibilita a interpretação de cada fator separadamente, bem como da pontuação total que se dá pela soma dos itens assinalados pelos sujeitos, variando de 0 a 80 pontos. Quanto maior a pontuação, maior a vulnerabilidade ao estresse.

4.1.3.2 Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

Segundo Siqueira e cols. (2008), a EST é uma medida multidimensional, construída e validada com a finalidade de avaliar o grau de contentamento do colaborador frente a cinco dimensões do seu trabalho. É composta por 25 itens agrupados em cinco fatores.

Quadro 2: Denominações, definições, itens integrantes e índices de precisão dos fatores da EST.

DENOMINAÇÕES	DEFINIÇÕES	ITENS	ÍNDICE DE PRECISÃO
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24	0,86
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

Fonte: Siqueira e cols. (2008).

Para o cálculo da EST também foi utilizado o *software Microsoft Excel (Office 2013)*, através do qual foram calculadas as médias que segundo Siqueira e cols. (2008) acontecem da seguinte maneira: o cálculo de cada escore médio será obtido somando-se os valores marcados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão, em seguida divide-se este valor pelo número de itens da dimensão. Assim, a soma sempre será dividida por cinco.

Além dos cálculos para identificação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho e da satisfação no trabalho, foi calculada a relação existente entre as variáveis desses dois construtos. Para essa análise foi utilizado o *software Statistica 8.0*, que, através de correlações de Pearson, foram exploradas as relações entre esses dois fenômenos.

4.1.4 Coleta de dados

A fonte da pesquisa aconteceu por meio de dados primários e secundários. Afirmam Kotler e Keller (2012) que dados primários são dados novos que são colhidos com um objetivo específico ou para um plano específico de pesquisa. Malhotra (2006) completa explicando suas características: Os dados primários no que se refere à sua natureza, podem ser qualitativos ou quantitativos. Já os dados secundários, conforme Kotler e Keller (2012), são aqueles que já foram coletados para outra finalidade e podem ser encontrados em algum lugar.

Para o desenvolvimento da pesquisa foram colhidos os dados primários utilizando questionário com perguntas fechadas. Para Kotler e Keller (2012), um questionário possui um conjunto de perguntas que são feitas aos entrevistados. Gil (2006) afirma que nas questões fechadas, mostra-se ao respondente um conjunto de opções de respostas para que seja selecionada a que melhor representar sua condição ou ponto de vista.

Para realização desta pesquisa utilizou-se um questionário (apêndice D), o qual continha 5 perguntas para conhecer o perfil do respondente; 40 assertivas para a pesquisa de vulnerabilidade ao estresse; e 25 assertivas para satisfação. A referida pesquisa aconteceu entre os dias 25 de novembro ao dia 4 de dezembro de 2014.

Para este estudo foi realizado um pré-teste, que teve uma amostra de 12% da população absoluta pesquisada. Segundo Markoni e Lakatos (2007), de modo geral, é suficiente realizar a mensuração em 5% ou 10% do tamanho total da amostra, dependendo, é claro, do número total dos processos mensurados. O pré-teste aconteceu cinco dias antes da pesquisa, com o objetivo de encontrar possíveis dificuldades no questionário. Através desse mecanismo foi comprovado que os respondentes não teriam resistência ao responderem o questionário, bem como a pesquisa aconteceria de forma tranquila, tendo em vista que foi de fácil compreensão.

4.1.5 O censo

O estudo dessa pesquisa abordou toda população que totalizou em 25 funcionários. Deste modo a pesquisa caracteriza-se como censitária. De acordo com Malhotra (2006), censo engloba a exposição completa dos dados de uma população ou de artefatos de estudo. Todos os colaboradores assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido (apêndice C), e também um responsável pela organização assinou um termo (apêndice A), liberando a publicação dos resultados. Foram aplicados 25 questionários, porém 4 foram anulados por estarem respondidos de forma incompleta. Deste modo a análise dos dados aconteceu com base em 21 questionários.

5. ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo é destinado a análise e discussão do perfil do respondente, da vulnerabilidade ao estresse e da satisfação dos trabalhadores.

5.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL SÓCIOECONÔMICO

Através da visualização das quatro tabelas a seguir será possível conhecer o perfil do respondente da (creche municipal Justina Freitas) em estudo.

Tabela 1: IDADE

IDADE	VALOR ABSOLUTO	%
20 a 30	6	28,57
31 a 40	6	28,57
41 a 50	6	28,57
>51	3	14,29
Total	21	100

Fonte: Dados coletados pela autora

Tabela 2: SEXO

SEXO	VALOR ABSOLUTO	%
Masculino	0	0
Feminino	21	100
Total	21	100

Fonte: Dados coletados pela autora

Tabela 3: OCUPAÇÃO

OCUPAÇÃO	VALOR ABSOLUTO	%
Diretora	1	4,76
Supervisora	1	4,76
Secretária	1	4,76
Aux. Administrativo	1	4,76
Aux. Educação	5	23,81
Professora	6	28,57
Berçário	1	4,76
Merendeira	3	14,28
Lavadeira	2	9,52
Total	21	100

Fonte: Dados coletados pela autora

Tabela 4: ESCOLARIDADE

ESCOLARIDADE	VALOR ABSOLUTO	%
Fundamental incompleto	5	23,81
Fundamental completo	1	4,76
Médio incompleto	4	19,05
Médio completo	0	0
Superior incompleto	2	9,52
Superior completo	4	19,05
Especialização	4	19,05
Mestrado	1	4,76
Doutorado	0	0
Total	21	100

Fonte: Dados coletados pela autora

Através desses dados é possível constatar que a idade dos colaboradores é variada, tendo em vista que, entre os intervalos de 20 a 30; 31 a 40 e de 41 a 50, todos possuem um percentual igual de 28,57%. Em relação ao sexo, foi percebido que o quadro funcional é ocupado totalmente por pessoas do sexo feminino. No que se refere a ocupação, foi constatado que a maior parte exerce o cargo de professora, representando 28,57%. Quanto à escolaridade 23,81% possui ensino fundamental incompleto, porém é possível destacar também que 42,86% possui o nível superior completo, destes 19,05% tem nível de especialista e 4,76% possui o título de mestre.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE

