

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO UNIVESITÁRIO NORTE DO ESPÍRITO SANTO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

GIGLIARA SEGANTINI DE MENEZES ZANCANELLA

**SELEÇÃO DE ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE
OCUPACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL DE ENSINO**

SÃO MATEUS, ES

2020

GIGLIARA SEGANTINI DE MENEZES ZANCANELLA

**SELEÇÃO DE ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE
OCUPACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL DE ENSINO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública, sob orientação do Prof. Dr. Wellington Gonçalves.

SÃO MATEUS, ES

2020

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

Z27s ZANCANELLA, GIGLIARA SEGANTINI DE, 1990-
SELEÇÃO DE ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAÇÃO
DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA FEDERAL DE ENSINO / GIGLIARA SEGANTINI
DE ZANCANELLA. - 2020.
153 f. : il.

Orientador: WELLINGTON GONÇALVES.
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) -
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências
Jurídicas e Econômicas.

1. Gestão Pública. 2. Estresse Ocupacional. 3. Fatores
psicossociais. 4. Métodos multicritérios. 5. Qualidade de vida
no trabalho. 6. Analytic Hierarchy Process. I. GONÇALVES,
WELLINGTON. II. Universidade Federal do Espírito Santo.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

Dedico esse trabalho a Deus, que me sustentou até aqui e tudo isso permitiu.

“Porque dele, e por ele, e para ele, são todas as coisas; glória, pois, a ele eternamente. Amém” (Romanos 11:36)

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, por ser minha fortaleza em todos os momentos da minha vida.

À minha família pelo incentivo e apoio durante toda a minha trajetória;

Ao meu esposo pelo amor, compreensão, apoio, amizade e por fazer parte da minha vida;

Ao professor Wellington Gonçalves por seus ensinamentos transmitidos com competência ao longo de todo mestrado. Como também aos componentes da banca por ter ajudado com considerações e análises para a conclusão dessa dissertação.

Ao Instituto Federal do Espírito Santo (IFES) que permitiu a divulgação e utilização dos dados para realização desta dissertação.

Às minhas amigas, Verana e Agna, que proporcionaram apoio e incentivo nos momentos mais difíceis dessa jornada.

Aos servidores do IFES, aos amigos de turma do mestrado, em especial ao meu amigo Diego por ter me ajudado a estudar para ingressar no mestrado;

E a todos os meus professores, que de alguma forma me ajudaram durante o meu desenvolvimento acadêmico e profissional.

“Não andeis ansiosos de coisa alguma: em tudo, porém, sejam conhecidas, diante de Deus, as vossas petições, pela oração e pela súplica, com ações de graças. E a paz de Deus, que excede todo o entendimento, guardará o vosso coração e a vossa mente em Cristo Jesus” (Fp 4: 6, 7).

GIGLIARA SEGANTINI DE MENEZES ZANCANELLA

**SELEÇÃO DE ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE
OCUPACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL DE
ENSINO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovada em 07 de julho de 2020.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Wellington Gonçalves
Orientador- PPGGP/UFES

Prof. Dr. Rodrigo Randow de Freitas
Membro Interno- PPGGP/UFES

Prof. Dr. Fernando Nascimento Zatta
Membro Externo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
WELLINGTON GONCALVES - SIAPE 3578338
Departamento de Engenharia e Tecnologia - DET/CEUNES
Em 07/07/2020 às 12:02

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/37117?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por RODRIGO RANDOW DE FREITAS - SIAPE 2943425 Departamento de Engenharia e Tecnologia - DET/CEUNES Em 07/07/2020 às 12:07

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/37118?tipoArquivo=O>

RESUMO

A título de introdução, o ambiente de trabalho é constituído por fatores estressores, os quais podem ser relacionados e classificados principalmente quanto ao número e a natureza dos agentes de riscos, que não apenas influenciam a incidência de doenças, como também o psicológico do trabalhador. **O contexto** desses estressores depende da intensidade e da constância em que agem sob os trabalhadores, pois geram como consequências o surgimento do estresse ocupacional e agravamento de doenças pré-existentes. O **problema** do estresse ocupacional tem impacto tanto na saúde física e psíquica do indivíduo como também, prejuízos nas instituições devido à baixa produtividade, desmotivação, agressividade, absenteísmo e rotatividade de pessoal. Portanto, revela-se com **justificativa** o diagnóstico preventivo dos fatores estressores para que os gestores consigam buscar estratégias administrativas voltadas para saúde e bem-estar dos seus funcionários. Assim, o **objetivo principal** dessa dissertação é propor alternativas que minimizem o estresse ocupacional provocado por atributos de elevado impacto para os servidores em uma Instituição Federal Pública de Ensino. **Em termos teóricos** o desenvolvimento desta dissertação relaciona fatores e subfatores estressores estudados principalmente por Cary L. Cooper (1983). Quanto aos **métodos e procedimentos** utilizou-se o Instituto Federal do Espírito Santo como unidade de pesquisa, especificadamente o campus São Mateus, tendo como perspectiva os servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE) e os docentes. Com apoio do método do *Analytic Hierarchy Process* identificou-se quais foram os fatores estressores de maior relevância para os TAE's e para os docentes, assim como, qual estratégia de enfrentamento que melhor se adequa a realidade de cada carreira. A abordagem mostrou como **resultado** que os conflitos de relacionamento interpessoal são os principais fatores causadores de estresse na instituição, sendo que as principais alternativas de enfrentamento do estresse ocupacional foram a reavaliação positiva, apoio social e estudo. Por fim, foi feito um **produto técnico de natureza aplicada** com estratégias para minimizar o estresse na organização estudada, no intuito de viabilizar a criação de um ambiente que faça diminuir o sofrimento dos servidores e que dessa forma, tanto o indivíduo, a instituição e a sociedade possam serem beneficiados.

Palavras-chave: Fatores psicossociais. Métodos multicritérios. Qualidade de vida no trabalho. Gestão Pública.

ABSTRACT

As an introduction, the work environment consists of stressors, which can be related and classified mainly in terms of the number and nature of risk agents, which not only influence the incidence of diseases, but also the worker's psychological. The context of these stressors depends on the intensity and constancy in which they act under workers, as they generate the emergence of occupational stress and aggravation of pre-existing diseases as consequences. The problem of occupational stress has an impact both on the individual's physical and psychological health as well as damage to institutions due to low productivity, demotivation, aggressiveness, absenteeism and staff turnover. Therefore, the preventive diagnosis of stressors is justified so that managers can seek administrative strategies focused on the health and well-being of their employees. Thus, the main objective of this dissertation is to propose alternatives that minimize the occupational stress caused by attributes of high impact for the servers in a Federal Public Education Institution. In theoretical terms, the development of this dissertation relates stressing factors and subfactors studied mainly by Cary L. Cooper (1983). Regarding methods and procedures, the Federal Institute of Espírito Santo was used as a research unit, specifically the São Mateus campus, with the perspective of Technical-Administrative Servants in Education (TAE) and teachers. With the support of the Analytic Hierarchy Process method, it was identified which were the most relevant stressors for TAE's and for teachers, as well as which coping strategy that best suits the reality of each career. The approach showed as a result that interpersonal relationship conflicts are the main stressors in the institution, and the main alternatives for coping with occupational stress were positive reassessment, social support and study. Finally, a technical product of an applied nature was made with strategies to minimize the stress in the studied organization, in order to enable the creation of an environment that reduces the suffering of the servants and that in this way, both the individual, the institution and the society can benefit.

Keywords: Psychosocial factors. Multicriteria methods. Quality of life at work. Public Management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo conceitual do estresse ocupacional	24
Figura 2 - Modelo de estressores psicossociais no ambiente de trabalho ..	29
Figura 3 - Estrutura hierárquica do AHP	45
Figura 4 - Etapas da abordagem metodológica	48
Figura 5 - Estressores selecionados para o ambiente do serviço público	53
Figura 6 - Estrutura hierárquica da abordagem proposta	61
Figura 7 - Fatores estressores e alternativas ao estresse sob a ótica dos TAE's ...	63
Figura 8 -Fatores estressores e alternativas ao estresse sob a ótica dos Docentes	67

LISTA DE SIGLAS

OIT	Organização Internacional do Trabalho
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
AHP	<i>Analytic Hierarchy Process</i>
MCDA	<i>Multi Criteria Decision Analysis</i>
OMS	Organização Mundial da Saúde
TAE	Técnicos em Assuntos Educacionais

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS	12
1.1	TEMPORALIDADES	12
1.2	INTRODUÇÃO	15
1.3	CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	17
1.4	OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS	20
1.5	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA	21
2	REFERENCIAL TEÓRICO	24
2.1	ESTESSE OCUPACIONAL.....	24
2.2	FATORES PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO	26
2.3	ESTRESSORES OCUPACIONAIS NO SERVIÇO PÚBLICO	31
2.4	ALTERNATIVAS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE OCUPACIONAL	37
2.5	MÉTODOS MULTICRITÉRIO PARA AUXÍLIO À TOMADA DE DECISÃO.....	40
3	ABORDAGEM METODOLÓGICA E DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA	47
3.1	ABORDAGEM METODOLÓGICA	47
3.2	CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA	49
3.3	ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	51
3.4	COLETA E PROCESSAMENTO DE DADOS	55
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	57
4.1	ESTRESSE OCUPACIONAL NA PERSPECTIVA DOS TAE's.....	61
4.2	ESTRESSE OCUPACIONAL NA PERSPECTIVA DOS DOCENTES.....	66
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
	REFERÊNCIAS	74
	APÊNDICE A - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA	90
	APÊNDICE B - FORMULÁRIO	91
	APÊNDICE C - CÓDIGOS DAS QUESTÕES	101
	APÊNDICE D - ALFA DE CONBACH (TAE'S)	105
	APÊNDICE E - ALFA DE CONBACH PARA (DOCENTES)	109
	APÊNDICE F - AMOSTRAGEM SEM OUTLIERSE MISSING VALUES (TAE'S)	112
	APÊNDICE G - AMOSTRAGEM SEM OUTLIERS E MISSING VALUES (DOCENTES)	113
	APÊNDICE H - TELAS DO EXPERT CHOICE (TAE'S)	114
	APÊNDICE I - TELAS DO EXPERT CHOICE (DOCENTES)	118
	APÊNDICE J - PRODUTO TÉCNICO COM DOCUMENTO DE ENTREGA E RECEBIMENTO	120

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1 TEMPORALIDADES

O termo stress teve sua origem com Hans Selye, que durante suas pesquisas como estudante de medicina buscou identificar as reações dos organismos a estados de tensão que provocavam mudanças morfológicas em diferentes órgãos e principalmente no sistema endócrino. Com o tempo essa síndrome de adaptação, conhecida no português como estresse, passou a ser usado por profissionais de diversas áreas do saber, como a psiquiatria que usavam para denotar um estado de tensão e aflição mental, sociologia e principalmente na ciência que estuda a saúde do trabalhador (RIBEIRO, 2018).

Com essa popularização do termo estresse, seu sentido passou a abranger tanto os agentes que desenvolvem a síndrome de adaptação nos organismos, denominados estressores, como também o estresse, que é o resultado da exposição a esses fatores. Sendo assim, existe uma causa e um resultado que aparece em três fases: o alarme; a resistência; e a exaustão (LIPP; LIPP, 2019).

O estresse pode ser prejudicial ou benéfico, irá depender de cada organismo. Sabe-se que o excesso de estresse leva a estados de fraqueza física e mental, o que pode ocasionar a falta de adaptação e equilíbrio interno aos estressores e conseqüentemente a vulnerabilidade do indivíduo a esse quadro de sobrecarga de estresse (LIPP, 2000). Em situações em que o organismo alcança o equilíbrio após um estímulo estressor, pode-se dizer que esses fatores negativos são convertidos em oportunidades de encontrar imunidades para situações em que apresentar novamente esses fatores estressores em excesso (LIPP; LIPP, 2019).

Vale lembrar que o estresse fisiológico é fundamental para a evolução da natureza dos organismos vivos, sendo que a presença desse estímulo impõe um ritmo biológico que sempre buscará o equilíbrio e a adaptação as situações e ambientes, porém quando esse estímulo passa a ser maior que a capacidade do organismo em adaptar-se, o estresse torna-se nocivo e perigoso (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

A importância desse tema no meio acadêmico pode ser vista pela abundância de títulos relacionados ao assunto, em 2010, o livro, da coleção clínica psicanalítica, Estresse, das autoras Maria Auxiliadora de Almeida Cunha Arantes e Maria José Femenias Vieira, fez um levantamento bibliométrico sobre o assunto e detectou que existiam mais de 100.000 artigos e mais de 200 livros sobre o tema em uma busca simples na internet. Além disso, em uma busca mais aprofundada na base de dados Medline, com a utilização do cruzamento das palavras estresse e psicologia, as autoras encontraram mais de 4 mil títulos de revistas em mais de 70 países, referentes ao período de 1990 a 2000. Os trabalhos levantados tinham uma abordagem mais investigativa no levantamento e na quantificação dos dados do que a explicação para os tratamentos ou para prevenções (ARANTES; VIEIRA, 2010).

Dos 4 mil artigos, as autoras analisaram 60 resumos e os estudos eram voltados para estresse em crianças, adolescentes, cuidadores de idosos, cuidadores de doentes, estudantes, imigrantes, fatores estressores. Já na base de dados da Universidade de São Paulo, os estudos estavam relacionados ao estresse e medicina, estresse e psicologia, a estresse e esporte, estresse e trabalho, estresse e acidentes, estresse e saúde mental, entre muitos outros (ARANTES; VIEIRA, 2010).

A identificação dos fatores estressores e a reação individual a esses agentes são vertentes importantes para os estudos sobre estresse no trabalho, sendo que para esse campo o termo desenvolvimento foi o estresse ocupacional ou estresse profissional. Essa manifestação de desgaste mental dos indivíduos por uma força externa também pode ser analisada nos ambientes de trabalho (SILVA, 2017).

Entre as categorias profissionais, os servidores públicos também estão sujeitos aos vários tipos de doenças, incluindo aquelas relacionadas ao trabalho, mesmo tendo certa estabilidade, que diminui o risco de demissão, existem outros aspectos determinantes que desenvolvem o desequilíbrio em seu trabalho, como por exemplo a degradação das condições de trabalho, as responsabilidades pelas deficiências nos serviços, as constantes mudanças legislativas e políticas, juntamente com suas ações

de gestão descontínuas, os acúmulos de funções entre outros itens que comprometem a saúde do trabalhador (MANOEL, 2018).

Para Silva *et al.* (2017), a preocupação com o bem-estar e a saúde dos servidores deve ser priorizada. Contudo, a lógica presente nas instituições em geral é a inversão das propostas, sendo que as ações desenvolvidas são sempre voltadas para as ações curativa e assistencialista, ou seja, o trabalhador precisa adoecer para que haja alguma intervenção de ajuda por parte do Estado. Ainda para os autores, as ações preventivas, quando existem não estão voltadas para a relação do funcionário com sua saúde e seu ambiente de trabalho. Por isso, a importância de não negligenciar a identificação dos fatores que estão provocando o adoecimento desses indivíduos para que sejam feitas ações de prevenção e promoção a saúde (SILVA *et al.*, 2017).

Para desenvolver melhorias no ambiente de trabalho por meio de promoção a saúde e segurança, satisfação do servidor ou pela capacitação das habilidades para a execução das tarefas, a Administração Pública deve buscar sempre o bem-estar dos envolvidos no ambiente institucional, por meio do desenvolvimento de planejamentos, diagnóstico, execução de projetos com focos em melhorias das funções operacionais do trabalho, de tecnologia e de mudanças na estrutura física do ambiente de trabalho (LOPES; SILVA, 2018).

1.2 INTRODUÇÃO

Qualquer intenção de investigação dos fatores estressores organizacionais ajudaria a instituição a diagnosticar os problemas de saúde, dado que as formas de prevenção exigem diversas abordagens de atuação com o trabalhador, e a implementação dessas propostas de prevenção e promoção à saúde tende a impactar diretamente a produtividade no funcionário e indiretamente com a qualidade de vida no trabalho (NEFFA, 2015). Por essa razão, a identificação desses fatores, que provocam estresse, está despertando interesse das diversas organizações, sejam privadas ou públicas (ALVES; LIMA, 2018).

Com a crescente conscientização sobre esse problema, grandes órgãos e instituições internacionais, como Organização Internacional do Trabalho (OIT), Organização Mundial da Saúde (OMS), a Organização para a Economia Cooperação e Desenvolvimento (OCDE), o Banco Mundial e os o Fórum Econômico Mundial (WEF), tem atuado positivamente com ações preventivas na gestão dos riscos psicossociais e promoção de saúde psicológica do trabalhador (VASCONCELOS *et al.*, 2019).

O desenvolvimento e implementação dessas medidas protetivas, coletivas ou individuais, geralmente são voltadas para o desenvolvimento de políticas, de legislações, de estratégias e ferramentas para o diagnóstico e gerenciamento do estresse ocupacional (SANTOS, 2019). Como exemplo, pode-se citar o trabalho de saúde ocupacional, feitos pela OMS, sendo baseados no documento Plano de Ação Global em Saúde dos Trabalhadores 2015 a 2025 (VALLEJO, 2019).

Ainda para Vallejo (2019), esse Plano traz como premissas a proteção e a promoção da saúde no ambiente de trabalho, e afirma que a melhoria depende exclusivamente do gerenciamento dos fatores que ocasionam riscos físicos, químicos, biológicos e os psicossociais. Essa necessidade de priorizar a saúde do trabalhador facilita a criação, supervisão e atualização das legislações e políticas que visem ambientes de trabalho saudáveis e com qualidade de vida (OIT, 2018).

Já para Bentes *et al.* (2019), a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) produziu vários relatórios sobre riscos psicossociais e estresse relacionado ao trabalho, sendo eles: Como lidar com questões psicossociais e reduzir o estresse relacionado ao trabalho (2002); Prevenção de riscos psicossociais e estresse no trabalho na prática (2002); Previsão de especialistas sobre riscos psicossociais emergentes relacionados à Segurança e Saúde no Trabalho (2007); Promoção da saúde mental no local de trabalho - Um relatório de boas práticas (2011), Violência e assédio no local de trabalho: um retrato europeu (2011); Novos riscos e tendências na segurança e saúde das mulheres no trabalho (2013); Bem-estar no trabalho: criando um ambiente de trabalho positivo (2013); e Como Identificar o custo do estresse relacionado ao trabalho e riscos psicossociais (2014) (OIT, 2016).

A OIT (2016), para avaliar tendências e prever cenários futuros em relação ao impacto dos riscos psicossociais e do estresse relacionado ao trabalho, realizou uma pesquisa com um total de 324 profissionais experientes no assunto, de 54 países diferentes. Os métodos tiveram como base, tanto a pesquisa de opinião com esses especialistas, quanto com pesquisas na literatura e nas revisões legislativas.

Os resultados da pesquisa indicaram que o estresse relacionado ao trabalho é um problema global, pois mais de noventa por cento de todos os especialistas participantes concordaram. Além disso, quase 70% deles relataram que o estresse relacionado ao trabalho era uma fonte de maior preocupação em setores específicos, particularmente em saúde, educação, serviços, finanças, varejo, transporte e construção e setor público em geral (OIT, 2016).

No Brasil existem pesquisas relacionadas ao tema, do qual os autores Rodrigues e Faiad (2019), investigaram, por meio de uma análise bibliométrica, os riscos psicossociais no trabalho no período de 2008 a 2017. Foram detectados 37 artigos, porém essas pesquisas tinham como foco apenas algumas profissões da área de saúde. Existem algumas limitações na área estudada, sendo elas: abranger mais categorias de profissionais; maior estudo sobre os instrumentos de pesquisa na área; e maior envolvimento multidisciplinar dos pesquisadores, visto que o estresse ocupacional abrange diversas dimensões da ciência (RODRIGUES; FAIAD, 2019).

No que diz respeito às pesquisas no setor público, Baccin e Shiroma (2017), compreendem que existem carências nesse tema em específico no Brasil. Neste contexto, os autores conferem importância em investigar o estresse ocupacional na administração em instituições públicas brasileiras. Corroborando com essa realidade, Vieira *et al.* (2019), destacam que, assim como o setor privado, as organizações estatais passaram por mudanças organizacionais que impactaram as estruturas da gestão administrativa e de pessoal. Com essa nova dinâmica, se estabelece a exigência de novas habilidades para os servidores em geral (VIEIRA *et al.*, 2019).

Portanto, faz-se necessário o desenvolvimento de iniciativas políticas para melhorar a prevenção e o gerenciamento de perigos e riscos psicossociais e o estresse relacionado ao trabalho, além de priorizar ainda mais essas questões (SIMONELLI, 2020).

1.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

Para Oliveira *et al.* (2019), as transformações nas organizações, devido a globalização, moldaram um novo perfil de trabalhador, sendo exigida cada vez mais sua capacidade de autonomia dentro da linha de produção, proatividade, intensa absorção de tecnologias, conhecimentos e informações. Além disso, a presença constante dos meios de comunicações instantâneos deixa mais tênue a linha entre trabalho e vida pessoal.

Esse acúmulo de tarefas e fatores vivenciados pelos trabalhadores, seja no setor privado ou público, pode provocar impactos diretos sobre a sua saúde física e psicológica (CARLOTTO *et al.*, 2019). Por exemplo, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) relatou que o estresse, a jornada de trabalho excessiva, e as doenças do trabalho contribuem para a morte de quase 2,8 milhões de trabalhadores a cada ano (OIT, 2019). Além disso, o relatório da OIT, *Workplace Stress: A Collective Challenge* de 2016, descreveu que os avanços tecnológicos e as mudanças constantes no ambiente organizacional criam novos riscos à saúde do trabalhador, sendo eles: condições ergonômicas deficientes, exposição à radiação eletromagnética e os riscos psicossociais.

Os riscos psicossociais podem ser denominados como fatores estressores que surgem da interação entre o trabalhador e o seu ambiente, entre a motivação e a qualidade nas condições organizacionais e, além disso, a forma como os indivíduos reagem a esses fatores no ambiente laboral dependem também da personalidade individual, suas necessidades, cultura e valores, história de vida e percepção de mundo (RODRIGUES; FAIAD, 2019).

Portanto, a forma como o trabalhador lida com esses fatores pode repercutir na motivação e na sua capacidade de criatividade para solução de problemas (SILVA; TIBALDI, 2018). Para Menezes *et al.* (2019), o grande desafio das organizações, sejam públicas ou privadas, é identificar qual o impacto que esses riscos psicossociais provocam na vida do trabalhador, visto que esses fatores podem levar ao desenvolvimento de doenças psicológicas, sendo o estresse a mais emergente entre os trabalhadores. Logo, Soares *et al.* (2018), relatam que o objetivo no cenário laboral, com relação à saúde, é garantir os sentimentos positivos de autonomia, confiança, motivação, produtividade e a satisfação dos trabalhadores.