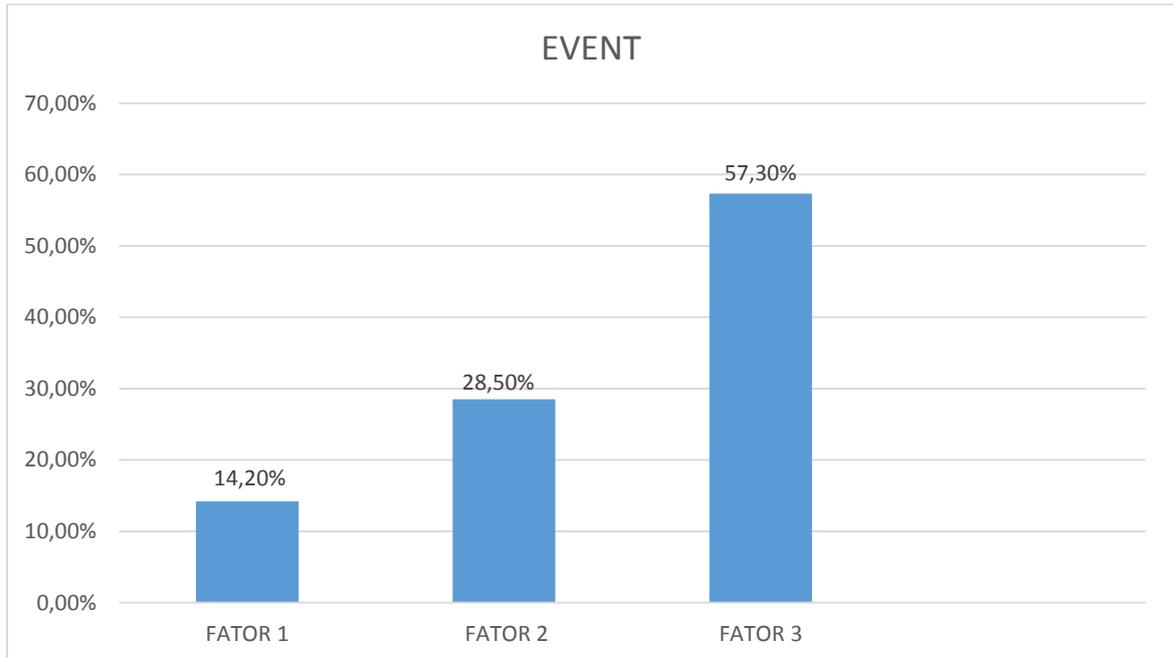
O primeiro objetivo desta pesquisa foi verificar a vulnerabilidade ao estresse dos colaboradores no trabalho. Para esta análise foi utilizada a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho – EVENT, a qual possui uma escala de concordância do tipo *Likert* de 3 pontos.

A EVENT é um instrumento que possibilita a interpretação de cada fator separadamente, bem como da pontuação total que se dá pela soma dos itens assinalados pelos sujeitos, variando de 0 a 80 pontos. Quanto maior a pontuação, maior a vulnerabilidade ao estresse no trabalho. Esta ferramenta avalia seus resultados em cinco níveis de vulnerabilidade ao estresse no trabalho: inferior, médio inferior, médio, médio superior e superior.

O gráfico 1 demonstra que, de modo geral, o fator 3 (infraestrutura e rotina) foi o que apresentou maior índice de vulnerabilidade ao estresse, representando 57,3%. O fator 1 (clima

e funcionamento organizacional) e o fator 2 (pressão no trabalho) apresentaram índices menores, com 14,2% e 28,5%, respectivamente.

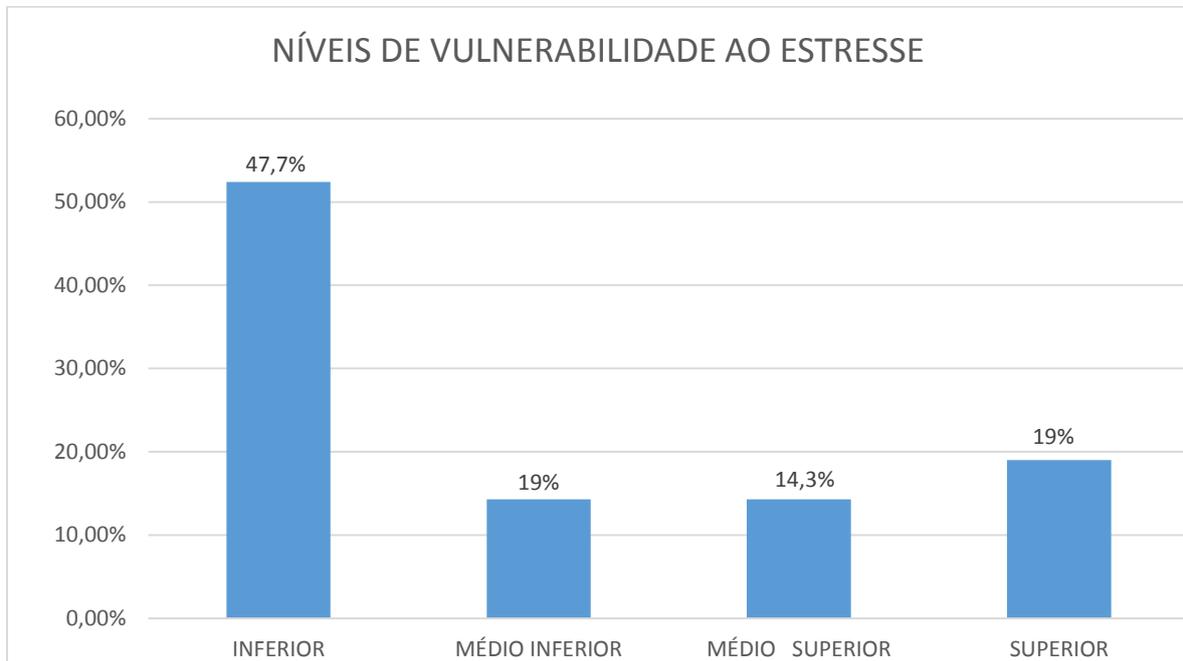
Gráfico 1: Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho



Fonte: Dados coletados pela autora.

O gráfico 2 apresenta os níveis de vulnerabilidade ao estresse dos colaboradores permitindo estabelecer o diagnóstico por sujeito. Os resultados foram: nível inferior 47,7%, nível médio inferior 19%, nível médio superior 14,3% e nível superior 19%.

Gráfico 2: Níveis de vulnerabilidade ao estresse no trabalho.



Fonte: Dados coletados pela autora.

Com base nesses resultados, observa-se que a maioria encontra-se dentro de um grau inferior de vulnerabilidade ao estresse. Contudo, 33,3% dos colaboradores apresentaram um alto índice de vulnerabilidade ao estresse quando considerados os níveis médio superior e superior. Observa-se também que os colaboradores que apresentaram nível médio inferior de vulnerabilidade ao estresse, com 19%, exibiram um grau comprometedor de vulnerabilidade nas questões que abarca o fator 2 (pressão no trabalho), pois as assertivas relacionadas a esse fator demonstraram índices maiores em relação aos demais fatores. O fator 2 abrange questões como prazos para realização de trabalho, ritmo acelerado do trabalho, acúmulo de funções e necessidade de fazer o trabalho dos outros.

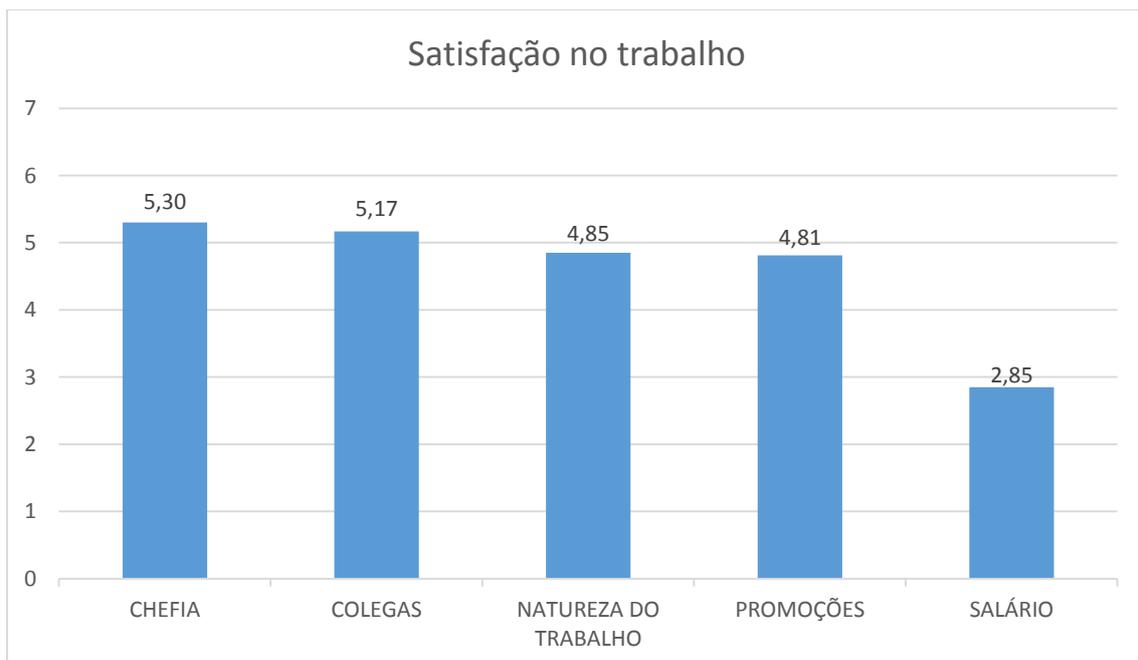
Diante desses fatos, observa-se que existe uma quantidade significativa de colaboradores que estão propensos a um grau elevado de vulnerabilidade ao estresse e, portanto, é importante que a gestão desenvolva ações na busca de melhorias. De acordo com Ottati e Freitas (2013), uma questão importante no surgimento do estresse diz respeito à vulnerabilidade da pessoa em apresentar ou não estresse exagerado. Deste modo, é interessante que a gestão informe ao órgão responsável pela creche a necessidade de melhorias no fator infraestrutura e rotina e desenvolva ações progressivas no fator pressão no trabalho. Também é importante, que a gestão desenvolva palestras com o objetivo de informar sobre o estresse dentro das organizações e buscar possíveis

sugestões juntos a seus colaboradores, que amenizem alguns problemas em seu ambiente de trabalho. De acordo com Marras e Veloso (2012) o estresse, como procedimento e como resultante, deve ser discutido dentro do ambiente produtivo. Apenas conhecendo suas implicações e consequências, as pessoas apresentarão capacidade de avaliar e sugerir prováveis intervenções. O processo de conscientização pode ser feito por meio de apresentações, folhetins, orientação dos profissionais de saúde da organização, bem como seminários em semanas de prevenção de acidentes e de promoção da saúde no trabalho, na medida que as pessoas assumirem consciência do fenômeno, poderão ajudar no monitoramento do ambiente ocupacional.

5.3 IDENTIFICAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O segundo objetivo desta pesquisa foi identificar a satisfação dos funcionários no trabalho. Para essa identificação foi utilizada a Escala de Satisfação – EST, a qual possui uma escala de concordância do tipo *Likert* de 7 pontos. O gráfico 3 apresenta a satisfação no trabalho, uma vez que mostra as medidas dos fatores analisados.