A literatura do campo apresenta esforços com estudos sobre os fatores psicossociais e estresses ocupacionais. Diversos estudos apresentam a crescente importância do tema, dos quais citam-se diversos autores: Martinez e Paraguay (2003); Camelo e Angerami (2008); Manetti *et al.* (2008); Souza *et al.* (2010); Veloso (2015); Fernandes; Pereira (2016); Fonseca (2017); Carlotto *et al.* (2018); Baptista *et al.* (2019); Vasconcelos *et al.* (2019); Simonelli (2020); Kachi, *et al.* (2020); Rasool *et al.* (2020); e Bretzke *et al.* (2020).

A necessidade de identificação das causas do estresse ocupacional parte do princípio de que esse problema não é exclusivo dos trabalhadores e organizações, mas da sociedade (OLIVEIRA *et al.*, 2019). Corroborando essa ideia, Prado (2016) define que a relação causa e efeito do estresse não é uma metodologia simplificada, considerando que envolve a interação de múltiplas áreas de conhecimento e indivíduos.

Entretanto, estudos voltados para a identificação do estresse ocupacional encontram dificuldades na mensuração dos fatores estressores, visto que a existência de diferentes graus de importância, em cada tipo de ambiente de trabalho, e os impactos são diferentes em cada indivíduo (PAVEZ *et al.*, 2017; WEISSBRODT; GIAUQUE, 2017).

Com isso as táticas e métodos utilizados para gerenciar o estresse ocupacional partem do processo de decisão da administração, em virtude de programas que visam à promoção da saúde dos trabalhadores surgem inicialmente de escolhas limitadas por orçamento, retorno para lucratividade e disponibilidade de mão de obra especializada. Logo, auxiliar a gestão nas escolhas de alternativas para minimizar as consequências do estresse deve ter como respaldo métodos não-subjetivos de tomadas de decisão (ROCHA *et al.*, 2018).

Nesse contexto, uma das ferramentas que garantem o suporte para pesquisas com escolhas de objetivos é a *Multi-Criteria Decision Analysis* (MCDA) (MARDANI *et al.*, 2015). O MCDA é uma subdisciplina da pesquisa operacional que se caracteriza por permitir a abordagem de problemas complexos, avaliando diversos fatores conflitantes no processo de tomada de decisões (PEIXOTO *et al.*, 2019). Ainda para esses autores, houve avanços importantes nesse campo desde o início dessa disciplina, na década de 1960, um deles é a utilização de softwares especializados para tomada de decisões.

O MCDA se compõe de diversos métodos, sendo que o *Analytic Hierarchy Process* (AHP) é o mais utilizado por apresentar uma interface simples e com fácil interpretação dos resultados (FERNANDES *et al.*, 2018). O AHP foi desenvolvido por Saaty (1977), e tem como solução a unificação de alternativas para os fatores que são definidos por meio de preferências e proporcionalidades, sendo que esse tratamento é uma forma de quantificar as informações e tratá-las cientificamente (ZATTA *et al.*, 2019).

Diante do contexto apresentado, emerge a seguinte questão de pesquisa: Quais são os fatores e subfatores psicossociais de maior impacto para os servidores públicos federais de uma instituição de ensino e quais são as alternativas de enfrentamento que podem minimizá-los?

Assim, a abordagem proposta nessa dissertação, além de buscar melhorias dos impactos negativos causadores do estresse, também busca apoiar a melhoria da

qualidade de vida no trabalho, não apenas sob o ponto de vista individual do trabalhador, mas também da gestão administrativa da organização pública.

1.4 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

O objetivo geral deste estudo é identificar alternativas que minimizem o estresse ocupacional provocado por atributos de elevado impacto para os servidores em uma Instituição Federal Pública de Ensino.

Para atender ao objetivo geral e responder o problema de pesquisa foram elaborados os seguintes objetivos específicos:

- Identificar na literatura os fatores e subfatores que promovem estresse ocupacional nas organizações públicas, especificamente as de ensino;
- Identificar e selecionar na literatura alternativas que contribuam para minimizar o estresse ocupacional;
- Definir as dimensões e variáveis que promovem estresse ocupacional em Instituições Públicas de Ensino;
- Elaborar o instrumento de coleta de dados;
- Coletar por meio de um *survey* os pesos ponderados dos fatores, subfatores e alternativas que promovem situações de estresse ocupacional, segundo os respondentes;
- Utilizar o método multicritério *Analytic Hierarchy Process* (AHP) para analisar e priorizar os fatores de propensão ao estresse ocupacional;
- Elaborar um produto técnico que contribua para a minimização do estresse ocupacional.

1.5 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

O ambiente de trabalho seguro e saudável para os funcionários não se restringe apenas à proteção dos riscos físico, químicos e biológicos, mas complementa-se com a preservação dos riscos psicossociais que estão relacionados com o bem-estar mental e físico no trabalho (SILVA *et al.*, 2019).

Para Camelo e Angerami (2008), as tensões desempenhadas pelo excesso de carga de trabalho, as exigências de ajuste às novas tecnologias, a precariedade das relações pessoais e a dinâmica dos valores organizacionais podem provocar sofrimento psicológico no trabalhador. Como consequência desse desequilíbrio na relação trabalhador-organização. O indivíduo pode reagir a esses fatores psicossociais de forma positiva e encarar o processo de mudança e adaptação, ou de forma negativa em que não terá resistência para suportar as demandas exigidas e entrará em um estado de estresse (VASCONCELOS *et al.*, 2019).

A definição do estresse ocupacional vai muito além de processo em que as condições de trabalho, os relacionamentos e as rotinas das tarefas podem desencadear um estado de sofrimento psicológico, visto que a capacidade de reação fica sujeita às percepções e características individuais de enfrentamento do trabalhador. Atualmente, define-se o estresse como um estado em que o indivíduo desenvolve um desgaste e esgotamento profissional de tal forma que o seu organismo sintomatiza e adocece, seja no aspecto comportamental, físico ou mental (LOPES; SILVA, 2018).

O estresse, segundo a OIT (2018), é a segunda doença que mais acomete os trabalhadores na Europa. A referida organização (ou entidade) estima que 40 milhões de pessoas sofram desse mal-estar emocional e psicológico que ocasiona impasses em diversas áreas no cotidiano, incluindo a responsabilidade por 50 a 60% das causas de absenteísmo.

O Brasil encontra-se entre os países com alto índice de estresse ocupacional, sendo que as estatísticas mostram que a cada 100 trabalhadores, 30 apresentam os

sintomas da síndrome de *Burnout* (estágio final do estresse em que existe o esgotamento do profissional), que são desencadeados pelas tensões no ambiente laboral (IPCS, 2015).

O estresse ocasiona angústias emocionais, redução da qualidade de vida no trabalho e prejuízos nas relações interpessoais no trabalho e com a família. Pode-se observar, também, que existem impactos financeiros que afetam diretamente o indivíduo e as organizações, e indiretamente a sociedade como um todo (BASTOS *et al.*, 2016).

Para Bastos *et al.* (2016), com relação ao nível organizacional, o estresse gera baixa produtividade e aumento do absenteísmo ocupacional, que de certa forma são interligados, posto que essas ausências influenciam na sobrecarga das atividades da equipe produtiva, a qual terá que cobrir todas as demandas necessárias do dia. Como consequência disso, o ritmo de trabalho e a produtividade diminuem (OIT, 2016).

O estresse também provoca altos índices de rotatividade, pois toda dispensa e contratação de novos empregados acarreta perdas de *know how* e custos oriundos de novos processos de recrutamento, seleção e contratação (ALVES; LIMA, 2018).

Além disso, existem os gastos com plano de saúde, em que as empresas se encarregam de subsidiar grande parte dos custos de assistência médica de seus empregados. Há, ainda a probabilidade de as empresas serem responsáveis por desenvolverem doenças ocupacionais em que o nexos causal se relaciona com o estresse e o ambiente laboral, gerando a obrigatoriedade legal de pagamento de indenizações e multas (FAISAL, *et al.* 2019).

Segundo Marques *et al.* (2016), dentre os danos que o estresse pode desenvolver a nível de sociedade, o primeiro ponto envolve o aumento dos gastos orçamentários voltados para a previdência do regime geral e do regime próprio, devido aos afastamentos, que são subsidiados por esses sistemas. Em um segundo momento, essa grande exigência de benefícios diminui as possibilidades de orçamentos

disponíveis para investimentos em modernização da educação e da segurança, afetando o progresso do Produto Interno Bruto (PIB) do país (MARQUES *et al.*, 2016).

Fazer o levantamento desses ônus provocado por essa doença ocupacional, de acordo com Rodrigues e Faiad (2019), é um desafio, uma vez que o estresse, atualmente, tem sido tratado como um problema mundial que afeta quaisquer tipos de trabalhadores, sejam eles de países desenvolvidos ou subdesenvolvidos. Ademais, qualquer tentativa de estudar o estresse ocupacional permite que a organização tenha conhecimento sobre as variáveis que atuam no desequilíbrio entre o indivíduo e o trabalho e, assim, melhorar a sua qualidade de vida (LIMA *et al.*, 2018).

Nessa conjuntura, é possível entender que qualquer intenção de investigação dos estressores organizacionais ajudaria a instituição a diagnosticar os problemas de saúde, visto que as formas de prevenção exigem diversas abordagens de atuação com o trabalhador, e a implementação dessas propostas de prevenção e promoção à saúde tendem a impactar diretamente a produtividade no funcionário e, indiretamente, a qualidade de vida no trabalho (NEFFA, 2015). Por essa razão, a identificação desses fatores que provocam estresse está despertando interesse das diversas organizações, sejam privadas ou públicas (ALVES; LIMA, 2018).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

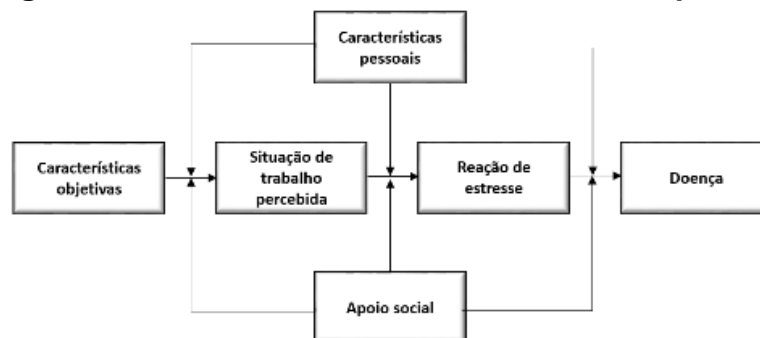
2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional é resultado do desequilíbrio entre as demandas do trabalho e as habilidades individuais exigidas para executar tal tarefa (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). O trabalhador pode ter dois tipos de reações frente a essa realidade, sendo uma a de reagir de forma positiva e dedicar-se à tarefa a fim de transformar esse desafio em um aprendizado. Todavia, a segunda reação possível ao trabalhador será a de encarar tal situação como um obstáculo ameaçador que irá causar-lhe sofrimento a ponto de não querer realizar sua atividade com motivação (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Os fatores existentes no ambiente de trabalho, que podem gerar o desequilíbrio no funcionamento da relação trabalhador-organização, tornam-se responsáveis pelo sofrimento físico e psicológico que produzem reações de estresse de maneira a conduzir um processo de adoecimento (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

A Figura 1, demonstra um modelo que relaciona o estresse com o ambiente de trabalho, as deficiências do trabalhador e as demandas a serem executadas pelo trabalhador na sua função (FIGUEROA *et al.*, 2001). O estresse ocupacional pode se manifestar em diferentes graus, dependendo da sua fase. Segundo Souza (2017), as fases existentes são: reação de alarme, resistência e exaustão, sendo que em todas existem consequências prejudiciais ao trabalhador.

Figura 1 - Modelo conceitual do estresse ocupacional



Fonte: Figueroa *et al.* (2001, p. 654).

A fase de reação de alarme caracteriza-se pelo desequilíbrio fisiológico do indivíduo exposto aos estressores. Esse estado de alerta provoca a produção em excesso de adrenalina que produz o hormônio cortisol (hormônio adrenocorticotrófico faz com que haja liberação do hormônio corticotrofina). Com esse estado de desarmonia, o organismo altera a respiração, batimentos cardíacos e a pressão sanguínea, ou seja, cria condições para a fuga do ambiente estressor. Quando a exposição ao cortisol permanece por um período prolongado, observa-se a redução do sistema imunológico (SOUSA *et al.*, 2017; SELYE, 1965).

Na segunda fase, resistência, o organismo busca equilibrar e adaptar-se à situação que fez manifestar nele a reação de alarme. As principais reações que o trabalhador pode ter são: fadiga, desmotivação, irritação, falta de concentração, capacidade de memorização reduzida e instabilidade no humor. Caso o indivíduo não consiga equilibrar a situação, entre sua relação com o trabalho, ou seja, os fatores estressores continuarem a desencadear sofrimento e o trabalhador não utilizar nenhuma ferramenta de enfrentamento do estresse, haverá uma queda de resistência do organismo que levará à terceira fase, que é a exaustão (SOUSA *et al.*, 2017; SELYE, 1965).

Lipp (2000), acrescentou ao modelo de três fases do estresse ocupacional, mais uma fase denominada de quase-exaustão, que fica entre a resistência e a exaustão. Essa etapa provoca no trabalhador um avanço nos sintomas da segunda fase, abaixando sua imunidade e afetando seu desempenho físico e emocional de forma não agressiva.

A implicação de um modelo com quatro fases pode explicar de forma mais precisa o desenvolvimento do estresse e essa proposta é considerada como uma alternativa para o modelo de três fases (LIPP; LIPP, 2019). Ainda para os autores a estratificação dos sintomas de acordo com cada fase e conforme a sua gravidade, pode ser uma estratégia útil no diagnóstico do estresse desde o seu início, permitindo que não apenas indivíduos, mas também organizações públicas e privadas conduzam medidas preventivas que possam reduzir estresse no local de trabalho (LIPP; LIPP, 2019).

As principais consequências do estresse, quando visto de forma negativa pelo indivíduo, são os efeitos no bem-estar e na qualidade de vida no trabalho. Assim, Souza (2017), identificou os principais sintomas do estresse no ambiente de trabalho, classificando-os como físicos, psicológicos e comportamentais.

Os sintomas físicos são: alteração da pressão arterial, taquicardia, alterações nas taxas de colesterol e ácido úrico, sintomas ligados ao sistema digestivo que são as úlceras e diarreia. Os psicológicos são: desmotivação, insatisfação constante, demonstração de raiva e irritabilidade, reações de apatia, fadiga, exaustão ao fim do dia, e adoecimentos mais graves como depressão, ansiedade, distúrbios alimentares, problemas no sono e *Burnout*. Com relação aos sintomas comportamentais: baixa produtividade, abuso de drogas lícitas e ilícitas, rotatividade, absenteísmo e comportamento antissocial (SOUZA, 2017).

2.2 FATORES PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO

Cada ambiente de trabalho possui peculiaridades com relação aos riscos que expõe seus trabalhadores (LOPES *et al.*, 2019). Saúde e segurança no trabalho não está restrita aos fatores de riscos físicos (ruídos que podem gerar danos ao aparelho auditivo, como a surdez; iluminação que pode provocar lesões oculares, calor, vibrações, radiações ionizantes como os Raios-X ou não-ionizantes com a radiação ultravioleta), químicos (poeiras, fumos, gases, neblinas, nevoas ou vapores de produtos químicos), biológicos (microrganismos como vírus, bactérias, parasitas, protozoários, fungos e bacilos, que podem provocar inúmeras doenças), mas também aos fatores psicossociais, que são inerentes aos aspectos da organizacionais do trabalho que influenciam no bem-estar psicológico do trabalhador (CARLOTTO *et al.*, 2018).

Há uma crescente busca por pesquisas sobre os fatores psicossociais do trabalho, pois o impacto causado por determinados agentes de riscos, que não são tangíveis de proteção, muitas vezes não é considerado para os programas de promoção a segurança e saúde do trabalho (LOPES *et al.*, 2019).

Para Rabelo *et al.* (2018), nessa perspectiva, a organização não enxerga a responsabilidade quando ocorre algum tipo de adoecimento devido a fatores psicossociais, que têm comonexo causal o ambiente de trabalho, considerando que a culpa sempre é transferida ao trabalhador por apresentar comportamentos negligentes aos programas de prevenção, mesmo estes não sendo suficientes.

Segundo Manoel (2018), os riscos psicossociais levam em consideração os aspectos de planejamento, organização e gerenciamento do trabalho que são responsáveis por provocar desequilíbrio na saúde física e mental. No entanto, as percepções e histórias de vida do trabalhador, a resiliência individual, as necessidades de estima e auto realização, a forma como reage às frustrações e a empatia nos relacionamentos também influenciam na maneira que o trabalhador irá enxergar as aflições e sofrimentos no ambiente de trabalho (MANOEL, 2018).

Logo, para os autores Luna e Godim (2019), existe uma complexidade que permeia o estudo dos fatores psicossociais, porém esse fato não diminuiu o avanço das pesquisas científicas sobre a influência desses fatores de riscos com a saúde do trabalhador (CARVALHO *et al.*, 2019; SILVA *et al.*, 2017; RAHMAN *et al.*, 2017; SOUZA *et al.*, 2010).

De acordo com Brennan *et al.* (2019), identificar o nexocausal do estresse com os fatores psicossociais no ambiente de trabalho é necessário, visto que aparece como um problema de saúde para o trabalhador e traz impactos negativos à organização. Os Autores Magnago *et al.* (2010) e Ferreira *et al.* (2015) identificaram modelos que relacionam as demandas e controles estressores no ambiente laboral e a repercussão provocada por esses agentes sobre o equilíbrio mental e físico do trabalhador.

Para Mello *et al.* (2019), as demandas são voltadas para situações no trabalho em que o trabalhador é forçado a utilizar de recursos psíquicos, concentração em excesso, tensões e pressões devido à gestão do tempo para entregas de atividades, um ritmo acelerado ou monótono demais de trabalho e a quantidade de tarefas a

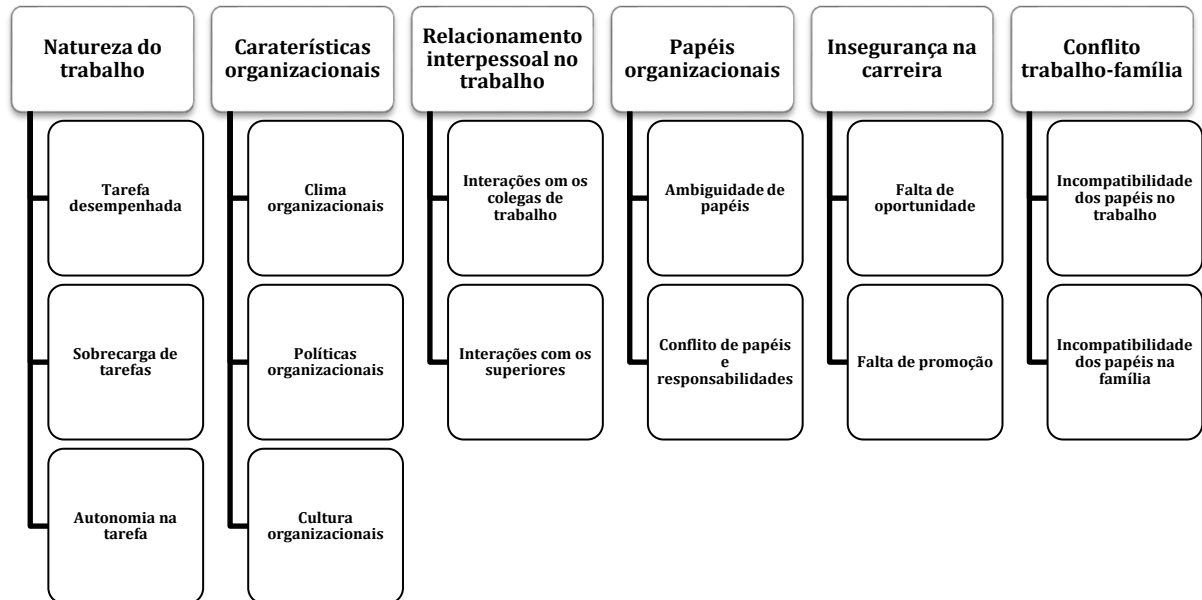
serem executadas. Já o controle, para Mello *et al.* (2019), refere-se apenas a duas visões: a primeira é a utilização de habilidades criativas, de aprendizado, de absorção de conhecimento e adaptações as condições especiais. A segunda forma de controle define-se como sendo a autoridade para decidir, sendo a liberdade no processo decisório, a possibilidade de expressar opiniões e de ser ouvido (COELHO *et al.*, 2018).

Os fatores psicossociais que podem desenvolver o estresse no trabalho estão relacionados à organização e podem ser agrupados em diversas categorias, podendo ser classificados principalmente quanto ao número e a natureza dos agentes de riscos (YANG *et al.*, 2019).

Um dos modelos de classificação de estressores psicossociais mais referenciados no meio acadêmico é o de Cooper *et al.* (2001), com mais de 2.270 citações, como pode ser visto na Figura 2. Esses autores definem os fatores em seis categorias: os relacionados à natureza do trabalho, os que falam dos papéis organizacionais, os ligados aos relacionamentos interpessoais no trabalho, os correlacionados com a insegurança na carreira, os que trazem impactos e conflitos trabalho-família, e por fim os voltados para as características organizacionais (CARLOTTO *et al.*, 2019).

Os fatores que dizem respeito à natureza do trabalho envolvem as características das tarefas a serem executadas pelo sujeito. As que os autores destacam são: sobrecarga de tarefas, que são associadas às demandas de trabalho que superam as capacidades e habilidades dos trabalhadores que são responsáveis pela execução. Outro subfator é o grau de controle da atividade, que é a autonomia para tomada de decisão, dada ao sujeito que trabalha, sobre a realização de suas atividades produtivas (COOPER, 1983; COPPER; KELLY, 1993; JAIN *et al.* 2013; HESKETH; COOPER, 2019).

Figura 2 - Modelo de estressores psicossociais no ambiente de trabalho



Fonte: Elaborado a partir de Cooper *et al.* (2001).

Para Cooper *et al.* (2001), os papéis organizacionais são baseados nas normas e atitudes padronizadas para a função ou carreira à qual pertence. Considerando os subfatores pertencentes a essa natureza, Cooper *et al.* (2001) descreve: ambiguidade de papéis, conflito de papéis e responsabilidade de papéis. O primeiro destaca a falta de comunicação e de transparência, do qual o trabalhador não tem acesso atualizado às informações sobre sua função. O segundo, conflito de papéis, na verdade acontece quando existe uma determinada expectativa sobre a função e o que realmente essa atividade deve realizar. O terceiro subfator dos papéis organizacionais é a responsabilidade atribuída ao trabalhador quanto a bens, equipamentos e pessoas (COOPER *et al.*, 2001).

Já o fator relacionamento interpessoal do trabalhador envolve as relações com a equipe que se encontra no mesmo posto de trabalho ou ambiente e as relações com as chefias hierarquicamente superiores. Esse elemento pode ser considerado como fonte de apoio emocional para o enfrentamento do estresse ocupacional. Sem ajuda e cooperação, o sujeito fica exposto a sentimentos de isolamento (COOPER *et al.*, 2001).

A sensação de insegurança quanto à estabilidade do seu emprego é considerada um estressor psicossocial. Essa condição vincula-se ao fato de o mercado estar em constante instabilidade e também à falta de promoção na carreira. Essa dificuldade de desenvolver-se hierarquicamente na carreira profissional é fator motivador sobretudo do sentimento de baixa segurança na estabilidade do emprego (COOPER *et al.*, 2001).

O próximo fator que Cooper *et al.* (2001), classifica é o conflito trabalho-família, que afeta a satisfação e a qualidade de vida do indivíduo. A preocupação das organizações deve-se ao fato que tal fenômeno afeta o desempenho e comprometimento do trabalhador nas realizações de suas tarefas. Sabe-se que grande parte do dia o indivíduo passa no trabalho. Essa centralidade prejudica o desempenho do sujeito dentro da instituição família e provoca pressão por aspectos do tempo, tensões entre o comportamento laboral e familiar (COOPER *et al.*, 2001).

Para Wiredu (2019) e Smith *et al.* (2019), as condições psicossociais relacionadas aos aspectos da organização estão em um nível de gestão administrativa que abrangem as estruturas como clima organizacional, cultura da organização, políticas e estratégias da organização. Esses tipos de fatores têm sua mensuração feita com instrumentos próprios e não se relacionam diretamente com as tarefas do trabalhador.

O modelo proposto por Cooper *et al.* (2001), apresentou 8 subfatores considerados estressores ocupacionais em potencial, uma vez que existem associações entre eles e as características individuais dos trabalhadores. Existem estudos que correlacionam o conflito, a ambiguidade de papéis e o excesso de trabalho, de forma positiva com a exaustão emocional e uma correlação negativa com a satisfação no trabalho. Depois, identificou-se que existe uma interação positiva entre a baixa autonomia do trabalhador com o adoecimento por estresse crônico e essa baixa autonomia influencia, por meio de uma correlação negativa com a motivação no trabalho (COOPER *et al.*, 2001).

Para Ferreira *et al.* (2015), com relação à interação dos fatores de relacionamentos interpessoais, sabe-se que, quando não existe qualidade nas relações com colegas e chefias, cresce o índice de estresse como o *Burnout* e aumenta a insatisfação com seu próprio trabalho. Para esses autores, caso a organização tenha em seu ambiente a cultura de manter a insegurança do emprego em seus funcionários, os estudos identificam que aumentam os problemas na saúde mental e os índices de rotatividade entre os setores.

As tensões vivenciadas entre a família e o trabalho pelo trabalhador têm ocasionado de forma negativa a satisfação com a organização, além de tudo à medida em que aumentam os conflitos trabalho-família, aumentam também os sintomas de estresse (FERREIRA *et al.*, 2015).

2.3 ESTRESSORES OCUPACIONAIS NO SERVIÇO PÚBLICO

A administração pública, de acordo com Cardoso (1998), vivenciou a mudança do modelo administrativo burocrático para o modelo gerencial no período do governo de Fernando Henrique Cardoso. Essa reforma administrativa deu-se após o modelo burocrático no setor público entrar em colapso, dado o contexto histórico da crise econômica, no final dos anos de 1970, que se estendeu até 1990, em que o sistema capitalista passou por uma recessão, e o Brasil não tinha condições financeiras para realizar mais investimentos (CARDOSO, 1998).

A crise desestabilizou a economia, as questões sociais e a forma de gestão administrativa (RESENDE, 2019). Como resultado de superação do modelo burocrático que era vigente nesse período, surge o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, o qual tinha como objetivo minimizar as falhas de morosidade, dificuldades com as demandas sociais, e serviços públicos com custos altos para sua prestação (RESENDE, 2019).

A reforma do aparelho do Estado, por volta de 1995, denominada de reforma gerencial, de acordo com Silva *et al.* (2017), instalou uma nova gestão pública,

baseada no modelo gerencial. As características predominantes dessa nova forma de gerir o estado era o estabelecimento dos limites de atuação, a estratificação das tarefas pertencentes ao nível estratégico, a distinção do planejamento e execução dos planejamentos orçamentários, a criação das agências executivas, descentralização dos serviços sociais e utilização de contratos de gestão (SILVA *et al.*, 2017).

Para Silva *et al.* (2017), outra característica importante do modelo gerencial de administração foi a estruturação da gestão dos órgãos públicos baseados em indicadores, como eficiência, eficácia e competitividade, cujo objetivo era melhorar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão/usuário e melhorar a sistematização das rotinas organizacionais.

Para Bilhim (2017), essa nova estruturação organizacional estabeleceu uma relação complexa entre as características do antigo modelo de gestão administrativa com a realidade dessa nova reforma, que exige de seus servidores mais flexibilidade, capacidade de atualização e de lidar com limitações de despesas e custos. Segundo Bilhim (2017), esse desequilíbrio, na continuidade dos projetos políticos e orçamentários quando existe a saída de um governo e a entrada de outro, provoca tensões no trabalho e desencadeia estressores que tornam os servidores vulneráveis a problemas de saúde devido a sua relação com o trabalho.

Ainda para Vieira *et al.* (2019), um dos efeitos desses estressores ocupacionais no serviço público é o aumento da escala de estresse entre os servidores. Logo, percebe-se que a carreira no setor público, tão almejada por ter como característica a estabilidade financeira, também tem como ônus sofrimentos e instabilidades psicológicas que são geradas pelos estressores no ambiente de trabalho.

Para Prado (2016), estudar o estresse ocupacional em servidores é, na verdade, uma tentativa de melhorar a qualidade de vida no trabalho no serviço público. Conforme Menezes *et al.* (2019), o tema estresse em servidores públicos, ao longo dos anos, vem sendo abordado em diversas categorias de profissionais na área de saúde, cargos administrativos, gestores, militares e professores.

Quadro 1 - Identificação de estressores no trabalho

Autores	Estressores
Quick e Quick (1984)	(1) demandas de tarefas, ou a natureza do próprio trabalho;
	(2) papel organizacional assumido pelo indivíduo;
	(3) demandas físicas, ou elementos no ambiente físico;
	(4) demandas interpessoais, devido à interação entre os indivíduos no ambiente de trabalho
Burke (1994)	Acrescentou mais duas categorias (5) pressões para o desenvolvimento de carreira, e
	(6) estressores extra organizacionais, especificamente conflito trabalho-família
Ivancevich e Matteson (1980)	(1) macro estressores: refere-se a estressores que operam no nível organizacional e inclui fatores exclusivos da organização, como a estrutura organizacional e a recompensa sistema.
	(2) Micro estressores: refere-se a estressores operando no nível individual e inclui fatores associados às tarefas a serem cumpridas ou ao papel desempenhado por um indivíduo na organização.

Fonte: Elaborado a partir de Collins e Killough (1992).

Collins e Killough (1992), com sua pesquisa sobre o estresse em servidores que trabalham na contabilidade pública na Grã-Bretanha, examinou a relação entre um conjunto de estressores de micro nível, juntamente com fontes extra organizacionais de estresse, tais como: tensão relacionada ao trabalho, insatisfação no trabalho e propensão a deixar a contabilidade pública. Além disso, fez um levantamento em seu referencial teórico para identificar como os autores identificam as categorias dos estressores (Quadro 1).

Im (2009), em seu estudo exploratório sobre estresse e suas causas entre os funcionários do governo, na Coréia do Sul, para identificar os estressores no ambiente de trabalho realizou questionários sobre os seguintes tópicos: (1) percepções sobre o

trabalho (especificamente tempo de estresse, autonomia e conscientização dos objetivos da instituição), (2) características pessoais dos entrevistados, (3) avaliações da estrutura organizacional da agência. E como resultado obteve que as características do trabalho e as características pessoais afetam significativamente o estresse dos funcionários públicos, assim como as características organizacionais.

Na Austrália, Noblet (2003) focou em estudar ambientes de trabalho que promovam a saúde por meio da identificação das características do trabalho e estresse ocupacional. Para tanto, realizou uma abrangente auditoria do estresse ocupacional, envolvendo questões qualitativas e quantitativas, na qual foram utilizados os seguintes estressores: longas jornadas de trabalho, expectativas não realistas do cliente (cidadão), falta de autonomia suficiente nas decisões que afetam seu trabalho, condições de trabalho físico precárias, falta de apoio, falta de informações sobre o que está acontecendo em outras partes da instituição, conflito entre os funcionários, falta de treinamento para fazer seu trabalho corretamente, monitoramento do trabalho constantemente, abuso ou ameaças de outros servidores, pessoalidade no tratamento dos processos.

Kouvonen *et al.* (2013), em seu estudo sobre estresse crônico no local de trabalho e insuficiência de atividade física, realizado com servidores de uma prefeitura e um hospital na Finlândia, revelou que a falta de atividade física é um problema generalizado de saúde e que as condições de trabalho estressantes podem resultar em fadiga. Por isso resolveu investigar a relação entre desequilíbrio esforço-recompensa (ERI) e atividade física. Os resultados das análises mostraram que a exposição repetida a um ambiente de estresse e com baixas recompensas são associados a uma probabilidade elevada de ausência de atividade física por parte do indivíduo exposto. Esse estudo sugeriu que intervenções para apoiar a atividade física entre funcionários estressados poderiam evitar alguns dos efeitos do estresse crônico no local de trabalho.

Os autores Astvik e Melin (2013) estudaram como lidar com o desequilíbrio entre a demanda de trabalho e os recursos, ou seja, quais são as formas de enfrentamento e

suas implicações para a saúde e a qualidade no trabalho de servidores que atuam como assistentes sociais na Suécia. Os itens identificados como estressores foram: desequilíbrio entre as demandas de trabalho e recursos, incerteza sobre como lidar com problemas, exigências do trabalho (referem-se aos aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho), exigências de habilidades. Para futuras pesquisas, os autores citados sugerem encontrar maneiras de criar ambientes de trabalho sustentáveis que não coloquem em risco a sua saúde nem prejudicam a qualidade do serviço.

Elo *et al.* (2008) avaliaram um Programa de Gestão de estresse organizacional em uma instituição voltada para obras públicas municipais na Finlândia. O objetivo final do programa foi melhorar o bem-estar e saúde no trabalho e, assim, assegurar a produtividade dos funcionários até a idade de aposentadoria. O programa visa apoiar a melhoria da estrutura organizacional e a gestão do trabalho com várias intervenções participativas, posto que a primeira intervenção deve ser na melhoria da comunicação no ambiente de trabalho, o que ajudaria na tomada de decisões sobre a reorganização do trabalho que terá como consequência a melhoria do ambiente psicossocial do trabalho e na redução o estresse.

Ainda para Elo *et al.* (2008), dentre os estressores que foram identificados, tem-se: os pensamentos de aposentadoria, mortalidade, falta de apoio social, falhar na execução de uma atividade no trabalho e injustiça da liderança. Os autores identificaram que funcionários expostos a esses fatores no trabalho são duas vezes mais propensos a sofrer de doenças cardiovasculares, depressão ou dependência de álcool do que pessoas em ambientes saudáveis de trabalho.

Já os autores Skagert *et al.* (2008), em seu artigo, buscaram as estratégias que os líderes usam para lidar com o seu estresse e dos seus subordinados em organizações de serviço público na Suécia. Entrevistas qualitativas foram feitas com líderes de hospitais e de seguro social para identificar as características pessoais como estado civil, sexo, idade, tempo de liderança e nível hierárquico. A parte qualitativa foi feita por meio de entrevistas e perguntavam a capacidade e a experiência para influenciar

e melhorar o ambiente psicossocial do trabalho e de seus subordinados. Identificou-se estratégias destinadas a equilibrar demandas e manter a confiança, tanto em relação aos níveis superiores quanto aos níveis inferiores na organização.

Lindén *et al.* (2018) tiveram como objetivo identificar estressores organizacionais e *Burnout* em bibliotecários de instituições públicas, na Suécia. Para isso, esses pesquisadores utilizaram o questionário denominado *Maslach Burnout Inventory* (MBI), o qual apresenta uma escala com 16 itens para medir as três subdimensões do conceito de *Burnout*: Exaustão emocional, despersonalização e eficácia profissional. Para avaliar a vida no trabalho e identificar os estressores, utilizaram, ainda, o questionário *Worklife Scale* (AWS), que tem como base 29 itens que avaliam a seis subescalas sendo elas: carga de trabalho, controle do trabalho, comunidade, recompensa, justiça e valores. Como conclusão, descobriram que os mais frequentes estressores relatados pelos participantes foram sobrecarga de tarefas de trabalho, *Techno stress* (introdução de novas tecnologias), chefe/líderes/gerentes, problemas na gestão de feedback e isolamento.

Os estudos sobre estresse no serviço público no Brasil são embasados em fatores da gestão administrativa que apresentam resquícios de burocracia em seus processos, a constante fiscalização de órgãos reguladores, os órgãos de controle externo e responsabilização legal (*accountability*) (GAVIN *et al.*, 2015). Assim, o ambiente de trabalho, para esses autores, ao qual os servidores ficam expostos, contribui para o elevado nível de estresse ocupacional.

O estudo de Balasiano *et al.* (2011), teve como objetivo identificar os fatores impactantes para o estresse ocupacional na administração pública brasileira, sendo estratificados três tipos de estressores relacionados ao ambiente de trabalho: emoção, social e mobilidade. Com relação ao tipo de estresse, percebeu-se a presença de sintomas voltados ao estresse fisiológico e psicológico (Quadro 2) e que existe uma correlação positiva entre o fator emocional e o estresse psicológico ocupacional.

Sabe-se que existem algumas carreiras no setor público que estão mais expostas a ambientes e situações estressantes, como as relacionadas à área de saúde, enfermagem e medicina, a assistência social, a militar, que engloba policiais, soldados e bombeiros, e as de ensino que abrangem os Professores e os Técnicos em Assuntos Educacionais (TAE) (BRANDÃO *et al.* 2018).

Quadro 2 - Sintomatização do estresse ocupacional em servidores públicos no Brasil

Psicológico	Fisiológico
Sonolência	Dor de barriga
Acorda no meio da noite	Tonteira
Dificuldade para dormir	Enjoo
Falta de atenção	Dor no estômago
Fastio	Coceira
	Arrepios

Fonte: Balasiano *et al.* (2011, p. 761).

2.4 ALTERNATIVAS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE OCUPACIONAL

A intervenção da gestão administrativa para promover a saúde dos trabalhadores pode atuar com ferramentas e planejamento de atividades continuadas que previnam situações de riscos devido aos fatores psicossociais no ambiente de trabalho (DING *et al.*, 2015).

Conforme Maran *et al.* (2015), a percepção dos fatores estressores pelo trabalhador exerce impacto sobre sua saúde mental e física, sendo que a motivação para enfrentar adequadamente esse desequilíbrio, resultante do conflito entre o trabalho e o sujeito, depende de comportamentos individuais e coletivos da equipe. Para esses autores, essas técnicas de enfrentamento minimizam a influência do estresse ocupacional e aumentam a satisfação e os sentimentos de realização e bem-estar.

Quando o trabalhador não consegue desenvolver técnicas de enfrentamento eficientes, fica sujeito ao uso da agressividade, tem preferência por trabalhar isolado, realizar suas tarefas com rapidez excessiva ou utilizar produtos ilegais (drogas ilícitas ou lícitas) que são vistos como forma de fugir da realidade de seu trabalho (RICHARDSON, 2017). Essas reações, segundo o autor, podem desenvolver vulnerabilidade na saúde do trabalhador e facilitar o aumento da intensidade e duração dos sintomas de estresse.

Quando se fala em abordagens de enfrentamento individuais que podem ser desenvolvidas pelo funcionário, os autores Gerber *et al.* (2019), Holton *et al.* (2016) e Quick e Henderson (2016) incluem como ferramenta mais importante a prática de exercícios físicos. Estudos feitos por Tamayo (2001), com diversos tipos de trabalhadores, mostraram que um melhor condicionamento físico não permite que o trabalhador fique vulnerável ao estresse ocupacional. Portanto, verificou-se a necessidade de estabelecer rotinas de exercícios físicos como tratamento do estresse fisiológico, mental e social (TAMAYO, 2001).

Uma vertente importante, utilizada para amenizar o sofrimento do trabalhador devido ao estresse no seu ambiente laboral, é a metodologia *Coping*. Essa ferramenta busca, por meio de esforços baseados em comportamento, minimizar os estressores. Exemplos citados por Pietrowski *et al.* (2018):

- *Coping* focado na emoção: são formas de controlar as emoções do indivíduo para que ele não tenha reações fisiológicas ao estar exposto ao estressor. Nessa ferramenta não existe a busca pela causa do problema do estresse, nem a eliminação de tais estressores, mas sim a adaptação do trabalhador ao seu ambiente.
- *Coping* focado no problema: esse nível de técnica de enfrentamento é para os sujeitos que apresentam uma escala moderada de estresse e que o estressor de impacto pode ser controlado. Portanto, a causa sofrimento é solucionada.
- Reavaliação positiva: é a linha de pensamento que busca mostrar o lado positivo das situações estressoras. São técnicas usadas para utilizar o estresse

como motriz de criatividade, produtividade e qualquer outra sublimação no trabalho.

- Apoio social: O fato de ter uma equipe que trabalha em função dos mesmos objetivos organizacionais, de se envolver em relações saudáveis com colegas de trabalho que poderão atuar como fonte de encorajamento e apoio para manter o equilíbrio físico e psicológico.

Corroborando esses conceitos, Souza e Bezerra (2019) descrevem que existem diversos tipos de programas coletivos que podem ser desenvolvidos em organizações públicas ou privadas, voltados para o enfrentamento do estresse, que apresentam resultados positivos quanto à prevenção dos riscos à saúde mental do trabalhador sendo eles:

- Educação: apresentar ao trabalhador as causas e manifestações do estresse.
- Cognitivo-comportamental: inoculação do estresse, que envolve a reestruturação cognitiva, manejo da raiva e terapia racional emotiva.
- Treinamento em habilidades individuais: características como ser assertivo, gestão do tempo e gestão de conflitos.
- Redução das tensões: uso de meditação, relaxamento, *biofeedback* (ferramenta utilizada para relaxar por meio de técnicas de conscientização para responder a situações que estão fora do controle do sujeito).
- Utilizar várias técnicas conjuntamente

Levando em conta Souza *et al.* (2018), o planejamento de programas atuantes no enfrentamento do estresse no ambiente de trabalho é tão importante quanto a sua implantação e concretização continuada na organização. Para esses autores, seria necessário a realização de diagnósticos capazes de identificar a realidade dos estressores, como também instrumentos de avaliação de desempenho desses programas em andamento para verificar a efetividade das técnicas desenvolvidas e melhorar as que estão em divergência com os objetivos traçados no planejamento.

Os métodos para diagnosticar o nível de estresse e as correlações entre o adoecimento e o estresse ocupacional ainda são pouco aplicados nas organizações,

devido à escassez de profissionais especializados e não há controle das informações do perfil epidemiológico sobre o adoecimento ocasionado por fatores ocupacionais, o que contribuem para a omissão dos gestores quanto aos programas de prevenção e enfrentamento do estresse (SOUZA *et al.*, 2015).

Para Cunha *et al.* (2016), se a organização não incluir em seu planejamento programas voltados para o bem-estar, saúde e qualidade de vida de seus trabalhadores, que formam seu capital intelectual, uma das poucas alternativas que restam para o enfrentamento dos estressores ocupacionais são as de caráter individual e o apoio coletivo formado pelos integrantes da estrutura informal da organização. Porém, caso a evolução do problema de saúde física e mental não apresente melhoras com as alternativas de solução, o indicado ao trabalhador é mudar de trabalho ou função (CUNHA *et al.*, 2016; FERREIRA *et al.*, 2018).

2.5 MÉTODOS MULTICRITÉRIO PARA AUXÍLIO À TOMADA DE DECISÃO

O processo de tomada de decisões tem como princípio a resolução de algum dilema que apresente mais de uma alternativa. Para Boghossian *et al.* (2019), ao analisar as escolhas tecnicamente, estudadas dentro de seu contexto e de acordo com seu nível de complexidade, deve-se encontrar uma solução convergente para a solução do problema inicial.

O processo de tomada de decisão, para não ter possibilidades de erros, deve analisar os dados disponíveis e considerar as variáveis presentes no contexto do problema estudado, pois quanto maior a quantidade de variáveis, maior a complexidade na análise da solução (PIMENTA *et al.*, 2019). Por isso, grande parte das metodologias para tomada de decisão utiliza a modelagem matemática para encontrar o melhor cenário (PIMENTA *et al.*, 2019).

Nada obstante, sabe-se que os métodos de apoio à decisão não trazem uma solução pontual para os problemas analisados, mas oferecem suporte para os gestores escolherem de forma mais assertiva possível uma alternativa (PIMENTA *et al.*, 2019).

Uma das metodologias que garantem o suporte para pesquisas com escolhas de alternativas é a *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) (MARDANI *et al.*, 2015). Os MCDA, Métodos de Análise Multicritério, surgiram a partir da década de 1960 como forma de realizar análises por meio de comparação de projetos com múltiplos fatores (PIMENTA *et al.*, 2019).

A forma adotada pelo MCDA diverge do modelo de pesquisa operacional tradicional, que era utilizado para tomada de decisões, pois esse tem como resultado a solução ótima, sendo ela única (ENSSLIN *et al.*, 2017). Por sua vez, o MCDA demonstra que se pode encontrar vários pontos que, em determinados contextos, serão ótimos.

As etapas para desenvolver o método MCDA são definidas como sendo a estruturação, a avaliação e a recomendação (ENSSLIN *et al.*, 2017). Quando se estuda a primeira etapa, busca-se entender e analisar o problema que pertence a um determinado contexto, sendo importante, nessa etapa, o levantamento dos possíveis fatores que podem influenciar no processo de decisão (LONGARAY *et al.*, 2016).

Para Castro *et al.* (2019), existem quatro (4) fatores que caracterizam a etapa de estruturação. O primeiro é o agente decisor, que tem o poder de influenciar de acordo com sua percepção e de acordo com as ligações de interesse que são feitas. O segundo, chamado de interveniente, ajuda quem irá tomar a decisão. Contudo, não se responsabiliza de forma direta com a tomada de decisão. O terceiro, facilitador, tem a função de auxiliar no processo de decisão. Geralmente, são os gestores experientes que trabalham com as diretrizes estabelecidas pelo decisor. Por último, o que é denominado agido que sofre as consequências das decisões.

Ao final da etapa de estruturação realiza-se o estabelecimento de parâmetros para medir cada fator e subfator do modelo (LONGARAY *et al.*, 2016), inicia-se a etapa de

avaliação, com o desenvolvimento do modelo matemático que irá medir cada fator e subfator por meio da proporcionalidade numérica que lhe foram atribuídas, logo o modelo realiza a comparação e a hierarquização (ENSSLIN *et al.*, 2017).