Gráfico 3: Satisfação no trabalho



Fonte: Dados coletados pela autora

Conforme Siqueira e cols. (2008), para a interpretação dos dados, faz-se necessário considerar o seguinte: quanto mais elevado o valor do escore médio, mais elevado será o grau de contentamento ou satisfação do colaborador com a referida dimensão do seu trabalho. Nesse sentido, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação, valores entre 1 e 3,9 tendem a indicar insatisfação e valores entre 4 e 4,9 indicam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

De acordo com o gráfico 3, os funcionários demonstraram estarem satisfeitos com os fatores Chefia e Colegas, apresentando médias fatoriais 5,30 e 5,17 respectivamente. Em relação aos fatores Natureza do Trabalho e Promoções, os colaboradores mostraram-se indiferentes, tendo em vista que apresentaram médias fatoriais 4,85 e 4,81, respectivamente, ou seja, não estão satisfeitos nem insatisfeitos. Já o fator Salário apresentou média fatorial 2,85, indicando, assim, insatisfação por parte dos funcionários.

De modo geral, observa-se que os funcionários demonstraram-se satisfeitos com os fatores analisados, uma vez que, apresentaram resultados satisfatórios. É importante o órgão municipal competente focar no fator salário, tendo em vista que os colaboradores mostraram-se insatisfeitos quanto à análise deste fator.

5.4 RELAÇÃO ENTRE OS FATORES DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE E OS FATORES DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Este estudo teve como terceiro objetivo fazer a relação entre estresse e satisfação. Para tanto, foi feita a correlação de Pearson entre as variáveis. O coeficiente de correlação de Pearson é uma medida do grau de relação linear entre duas variáveis quantitativas. Afirma Figueiredo Filho e Silva Junior (2009) que o coeficiente de correlação de Pearson (r) varia entre -1 e 1. O valor 0 (zero) significa que não existe relação linear, o valor 1 indica uma relação linear perfeita e o valor -1 também indica uma relação linear perfeita, porém inversa, ou seja quando uma das variáveis aumenta a outra diminui. Quanto mais próximo estiver de 1 ou -1 mais forte é a associação linear entre as duas variáveis. Em relação a interpretação da magnitude dos coeficientes, Dancey e Reidy (2006) afirmam que os valores de r entre 0,10 e 0,30 indicam correlação fraca; entre 0,4 e 0,6 correlação moderada; e entre 0,7 e 1, indicam correlação forte.

5.4.1 Correlação referente o fator Clima e funcionamento organizacional

Com base na tabela 5, observa-se que o fator clima e funcionamento organizacional possui forte correlação com o fator promoções; e correlação moderada com os fatores satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com salário, satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho.

Tabela 5: Correlação (r) e nível de significância (p) entre o fator Clima e funcionamento organizacional e fatores da EST (N=21)

	Colegas de trabalho	Salário	Chefia	Natureza do trabalho	Promoções
R	-0,44	-0,55	-0,67	-0,39	-0,76
P	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
N	21	21	21	21	21
Correlação	Moderada	Moderada	Moderada	Moderada	Forte

Fonte: dados coletados pela autora.

Através desses dados, percebe-se que, quanto menor a satisfação com as promoções, mais negativa será a percepção com relação ao clima e funcionamento organizacional. A fim de que, os funcionários tenham um bom trabalho, é importante que a gestão estabeleça atos que visem melhorar o clima organizacional, como o estabelecimento de trabalhos em equipes e ações que motivem os funcionários. De acordo com Bezerra (2011), motivação, estresse e liderança são alguns dos fatores que estão associados ao clima organizacional, estes devem ser considerados importantes para obtenção de um bom desempenho e um clima saudável dentro das organizações, as pessoas necessitam sentir-se motivadas para que exista envolvimento e empenho das mesmas.

Além disso, é importante que o órgão competente pela instituição desenvolva um plano de carreira de cargos e salários com o propósito de diminuir a insatisfação dos colaboradores com relação às promoções. De acordo com Amaral e Oliveira (2009), um plano de cargos e salários bem definido pode se tornar um diferencial competitivo no ambiente ocupacional, visto que o mesmo poderá estimular os colaboradores e proporcionar à empresa um controle do valor pago a cada colaborador na efetivação de seu trabalho.

5.4.2 Correlação referente o fator Pressão no trabalho

Com base na tabela 6, observa-se que o fator Pressão no trabalho possui correlação moderada com os fatores satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com salário e

satisfação com a natureza do trabalho. Os demais fatores satisfação com a chefia e satisfação com as promoções, apresentaram correlação fraca, em que o fator satisfação com as promoções apresentou a menor correlação.

Tabela 6: Correlação (r) e nível de significância (p) entre o fator Pressão no trabalho e fatores da EST (N=21)

	Colegas de trabalho	Salário	Chefia	Natureza do trabalho	Promoções
R	-0,55	-0,54	-0,38	-0,50	-0,26
P	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
N	21	21	21	21	21
Correlação	Moderada	Moderada	Fraca	Moderada	Fraca

Fonte: dados coletados pela autora.

De acordo com os dados apresentados acima, observa-se que a correlação encontrada entre o fator pressão no trabalho da EVENT, com os fatores satisfação com a chefia e com satisfação com os colegas de trabalho da EST, também foi encontrada no estudo de Ambiel, Santos e Sousa (2012). Esses autores encontraram uma correlação baixa para o fator satisfação com chefia e moderada para o fator satisfação com os colegas de trabalho.

5.4.3 Correlação referente o fator Infraestrutura e rotina

Com base na tabela 7, observa-se que o fator Infraestrutura e rotina possui correlação moderada com os fatores satisfação com salário; satisfação com a chefia e satisfação com a natureza do trabalho. Os fatores satisfação com os colegas de trabalho e promoções possui correlação fraca.

Tabela 7: Correlação(r) e nível de significância (p) entre o fator Infraestrutura e rotina e fatores da EST (N=21)

	Colegas de trabalho	Salário	Chefia	Natureza do trabalho	Promoções
R	-0,25	-0,42	-0,67	-0,58	-0,22
P	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
N	21	21	21	21	21
CORRELAÇÃO	Fraca	Moderada	Moderada	Moderada	Fraca

Fonte: dados coletados pela autora.

Esses resultados demonstram que existe uma percepção negativa moderada dos colaboradores no que se refere a Infraestrutura e rotina da EVENT, quando relacionados com os fatores satisfação com salário, com a chefia e com a natureza do trabalho da EST.

De modo geral, os escores dos três fatores da EVENT apresentaram correlação negativa e significativa com o escore total da EST. Essa análise indica uma tendência a quanto maior o escore da vulnerabilidade ao estresse no trabalho menor a satisfação no trabalho. Essa relação inversa entre os dois construtos também foi verificada em outros estudos (Abouserie, 1996; Mackie *et al.*, 2001; Suehiro *et al.* 2008).

5.4.4 Soluções gerenciais propostas

O quarto objetivo desta pesquisa foi propor algumas soluções gerenciais, para tal foram utilizados os dados apresentados na pesquisa, desta forma, as ações estarão embasadas na preocupação com uma melhor qualidade de vida dos colaboradores, e melhorias dentro do ambiente organizacional.

A pesquisa revelou que a satisfação com as promoções tem forte influência com o clima e funcionamento organizacional, e que os demais fatores da EST exercem influência moderada com o clima e funcionamento organizacional. Deste modo, propõe-se o estabelecimento de uma administração estratégica, a qual possua um processo de treinamento pessoal, que inclua um maior desenvolvimento de espírito em equipe, incentivando, assim a colaboração entre os funcionários com o propósito de contribuir à melhoria do clima e desenvolvimento organizacional.

Observou-se também que o fator pressão no trabalho da EVENT, possui correlação moderada com a satisfação com os colegas de trabalho com o salário e com a natureza do trabalho. Mediante esses resultados, propõe-se como solução de melhoria o estabelecimento de um programa de aperfeiçoamento para os servidores, a fim de que, todos sintam-se valorizados e mais capacitados para desenvolverem suas funções. O objetivo desse programa é diminuir a insatisfação através do exercício de funções exequíveis, possibilitando assim, a diminuição da pressão para o cumprimento das metas por parte dos servidores.

Com relação ao fator infraestrutura e rotina da EVENT, foi possível perceber correlação moderada com os fatores satisfação com o salário, com a chefia e com a natureza do trabalho. Diante desta constatação, sugere-se que a organização procure observar mecanismos que possibilite um melhor fornecimento de equipamentos que fazem parte da rotina dos colaboradores, uma vez que foi constatado que os mesmos se queixam de utilizarem equipamentos precários. Também seria de bom tom, que a administração desenvolva um trabalho de endomarketing para que os colaboradores conheçam melhor a estrutura funcional da organização.

6. CONSIDERAÇÕES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

O presente trabalho acadêmico teve como objetivo geral analisar a vulnerabilidade ao estresse dentro da organização e sua relação com a satisfação no trabalho dos colaboradores da Creche Municipal Justina Freitas. Além disso, verificou a vulnerabilidade ao estresse no trabalho, identificou a satisfação dos funcionários no trabalho, correlacionou a vulnerabilidade ao estresse no trabalho com a satisfação no trabalho e propôs algumas soluções gerenciais.

Para realização desta pesquisa, fez-se um estudo bibliográfico e, em seguida, uma pesquisa de campo. Para análise dos dados foram considerados 21 respondentes, de um total de 25. Através das informações coletadas, identificou-se o perfil dos respondentes, a vulnerabilidade ao estresse no trabalho, bem como a satisfação dos funcionários no trabalho.

No que se refere à vulnerabilidade ao estresse no trabalho, os resultados demonstraram que a maioria das pessoas estão com um grau maior no fator 3 (infraestrutura e rotina). O fator 1 (clima e funcionamento organizacional) e o fator 2 (pressão no trabalho) também apresentaram vulnerabilidade ao estresse, porém com grau menor.

Com relação à satisfação dos funcionários, a dimensão satisfação com salário apresentou um resultado insatisfatório. Já as dimensões satisfação com a chefia e com os colegas, foram avaliadas de forma positiva pelos colaboradores. As demais dimensões satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções foram avaliadas de maneira indiferente. Desta forma, considera-se que, de maneira geral o resultado foi satisfatório, embora a dimensão satisfação com salário tenha demonstrado um resultado negativo. Apesar disso, seria interessante que a organização atentasse para estas dimensões, que apresentaram resultados indiferentes e insatisfatórios, com o propósito de torná-las satisfatórias.

No que se refere à correlação dos construtos vulnerabilidade ao estresse e satisfação, houve forte correlação entre os seguintes fatores: fator clima e funcionamento organizacional com o fator satisfação com as promoções. Além disso, houve correlação moderada com os fatores: fator clima e funcionamento organizacional com os fatores satisfação com os colegas de trabalho, com a chefia, com o salário e com a natureza do trabalho; fator pressão no trabalho com os fatores satisfação com colegas, com o salário e com a natureza do trabalho; fator infraestrutura e rotina com os fatores satisfação com a chefia, com o salário e com a natureza do trabalho. Nesse sentido, é possível afirmar que os objetivos do estudo foram atendidos, pois

ficou evidenciada a existência da relação entre as dimensões vulnerabilidade ao estresse no trabalho e satisfação no trabalho.

A pesquisa confirmou que apesar dos fatores avaliados serem pessoais, é possível quantificar os resultados. Além disso, ao passo que a medição dos dados é realizada e conseqüentemente, os resultados são declarados, uma análise é gerada, permitindo, assim, o desenvolvimento de soluções e/ou aprimoramento das ações para uma melhor atuação da organização.

Este estudo revelou o quanto é importante correlacionar a vulnerabilidade ao estresse no trabalho com a satisfação, tendo em vista que a vulnerabilidade ao estresse interfere na satisfação e vice-versa. Deste modo, pesquisas que aferem esses dois construtos estarão contribuindo tanto para dimensão acadêmica quanto para a dimensão corporativa.

A limitação dessa pesquisa deve-se ao fato da coleta primária, que utilizou apenas dados de uma creche. Deste modo, não foi possível estabelecer comparações diretas com outras creches. Sugere-se para a realização de trabalhos futuros que sejam feitos estudos com um número maior de respondentes e sejam feitos estudos comparativos.