Para Longaray *et al.* (2016), o desenvolvimento dessa estrutura hierarquizada irá se formar com a ajuda do juízo de valor dos responsáveis pela tomada de decisão, sendo possível levar aos fatores e subfatores um método de compreensão aos mais variados cenários que pode surgir com as alternativas. Portanto, nessa fase tem-se definidas as contribuições que cada fator possui, do ponto de vista do resultado global, além de ter identificado a influência de cada alternativa.

Na última etapa, recomendações, são feitas importantes considerações a respeito da dinâmica do modelo, também sobre as atitudes, bem como os planos de contingências a serem adotados. Essas recomendações visam melhorar o desempenho do problema que foi delineado por um objeto geral (LONGARAY *et al.*, 2017).

Para Bidinoto *et al.* (2015), ao analisar o método MCDA sabe-se que existem estratificações baseadas nas principais escolas, americana e francesa, dos quais os métodos representativos são o *Analytic Hierarchy Process* (AHP), *Elimination and Choice Expressing Reality* (ELECTRE) e *Preference Ranking Organisation Method for Enrichment Evaluations* (PROMETHEE).

Segundo Maccari *et al.* (2015), a criação do modelo AHP deu-se na escola americana. Esse método se desenvolve na presença de fatores e subfatores, podendo ser quantitativos ou não, que são hierarquizados e relacionadas a alternativas de solução. Logo, para encontrar a medida global para cada alternativa, o modelo trabalhará com comparações paritárias de cada fator e subfator.

De acordo com Agápito *et al.* (2016), a escola francesa foi a responsável por criar o método de tomada de decisões mais flexível, *Electre*. Sua abordagem tinha como fundamento a possibilidade do decisor não hierarquizar os fatores e subfatores. Para

Mosadeghi *et al.* (2015), a utilização desse método foi amplamente utilizada para resolver problemas em contextos reais e não só em simulações.

Araújo e Carvalho (2018) citam que o método *Promethee* pertence à escola francesa de MCDA e teve sua criação baseada especificadamente em problemas discretos, nos quais a quantidade de alternativas são finitas e podem ser relacionadas com classificações de valores.

Para Louro *et al.* (2017), o método AHP representa um dos mais importantes modelos matemáticos de apoio às decisões, dentre os que estão no mercado. O AHP tornou-se o mais utilizado por apresentar uma interface simples e com fácil interpretação dos resultados gerados no final da sua análise (SOUZA *et al.*, 2019).

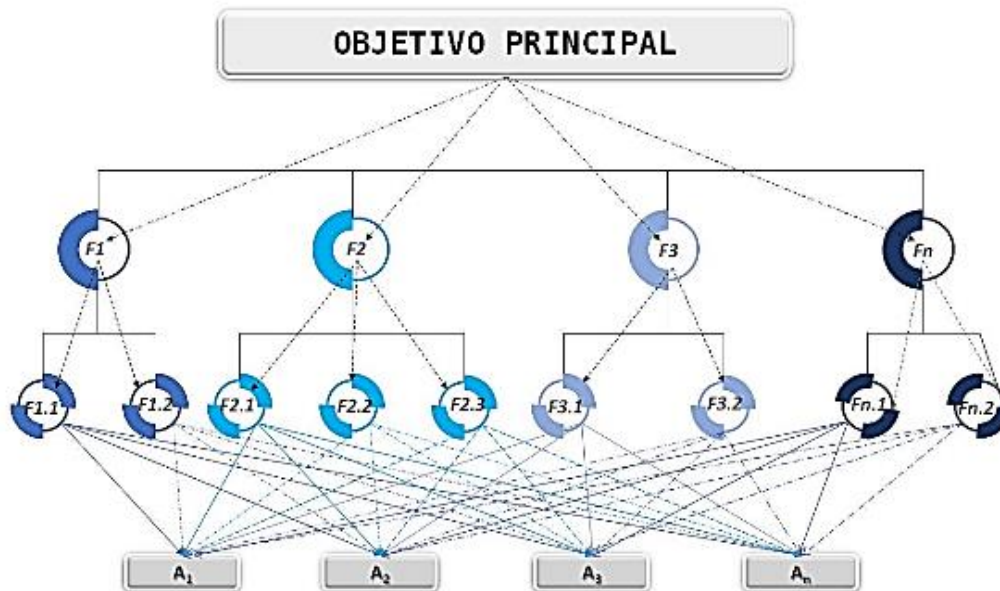
O AHP foi desenvolvido por Thomas Lorie Saaty (1977), e tem como solução a unificação de alternativas para os fatores que são definidos por meio de preferências e proporcionalidades, todavia esse tratamento é uma forma de quantificar essas informações e tratá-las cientificamente (ZATTA *et al.*, 2019).

Segundo Saaty (1977), o principal benefício do AHP é sua disposição de constatar e diminuir inconsistência de julgamentos, pois trata-se de uma estrutura que utiliza diversos fatores, para subsidiar à tomada de decisão, contudo a quantificação é feita por meio de escalas ao invés de medidas. Para Souza *et al.* (2019), o que caracteriza a importância do AHP é a possibilidade de apresentar soluções, de problemas com quantidades variadas de fatores em uma estrutura hierárquica.

As diretrizes do AHP apoiam-se em três etapas de construção (ALVES; ALVES, 2015). A primeira é a elaboração da Estrutura Hierárquica, sendo que o método seleciona o objetivo principal do modelo, os fatores (F.1, F.2, F.3, F.n) os subfatores (F1.1, F1.2, F2.1, F2.2, F2.3, F3.1, F3.2, Fn.1, Fn.2) e as alternativas (A1, A2, A3, Na), conforme Figura 3 (ALVES; ALVES, 2015).

A segunda etapa envolve o estabelecimento dos julgamentos relativos a cada fator, subfator e alternativas, dado que os valores de ponderação devem seguir a escala numérica proposta por Saaty (1977), Tabela 1. Com relação a comparação paritária, são atribuídos a um determinado fator i , a importância descrita na escala que varia de 1 a 9, em detrimento ao outro fator j .

Figura 3 - Estrutura hierárquica do AHP



Fonte: Elaborada a partir de Saaty (1977).

Além disso, para Neuenfeldt *et al.* (2014), as ponderações estabelecidas, definidas devido as relações paritárias, são consolidadas em uma matriz A (Equação 1) de julgamento que é tratada pela Equação 2, em que o c é o número de elementos pertencentes à matriz citada.

Tabela 1 - Escala numérica para operacionalização do AHP

Escala numérica	Escala verbal
1	Elementos são de igual importância.
3	Moderada importância de um elemento.
5	Forte importância de um elemento.
7	Importância muito forte de um elemento.
9	Extrema importância de um elemento.
2, 4, 6 e 8	Valores intermediários entre as opiniões adjacentes.
Incremento 0,1	Valores intermediários na graduação mais fina de 0,1

Fonte: Elaborado a partir de Saaty (1977).

$$A = \left[a_{ij} \right]_{n \times m} \quad (1)$$

$$\text{Definidas pelas condições: } \left\{ \begin{array}{l} a_{ij} > 0 \rightarrow \textit{positiva}; \\ a_{ij} = \frac{1}{a_{ji}} \rightarrow \textit{recíproca}; \\ a_{ik} = a_{ij} \cdot a_{jk}, \forall i, j, k \rightarrow \textit{consistência}; \\ 1 < i < n; \\ 1 \leq j \leq n. \end{array} \right.$$

$$\frac{n(n-1)}{2} \quad (2)$$

A próxima etapa para o cálculo, é o estabelecimento da matriz normalizada para chegar a um resultado, em que as ponderações estabelecidas descrevem o vetor de prioridades global conforme a Equação 3 (ZATTA *et al.*, 2019).

$$a'_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{k=1}^n a_{ik}} \quad (3)$$

Para: $1 \leq i \leq n$. e $1 \leq j \leq n$.

Para o cálculo, são estabelecidas as médias das linhas das matrizes normalizadas, portanto o resultado leva em consideração as ponderações estabelecidas, que descrevem o vetor de prioridades global, conforme Equação 4 (ZATTA *et al.*, 2019).

$$L = W = W_K = \sum_{k=1}^n \left(\frac{a'_{ij}}{n} \right) \quad (4)$$

Para: $1 \leq j \leq n$ e $1 \leq k \leq n$.

A terceira etapa aborda a consistência lógica ao estabelecer as priorizações de cada fator. No desenvolvimento do método AHP, existe um procedimento, chamado de Razão de Consistência (RC), que define as relações coerente e confiáveis, que segundo Saaty (1977), são as relações de ponderação que geram um $RC \leq 0,10$,

ou seja, quanto mais próximo de zero, melhores serão as comparações paritárias (CAMARA *et al.*, 2016).

Para Sousa *et al.* (2017), as comparações partem do princípio de que o ser humano consegue compreender as afinidades entre os objetos com as situações específicas, para então confrontar os fatores e os subfatores. De acordo com esses autores, por meio desse ajuste de afinidade é possível estimar se o modelo de priorização possui consistência. Entretanto, Saaty (1977) ressalta que se todas as condições de operacionalização do AHP não forem atendidas, apresentando inconsistências, será imprescindível rever os julgamentos de afinidades selecionados e em caso de persistência do não atendimento, a avaliação terá que ser rejeitada.

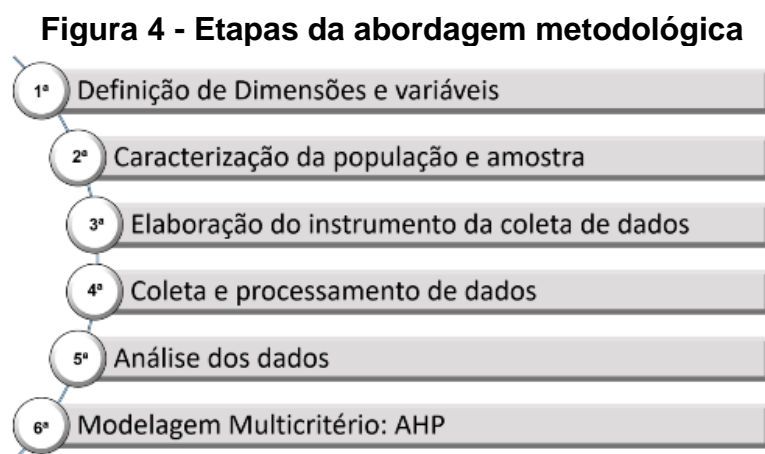
Para realizar uma completa configuração dos conjuntos de objetivos deve-se desenvolver e escolher alternativas que sejam soluções desejáveis (BHANDARI *et al.*, 2019). Sendo assim, as alternativas são decididas para estimular o processo formal e dinâmico do modelo AHP, pois é uma forma de incentivar a interação entre os conjuntos e gerar boas alternativas para serem avaliadas (SOUSA *et al.*, 2017).

3 ABORDAGEM METODOLÓGICA E DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA

O procedimento metodológico foi construído em seis etapas, Figura 4 (GONÇALVES, 2016). O objetivo dessa estratificação deu-se principalmente para facilitar o levantamento de dados, que serviram de base para encontrar os valores dos fatores, subfatores e sua consistência, de acordo com o modelo AHP utilizado, bem como facilitar encontrar alternativas de solução aos fatores de propensão ao estresse ocupacional em uma Instituição Federal de ensino.

O método utilizado para coleta de dados foi um *survey*, pois conforme, Carnevalli *et al.* (2013), esse tipo de levantamento também auxilia no desenvolvimento das técnicas de análise multivariada. O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado e aplicado à população do Instituto Federal do Espírito Santo campus São Mateus.



Fonte: Elaborado a partir de Gonçalves, (2016, p. 60).

A primeira etapa teve por objetivo definir dimensões e variáveis, que são a base do AHP. Conforme Molaei *et. al* (2018), para encontrar autores que descrevessem os fatores estressores ou fatores psicossociais, no ambiente de trabalho, é necessário desenvolver pesquisas bibliográficas. Corroborando com os autores, Öneren *et al.*

(2016) também utilizam uma revisão de literatura para identificação dos fatores causadores de estresse no trabalho.

Com relação à segunda etapa, caracterização da população e amostra, foi estabelecido que todas as categorias de servidores que compõem a Instituição Federal Pública de Ensino estudada Docentes e Técnicos Administrativos em Educação (TAE) fizeram parte da população, porém de forma estratificada, conforme encontra-se descrito na seção 3.2. A literatura traz trabalhos que estudam o estresse ocupacional com essas categorias, como exemplos na carreira de docência: Pereira *et al.* (2018); e Rodrigues *et al.* (2020), já exemplos na carreira de TAE: Pego *et al.* (2016); Lopes e Silva (2018); e Gonçalves (2019).

Na terceira etapa foi elaborado um questionário para realizar a coleta de dados, por meio de um *survey*, descrito na seção 3.3. Antes de ser aplicado realizou-se um teste com 4 servidores, considerados experts no assunto qualidade de vida no trabalho e na área de gestão. Após essa análise pontual do questionário foram feitos os ajustes necessários. Em seguida, o questionário online foi aplicado com auxílio da plataforma *Google Forms* pertencente ao *Google Drive*.

Com a realização dos devidos ajustes no questionário, seguiu-se para a coleta de dados, quarta etapa, realizada no período de 02/01/2020 a 31/03/2020, tendo um quantitativo mínimo adequado para objetivo proposto na subseção 3.2.1. Por conseguinte, os dados foram extraídos de forma tabulada e digital para o formato de planilhas de *Excel*, que possibilitaram a análise dos dados.

A quinta etapa inicia-se com a verificação dos *missing values* (valores em falta) e *outliers* (valores atípicos), que possam ter ocorrido nos julgamentos, devido a quantidade de comparações a serem realizadas no questionário. Além disso, a confiabilidade do instrumento de coleta de dados foi testada pelo valor do Alfa de Cronbach (C_α). Para Chandio *et al.* (2011), a qualidade de questionário e a identificação de inconsistências dos dados, em pesquisas relacionadas a análise multivariada, tem sido feita principalmente C_α . Nesta dissertação, a confiabilidade dos

dados coletados foi verificada por meio da análise da consistência das respostas dos entrevistados, sendo adotado um valor mínimo aceitável 0,7 para o C_α .

Com as informações já trabalhadas e analisadas, segue-se para a sexta etapa, que foi encontrar os pesos utilizados para cada fator, subfator e alternativas constantes na estrutura hierárquica que operacionalizou o AHP. Para Cay e Uyan (2013), essa designação baseada na ponderação e proporcionalidade dos julgamentos coletados, visto que existem interesses conflitantes na percepção dos especialistas, no caso dessa dissertação, os julgamentos dos docentes e dos TAE's, da Instituição estudada.

Por fim, como consequência desta dissertação foi elaborado um produto técnico sob a forma de relatório a ser entregue a direção da unidade de pesquisa. Este produto visa minuciar o Instituto Federal do Espírito Santo (campus São Mateus) com uma ferramenta de auxílio a tomadas de decisão relacionadas à Gestão de Pessoas no que se refere ao estresse ocupacional. Com isso, gestores e *stakeholders* terão a oportunidade de construir soluções para planejamentos, ações e gerenciamentos a partir de diversos olhares.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA

O levantamento para esta dissertação ocorreu no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo - Campus São Mateus o qual foi utilizado como unidade de pesquisa. O estudo teve como base as perspectivas dos servidores, tanto docentes quanto para Técnicos Administrativos em Educação (TAE), de forma separada, visto que essas carreiras possuem características distintas decorrentes de suas funções. Portanto, com a identificação das necessidades desses dois grupos foi possível comparar as alternativas de soluções que minimizem os fatores de propensão ao estresse nesse ambiente de trabalho. Atualmente, o Campus São Mateus é composto por 120 servidores, sendo 55 técnicos administrativos e 65 professores do ensino básico, técnico e tecnológico (IFES, 2019).

A escolha desta Instituição, se deu pela relevância e impacto social gerado pelos seus serviços na região. Esse reconhecimento parte do tempo de atuação como escola, da quantidade de cursos ofertados à população e pela quantidade de servidores, da atividade meio e fim, que fazem a Instituição funcionar. A pesquisa de campo com os servidores, no intuito de levantar as informações para aplicar o método AHP, propiciou encontrar as respostas da pesquisa e atender ao objetivo desta dissertação.

Conforme Luiz e Magnanini (2000), amostra corresponde a um subconjunto finito de uma população. Assim sendo, para esses autores, para que o estudo consiga representar de forma válida um fenômeno, não se deve escolher uma amostra por meio de escolhas subjetivas, pois assim traria conclusões tendenciosas ou equivocadas, ou seja, esse erro no processo de amostragem pode ser evitado em caso de escolhas aleatórias.

O foco da estatística descritiva é identificar características sobre uma população, a ser estudada, com base em informações obtidas de uma amostra extraída dessa população (CATANEO *et al.*, 2016). Essa área se respalda no conceito de conhecer o todo pela parte, lembrando que, quanto maior a amostra, mais confiável será a conclusão. Portanto, conclui-se que os níveis mais adequados de inferência seriam com o estudo da população completa, que passaria a denominar-se censo (FREI, 2019).

Determinar o tamanho da amostra estatisticamente, para que as inferências sejam suficientemente confiáveis é possível dimensionar por meio da expressão apresentada na Equação 5 (DUPONT; PLUMMER, 1998).

$$n = \frac{Z^2 \cdot \left(\frac{x}{n}\right) \cdot \left[1 - \left(\frac{x}{n}\right)\right] \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \left(\frac{x}{n}\right) \cdot \left[1 - \left(\frac{x}{n}\right)\right]} \quad (5)$$

Em que: n que representa o tamanho da amostra procurada; N representa o tamanho da população; e denomina o erro amostral; x/n é a proporção inferida do elemento a

ser examinado na amostra (%); Z aparece como sendo o valor da curva normal correlacionado a escala de confiança (DUPONT; PLUMMER, 1998).

Nessa dissertação N é a população de servidores do campus São Mateus, 120 indivíduos, além disso o nível de confiança será de 90% e o erro de 10%. Logo, a partir da Equação 5, foi estimado o tamanho da amostra da população dessa dissertação, no mínimo 36 servidores.

3.3 ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Foi desenvolvido um questionário com o objetivo de avaliar o contexto do estresse ocupacional na instituição estudada, para então encontrar alternativas que possam minimizar esses fatores de riscos presentes no ambiente de trabalho, por meio do método AHP.

E esse instrumento de coleta de dados teve como base um questionário virtual contendo 45 questões, sendo de múltipla escolha e estruturadas. A escala utilizada foi a proposta por Saaty (1977), pois conforme Wegner *et al.* (2018), essa escala apresenta uma forma numérica de modo a permitir que informações qualitativas sejam quantificadas para a realização de análises estatísticas (Tabela 1).

A primeira parte do questionário (questões de 1 a 6) consiste no levantamento de dados acerca do perfil dos participantes da pesquisa, sejam docentes ou TAE's, para compor a análise descritiva da amostra. A segunda parte, que vai da questão sete (7) a 45, apresentam os fatores e subfatores para atender o método AHP.

Portanto, foi por meio, principalmente, dos estressores levantados por Cooper (2001), que se definiram os fatores e subfatores dos estressores psicossociais no ambiente de trabalho. Além disso, percebeu-se que autores como: Quick e Quick (1984), Burke (1994), Ivancevich e Matteson (1980), Noblet (2003), Paschoal e Tamayo (2004), Skagert *et al.* (2008), Im (2009), Ribeiro (2011), Kouvonen *et al.* (2013), Astvik e Melin (2013), Koch *et al.* (2015), Pego *et al.* (2016), Floro (2016), Veiga e Baptista (2016),

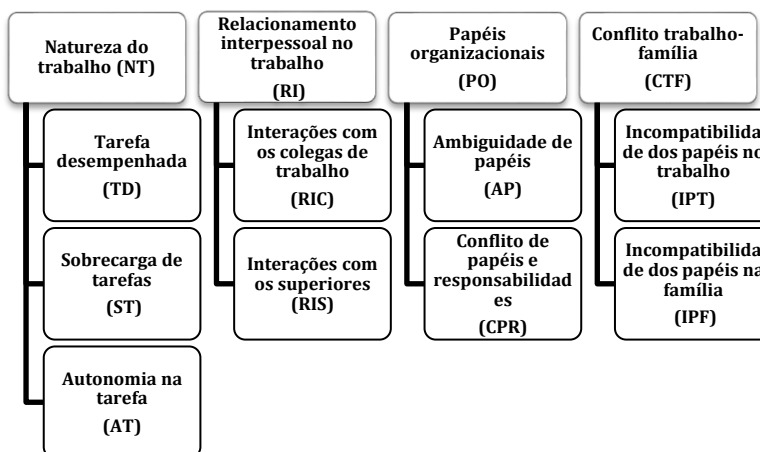
Loureiro e Mendes (2017), Lindén *et al.* (2018), Ramos e Macêdo (2018), Baptista *et al.* (2019) e Menezes *et al.* (2019), em suas pesquisas, identificaram fatores que convergem, independente da carreira ou profissão, para os mesmos elementos estressores no ambiente de trabalho.

Os conceitos apresentados por Cooper (2001), constantes no Quadro 2, destacam seis fatores, cada um com seus devidos subfatores, portanto para concretizar os objetivos desta dissertação foi necessário adaptar esses conceitos à realidade vivenciada pelos servidores na instituição estudada. Conforme Pastre e Zafire (2018) e Paschoal e Tamayo (2004), o fator "caraterísticas organizacionais", por ser identificado em ferramentas específicas da administração, como avaliação de desempenho, avaliação 360°, e avaliações motivacionais.

Outro fator desconsiderado, do modelo proposto por Cooper (2001), foi o relacionado a insegurança na carreira, visto que a instituição estudada é uma Autarquia Federal de ensino público e seus funcionários são servidores, que adquirem estabilidade no cargo, a qual ingressaram, após serem aprovados no estágio probatório que tem duração de os três anos de efetivo exercício.

Assim, a estrutura hierárquica do objetivo proposto por esta dissertação apresentou quatro fatores que podem desencadear o estresse ocupacional, Figura 5, e foram conceituados na seção 2.2.

Figura 5 - Estressores selecionados para o ambiente do serviço público



Fonte: Adaptado de Cooper *et al.* (2001).

Além dos fatores e subfatores, a estrutura deve apresentar as alternativas de enfrentamento ao estresse ocupacional relacionadas ao ambiente de trabalho. Essas intervenções para gestão do estresse ocupacional tendem a minimizar os fatores de que desenvolvem esse risco, ainda pode ser responsável por melhorar o bem-estar do trabalhador (SIMONELLI, 2020).

De acordo com Simonelli (2020), a alternativa de enfrentamento mais aplicada, justificando a sua escolha como integrante da estrutura hierárquica dessa dissertação, é aquela que tem como objetivo o treinamento dos trabalhadores para lidar com o estresse, formando um tipo de conceito denominado de reavaliações positivas. Exemplos dessas intervenções são as terapias cognitivo-comportamentais, meditação, relaxamento, gerenciamento do tempo, cursos de artesanato, músicas e teatros, estabelecimento de metas e elaboração de diário mais aplicadas dentro das instituições.