REFERÊNCIAS

ABOUSERIE, R. (1996). Stress, copings strategies and job satisfaction in university academic staff. *Educational Psychology*, 16, 49-56. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/0144341960160104>>. Acesso em: 05 jan. 2015.

AMARAL, Cíntia Ferreira; OLIVEIRA, Annévia Palhares Vieira Diniz. Plano de cargos e salários para uma empresa de usinagem e caldeiraria. *Syn Thesis Revista Digital FAPAM*, Pará de Minas, v.1, n.1, 162-178, out. 2009. Disponível em: <www.fapam.edu.br/revista>. Acesso em: 22 jan.2015

AMBIEL, Rodolfo A. M; SANTOS, Acácia Aparecida Angeli dos; SOUSA, Andressa Cantone de. Trabalhadores com deficiência auditiva: relações entre vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, Londrina, v. 3, n. 1, p. 2-23, jun. 2012

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. *Fundamentos de metodologia científica*. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

BERALDO, K. E. A; CARVALHO, A. M. A. Ouvindo educadoras de creche sobre suas experiências no trabalho. *Temas em psicologia – 2006*, vol.14, no 1.35-49 ISSN 1413-389x

BERGAMINI, Cecília Whitaker. *Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional*. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BEZERRA, Aline de Souza. *Clima organizacional: fatores que influenciam na empresa xyz*. Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Piauí – UFPI. 2011

BUENO, Marcos. As teorias de motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow. *Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão - CESUC - Ano IV - nº 06 - 1º Semestre – 2002* disponível em: <<http://www.fineprint.com>>. Acesso em 14 NOV. 2014

CANOVA, Karla Rejane; PORTO, Juliana Barreiros. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. • *Ram, rev. Adm. Mackenzie*, v. 11, n. 5 • São Paulo, SP • set./out. 2010 • p. 4-31 • ISSN 1678-6971. Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.1590/S1678-69712010000500002>> Acesso em 02 nov. 2014.

DANCEY, Christine , REIDY, John. *Estatística sem matemática para Psicologia: usando SPSS para Windows*. Porto Alegre, Artmed, 2006.

FIGUEIREDO FILHO, Dalson Britto; SILVA JUNIOR, José Alexandre da. Desvendando os mistérios do coeficiente de correlação de Pearson (r). *Revista Política Hoje*, Vol. 18, n. 1, 2009.

FILGUEIRAS, Julio Cesar; HIPPERT, Maria Isabel Steinherz. A Polêmica em Torno do Conceito de Estresse. *Psicol. cienc.prof.* vol.19 no.3 Brasília 1999. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931999000300005> >. Acesso em 28 out. 2014

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*.4. ed. São Paulo: Atlas,2002

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, Elaine Dias; MICHEL, Murillo. A Motivação de pessoas nas organizações e suas aplicações para obtenção de resultados. *Revista científica eletrônica de administração* – ISSN: 1676-6822. Ano VII – Número 13 – Dezembro de 2007- periódico semestral Disponível em: <faef.revista.inf.br/.../kC7xKUQpezmWbO8_2013-4-30-10-35-34.pdf >. Acesso em: 24 nov. 2014

JORGE, Iranise Moro Pereira. *Doenças psicossomáticas relacionadas ao trabalho: estudo de caso*. Florianópolis, 2004. 101 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LIPP, M. N. *O stress está dentro de você*. 2ª ed. São Paulo: Contexto, 2000.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N.; NOVAIS, L. E. *Stress ao longo da vida*. São Paulo: Ícone, 2007.

LIPP, Marilda; ROCHA, João Carlos. *Pressão alta e stress: o que fazer agora? Um guia de vida para o hipertenso*. – Campinas, São Paulo: Papires,2007

NUNOMURA, Myrian; TEIXEIRA, Luis Antonio Cespedes; CARUSO Mara Regina Fernandes. Nível de estresse em adultos após 12 meses de prática regular de atividade física.

Revista Mackenzie de Educação Física e Esporte – 2004, 3(3):125-134 disponível em: <www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/...Fisica/.../art10_edfis3n3.pdf>. Acesso em: 26 dez. 2014

MARÇAL, Camila Zoldan; MELO, Fabiola de Perez; NARDI, Antonio. Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa empresa terceirizada. *Rev. Científica Eletrônica UNISEB*, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.20-35, jan./jun.2013. Disponível em: <uniseb.com.br/presencial/revista_cientifica/arquivos/2.pdf>. Acesso em 21 out. 2014

MALHOTRA, Naresh K. *Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada*. 4 ed. Porto Alegre, Bookman, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. *Metodologia do trabalho científico*. 7. ed. São Paulo: atlas, 2011.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 30 (112): 69-79, 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S030376572005000200007>>. Acesso em 22 dez. 2014

MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. *Estresse ocupacional*. Rio de Janeiro, Elsevier, 2012.

MARTINEZ, Maria Carmem; PARAGUAY, Bruzzi Bezerra. Satisfação e Saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2003, vol. 6, pp. 59-78 Disponível em: <pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v6/v6a05>. Acesso em 23 out. 2014

MATTOS, Jocirene de. *Caracterização do estresse organizacional em um call center: nível, fontes estressoras e estratégias de controle*. 2009. 96f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

MATTOS, Kelly; GOMES, Cármen Marilei. *Estresse: um estudo acerca do estresse no trabalho de industriários*. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Faculdades Integradas de Taquara, Taquara, 2011.

MELO, Márcia Borges de; BARBOSA, Maria Alves; SOUZA, Paula Regina de. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 19(4): [09 telas] jul.-ago.2011
Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692011000400026>>. Acesso em: 12 out. 2014

MINARI, Márcia Regina Teixeira; SOUZA José Carlos. Stress em servidores públicos do instituto nacional de seguro social. *Estudos de Psicologia I Campinas I* 28(4) I 521-528 I outubro - dezembro 2011.
Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2011000400012> Acesso em: 01/10/2014.