Com relação a escolha da alternativa exercício físico, como forma de minimizar o estresse ocupacional, teve como base os achados de Mora e Alberto (2018), pois estes autores verificaram que a prática de atividade física se tornou uma forma de enfrentamento e minimização do estresse ocupacional. Além disso, estudos comprovam que atividade física tem efeito inversamente proporcional ao nível de estresse em jovens, adultos e idosos (WOOD *et al.*, 2018; SCHULTCHEN *et al.*, 2019; GERBER *et al.*, 2019; FANG *et al.*, 2019).

Por fim, a terceira alternativa escolhida, para completar a estrutura hierárquica, foi o apoio social e a educação sobre o tema estresse ocupacional. Para Gu *et al.* (2017) e Pow *et al.* (2017), as interações com os colegas de trabalho, superiores e familiares têm resultados positivos para minimizar o estresse ocupacional. Nesse contexto, grupos de conversas, auxílio de psicólogos e, sobretudo, um ambiente de trabalho acolhedor para evitar o isolamento social (BIROLIM *et al.*, 2019; MAZZELLA *et al.*, 2019).

Como o método AHP trabalha com comparações de fatores e subfatores, é de suma importância que o indivíduo, ao fazer os julgamentos, tenha conhecimento prévio dos conceitos associados a esses itens (EMROUZNEJAD; MARRA, 2017). Como o tema desta dissertação envolve interpretações na área de administração, que não são triviais e muitos não pertencem ao contexto de trabalho dos docentes e dos TAE's, escolheu-se como estratégia de comunicação, a utilização de um site explicativo na plataforma *Wix*.

O site foi construído para atingir o público alvo, sendo apresentado o objetivo da dissertação, a metodologia do AHP, os conceitos dos fatores e subfatores, relacionados ao estresse ocupacional, de forma dinâmica e com exemplos aplicados ao cotidiano dos servidores. Portanto, os servidores ao acessarem o link do site (<https://gigliara.wixsite.com/mestrado-ufes>), encaminhado para o e-mail de cada um, puderam interagir com a plataforma, de forma inicial aos conceitos, na qual continha orientações básicas quanto a possíveis dúvidas na execução do questionário disponibilizado no menu "Participar da pesquisa".

O Apêndice B trouxe o questionário que foi utilizado para coleta de dados com os servidores, porém antes foi solicitado a Direção Geral da Instituição a devida autorização para realização da pesquisa (Apêndice A). Esse documento ratifica a confidencialidade das informações, não sendo divulgada nenhuma informação de forma individual ou pessoal, ou seja, tem como base a preservação da identidade de todos os participantes.

Após o desenvolvimento do questionário, com os fatores e subfatores já descritos, realizou-se um teste piloto para fins de validação da ferramenta. Para isso, escolheu-se dois docentes e dois TAE's, no intuito de identificar possíveis inconsistências, erros de coerência e ambiguidades. Com o feedback dessa primeira aplicação restrita, foi possível realizar os ajustes necessários para, finalmente, concretizar a divulgação ao público-alvo desejado.

3.4 COLETA E PROCESSAMENTO DE DADOS

O questionário online foi aplicado com auxílio da plataforma *Google Forms* pertencente ao *Google Drive*. Essa escolha deu-se, pois, os servidores já apresentam incorporada a sua rotina de trabalho o uso da internet, logo essa ferramenta torna-se uma forma de atingir um maior número de pessoas em um menor espaço de tempo (RIBEIRO *et al.*, 2019). Além disso, a escolha dessa coleta de dados deu-se principalmente devido a sua agilidade, não apresentação de custos e facilidade de obtenção das respostas (MOTA, 2020).

A coleta de dados foi realizada no período de 02/01/2020 a 31/03/2020, sendo que o quantitativo mínimo de respostas era 36, respectivamente 20 respostas deveriam ser representantes dos docentes e 16 dos TAE's, seguindo a proporcionalidade do quantitativo de servidores da instituição. Após os dados foram extraídos de forma tabulada e digital para o formato de planilhas de *Excel*, que possibilitaram a estratificação em respostas de TAE's e Docentes. Para realizar o tratamento estatístico foi necessário inicialmente a codificação dos dados, conforme mostra o Apêndice C.

Os dados coletados foram analisados de forma a representar a população, por isso a confiabilidade do instrumento de coleta de dados foi testada pelo valor do Alfa de Cronbach ($C\alpha$), tanto para os dados dos Docentes quanto para os dos TAE's, conforme Apêndices D e E, visto que nessa dissertação os dados considerados *Missing values* e *outliers* (valores fora do padrão normal da pesquisa que prejudicam a análise e tornam os resultados distorcidos) foram subtraídos, uma vez que a confiabilidade dos dados coletados foi verificada por meio da análise da consistência das respostas dos entrevistados, sendo adotado um valor mínimo aceitável 0,7 para o $C\alpha$.

A próxima etapa foi encontrar os pesos utilizados para cada fator, subfator e alternativas constantes na estrutura hierárquica que operacionalizou o AHP, para isso

calculou-se a média ponderada, de acordo com a frequência dos julgamentos escolhidos da escala de Saaty (1977), para cada questão do formulário.

Posteriormente ao tratamento dos dados, utilizou-se o software estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) *Statistics Desktop* 23.0, versão trial, em que os fatores, subfatores e alternativas tem as ponderações numéricas inseridas, para que fosse feita a devida hierarquização dos dados. Para isso, os pesos utilizados atenderam ao limite de inconsistência, que determina a confiabilidade da escala escolhida, e tomando por base os estudos de Araújo *et al.* (2016), esta dissertação considerou como valor mínimo aceitável de 0,7.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Desta forma, no período de 02/01/2020 a 31/03/2020, sendo coletadas 39 respostas de docentes e 30 de TAE's, totalizando 69 questionários respondidos. Porém, após a inferência estatística foram eliminadas 14 respostas de docentes e 6 de TAE's, por meio de amostragem intencional, ou seja, depois de verificados os *outliers* (6 para TAE's e 11 para Docentes – Apêndices F e G) e, *missing values* (1 para TAE's e 3 para Docentes) para foram eliminados 20 questionários. Para caracterizar o perfil da população pesquisada, utilizou-se a análise descritiva dos dados como pode ser visto na Tabela 2.

Tabela 2 - Descrição percentual da amostra estudada

		Docentes (%)	TAEs (%)
Gênero	<i>Masculino</i>	61,5%	28,2%
	<i>Feminino</i>	38,5%	48,7%
Estado Civil	<i>Solteiro</i>	69,2%	18,0%
	<i>Casado</i>	30,8%	51,3%
	<i>Divorciado</i>	0,0%	5,1%
	<i>Viuvo</i>	0,0%	0,0%
	<i>União Estável</i>	0,0%	2,6%
Idade (anos)	<i>18-25</i>	0,0%	0,0%
	<i>26-35</i>	40,9%	25,0%
	<i>36-45</i>	45,5%	31,8%
	<i>46-55</i>	9,1%	6,8%
	<i>56-65</i>	4,6%	4,6%
	<i>66-75</i>	0,0%	0,0%
Motivação com a Instituição de trabalho	<i>1</i>	0,0%	2,3%
	<i>2</i>	0,0%	0,0%
	<i>3</i>	0,0%	0,0%
	<i>4</i>	0,0%	34,1%
	<i>5</i>	0,0%	0,0%
	<i>6</i>	0,0%	0,0%
	<i>7</i>	43,6%	4,6%
	<i>8</i>	56,4%	27,3%
	<i>9</i>	0,0%	0,0%
Tempo de Efetivo trabalho (anos)	<i>1-3</i>	18,0%	6,0%
	<i>4-6</i>	37,3%	22,2%
	<i>7-9</i>	24,4%	26,7%
	<i>10-12</i>	11,1%	11,1%
	<i>13-15</i>	13,3%	0,0%
	<i>16-18</i>	0,0%	0,0%
	<i>19-21</i>	0,0%	0,0%
	<i>22-24</i>	0,0%	0,0%
	<i>acima de 25</i>	0,0%	0,0%

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

Pode-se observar que na carreira docente predomina o sexo masculino (61,5%), porém quando se trata dos TAE's, 48,7% são de mulheres. Essa predominância feminina, na categoria dos TAE's corrobora com o Goulart (2018), que 59,32% dos Técnico-Administrativos de uma escola pública federal de educação profissional e tecnológica eram mulheres. Com relação aos docentes, sabe-se que a instituição analisada oferta cursos na área técnica de elétrica e mecânica, que exigem dos docentes formação em Engenharia Mecânica e Engenharia Elétrica, conforme Barreto *et al.* (2019), esses cursos de engenharia apresentam baixa porcentagem de ingressantes mulheres.

Pode-se verificar que 69,2 % dos docentes são solteiros e estão na faixa de idade de 25 a 35 anos (40,9%), já os TAE's, mais da metade são casados (51,3%), sendo que encontram-se em sua maioria nas faixas de idade de 25 a 35 (25%) e de 36 a 45 anos (31,8%). Com relação ao tempo de efetivo exercício, enquanto os docentes encontram-se entre quatro a seis anos (37,3%) na instituição, os TAE's estão entre sete a nove anos de efetivo exercício (26,7%).

Ao analisar a motivação dos servidores, nota-se que os pertencentes à carreira de TAE's declararam-se mais desmotivados dentro da instituição (34,1% na escala 4). Para Ribeiro (2011), os sentimentos que predominam nos TAE's são os de desprestígio, marginalidade e invisibilidade. Para a autora, esse sofrimento no ambiente de trabalho reflete a falta de reconhecimento pela contribuição no serviço final de educação e acaba gerando prejuízo a saúde mental desses servidores.

Conforme Coêlho e Costa (2019), outra situação que influencia na desmotivação dos TAE's são as diferenças administrativas da própria classe, como exemplo a flexibilização de carga horária. A flexibilização da carga horária de trabalho para 30 horas, baseada no Decreto 1.590 de dez de agosto de 1995 (Brasil, 1995), em seguida alterado pelo Decreto 4.836 de nove de setembro de 2003, não atinge a todos os setores da instituição, somente os que prestam serviços de atividade contínua, em regime de escalas quando a instituição funciona em período igual ou superior a 12 horas ininterruptas (BRASIL, 2003).

Para Berton (2012), a flexibilização do tempo de trabalho contribui na geração de mais empregos, aumenta a produtividade, diminui erros no trabalho, além disso traz melhorias na qualidade de vida do trabalhador, pois obtém horas livres para desenvolver outras atividades.

Ressalta-se que os benefícios, com relação aos que fazem o horário flexível, são muitos para a organização e o servidor (BERTON, 2012). Porém, não existe isonomia entre os TAE's na realização da jornada e intensidade de trabalho na Instituição, pois, há servidores que trabalham 30 horas, e outros trabalham 40 horas (acrescenta-se ao total de horas trabalhadas por dia, a realização de intervalo mínimo de uma hora de almoço), causando insatisfação e gerando muitos conflitos no ambiente de trabalho, já que o valor da hora/trabalhada de quem faz a flexibilização de jornada de trabalho (30 horas) é igual a hora/trabalhada de quem faz 40 horas (BERTON, 2012).

Com relação a motivação dos professores da instituição estudada, apresentou-se como alta (considerar 43,6% na escala 7 e 56,4% na escala 8). Segundo Nunes *et al.* (2019), o fato dessa classe de profissionais terem como direito o Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC), que retribui ao servidor um adicional a sua retribuição por titulação, por merecimento, conforme previsto no artigo 18 da Lei 12.772 de 28 de dezembro de 2012, sendo que consequentemente esses valores acrescentados são contados para cálculos de aposentadoria.

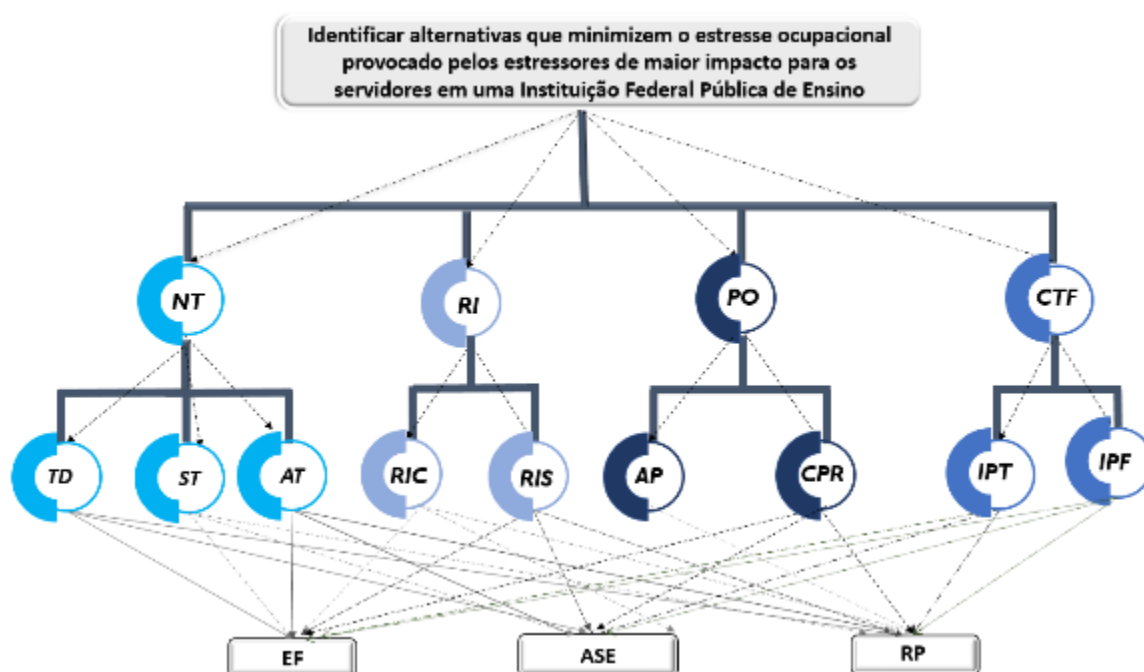
Para Lima e Cunha (2018), o RSC é tratado como um incentivo à motivação dos professores, visto que trata-se de uma retribuição financeira em que as experiências profissionais, trabalhos acadêmicos e científicos e sua participação em atividades administrativas são valorizadas e são comparadas com profissionais que possuem titulações maiores, como exemplo, os autores mencionam que um docente que possui titulação de mestre passará a receber retribuição financeira como doutor, após o reconhecimento de seu RSC.

A explicação da relação do RSC e a motivação alta nos docentes, segundo Nunes *et al.* (2019), tem base na teoria motivacional denominada Teoria dos dois fatores,

proposta por Frederick Herzberg, que considera a existência de fatores higiênicos, voltados para manutenção das necessidades básicas do indivíduo e que não provocam motivação; e os fatores motivacionais, onde se enquadraria o RSC, pois referem-se à realização, à valoração e ao reconhecimento (individual) no seu ambiente de trabalho que induzem a motivação. Para Nunes e Lima (2019) e Gomes *et al.* (2017), as instituições de ensino superior e de ensino técnico, que pertencem ao poder público no Brasil, tem suas carreiras estruturadas: os profissionais docentes e os TAE's.

Portanto, para atingir os objetivos da abordagem proposta nesta dissertação, que propõe identificar alternativas que minimizem o estresse ocupacional em uma Instituição Federal Pública de Ensino, usou-se como base o conjunto de fatores, descritos na Figura 6, para analisar, de forma separada, tanto a perspectiva dos docentes como a dos TAE's.

Figura 6 - Estrutura para operacionalização dos julgamentos paritários



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

4.1 ESTRESSE OCUPACIONAL NA PERSPECTIVA DOS TAE'S

As atribuições dos TAE's são baseadas em processos administrativos burocráticos que exigem conhecimento multidisciplinares de legislações, pedagogia, gestão, administração e direito para resoluções das demandas, além de habilidades computacionais para realizar tarefas em inúmeros sistemas e programas implantados pelo órgão central, geralmente relacionado ao ministério do governo (RAMOS; MACÊDO, 2018).

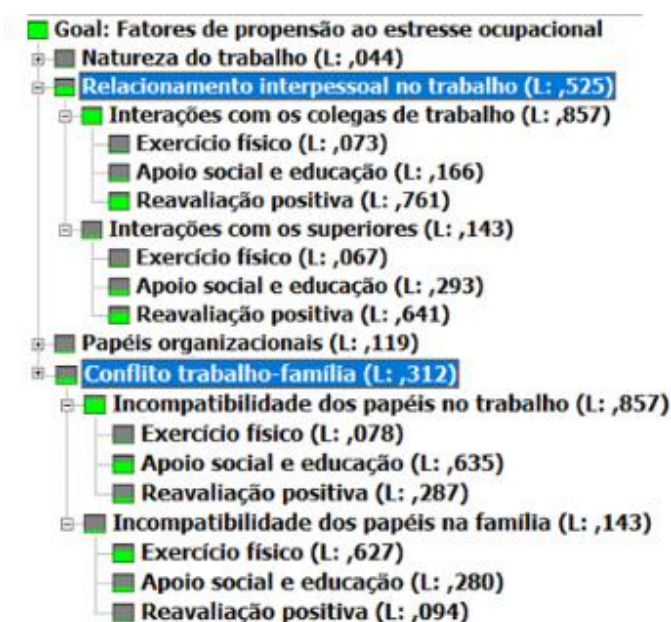
Essas atividades podem levar a pressões entres esses servidores, caso o nível de complexidade for maior que sua capacidade de entendimento. Com a responsabilidade de cálculos, cadastros, lançamentos, atendimento ao público, relacionamentos com órgãos fiscalizadores e setores vinculados pela gestão geral (Reitorias) e decisões administrativas que impactam na vida funcional e financeira do servidor, muitos têm desenvolvido estresse ocupacional (PEGO *et al.*, 2016).

Primeiramente foram identificados os fatores psicossociais no trabalho que podem provocar estresse, em seguida iniciou-se os julgamentos paritários desses fatores, subfatores e alternativas, segundo a perspectiva desses servidores, da instituição estudada, utilizando o *Software Expert Choice* (Figura 6). Esses julgamentos apresentaram Razões de Consistência que atendem a literatura (RC), podendo ser considerados satisfatórios (Apêndice C).

O fator Relacionamento interpessoal é o risco psicossocial de maior impacto ao estresse ocupacional (52,5%), conforme a Figura 7. Esse fator envolve o relacionamento entre os colegas de trabalho, docentes, terceirizados e estagiários, como também envolve o relacionamento com os superiores (SILVA; CORREA, 2017). De acordo com Carvalho e Silva (2017), desenvolver bons relacionamentos no trabalho pode determinar a qualidade e satisfação, caso não ocorra, pode gerar um ambiente não agradável e não satisfatório.

Ueno *et al.* (2017) realizaram um estudo em um ambiente hospitalar, no estado de Minas Gerais, em que o público-alvo foram os funcionários administrativos, enfermeiros e docentes, e diagnosticou que o relacionamento interpessoal é um dos fatores que ocasionam estresse ocupacional. Corroborando com Ueno *et al.* (2017), Gonçalves (2019) identificou que 62,1% dos participantes de sua pesquisa, profissionais técnico-administrativos de uma instituição hospitalar do estado de Minas Gerais, indicaram que a melhoria das relações entre os colegas de trabalho seria uma forma de não gerar estresse ocupacional.

Figura 7 - Fatores estressores e alternativas ao estresse sob a ótica dos TAE's



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

Ainda com relação ao fator relacionamento interpessoal, pode-se observar que o subfator relacionamento com os colegas de trabalho teve 85,7% de relevância para gerar o estresse ocupacional. Segundo Ferreira (2017), as relações conflituosas fazem parte de qualquer organização que tenha pessoas, sendo que essas tensões podem ser minimizadas para evitar problemas de disfunções, baixa produtividade, alterações na rotina do ambiente de trabalho que ocasionam prejuízos individuais e organizacionais.

Esses resultados são compatíveis com o trabalho de Pereira *et al.* (2018), que buscou identificar os fatores de propensão ao estresse ocupacional em servidores do ministério público federal do estado de Minas Gerais, e concluiu que o fator relacionamento interpessoal, destacando as situações de disponibilidade de atender a todas as demandas solicitadas e interagir com pessoas de difícil relacionamento, tiveram maior relevância ao surgimento de estresse.

Segundo Goulart (2018), o estresse ocupacional na percepção dos técnicos administrativos se desenvolve por várias situações de risco presentes no ambiente de trabalho, dentre elas, destaca-se os problemas no relacionamento interpessoal entre colegas do mesmo nível hierárquico, superiores e subordinados, como exemplo: problemas pessoais e particulares entre os próprios servidores. Ainda para Goulart (2018), quando existem abordagens de gestão diferenciadas entre os servidores, isso provoca insatisfação e, conseqüentemente, uma interferência na produtividade de suas atividades.

Para Frank (2014), que buscou a identificação dos determinantes que ajudam os Enfermeiros, em vários hospitais selecionados no sul de Taiwan, a enfrentarem os sintomas de estresse, os fatores que contribuem com maior influência são o relacionamento com a família e os bons relacionamentos com colegas no trabalho.

Observa-se na Figura 6 que a alternativa que teve maior relevância para minimizar o estresse ocasionado pelo fator relacionamento interpessoal, especificadamente pelo subfator relacionamentos com os colegas, foi a utilização da reavaliação positiva.

Para Barrufini *et al.* (2019), a reavaliação positiva é como um conjunto de pensamentos que o indivíduo tem, ao sofrer com os sintomas do estresse, que permite visualizar o lado positivo dos acontecimentos, de forma a mudar algo em si, para reestabelecer o equilíbrio, ou inspirar-se de forma criativa em atividades como artesanato, música, danças, práticas yoga, meditação e novas crenças para um maior aprendizado da situação vivenciada.

Para Moraes *et al.* (2019), as estratégias de enfrentamento do estresse ocupacional mais utilizadas por uma equipe de servidores, na área da saúde, que incluem os Enfermeiros, os Médicos e Psicólogos, foram a reavaliação positiva, aceitação e enfrentamento ativo.

Para Salvador *et al.* (2018), as formas de minimizar o estresse ocupacional que funcionários da saúde, especificadamente por enfermeiros, mais utilizavam eram o controle individual, o suporte social, a resolução de problemas e reavaliação positiva, sendo que esta última, para o autor, tem seu conceito atrelado à reinterpretação da situação que ocasionou os fatores estressores para desenvolver aprendizado e mudança pessoal. Ainda para Salvador *et al.* (2018), as estratégias de enfrentamento que mostraram efeitos mais eficientes foram resolução de problemas e reavaliação positiva.

De acordo com o resultado do processo de hierarquização, segundo os TAE's, outro fator de relevância que pode impactar no estresse ocupacional é o conflito trabalho-família (31,2%), conforme observa-se na Figura 6. Para Andrade *et al.* (2017), quando existe divergência entre as pressões do trabalho e as advindas da família passam a existir conflitos, de forma predatória, que desenvolvem o estresse no trabalho.

De acordo com Ceribelli *et al.* (2019), os conflitos trabalho-família envolvem os profissionais, familiares e a organização, sendo que os resultados dessas tensões conflituosas provocam maior estresse ocupacional e um menor interesse em realizar suas atividades, como também maior instabilidade no meio familiar.