OMS - Organização Mundial da Saúde. *About WHO. Genebra: OMS*. Disponível em: http://www.who.int/topics/mental_health/es/ Acesso em: 31/12/ 2014

OSWALDO, Yeda Cirela. Vulnerabilidade ao estresse no trabalho, coping, depressão e qualidade de vida: evidências de validade. Tese de Doutorado, Programa de Pós Graduação Stricto Sensu em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.2009

OTTATI, Fernanda; FREITAS, Vanessa. Avaliação da qualidade de vida e vulnerabilidade ao estresse no contexto hospitalar. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 15-29, jun. 2013. Disponível em:
<<Http://dx.doi.org/10.5433/2236-6407.2013v4n1p15> >. Acesso em: 14 dez. 2014

PAFARO, Roberta Cova; MARTINO, Milva Maria Figueiredo De. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. *Ver Esc Enferm USP* 2004; 38(2):152-60. Disponível em:
<www.revistas.usp.br/reeusp/article/viewFile/41391/44970 > Acesso em: 10 nov.2014

PAIVA, Kely César Martins de; SARAIVA Luiz Alex Silva. Estresse ocupacional de docentes do ensino superior. *R.Adm.*, São Paulo, v.40, n.2, p.145-158, abr./maio/jun. 2005. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223417391004> >. Acesso em: 23 out. 2014

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. *Estudos de Psicologia*. Brasília,2004, 9(1), 45-52.

PEIXOTO, Cristiani do Nascimento. *Estratégias de enfrentamento de estressores ocupacionais em professores universitários*. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

ROBBINS, Stephen P; JUDGE, Timothy A; Sobral, Felipe. *Comportamento organizacional teoria e prática no contexto brasileiro*. 14.ed. São Paulo, Pearson, 2010.

ROBBINS, Stephen P. *Fundamentos do comportamento organizacional*. 8.ed. São Paulo. 2009.

ROSSI, Ana Maria. *Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse*. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 1994.

SANTOS, Susane Isabelle dos. *Análise do clima organizacional e sua relação com a satisfação no trabalho: um estudo de caso em uma empresa de contabilidade*. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2014.

SATT, Gabriela p. Magalhães; CRISTELLO, Eduardo Mathias. *Motivação versus produtividade: o impacto do fator motivação na produtividade das organizações*. *SARE* Anuário da produção científica dos cursos de pós graduação, vol.4 n.4, 2009.

SIQUEIRA, M.M.M. e Colaboradores. *Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SILVA, Carmem Rejane Gonçalves da. *Estresse ocupacional em trabalhadores da enfermagem em um hospital público de Porto Alegre/RS*. Projeto de Pesquisa apresentado ao Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde - Lato Sensu - do Grupo Hospitalar Conceição em parceria com o Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz. 2010

SILVA, Kelly Fernanda da; FERNANDES, Vera Lúcia N. de Almeida; DANDARO, Fernando. *Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes*. *Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”* (ISSN: 0486-6266) v. 04, nº 1, p. 23-45, Jan-Jun, 2013.
Disponível em: <<http://www.uniesp.edu.br/fnsa/revista/>>. Acesso em: 28 jan. 2015

SILVA, Juliana Fernandes da Costa. *Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências*. Monografia – Universidade Candido Mendes, Instituto a vez do Mestre 2010.

SUEHIRO, Adriana Cristina Boulhoça; SANTOS, Acácia Aparecida Angeli dos; HATAMOTO, Clarice Tsuguico; CARDOSO, Marcelo Moraes. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do programa de saúde da família. *Boletim de psicologia*, 2008, vol. LVIII, n. 129: 205-218

TAMAYO, Alvaro. Prioridades axiológicas, atividade física e estresse ocupacional. *RAC*, v. 5, n. 3, Set./Dez. 2001: 127-147.
Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552001000300007>>. Acesso em: 24 dez. 201

TAMAYO, Álvaro; PASCHOAL, Tatiane. A Relação da Motivação para o Trabalho com as Metas do Trabalhador. *RAC*, v. 7, n. 4, Out./Dez. 2003: 33-54. Disponível em: <[Http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552003000400003](http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552003000400003)>. Acesso em: 20 out. 2014.

TS Wang Ying; ALMEIDA Avelina Ferreira de; BORGES, Luiz Carlos Oliveira. *Análise dos efeitos da terapia comunitária existente no tribunal de contas da união na redução dos níveis de estresse dos participantes*. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no Programa de Pós-Graduação do Instituto Serzedello Corrêa – ISC/TCU, no Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas no Tribunal de Contas da União, ministrado pelo Instituto Fundação de Administração – FIA. 2007.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. *Rev. FAE*, Curitiba, v.5, n.1, p.61-70, jan./abr. 2002.
Disponível em: <www.fae.edu/.../pdf/revista...fae/fae_v5_n1/as_tipologias_variacoes_.pdf>. Acesso em: 17 out. 2014

VIEIRA, Valter Afonso; APPIO Jucélia; SLONGO Luiz Antonio. Uma análise dos antecedentes da satisfação no trabalho em uma empresa madeireira. *Revista de Gestão USP*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 1-18, julho/setembro 2007.
Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.5700/issn.2177-8736.rege.2007.36602> > Acesso em: 25 out. 2014

XAVIER, Renata de Souza. O estresse e a qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso da Televisão Santa Cruz – Itabuna, Bahia. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração de Empresas da Universidade Estadual de Santa Cruz, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas (2008).

WANG, J.L. &PATTEN, S.B. (2001). Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 yearsold. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 283-289. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.6.4.283>> Acesso em: 02 jan. 2014

WEISE, Anke. *A importância de combater o stress nas organizações modernas*. 1999. Trabalho de conclusão de estágio. Administração de Empresas. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 1999.

APÊNDICE

Apêndice A- Termo de consentimento livre e esclarecido

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



Este trabalho será desenvolvido seguindo as normas éticas dos órgãos oficiais que regulamentam tais atividades. Portanto, será preservado **total sigilo** quanto a sua identificação e os dados serão utilizados tão somente para fins científicos. Sua participação é de fundamental importância, contudo, ela é absolutamente voluntária.