Para Bandeira *et al.* (2019), os conflitos que envolvem trabalho e família são resultantes da intensidade do trabalho ou do acúmulo de papéis. Ainda para os autores, a produtividade dos trabalhadores é influenciada pelas tensões advindas da família e isso tem reflexos no desempenho da organização.

Para Bretzeke *et al.* (2020), que buscou avaliar dados sobre estresse ocupacional no contexto da compatibilidade do trabalho e da família, em uma universidade na

Alemanha, existem *déficits* na compatibilidade entre a vida profissional e a vida privada nos campos da ciência, faculdades e universidades. Além disso, os autores identificaram que indicadores de conflitos trabalho-família (conflitos inter-papéis) possuem impacto na saúde mental e somática e, dessa forma, devem ser alvos de prevenção e intervenção, com o objetivo de melhorar o equilíbrio entre vida profissional, familiar e o bem-estar mental e somático dos funcionários (BRETZEKE *et al.*, 2020).

Observa-se pelos resultados, que o subfator incompatibilidade nas relações do trabalho apresentou 85,7% de relevância. Isso demonstra que, na instituição estudada, as demandas familiares podem influenciar as responsabilidades com as atividades laborais. Para Agarwala *et al.* (2020), os tipos mais comuns de problemas relacionados à família no trabalho são os de pontualidade, a resistência a viagens de trabalho, e desconcentração na execução das tarefas que resultam em baixo desempenho. Portanto, quanto maior a incompatibilidade entre as responsabilidades do trabalho e da família, maior a ocorrência do estresse ocupacional (AGARWALA *et al.*, 2020).

Como alternativa de solução, segundo a perspectiva dos TAE's, para esse subfator causador de estresse ocupacional, que segundo Hon *et al.* (2013) influencia negativamente na capacidade mental dos indivíduos, impedindo-os de desempenhar e servir sua organização, foi atuar por meio do apoio social (63,5%).

Segundo Sarafino e Smith (2014), os indivíduos, no ambiente de trabalho, que procuram apoio das pessoas ao seu redor sentem-se integrados ao grupo social e mais valorizados, pois o apoio social enfraquece o efeito negativo dos estressores sobre os funcionários (KARATEPE *et al.*, 2018).

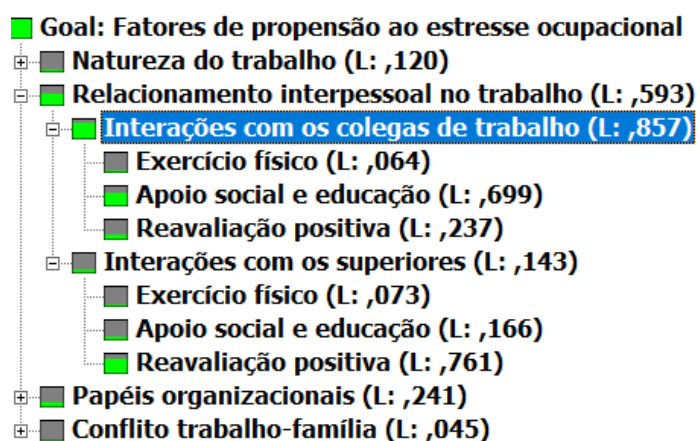
Conforme Yousaf *et al.* (2019), as estratégias de apoio social podem incluir programas de aconselhamento para funcionários estressados e facilitar práticas de trabalho, como horários de trabalho flexíveis. Ainda para os autores, os superiores/chefes devem desenvolver um ambiente de trabalho favorável na hospitalidade, onde os

colegas de trabalho devem ajudar-se mutuamente a lidar com os efeitos do estresse ocupacional, além de atuarem com programas de treinamento específicos destinados a melhorar as condições sociais do trabalho em rede, seriam formas de buscar apoio social para lidar com o estresse.

4.2 ESTRESSE OCUPACIONAL NA PERSPECTIVA DOS DOCENTES

Primeiramente foi identificado os fatores psicossociais no trabalho que podem provocar estresse, em seguida iniciou-se os julgamentos paritários desses fatores, subfatores e alternativas, segundo a perspectiva desses servidores, da instituição estudada, utilizando o *Software Expert Choice* (Figura 8). Esses julgamentos apresentaram Razões de Consistência que atendem a literatura (RC), podendo ser considerados satisfatórios (Apêndice D).

Figura 8 - Fatores estressores e alternativas ao estresse sob a ótica dos Docentes



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa.

Conforme a abordagem proposta nesta dissertação, segundo a perspectiva dos docentes da instituição pública estudada, observa-se que o fator de maior relevância para a propensão ao estresse é o relacionamento interpessoal (59,3%), sendo que o subfator relacionamento com os colegas teve um percentual majoritário (85,7%), se comparado com o relacionamento com os superiores, segundo mostra a Figura 8.

Para Menezes *et al.* (2019) o surgimento de problemas de saúde em professores, em sua maioria, resulta do seu relacionamento com o exercício de sua função e da natureza do trabalho docente. Além disso, os autores buscaram identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho do docente e a existência de correlação do estresse com o ambiente de trabalho e teve como conclusão que as principais fontes de estresse ocupacional em professores são: o relacionamento interpessoal entre colegas, a rotina, a sobrecarga de trabalho e carga horária. Por fim, os autores observaram que as organizações e dos gestores não tem como foco a preocupação com a prevenção da saúde desses servidores.

Conforme Faisal *et al.* (2019), os relacionamentos problemáticos com os colegas de trabalho, assim como o isolamento, competição entre colegas de trabalho, a falta de confiança, a falta de comunicação, retenção de informações entre os professores, restrição de oportunidades de treinamento e críticas podem se tornar uma fonte de estresse para os professores.

Já Luz *et al.* (2019), buscou identificar quais os fatores estressores no ambiente de trabalho dos docentes do Instituto Federal do Ceará, destacou que os principais fatores foram, respectivamente nessa ordem de relevância: relacionamento interpessoal com os colegas, as mudanças organizacionais, falta de apoio gerencial e excesso de demandas.

Para Rodrigues *et al.* (2020) a prática da docência envolve diversas dinâmicas de habilidades e ações, podendo envolver fatores estressores intrínsecos a sua natureza do trabalho. Devido à constância e a intensidade desses fatores há o surgimento do estresse ocupacional e este por sua vez quando em estágio mais avançado pode relacionar-se com o surgimento de depressão, ou seja, quanto maior o nível de estresse do professor maior a probabilidade de sinais de depressão. Portanto, os autores ressaltam a necessidade de programas preventivos voltados a interação coletiva que permitam ao professor encontrar alternativas de enfrentamento.

Já com relação as alternativas de enfrentamento por parte dos docentes da instituição estudada por esta dissertação, destacou-se a estratégia do apoio social (69,9%). Corrobora com Dias *et al.* (2018), que identificou nos docentes, quando em situações que desencadeiam estresse ocupacional, a preferência pelo apoio social, como estratégia de enfrentamento e alternativa para minimizar os sintomas dessa situação de desequilíbrio.

É importante desenvolver atitudes de promoção e bem-estar para minimizar os fatores que causam estresse ocupacional. Pois quanto mais estudar as condições ambientais do trabalho docente, melhor será o gerenciamento da sua qualidade de vida como profissional e como indivíduo pertencente a uma família (VANZIN, 2019).

Lopes e Silva (2018), destacam que o apoio social torna-se possível quando existe uma boa relação entre os colegas e quando estes podem contar com solidariedade e companheirismo para enfrentar determinadas situações desafiadoras que surgem no ambiente de trabalho do docente. No entanto, quando existem conflitos, competições, situações de pressão hierárquica, as demandas psicológicas são elevadas e ocasionam situações de estresse ocupacional, podendo gerar impactos na saúde do professor. Portanto, para Lopes e Silva (2018), um ambiente de trabalho com infraestrutura gerencial para conseguir gerar o apoio social aos servidores docentes, torna-se essencial para minimizar os fatores do estresse laboral e adoecimento desses profissionais.

Na concepção de Vanzin (2019), os vínculos de relacionamento no trabalho promovem uma maior produtividade, de forma coletiva. Essa visão converge para que os docentes possam ter um auxílio no enfrentamento de estressores, para atenuar níveis de sofrimento e problemas emocionais e mentais. Ainda para a autora, o relacionamento interpessoal saudável é um dos elementos fundamentais para aproximação e participação social em grupo.

De acordo com Kaur e Kumar (2019), o estresse ocupacional entre os professores tornou-se uma questão importante para prestar atenção. Isso é ratificado pelo

conjunto de estudos sobre o assunto, como também pelas pesquisas voltadas nas causas principais que provocam esse tipo de doença. Para essa carreira, a dos educadores, estratégias de enfrentamentos adotadas são as avaliações constantes dos níveis de estresse para os professores, como também o fornecimento aconselhamento adequado, por meio de apoio social, que pode ser o gatilho para reduzir o estresse e melhorar a qualidade de vida dos professores.

Já a sugestão de Silva *et al.* (2017), como forma de amenizar o estresse ocupacional, é a construção de grupos de aconselhamento profissional, para atender os docentes. A conversa, as interações e relações de respeito com os colegas de trabalho, intercâmbio de conhecimento e de experiências são bases para a gestão do estresse no ambiente de trabalho e no diagnóstico de possíveis casos ainda não manifestados de forma sintomática da doença.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa dissertação propôs identificar alternativas que minimizem o estresse ocupacional provocado pelos estressores de maior impacto para os servidores públicos federais em uma Instituição Federal Pública de Ensino. Para isso, identificou que os principais autores que conceituaram os estressores ocupacionais convergem para o modelo proposto por Cary L. Cooper (1983), que utiliza seis fatores, cada um com seus devidos subfatores.

O primeiro fator foi natureza do trabalho, com os subfatores relacionados: tarefa desempenhada, sobrecarga de trabalho, autonomia na tarefa. O segundo fator foi o relacionamento interpessoal, sendo que os seus subfatores foram: integração com os colegas de trabalho e interação com os superiores. O próximo fator, terceiro, foi papéis organizacionais, que teve como subfatores: ambiguidade de papéis e conflito de papéis e responsabilidades. O último fator, que foi o quarto, denominou-se conflito trabalho-família, com os subfatores: incompatibilidade dos papéis no trabalho e incompatibilidade dos papéis na família.

Foram excluídos, os fatores "caraterísticas organizacionais" e "insegurança na carreira", por não se aplicarem as características da instituição estudada. Além dos fatores e subfatores, essa dissertação apresentou as alternativas de enfrentamento ao estresse ocupacional relacionadas ao ambiente de trabalho estudado, que foram reavaliações positivas, que tem como objetivo o treinamento dos trabalhadores para lidar com o estresse, exercício físico, como forma de minimizar o estresse ocupacional e a terceira alternativa escolhida, para completar a estrutura hierárquica foi o apoio social e a educação que envolve a interação com os colegas de trabalho, superiores e familiares.

Como forma de adequar e ponderar os fatores, subfatores e alternativas que promovem situações de estresse ocupacional, foi realizado um *survey*, para isso foi desenvolvido um site, para atingir o público alvo (docentes e TAE's), sendo apresentado o objetivo da dissertação, a metodologia do AHP, os conceitos dos

fatores e subfatores, relacionados ao estresse ocupacional, e onde os servidores da instituição estudada tinham acesso ao formulário de aplicação. Com os dados coletados foi possível utilizar o método multicritério *Analytic Hierarchy Process* (AHP) para hierarquizar os fatores de propensão ao estresse ocupacional e identificar qual alternativa mais adequada para o ambiente estudado.

Os resultados mostram que, tanto para os docentes (59,3%) quanto para os TAE's (52,5%), o fator estressor "relacionamento interpessoal" foi considerado o de maior impacto para o desenvolvimento do estresse laboral, especificadamente o subfator de maior relevância para as duas carreiras foi o "relacionamento com os colegas". Isso mostra que a instituição, como um todo, apresenta problemas relacionados a conflito de relacionamento, principalmente entre os colegas de trabalho, e essas situações interferem na realização das tarefas e no desequilíbrio emocional das pessoas no ambiente de trabalho, provocando estresse.

As pessoas representam a parte fundamental das organizações, logo precisam de uma estrutura ambiental e de relacionamentos estáveis e saudáveis, para que possam usufruir de bem-estar e motivação para realização das tarefas do trabalho. Além disso, para enfrentarem os desafios e solucionarem problemas relacionados a esses conflitos, internos à organização, os servidores devem encarar as experiências de forma positiva e não como barreiras.

Para que essa perspectiva de enfrentamento tenha eficácia para o não surgimento ou minimização do estresse ocupacional, é necessário a aplicação de estratégias, coletivas ou individuais, que melhor se adequem a realidade do indivíduo. Pode-se observar que para os TAE's a técnica de maior relevância foi a reavaliação positiva (76,1%), que é como um conjunto de pensamentos que o indivíduo tem, com os sintomas do estresse, que permite visualizar o lado positivo dos acontecimentos, de forma a mudar algo em si, para reestabelecer o equilíbrio, ou inspirar-se de forma criativa em atividades como artesanato, música, danças, práticas yoga, meditação e novas crenças para um maior aprendizado da situação vivenciada.

Já para os docentes a estratégia de enfrentamento de maior impacto foi o apoio social (69,9%), que incluem programas de aconselhamento para funcionários estressados, facilitar práticas de trabalho, como horários de trabalho flexíveis, formas de ajudar-se mutuamente a lidar com os efeitos do estresse ocupacional, além de programas de treinamento específicos destinados a melhorar as condições sociais do trabalho em rede, seriam formas de buscar apoio social para lidar com o estresse. Ainda com relação aos resultados do objetivo proposto, identificou-se que os TAE's possuem outro fator estressor, de relevância, que foi o "conflito trabalho-família" (31,2%), em especial a incompatibilidade dos papéis da família (85,7%), que provoca de maneira negativa na capacidade mental dos indivíduos e a maneira como realizam as atividades no ambiente de trabalho, diminuindo sua produtividade e aumentando seu absenteísmo.

Como solução ao enfrentamento desse fator estressor, os TAE's, optaram pelo apoio social (69,9%). Portanto, quando o ambiente de trabalho assume a característica de labor (cansaço, fadiga, exaustão) torna-se provável o esgotamento e o estresse ocupacional, contudo é importante lembrar, que cada sujeito carrega sua história e subjetividade, da qual essa racionalidade vivenciada com relação à saúde mental e física tem impactos diferentes de acordo com o nível de dinâmica que envolve o trabalhador.

Assim, a solução deve partir do grupo que forma a organização, tendo seu caminho trilhado para a criação de um ambiente de escuta coletivo e de qualidade de vida que faça emergir o sofrimento individual e que assim todos possam atuar como atores na solução desse mal-estar organizacional. De tal modo, qualquer atitude que tenha como pretensão a transformação do ambiente de trabalho, seja pelas medidas de prevenção ou pelo tratamento dos trabalhadores que já se encontram doentes, deve ter como entendimento que o trabalho pode ser gerador de doenças e sofrimento, portanto capaz transformar as estruturas das relações dos indivíduos com seu ambiente laboral.

Registra-se, ainda, que o produto técnico elaborado a partir desta dissertação (Apêndice J) contribui como sugestão para realização de reflexões, planejamentos e ações em favor da saúde e bem-estar da coletividade no IFES campus São Mateus. No entanto, vale destacar que esse produto não é restrito a esta unidade de pesquisa, podendo ser adaptável à outras realidades, desde que respeitadas e consideradas as particularidades de cada caso no desenvolvimento da abordagem metodológica.

Por fim, para garantir uma organização com qualidade de vida no trabalho e sem estresse ocupacional, deve-se pensar sobretudo na humanização do trabalhador, pois o fator humano não é apenas um recurso, e sim um integrante importante no processo de agregar valor à organização.

REFERÊNCIAS

- AGÁPITO, A. O.; VIANNA, D. S.; CANDIDO, L. A.; MEZA, E. B. M.; VIANNA, M. D. F. D. Utilização do método de análise hierárquica (AHP) como ferramenta de auxílio multicritério no processo de decisão de priorização de projetos de ciência, tecnologia e inovação na Amazônia azul. **Blucher Marine Engineering Proceedings**, v. 2, n. 1, p. 474-483, 2016.
- AGARWALA, T.; ARIZKUREN, A.; DEL CASTILLO, E.; MUÑIZ, M. Work–family culture and organizational commitment. **Personnel Review**, v.1, n. 1, p. 1-20, 2020.
- ALVES, A. L. P.; LIMA, M. M. L. Estresse Ocupacional: Uma análise sobre causas, consequências e prevenções em uma clínica médica na cidade de Juazeiro do Norte-CE. **Revista de Psicologia**, v. 12, n. 42, p. 109-132, 2018.
- ALVES, J. R. X.; ALVES, J. M. Definição de localidade para instalação industrial com o apoio do método de análise hierárquica (AHP). **Production Journal**, v. 25, n. 1, p. 13-26, 2015.
- ANDRADE, A. L.; OLIVEIRA, M. Z.; HATFIEL, E. Conflito trabalho-família: Um estudo com brasileiros e norte-americanos. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 17, n. 2, p. 106-113, 2017.
- ARANTES, M. A. A.; VIEIRA, M. J. F. **Estresse**. 1ª edição. Casa do Psicólogo, São Paulo, 2002.
- ARAÚJO, L. R. M.; CARVALHO, J. R. M. Avaliação das funções do governo municipal: uma abordagem através do método PROMETHEE II. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 19, n. 1, p. 62-80, 2018.
- ARAÚJO, U. P.; CORREIA, L. F.; BRITO, M. J. D.; AMARAL, H. F. Dinâmica da assimilação de métodos analíticos pela ciência no Brasil. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 22, n. 2, p. 307-332, 2016.
- ASTVIK, W.; MELIN, M. Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. **Journal of Social Work**, v. 13, n. 4, p. 337-360, 2013.
- BACCIN, E. V. C.; SHIROMA, E. O. A intensificação e precarização do trabalho docente nos Institutos Federais. **Revista Pedagógica**, v. 18, n. 39, p. 129-150, 2017.
- BAPTISTA, M. N.; SOARES, T. F. P.; RAAD, A. J.; SANTOS, L. M. *Burnout*, estresse, depressão e suporte laboral em professores universitários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 564-570, 2019.
- BANDEIRA, E. L.; FERREIRA, V. C.; CABRAL, A. C. A. Conflito trabalho-família: a produção científica internacional e a agenda de pesquisa nacional. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 25, n. 1, p. 49-82, 2019.

BARRETO, K. L. S.; HORA, H. R. M.; SHIMODA, E. Blended learning e flipped classroom no ensino de engenharia: uma análise bibliométrica. **Revista de Ensino de Engenharia**, v. 37, n. 3, 2019.

BASTOS, V. G. A.; SARAIVA, P. G. C.; SARAIVA, F. P. Absenteísmo-doença no serviço público municipal da Prefeitura Municipal de Vitória. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 14, n. 3, p. 192-201, 2016.

BENTES, F. M.; TEIXEIRA, E. M.; MARQUES, A. C. G. A prevenção como estratégia nos ambientes de trabalho. **Revista Tecnológica da Universidade Santa Úrsula**, v. 1, n. 1, p. 142-150, 2019.

BHANDARI, D.; SINGH, R. K.; GARG, S. K. Prioritisation and evaluation of barriers intensity for implementation of cleaner technologies: Framework for sustainable production. **Resources, Conservation and Recycling**, v. 146, p. 156-167, 2019.

BRETZKE, L. J.; ECKLUNDT, K. L.; WALTER, S., SPOHRS, J., BESCHONER, P. Correlations of the “Work–Family Conflict” With Occupational Stress - A Cross-Sectional Study Among University Employees. **Frontiers in Psychiatry**, v. 11, p. 134, 2020.

BIDINOTO, R. S.; LACERDA, D. P.; RODRIGUES, L. H.; SALIBA, L. R. A.; MANSILHA, R. B. Proposição de um modelo para avaliação de desempenho multicritério de uma agência bancária por meio do método *Analytic Hierarchy Process* (AHP). **Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS**, v. 12, n. 4, p. 316-330, 2015.

BILHIM, J. A. F. Nova governação pública e meritocracia. **Revista Sociologia**, problemas e práticas, n. 84, p. 9-25, 2017.

BIROLIM, M. M.; MESAS, A. E.; GONZÁLEZ, A. D.; SANTOS, H. G. D.; HADDAD, M. D. C. F. L.; ANDRADE, S. M. D. Job strain among teachers: associations with occupational factors according to social support. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, p. 1255-1264, 2019.

BOGHOSSIAN, R. G.; PEREZ, G.; CESAR, A. M. R. V. C.; BARBOSA, E. D. E. A Memória organizacional e os sistemas de informação suportando a tomada de decisão. **Revista Prisma.com**, n. 38, p. 102-125, 2019.

BRENNAN, D. S.; MITTINTY, M. M.; JAMIESON, L. Psychosocial factors and self-reported transitions in oral and general health. **European journal of oral sciences**, v. 127, n. 3, p. 241-247, 2019.

BURKE, R. J. Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. **Psychological Reports**, v. 1, n.75, p.787-800, 1994.

CAMARA, M. V. O.; RIBEIRO, G. M.; QUADROS, S. G. R.; HORA, C. A.; NASCIMENTO, C. J. F.; ABRAMIDES, C. A. Modelagem matemática aplicada no planejamento de pesquisa de tráfego rodoviário. **Revista Produção Online**, v. 16, n. 2, p. 722-742, 2016.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 2, p. 234-240, 2008.

CARDOSO, F. H. Notas sobre a reforma do Estado. **Revista Novos Estudos CEBRAP**, v. 50, n.1, p. 5-12, 1998. CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G.; BATISTA, J. V.; SCHNEIDER, G. A. Prevalência de Afastamentos por Transtornos Mentais e do Comportamento Relacionados ao Trabalho em Professores. **Revista PSI UNISC**, v. 3, n. 1, p. 19-32, 2019.

CARLOTTO, P. A. C.; CRUZ, R. M.; GUILLAND, R. Riscos Psicossociais Relacionados ao Trabalho: perspectivas teóricas e conceituais. **Revista Interamericana de Psicología Ocupacional**, v. 37, n. 1, p. 52-70, 2018.

CARNEVALLI, J. A.; MIGUEL, P. A. C.; SALERNO, M. S. Aplicação da modularidade na indústria automobilística: análise a partir de um levantamento tipo *survey*. **Production**, v. 23, n. 2, p. 329-344, 2013.

CARVALHO, R. L. R. B.; FERNANDES, R. C. P.; LIMA, V. M. C. Demandas psicológicas, baixo apoio social e repetitividade: fatores ocupacionais associados à dor musculoesquelética de trabalhadores da indústria de calçados. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 44, n. 1, p. 1-11, 2019.

CARVALHO, A. D.; SILVA, B. A. R. A gestão de pessoas e o relacionamento interpessoal no cooperativismo. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, v. 7, n. 3, p. 121-140, 2017.

CASTRO, J. C.; FERREIRA, M. O; COSTA, M. F. Estratégias de Políticas Públicas para Redução da Informalidade no Setor de Confecções: Aplicação do Método de Análise Hierárquica. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies**, v. 11, n. 2, p. 176-196, 2019.