Solicito sua permissão para apresentar os resultados deste estudo em eventos científicos e publicar em revista científica. O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Obrigado!

Eu, _____ declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para a Creche Municipal Justina de Freitas participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Caruaru-PE, __ de _____ de 2014

Apêndice B –Divulgação da pesquisa de Vulnerabilidade ao Estresse e Satisfação no Trabalho

PESQUISA DE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Prezados colaboradores da Creche Municipal Justina de Freitas,

Sendo aluna do curso de graduação em Administração da UFPE, estou realizando um Trabalho de Conclusão de Curso, sob o Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e Satisfação no Trabalho, para tanto solicito vossa colaboração, no sentido de participar da referida pesquisa. A pesquisa de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho é um processo adequado e importante para avaliar diversos fatores que interferem na satisfação/insatisfação do trabalhador em relação à organização.

O estudo da Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho tem como objetivo retratar os aspectos críticos que configuram o perfil motivacional dos participantes da empresa, através do apuramento dos seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

Com base nisto estaremos realizando nesta organização uma pesquisa Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e satisfação no trabalho com o fim primordialmente acadêmico, por tratar-se de um trabalho de conclusão de curso. Não obstante o objetivo primeiro desta pesquisa, ela também poderá servir para a organização como norteadora de ações visando o aprimoramento de sua política de pessoal.

Sua participação é imprescindível para o bom andamento da pesquisa. É importante frisar que todas as informações são CONFIDENCIAIS, sendo assegurado o sigilo, e as respostas serão tratadas de forma anônima, não havendo nenhuma identificação dos respondentes.

No dia ___/___/___ ao dia ___/___/___ estarei na Creche Municipal Justina Freitas a fim de distribuir e coletar os questionários a serem respondidos por todos os funcionários.

Desde já agradeço a compreensão e ajuda de todos.

Apêndice C- Termo de consentimento livre e esclarecido

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



Este trabalho será desenvolvido seguindo as normas éticas dos órgãos oficiais que regulamentam tais atividades. Portanto, será preservado **total sigilo** quanto a sua identificação e os dados serão utilizados tão somente para fins científicos. Sua participação é de fundamental importância, contudo, ela é absolutamente voluntária.

Ao assinar este documento você está declarando que foi devidamente esclarecido e que deu seu consentimento para participar da pesquisa bem como, para publicação dos resultados.

Obrigado!

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- 5-
- 6-
- 7-
- 8-

- 9-
- 10-
- 11-
- 12-
- 13-
- 14-
- 15-
- 16-
- 17-
- 18-
- 19-
- 20-
- 21-
- 22-
- 23-
- 24-
- 25-

Apêndice D- Questionário

__ DATA: _____

IDADE: _____ SEXO: M () F () OCUPAÇÃO: _____

ESCOLARIDADE: Ens. Fundamental incompleto Ens. Fundamental completo Ens. Médio incompleto
 Ens. Médio completo Ens. Superior incompleto Ens. Superior completo
 Especialização Mestrado Doutorado

Encontram-se abaixo relacionadas 40 situações de trabalho. Assinale dentre as alternativas propostas, quanto cada uma delas o incomoda. No caso de uma determinada situação não se aplicar ao seu ambiente de trabalho, assinale a alternativa nunca como a opção de resposta. Não existem repostas certas ou erradas.

0 - NUNCA	1 – ÀS VEZES	2 - FREQUENTEMENTE
-----------	--------------	--------------------

1.	Acúmulo de funções	0	1	2
2.	Acumulo de trabalho	0	1	2
3.	Ambiente físico inadequado	0	1	2
4.	Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	0	1	2
5.	Chefes despreparados	0	1	2
6.	Dificuldades pessoais com o chefe	0	1	2
7.	Dobrar jornadas	0	1	2
8.	Doença ou acidente pessoal	0	1	2
9.	Equipamento precário	0	1	2
10.	Problema com iluminação do ambiente	0	1	2
11.	Expectativa excessiva da chefia	0	1	2
12.	Faço trabalhos que não pertencem à minha função	0	1	2
13.	Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	0	1	2
14.	Falta de perspectiva profissional	0	1	2
15.	Falta de plano de cargos e salários	0	1	2
16.	Falta de solidariedade	0	1	2
17.	Fazer o trabalho do outro	0	1	2
18.	Função pouco conhecida	0	1	2
19.	Impossibilidade de dialogar com a chefia	0	1	2
20.	Licença de saúde recorrente dos colegas	0	1	2
21.	Mudanças nas horas de trabalho	0	1	2
22.	Mudança no status financeiro	0	1	2
23.	Mudanças de chefias	0	1	2
24.	Muita responsabilidade no trabalho diário	0	1	2
25.	Não saber como sou avaliado	0	1	2
26.	Não saber quem manda realmente no meu trabalho	0	1	2
27.	Não ser valorizado	0	1	2

28.	Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles	0	1	2
29.	Novas obrigações	0	1	2
30.	O meu erro afeta o trabalho dos outros	0	1	2
31.	Perspectivas de ascensão vinculadas à ideia de transferência	0	1	2
32.	Pouca cooperação da equipe para trabalho que deveriam ser feitos em conjunto	0	1	2
33.	Prazos para realização de trabalho	0	1	2
34.	Ritmo acelerado de trabalho	0	1	2
35.	Responsabilidade excessiva	0	1	2
36.	Salário inadequado para a função	0	1	2
37.	Salários atrasados	0	1	2
38.	Ter mais obrigações que os demais colegas	0	1	2
39.	Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez	0	1	2
40.	Tom autoritário de meus supervisores	0	1	2

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 em 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 amizade que meus colegas demonstram por mim.
- 07 () Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
- 08 () Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
- 09 () Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho
- 10 () Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
- 11 () Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.

- 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 quantidade 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 mim e meu chefe.
- 20 () Com o tempo que tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.
- 21 () Com meu salário comparado aos 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 em meus colegas de trabalho.
- 25 () Com a capacidade profissional do meu chefe.

0083501