CATANEO, G. S.; MARTINS, M. A.; BURAK, D. O ensino de Estatística mediado pela Modelagem Matemática. **Vidya**, v. 36, n. 2, p. 349-362, 2016.

CAY, T.; UYAN, M. Evaluation of reallocation criteria in land consolidation studies using the Analytic Hierarchy Process (AHP). **Land use policy**, v. 30, n. 1, p. 541-548, 2013.

CHANDIO, I. A.; MATORI, A. N.; LAWAL, D. U.; SABRI, S. GIS-based land suitability analysis using AHP for public parks planning in Larkana City. **Modern applied science**, v. 5, n. 4, p. 177-189, 2011.

COÊLHO, A. P. G.; COSTA, S. R. R. Fatores que envolvem a motivação entre técnicos e docentes de uma autarquia federal em um ambiente multigeracional **Sistemas & Gestão**, v. 14, n. 2, p. 154-165, 2019.

COELHO, J. A. P. D. M.; SOUZA, G. H. S. D.; CERQUEIRA, C. L. C. D.; ESTEVES, G. G. L.; BARROS, B. N. R. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 306-315, 2018.

COLLINS, K. M.; KILLOUGH, L. N. An empirical examination of stress in public accounting. **Accounting, Organizations and Society**, v. 17, n. 6, p. 535-547, 1992.

COOPER, C. L. Identifying stressors at work: Recent research developments. **Journal of psychosomatic research**, v. 27, n. 5, p. 369-376, 1983.

COOPER, C. L.; KELLY, M. Occupational stress in head teachers: a national UK study. **British journal of educational psychology**, v. 63, n. 1, p. 130-143, 1993.

COOPER, R. E.; HANRATTY, É.; MORANT, N.; MONCRIEFF, J. Mental health professionals' views and experiences of antipsychotic reduction and discontinuation. **PloS one**, v. 14, n. 6, p. e0218711, 2019.

COPPER, C. L.; DEWER, P. J.; O'DRISCOLL, M. P. **Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications**. London: Sage Publications, 2001.

CUNHA, N. C.; PALMIERI, T. M. R.; CUNHA, T. N. B.; CUNHA, N. B. Estresse dentro das organizações de trabalho. **Revista GeTeC**, v. 5, n. 9, p. 1-19, 2016.

DIAS, T. L.; NEVES, M. S.; SILVEIRA, K. A.; ENUMO, S. R. F. Estresse e estratégias de enfrentamento de professores: um estudo comparativo. **Revista Triângulo**, v. 11, n. 2, p. 264-279, 2018.

DING, Y.; YANG, Y.; YANG, X.; ZHANG, T.; QIU, X.; HE, X.; SUI, H. The mediating role of coping style in the relationship between psychological capital and burnout among Chinese nurses. **PloS one**, v. 10, n. 4, p. 122-128, 2015.

DUPONT, W. D.; PLUMMER, W. D. J. Power and sample size calculations for studies involving linear regression. **Controlled clinical trials**, v. 19, n. 6, p. 589-601, 1998.

ELO, A. L.; ERVASTI J.; KUOSMA E.; MATTILA P. Evaluation of an organizational stress management program in a municipal public works organization. **Journal of occupational health psychology**, v. 13, n. 1, p. 10-23, 2008.

EMROUZNEJAD, A.; MARRA, M. The state of the art development of AHP (1979–2017): a literature review with a social network analysis. **International Journal of Production Research**, v. 55, n. 22, p. 6653-6675, 2017.

ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; DUTRA, A.; NUNES, N. A.; REIS, C. BPM governance: a literature analysis of performance evaluation. **Business Process Management Journal**, v. 23, n. 1, p. 71-86, 2017.

FAISAL, F.; NOOR, N.; KHAIR, A. Causes and Consequences of Workplace Stress among Pakistan University Teachers. **Bulletin of Education and Research**, v. 41, n. 3, p. 45-60, 2019.

FANG, Y.; HUANG, C. Y.; HSU, M. C. Effectiveness of a physical activity program on weight, physical fitness, occupational stress, job satisfaction and quality of life of overweight employees in high-tech industries: a randomized controlled study. **International Journal of Occupational Safety and Ergonomics**, v. 25, n. 4, p. 621-629, 2019.

FERNANDES, A. M.; BRUCHÊZ, A.; D'ÁVILA, A. A. F.; CASTILHOS, N. C.; OLEA, P. M. Metodologia de pesquisa de dissertações sobre inovação: Análise bibliométrica. **Revista Desafio Online**, v. 6, n. 1, p.20-29, 2018.

FERNANDES, C.; PEREIRA, A. Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática. **Revista de Saúde Pública**, v. 50, n.24, p. 1-15, 2016.

FERREIRA, H. M. G. Conflito Interpessoal em equipes de trabalho: O papel do líder como gerente das emoções do grupo. **Cadernos UniFOA**, v. 5, n. 13, p. 67-75, 2017.

FERREIRA, J. M. P.; PAIVA, K. C. M.; SANTOS, J. N.; DUTRA, M. R. S. Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 16, n. 4, p. 774-787, 2018.

FERREIRA, M. C.; MILFONT, T. L.; CORRÊA, A. P.; FERNANDES, H. A.; ALMEIDA, S. P.; MENDONÇA, H. Escala para avaliação de estressores psicossociais no contexto laboral: construção e evidências de validade. **Revista Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 28, n. 2, p. 340-349, 2015.

FIGUEROA, N. L.; SCHUFER, M.; MUIÑOS, R.; MARRO, C.; CORIA, E. A. Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 14, n. 3, p. 653-659, 2001.

FLORO, E. F. **Gerencialismo educacional e precarização do trabalho docente no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará**. 2016. 151 f. Tese (Doutorado em educação). Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, Brasil.

FONSECA, R. T. M. Saúde mental para e pelo trabalho. **Revista Cadernos da Escola de Direito**, v. 1, n. 2, p. 73-93, 2017.

FRANK, F. C. Using analytic hierarchy process to identify the nurses with high stress-coping capability: Model and application. **Iranian journal of public health**, v. 43, n. 3, p. 273-281, 2014.

FREI, F. Uso interativo de planilha eletrônica para o ensino de Estatística: O caso do valor de p . **Educação Matemática Pesquisa: Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em Educação Matemática**, v. 21, n. 2, p. 1-23, 2019.

GAVIN, R. S.; REISDORFER, E.; DONATO, E. C. S. G.; REIS, L. N.; ZANETTI, A. C. G. Associação entre depressão, estresse, ansiedade e uso de álcool entre servidores públicos. **Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas**, v. 11, n. 1, p. 2-9, 2015.

GERBER, M.; SCHILLING, R.; COLLEDGE, F.; LUDYGA, S.; PÜHSE, U.; BRAND, S. More than a simple pastime? The potential of physical activity to moderate the relationship between occupational stress and burnout symptoms. **International Journal of Stress Management**, v.1, n. 1 p. 1-36, 2019.

GOMES, K. K.; SANCHEZ, H. M.; SANCHEZ, E. G. D. M.; SBROGGIO, A. L.; ARANTES, W. M.; SILVA, L. A. D.; PORTO, C. C. Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em docentes da saúde de uma instituição de ensino superior. **Revista brasileira de medicina no trabalho**, v. 15, n. 1, p. 18-28, 2017.

GONÇALVES, V. Estresse Ocupacional: Estudo de Caso com Profissionais Técnicos Administrativos de uma Instituição Hospitalar do Estado de Minas Gerais. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 23, n. 37, p. 39-45, 2019.

GONÇALVES, W. **Integração de Técnicas de Análise Multivariada e Método Multicritério para Localização de Centros de Distribuição**. 2016. 145 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Metodista de Piracicaba, Santa Bárbara d'Oeste, SP, Brasil.

GOULART, S.O. **Estresse ocupacional em Técnico-Administrativos de uma instituição pública federal de educação profissional e tecnológica**. 2018. 88 f. Dissertação (Mestrado em Educação: Especialização em administração de organizações educativas). Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Educação, Porto, Portugal.

GU, G. Z.; YU, S. F.; ZHOU, W. H.; WU, H.; KANG, L.; CHEN, R. Social support and occupational stress relationship analysis of 1 413 train drivers in a railway bureau. **Chinese journal of preventive medicine**, v. 51, n. 2, p. 143-149, 2017.

HESKETH, I.; COOPER, C. L. **Managing health and wellbeing in the public sector: A guide to best practice**. New York: Routledge, 2017.

HOLTON, M. K.; BARRY, A. E.; CHANEY, J. D. Employee stress management: An examination of adaptive and maladaptive coping strategies on employee health. **Work**, v. 53, n. 2, p. 299-305, 2016.

HON, A. H. Y.; CHAN, W. W. H.; LU, L. Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. **International Journal of Hospitality Management**, v. 33, p. 416-424, 2013.

IM, T. An exploratory study of time stress and its causes among government employees. **Public Administration Review**, v. 69, n. 1, p. 104-115, 2009.

INSTITUTO DE PSICOLOGIA DE CONTROLE DO STRESS (IPCS). **Pesquisa: Stress Brasil**. 2015. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/pesquisa/stress-brasil/>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (IFES). (Ed.). **Plano de desenvolvimento institucional: 2014/2 – 2019/1**. Vitória, 2019. 205 p. Disponível em: <https://www.ifes.edu.br/images/stories/files/documentos_institucionais/pdi_2-08-16.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (IFES). (Ed.). **Relatório Integrado de Gestão 2018. Vitória, 2018. 71 p.** Disponível em: <https://www.ifes.edu.br/images/stories/noticias_gerais/2019/05-maio/relatorio-gestao-2018-.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (IFES). (Ed.). **Site do Ifes campus São Mateus – O campus São Mateus. São Mateus, 2019.** Disponível em: <<http://www.saomateus.ifes.edu.br/>>. Acesso em: 18 out. 2019.

IVANCEVICH, J. M.; MATTESON, M. T. **Stress and work: A managerial perspective**. Glenview: Scott Foresman, 1980.

JAIN, A. K.; GIGA, S. I.; COOPER, C. L. Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organisational stressors and organizational citizenship behaviors. **International Journal of Organizational Analysis**, v. 21, n. 3, p. 313-334, 2013.

KACHI, Y.; INOUE, A.; EGUCHI, H.; KAWAKAMI, N.; SHIMAZU, A.; TSUTSUMI, A. Occupational stress and the risk of turnover: a large prospective cohort study of employees in Japan. **BMC Public Health**, v. 20, n. 1, p. 174, 2020.

KARATEPE, O. M.; YAVAS, U.; BABAKUS, E.; DEITZ, G. D. The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. **International Journal of Hospitality Management**, v. 74, p. 147-161, 2018.

KAUR, M.; KUMAR, R. Determinants of occupational stress among urban Indian school teachers. **Research in Education**, v. 105, n. 1, p. 3-17, 2019.

KOUVONEN, A.; VAHTERA, J.; OKSANEN, T.; PENTTI, J.; VÄÄNÄNEN, A. K. P.; HEPONIEMI, T.; SALO, P.; VIRTANEN, M.; KIVIMÄKI, M. Chronic workplace stress and insufficient physical activity: a cohort study. **Occupational & Environmental Medicine**, v. 70, n. 1, p. 3-8, 2013.

KOCH, M. O.; BIAZI, R. J.; BENEDETTO, C. Estresse em docentes: um estudo comparativo entre uma instituição de ensino superior pública e uma instituição de ensino superior privada na cidade de Toledo-PR. **Revista UNINGÁ Review**, v. 21, n. 1, p. 17-23, 2015.

LIMA, A. V.; PORTO, A.; COLOMBELLI, G. L. Estresse ocupacional na gestão pública: um estudo bibliográfico. **Revista da Mostra de Iniciação Científica**, v. 1, n. 1, p. 1-22, 2018.

LINDÉN, M.; SALO, I.; JANSSON, A. Organizational stressors and burnout in public librarians. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 50, n. 2, p. 199-204, 2018.

LIMA, N. V.; CUNHA, D. M. Saberes Docentes: As políticas de reconhecimento de saberes dos professores da educação profissional no Brasil. **Educação em Revista**, v. 34, n. 1, p. 1- 14, 2018.

LIPP, M. E. N. **Manual do inventário de sintomas de estresse para adultos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M. N.; LIPP, L. M. N. Proposal for a Four-Phase Stress Model. **Psychology**, v. 10, n. 11, p. 1435-1443, 2019.

LONGARAY, A. A.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S.; DUTRA, A.; MUNHOZ, P. R. S. Modelo multicritério de apoio à decisão construtivista para avaliação de desempenho do trade marketing: um caso ilustrado no setor farmacêutico. **Revista Produção Online**, v. 16, n. 1, p. 49-76, 2016.

LONGARAY, A. A.; TONDOLO, V. A. G.; GONÇALVES, A. P.; MUNHOZ, P. R.; CAMARGO, M. E.; TONDOLO, R. D. R. P. Análise da produção científica brasileira sobre seleção de fornecedores apoiada em métodos multicritério. **Revista GEINTEC-Gestão, Inovação e Tecnologias**, v. 7, n. 3, p. 3970-3985, 2017.

LOPES, C. D.; QUEIROZ, L. S.; NOBRE, L. L. R.; MATOS, F. V.; SAMPAIO, C. A.; OLIVEIRA, R. F. R. Percepção dos profissionais da estratégia saúde da família sobre riscos psicossociais relacionados ao trabalho. **Revista Intercâmbio**, v. 14, p. 35-36, 2019.

LOPES, S. V.; SILVA, M. C. Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, n. 4, p. 3869-3880, 2018.

LOUREIRO, T.; MENDES, G. H. D. S. Modelos de gestão eo sofrimento de servidores assistentes em administração. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 17, n. 2, p. 97-105, 2017.

LOURO, A. M.; SOBRINHO, E. V. L.; CONCEIÇÃO, J. V. S.; FIRME, P. T. P.; GONÇALVES, W. Escolha interativa no processo de seleção de fornecedores: uma abordagem por meio do *Analytic Hierarchy Process* (AHP). **Brazilian Journal of Production Engineering**, v. 3, n. 2, p. 57-68, 2017.

LUIZ, R. R.; MAGNANINI, M. M. F. A lógica da determinação do tamanho da amostra em investigações epidemiológicas. **Revista Caderno sobre saúde coletiva**, v. 8, n. 2, p. 9-28, 2000.

LUZ, G. H.; BASTOS, M. L. A.; SILVA JÚNIOR, G. B. D.; FERREIRA, P. M.; LUCCA, S. R. D.; MOREIRA, H. B. C. Fatores psicossociais do trabalho em uma instituição de educação profissional no estado do Ceará, Brasil. **Revista Educapes**, n.1 , v.1 , p.1-15 , 2019.

LUNA, A. F.; GONDIM, S. Fatores de risco psicossocial no trabalho: adaptação e evidências de validade do COPSOQ II para o contexto brasileiro. **Revista Laborativa**, v. 8, n. 1, p. 5-25, 2019.

MACCARI, E. A.; MARTINS, S. B.; MARTINS, C. B. Multi-criteria project prioritization in a professional master's program. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 12, n. 2, p. 393-414, 2015.

MAGNAGO, T. S. B. S.; LISBOA, M. T. L.; GRIEP, R. H.; ZEITOUNE, R. C. G.; TAVARES, J. P. Condições de trabalho de profissionais da enfermagem: avaliação baseada no modelo demanda-controle. **Revista Acta Paulista de Enfermagem**, v. 23, n. 6, p. 811-817, 2010.

MANETTI, M. L.; MARZIALE, M. H. P.; ROBAZZI, M. L. C.C. Revisando os fatores psicossociais do trabalho de enfermagem. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, v. 9, n. 1, p. 111-119, 2008.

MANOEL, C. Saúde Mental e Trabalho: uma análise dos auxílios-doença acidentários concedidos de 2010 a 2017. **Revista Psicologia & Conexões**, v. 1, n. 1, p.1-16, 2018.

MARAN, D. A.; VARETTO, A.; ZEDDA, M.; IERACI, V. Occupational stress, anxiety and coping strategies in police officers. *Occupational medicine*, v. 65, n. 6, p. 466-473, 2015.

MARDANI, A.; JUSOH, A.; NOR, M. D. K.; KHALIFAH, Z.; ZAKWAN, N.; VALIPOUR, A. Multiple criteria decision-making techniques and their applications—a review of the literature from 2000 to 2014. **Economic Research-Ekonomska Istraživanja**, v. 28, n. 1, p. 516-571, 2015.

MARQUES, A. L.; GUIMARÃES, R. S.; ALMADA, L. Resistência à mudança organizacional e estresse no trabalho. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 15, n. 1, p. 9-24, 2016.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Revista Cadernos de psicologia social do trabalho**, v. 6, n.1, p. 59-78, 2003.

MAZZELLA, M. E.; SANZERO, L. E.; TAN, K. S.; CHERNISS, C.; RUGGIERO, J. S.; CIMIOTTI, J. P. The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. **Psycho-oncology**, v. 28, n. 2, p. 278-283, 2019.

MELLO, R. C. C.; REIS, L. C.; RAMOS, F. P. Estresse em profissionais de enfermagem: importância da variável clima organizacional. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 11, n. 2, p. 193-207, 2019.

MENEZES, T.; CAVALCANTE, D. R.; MONTEIRO, J. S.; BRUNO, J. N.; SILVA, K. R.; ALVES, M. C. Fatores do estresse laboral no trabalho docente: uma revisão sistemática de dados. **Revista Nanbiquara**, v. 1, n. 1, p. 42-52, 2019.

MIGUEL, P. A. C. (Org.); FLEURY, A.; MELLO, C. H. P.; NAKANO, D. N.; LIMA, E. P.; TURRIONI, J. B.; HO, L. L.; MORABITO NETO, R.; MARTINS, R. A.; SOUSA, R.; COSTA, S. E. G.; PUREZA, V. M. M. **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MOLAEI, F. H.; ZAMANIAN, Z.; HONARBAKHS, M.; EBRAHIMI, A.; FARHADI, P. Identifying and ranking the strategies of control exposure to heat stress in the rubber industry using a Delphi method and combination of Fuzzy AHP and TOPSIS approach. **Iran Occupational Health**, v. 15, n. 4, p. 21-33, 2018.

MORA, A.; ALBERTO, C. Revisión de los beneficios de la intensidad y modalidades de ejercicio físico sobre el estrés psicológico. **Pensar en Movimiento: Revista de ciencias del ejercicio y la salud**, v. 16, n. 1, p. 1-21, 2018.

MORAES, I. M. F.; DIAS, C. C. S.; PINTO, L. L.; SANTOS, O. P.; FÉLIS, K. C.; PROENÇA, M. F. R.; SILVA, R. M. Associação de estresse ocupacional e uso de psicotrópicos por docentes da área da saúde. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 32, n. 1, p.1-9, 2019.

MOSADEGHI, R.; WARNKEN, J.; TOMLINSON, R.; MIRFENDERESK, H. Comparison of Fuzzy-AHP and AHP in a spatial multi-criteria decision making model for urban land-use planning. **Computers, Environment and Urban Systems**, v. 49, n. 1, p. 54-65, 2015.

NEFFA, J. C. O trabalho humano e a sua centralidade. **Revista Ciências do Trabalho**, v. 4, n. 1, p. 7-26, 2015.

NEUENFELDT, A. L. J.; SILUK, J. C. M.; CHAVES, D. M. S.; SOLIMAN, M.; NARA, E. O. B. Modelagem multicritério para a mensuração do desempenho de fornecedores para indústrias de base tecnológica. **Blucher Marine Engineering Proceedings**, v. 1, n. 1, p. 71-82, 2014.

NOBLET, A. Building health promoting work settings: identifying the relationship between work characteristics and occupational stress in Australia. **Health promotion international**, v. 18, n. 4, p. 351-359, 2003.

NUNES, A. K. F.; LIMA, E. L. Ensino técnico profissionalizante: caminhos percorridos em território brasileiro. **Interfaces Científicas-Educação**, v. 7, n. 3, p. 155-168, 2019.

NUNES, C. B.; DE SOUSA FERNANDES, F.; VELOSO, J. B. N.; LIMA, L. R. S.; RIBEIRO, R. F. Reconhecimento de Saberes e Competências versus motivação: um estudo de caso no instituto federal do Piauí campus Angical. **Revista Valore**, v. 4, n. 1, p. 509-519, 2019.

OLIVEIRA, A. V.; LIMA, K. F.; VILELA, K. C.; VILELA, M. C. Estresse Organizacional: Desafio Contemporâneo. **Revista Científica Universitas**, v. 6, n. 1, p. 65-78, 2019.

ÖNEREN, M.; ARAR, T.; JELEBIOGLU, E. S. Determining the overall stress factors for policemen by AHP method. **International Journal of the Analytic Hierarchy Process**, v. 8, n. 3, p. 462- 478, 2016.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Perspectivas sociais e de emprego no mundo: tendências 2018**. Genebra, 2018. Disponível em: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/publ/documents/publication/wcms_615674.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2018.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Workplace Stress: A Collective Challenge**. Genebra, 2016. 63 p. Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2019.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Safety and health At the heart of the future of work: A Compilation of Think Pieces**. Genebra, 2019. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_724000.pdf. Acesso em: 04 mar. 2019.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PASTRE, C. V.; ZARIFE, P. S. Cidadania organizacional: o papel preditor dos direitos e deveres do trabalhador no estresse ocupacional. **Revista Espacios**, v. 39, p. 18-41, 2018.

PAVEZ, L. C. E.; RUBILAR, V. S. A.; RIVEROS, H. P. C. Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. **Revista de Salud Pública**, v. 19, n. 1, p. 10-16, 2017.

PEGO, Z. O.; ZILLE, L. P.; SOARES, M. G. O estresse ocupacional de servidoras técnico-administrativas. **Revista Alcance**, v. 23, n. 2, p. 156-169, 2016.

PEIXOTO, R. D. A. O.; FERNANDES, J. C.; SCHMIDT, M. A. R.; PEREIRA, C. E. Análise multicritério com uso da AHP para avaliação temporal na vulnerabilidade ambiental Estudo de caso na Bacia Hidrográfica do Uberabinha, MG. **Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental**, v. 8, n. 3, p. 141-158, 2019.

PEREIRA, L. Z.; HONÓRIO, L. C.; SERVADIO, A. D. Fatores de propensão ao estresse ocupacional: estudo com servidores do ministério público federal no estado de minas gerais. **Administração de Empresas em Revista**, v. 18, n. 19, p. 31-48, 2018.

PIETROWSKI, D. L.; CARDOSO, N. O.; BERNARDI, C. C. N. Coping strategies for burnout syndrome between teachers: A national integrative literature review. **Contextos Clínicos**, v. 11, n. 3, p. 397-409, 2018.

PIMENTA, L. B.; BELTRÃO, N. E. S.; GEMAQUE, A. M. D. S.; TAVARES, P. A. Processo Analítico Hierárquico (AHP) em ambiente SIG: temáticas e aplicações voltadas à tomada de decisão utilizando critérios espaciais. **Revista Interações (Campo Grande)**, v. 20, n. 2, p. 407-420, 2019.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista brasileira de medicina no trabalho**, v. 14, n. 3, p. 285-289, 2016.

POW, J.; KING, D. B.; STEPHENSON, E.; DELONGIS, A. Does social support buffer the effects of occupational stress on sleep quality among paramedics? A daily diary study. **Journal of occupational health psychology**, v. 22, n. 1, p. 71-85, 2017.

QUICK, J. C.; QUICK, J. D. **Organizational stress and preventive management**. New York: McGraw-Hill College, 1984.

QUICK, J.; HENDERSON, D. Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. **International journal of environmental research and public health**, v. 13, n. 5, p. 459, 2016.

RABELO, L. D. B. C.; SILVA, J. M. A.; LIMA, M. E. A. Trabalho e adoecimento psicossomático: Reflexões sobre o problema do nexo causal. **Revista Psicologia: ciência e profissão**, v. 38, n. 1, p. 116-128, 2018.

RAHMAN, H. A.; ABDUL-MUMIN, K.; NAING, L. Psychosocial work stressors, work fatigue, and musculoskeletal disorders: comparison between emergency and critical care nurses in Brunei Public Hospitals. **Asian nursing research**, v. 11, n. 1, p. 13-18, 2017.

RAMOS, L. F. C.; MACÊDO, K. B. Reflexões sobre o adoecimento dos servidores técnico-administrativos em educação. **Revista Argumentum**, v. 10, n. 3, p. 107-122, 2018.

RASOOL, S. F.; WANG, M.; ZHANG, Y.; SAMMA, M. Sustainable work performance: the roles of workplace violence and occupational stress. **International journal of environmental research and public health**, v. 17, n. 3, p. 912, 2020.

RESENDE, A. J. C. Aspectos do regime estatutário e o regime celetista na administração pública. **Revista Cadernos da Escola do Legislativo**, v. 14, n. 22, p. 173-201, 2019.

RIBEIRO, C. V. S. **Trabalho técnico-administrativo em uma Instituição Federal de Ensino Superior: análise do trabalho e das condições de saúde**. 2011. 183 f. Tese (Doutorado Psicologia do Trabalho e Organizacional). Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil.

RIBEIRO, D. P. S. A. Estratégias de “Coping” em psicólogos de serviços básicos e ambulatoriais de saúde pública. **Revista de Psicologia da UNESP**, v. 1, n. 1, p. 8-8, 2018.

RIBEIRO, S. F. R.; BRUNO, E. R.; LARA, C. V.; MORETI, J. A. F.; NOVAES, A. L. Promoção de saúde do servidor em uma universidade pública federal. **Vínculo - Revista do NESME**, v. 13, n. 1, p. 33-45, 2019.

RICHARDSON, K. M. Managing employee stress and wellness in the new millennium. **Journal of occupational health psychology**, v. 22, n. 3, p. 423, 2017.

ROCHA, T. P. D. O.; SILVA, C. O.; MATOS, M. S.; CORREA, F. B.; BURLA, R. D. S. Anatomofisiologia do estresse e o processo de adoecimento. **Revista Científica da Faculdade de Medicina de Campos**, v. 13, n. 2, p. 31-37, 2018.

RODRIGUES, C. M. L.; FAIAD, C. Pesquisa sobre riscos psicossociais no trabalho: estudo bibliométrico da produção nacional de 2008 a 2017. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 571-579, 2019.

RODRIGUES, L. T. M.; LAGO, E. C.; ALMEIDA, C. A. P. L.; RIBEIRO, I. P.; MESQUITA, G. V. Estresse e depressão em docentes de uma instituição pública de ensino. **Enfermería Global**, v. 19, n. 1, p. 209-242, 2020.

SAATY, T. L. A scaling method for priorities in hierarchical structures. **Journal of mathematical psychology**, v. 15, n. 3, p. 234-281, 1977.

SALVADOR, Z. L.; SILVA, J. R.; LÍCIO, M. R. D. S.; BORGES, M. M.; PEREIRA, R. M., GUIMARÃES, V. P.; BARRETO, I. S. Estratégias de enfrentamento no cotidiano da enfermagem: um instrumento para o controle do estresse profissional. **Revista de trabalhos acadêmicos – Universo – Goiânia**, v. 1, n. 4, p 1-13, 2018.

SANTOS, E. A indispensabilidade dos princípios das relações trabalhistas como garantia dos direitos fundamentais do trabalhador. **Revista de Direito do Trabalho, Processo do Trabalho e Direito da Seguridade Social**, v. 1, n. 1, p. 1-17, 2019.

SARAFINO, E. P.; SMITH, T. W. **Health psychology: Biopsychosocial interactions**. EUA: John Wiley e Sons, 2014.

SCHULTCHEN, D.; REICHENBERGER, J.; MITTL, T.; WEH, T. R.; SMYTH, J. M.; BLECHERT, J.; POLLATOS, O. Bidirectional relationship of stress and affect with physical activity and healthy eating. **British journal of health psychology**, v. 24, n. 2, p. 315-333, 2019.

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

SILVA, A. C. S.; TIBALDI, S. D. Meio ambiente do trabalho e saúde mental: uma integração necessária à efetivação da garantia constitucional a um ambiente laboral saudável. **Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos**, v. 11, n. 1, p. 176-200, 2018.

SILVA, A.; NASCIMENTO, J.; MENEGUELLI, L.; SOUZA, S.; SOUZA, T.; OLIVEIRA, V. M. Qualidade de vida no trabalho: o papel do gestor de pessoas. **Revista ANALECTA-Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora**, v. 4, n. 4, p.59-63, 2019.

SILVA, A. C. S. A; CORREA, E. D. L. Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos. **Revista de trabalhos acadêmicos – universo Belo Horizonte**, v. 1, n. 2, p. 1-23, 2017.

SILVA, V. A.; COIMBRA, A. K. S.; YOKOMISO, C. T. Saúde dos professores do ensino fundamental da rede pública e a construção dos espaços psíquicos compartilhados. Vínculo. **Revista do NESME**, v. 14, n. 2, p. 58-69, 2017.

SIMONELLI, L. Occupational stress and alternatives of intervention: a bibliometric study. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 3, p. 67932401, 2020.

SKAGERT, K.; DELLVE L.; EKLÖF, M.; POUSETTE, A.; AHLBORG, G. J. Leaders' strategies for dealing with own and their subordinates' stress in public human service organisations. **Applied Ergonomics**, v. 39, n. 6, p. 803-811, 2008.

SMITH, T. D.; DEJOY, D. M.; DYAL, M. A.; HUANG, G. Impact of work pressure, work stress and work–family conflict on firefighter burnout. **Archives of environmental & occupational health**, v. 74, n. 4, p. 215-222, 2019.

SOARES, F. H. M.; ANDRADE, A. H. S.; PEREIRA, D. O. Assédio moral no meio ambiente de trabalho e suas consequências à saúde do trabalhador. **Revista Praxis Jurídica**, v. 1, n. 2, p. 94-114, 2018.

SOUZA, J. V.; JERÔNIMO, T. B.; MELO, F. J. C.; AQUINO, J. T. Uso do AHP para identificação de perdas da qualidade em empresas de manufatura: um estudo de caso. **Revista Exacta**, v. 15, n. 1, p. 89-100, 2017.

SOUZA, L. F. S. C.; BEZERRA, M. M. M. Síndrome de Burnout e os Cuidados da Terapia Cognitivo-Comportamental. **Revista de psicologia**, v. 13, n. 47, p. 1060-1070, 2019.

SOUZA, R. G.; SANTANA, E. B.; PEDRAL, R.; DIAS, D.; DANTAS, E. H. M. A relevância dos instrumentos de avaliação de ansiedade, estresse e depressão. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT**, v. 3, n. 1, p. 37-57, 2015.

SOUZA, R. S.; SILVESTRE, R. A. D.; VIANNA, D. S.; VIANNA, M. D. F. D.; MEZA, E. B. M. Utilização do método de análise hierárquica (AHP) para priorização de serviços submarinos na indústria do petróleo. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 11, p. 23788-23804, 2019.

SOUZA, S. B. C.; MILIONI, K. C.; DORNELLES, T. M. Analysis of the complexity degree of care, stress and coping of nursing in a hospital in Rio Grande do Sul. **Revista Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 27, n. 4, p. 1-9, 2018.

SOUZA, S. F. D.; CARVALHO, F. M.; ARAÚJO, T. M. D.; PORTO, L. A. Fatores psicossociais do trabalho e transtornos mentais comuns em eletricitários. **Revista de Saúde Pública**, v. 44, n. 1, p. 710-717, 2010.

TAMAYO, A. Prioridades axiológicas, atividade física e estresse ocupacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 3, p. 127-147, 2001.

UENO, L. G. S.; BOBROFF, M. C. C.; MARTINS, J. T.; MACHADO, R. C. B. R.; LINARES, P. G.; GASPAR, S. D. G. Estresse ocupacional: estressores referidos pela equipe de enfermagem. **Revista de Enfermagem UFPE online**, v. 11, n. 4, p. 1632-8, 2017.

VALLEJO, E. K. Preventive program for occupational stress coping of the workers from a food products company. **Revista Red de Investigación en Salud en el Trabajo**, v. 2, n. 3, p. 41-44, 2019.

VANZIN, N. G. C. **Estresse ocupacional e trabalho docente**: estudo de caso em uma instituição federal de ensino superior. 2019. Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

VASCONCELOS, E. F.; PALMIERE, J. A. F.; ARAUJO, K. A. Fatores de risco, proteção psicossocial e trabalho: organizações que emancipam ou que matam. **Revista Psicologia-Teoria e Prática**, v. 21, n. 1, p. 1-6, 2019.

VEIGA, F. A.; BAPTISTA, E. R. Intensificação e precarização do trabalho de técnico-administrativos na UFPA: um estudo sobre o trabalho dos secretários. **Revista Expectativa**, v. 15, n. 1, p.1-23, 2016.

VELOSO NETO, H. Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho. **International Journal on Working Conditions**, v. 9, n.1, p. 1-21, 2015.

VIEIRA, G. F. P.; BARROS, I. R.; MARCHIORI, D. M. A relação entre percepção de burocracia e estresse no serviço público federal. **Revista Gestão Organizacional**, v. 12, n. 1, p. 5-26, 2019.

WEISSBRODT, R.; GIAUQUE, D. Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work: A realist synthesis. **Safety Science**, v. 100, n.1, p. 110-124, 2017.

WEGNER, R. S.; GODOY, L. P.; SERPA, N. P.; MARTINELLI, M.; GODOY, T. P. *Analytic Hierarchy Process (AHP)* na análise do mix de marketing em empresa de material de construção. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, v. 13, n. 2, p. 299, 2018.

WIREDU, J. K. K. Work demand, stress and work-related musculoskeletal disorders among emergency workers. **International Journal of Workplace Health Management**, v. 12, n. 2, p. 85-98, 2019.

WOOD, C. J.; CLOW, A.; HUCKLEBRIDGE, F.; LAW, R.; SMYTH, N. Physical fitness and prior physical activity are both associated with less cortisol secretion during psychosocial stress. **Anxiety, Stress, & Coping**, v. 31, n. 2, p. 135-145, 2018.

YANG, T.; LIU, T.; LEI, R.; DENG, J.; XU, G. Effect of Stress on the Work Ability of Aging American Workers: Mediating Effects of Health. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 16, n. 13, p. 2273, 2019.

YOUSAF, S.; RASHEED, M. I.; HAMEED, Z.; LUQMAN, A. Occupational stress and its outcomes: the role of work-social support in the hospitality industry. **Personnel Review**, v. 49, n. 3, p.755-773, 2019.

ZATTA, F. N.; MATTOS, A. L.; OLIVEIRA, R. R.; FREITAS, R. R.; GONÇALVES, W. Aplicação do *Analytic Hierarchy Process* na escolha de planos de saúde. **Research, Society and Development**, v. 8, n. 1, p. 1-25, 2019.

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

São Mateus, 21 de novembro de 2019.

Ao: Diretor-geral do IFES Campus São Mateus
Sr. Aloisio Ramos da Paixão

Assunto: **Solicitação de autorização para realização de pesquisa.**

Eu, Gigliara Segantini de Menezes, aluna do curso de Pós Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), e servidora do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES), lotada no campus São Mateus, solicito autorização desta Direção, para realização de uma pesquisa *survey* por meio de formulários eletrônicos a serem preenchidos *online*, com o intuito de coletar dados para o desenvolvimento da minha dissertação, que possui o título "Qualidade de Vida no Trabalho: Seleção de alternativas que visem minimizar os fatores de propensão ao estresse ocupacional em uma Instituição Pública".

A dissertação tem como objetivo principal contribuir com a qualidade de vida no trabalho, por meio da seleção de alternativas que visem minimizar os fatores de propensão ao estresse ocupacional em uma Instituição Pública, hierarquizando as alternativas de soluções por meio de método multicritério, AHP.

Ressalto que existem carências nesse tema em específico no Brasil. Neste contexto, instaura-se uma importância em investigar o estresse ocupacional na administração em instituições brasileiras, sendo que a identificação de melhores alternativas servirá de base para a criação de programas de desenvolvimento institucional para a melhoria da qualidade de vida do servidor.

É importante destacar que todos os dados coletados serão confidenciais, resguardando o sigilo, anonimato dos respondentes e suas respectivas respostas, contudo, as informações geradas, serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, resguardando e observando todos os princípios aqui expostos.

A pretensão inicial é que a pesquisa seja realizada no período de 01 de dezembro de 2019 à 01 de abril de 2020.

Como pesquisadora estarei sempre à disposição da Instituição para esclarecer quaisquer dúvidas sobre a pesquisa ou informações adicionais, favor entrar em contato no e-mail: gigliara@hotmail.com ou pelo telefone (27) 99883-2325.

Sem mais para o momento, aguardo vosso deferimento.

Aloisio Ramos da Paixão
Diretor Geral do IES Campus São Mateus
Portaria nº 3.282 - D.O.U. de 23.11.2019
SIAPE 2716888

Gigliara Segantini de Menezes
Gigliara Segantini de Menezes

SIAPE nº 1328523

Ciente e de acordo
21/11/2019
[Assinatura]

APÊNDICE B – FORMULÁRIO

PESQUISA SOBRE O ESTRESSE OCUPACIONAL NO IFES SÃO MATEUS

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário, de uma pesquisa que visa sobre A SELEÇÃO DE UMA ALTERNATIVA PARA O ESTRESSE OCUPACIONAL NO IFES CAMPUS SÃO MATEUS. Essa pesquisa tem como o objetivo determinar o peso de cada critério, subcritério e alternativas que influencia o estresse ocupacional e, assim avaliar como as alternativas se enquadram na realidade organizacional do campus.

Informamos que as informações cedidas serão de uso exclusivo desta pesquisa. Todas as informações levantadas serão trabalhadas, não sendo divulgada nenhuma informação de forma individual ou pessoal. Garantimos a preservação da identidade de todos os participantes.

Sua participação é voluntária e muito importante para esta pesquisa, sendo garantido seu direito a não responder qualquer uma das questões ou, interromper a entrevista a qualquer momento, por livre vontade. Fique tranquilo que sua recusa, não trará nenhum prejuízo ao pesquisador ou a você. Desta forma, garantimos a preservação do anonimato da identidade de todos os participantes, em conformidade com o Conselho Nacional de Saúde em sua Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016, Art. 1º Parágrafo Único, incisos I e V. Além disso, a presente pesquisa segue os preceitos dispostos nesta Resolução, os quais sugerem a dispensa e avaliação pelo sistema CEP/CONEP de pesquisas de opinião pública com participantes não identificados nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, com uso de banco de dados que não permite identificação de respondentes.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Título da Pesquisa: “QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: SELEÇÃO DE ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAR O ESTRESSE OCUPACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO”.

Coordenador do Projeto: Prof. Dr. Wellington Gonçalves / + 55 27 3312-1707

Pesquisador Responsável: Mestranda Gigliara Segantini de Menezes Zancanella / + 55 27 99883-2325

Instituição: Universidade Federal do Espírito Santo / Centro Universitário Norte do Espírito Santo (UFES/CEUNES)

Curso: Mestrado em Gestão Pública

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO

Declaro que li, as informações contidas neste documento, após entendimento desse conteúdo, concordo em participar da pesquisa descrita acima. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador sobre a pesquisa e, os procedimentos nela envolvidos. Foi-me garantido o sigilo dos dados coletados e das informações geradas e que, também, posso interromper a pesquisa a qualquer momento, ou mesmo retirar meu consentimento, sem que isto acarrete qualquer prejuízo a mim, ao pesquisador ou as instituições envolvidas.

Se você concorda com os termos apresentados clique em "**Próxima**" para iniciar a pesquisa.

Pesquisa acadêmica: ESTRESSE OCUPACIONAL NO IFES CAMPUS SÃO MATEUS

1) Gênero *

Feminino
Masculino
Outros

2) Estado Civil *

Solteiro
Casado
Divorciado
Viúvo
União Estável

3) Profissão *

Docente
Técnico-administrativo em Educação, em cargos de nível C
Técnico-administrativo em Educação, em cargos de nível D
Técnico-administrativo em Educação, em cargos de nível E

4) Idade *

18-25
26-35
36-45
46-55
56-65
66-75

5) De um modo geral, expresse o seu grau de satisfação com o trabalho que desempenha no IFES/ São Mateus. Para tanto, considere as circunstâncias atuais da instituição, assim como, os aspectos relacionados às ações dos gestores, o clima e cultura organizacionais, e, também, os fatores inerentes à natureza do cargo que ocupa. *

Ausência de satisfação Satisfação absoluta

1 2 3 4 5 6 7 8 9

6) Tempo de efetivo exercício no IFES/ São Mateus *

1 - 3 Anos
4 - 6 Anos
7 - 9 Anos
9 - 12 Anos
13- 15 Anos
16-18 Anos
19 - 21 Anos
22 - 24 Anos
Acima de 25 Anos

Instruções para preencher o formulário

Por meio de comparações aos pares, cada critério deve ser comparado com os outros critérios, tomando como base o objetivo da decisão. As comparações devem ser feitas de acordo com o Quadro 1 abaixo, determinando a importância de um critério em relação a outro.

Quadro de comparações

Intensidade da importância	Definição
1	Mesma importância
3	Pouco mais importante
5	Muito mais importante
7	Enormemente importante
9	Absolutamente importante

EXEMPLO DE ESCOLHAS CONSISTENTES

No exemplo ao ABAIXO, o critério CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA é o primeiro critério, ou seja, é o critério mais importante.

O critério PAPÉIS ORGANIZACIONAIS é o último critério levado em consideração, ou seja, o critério menos importante.

Você deve lembrar que:

i) RELACIONAMENTO INTERPESSOAL é mais importante que NATUREZA DO TRABALHO;

ii) NATUREZA DO TRABALHO é mais importante que o PAPÉIS ORGANIZACIONAIS;

iii) CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA é enormemente mais importante que que PAPÉIS ORGANIZACIONAIS.

Então, para que não haja consistência no seu julgamento deve-se seguir sua lista de prioridades.

COMPARAÇÕES DOS CRITÉRIOS

Natureza do Trabalho (NT)

Relacionamento Interpessoal no Trabalho (RIT)

Papéis Organizacionais (PO)

Conflito Trabalho-Família (CFT)

DESCREVA OS CRITÉRIOS EM SUA ORDEM DE PREFERÊNCIA

_____ -

Quadro de comparações

Intensidade da importância	Definição
1	Mesma importância
3	Pouco mais importante
5	Muito mais importante
7	Enormemente importante
9	Absolutamente importante

7) Entre os critérios NATUREZA DO TRABALHO e RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho *

() Natureza no trabalho

() Relacionamento interpessoal

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 7. *

() 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9

8) Entre os critérios NATUREZA DO TRABALHO e PAPÉIS ORGANIZACIONAIS qual possui maior importância no fator estresse no trabalho *

- Natureza do trabalho
- Papéis organizacionais

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 8. *

2 3 4 5 6 7 8 9

9) Entre os critérios NATUREZA DO TRABALHO e CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho *

- Natureza do trabalho
- Conflito trabalho-família

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 9. *

2 3 4 5 6 7 8 9

10) Entre os critérios RELACIONAMENTO INTERPESSOAL e PAPÉIS ORGANIZACIONAIS qual possui maior importância no fator estresse no trabalho

- Relacionamento interpessoal
- Papéis Organizacionais

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 10. *

2 3 4 5 6 7 8 9

11) Entre os critérios RELACIONAMENTO INTERPESSOAL e CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho *

- Relacionamento Interpessoal
- Conflito Trabalho-família

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 11. *

2 3 4 5 6 7 8 9

12) Entre os critérios PAPÉIS ORGANIZACIONAIS e CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho *

- Papéis organizacionais
- Conflito Trabalho-família

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 12. *

2 3 4 5 6 7 8 9

13) Entre os subcritérios TAREFA DESEMPENHADA e SOBRECARGA DE TAREFA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

Tarefa desempenhada

Sobrecarga do trabalho

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 13. *

2 3 4 5 6 7 8 9

14) Entre os subcritérios TAREFA DESEMPENHADA e AUTONOMIA DA TAREFA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

Tarefa desempenhada

Autonomia da tarefa

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 14. *

2 3 4 5 6 7 8 9

15) Entre os subcritérios SOBRECARGA DE TRABALHO e AUTONOMIA DA TAREFA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

Sobrecarga de trabalho

Autonomia da tarefa

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 15. *

2 3 4 5 6 7 8 9

16) Entre os subcritérios INTERAÇÕES COM OS COLEGAS e INTERAÇÕES COM OS SUPERIORES qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

Interações com os colegas

Interações com os superiores

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 16. *

2 3 4 5 6 7 8 9

17) Entre os subcritérios AMBIGUIDADE DE PAPÉIS e CONFLITO DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

Ambiguidade de papéis

Conflito de papéis e responsabilidades

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 17. *

2 3 4 5 6 7 8 9

18) Entre os subcritérios INCOMPATIBILIDADE DE PAPÉIS NO TRABALHO e INCOMPATIBILIDADE DE PAPÉIS NA FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Incompatibilidade de papéis no trabalho
- Incompatibilidade de papéis na família

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 18. *

2 3 4 5 6 7 8 9

19) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 19. *

2 3 4 5 6 7 8 9

20) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 20. *

2 3 4 5 6 7 8 9

21) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 21. *

2 3 4 5 6 7 8 9

22) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 22. *

2 3 4 5 6 7 8 9

23) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 23. *

2 3 4 5 6 7 8 9

24) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 24. *

2 3 4 5 6 7 8 9

25) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 25. *

2 3 4 5 6 7 8 9

26) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 26. *

2 3 4 5 6 7 8 9

27) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 27. *

2 3 4 5 6 7 8 9

28) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 28. *

2 3 4 5 6 7 8 9

29) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 29. *

2 3 4 5 6 7 8 9

30) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 30. *

2 3 4 5 6 7 8 9

31) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 31. *

2 3 4 5 6 7 8 9

32) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 32. *

2 3 4 5 6 7 8 9

33) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 33. *

2 3 4 5 6 7 8 9

34) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 34. *

2 3 4 5 6 7 8 9

35) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
 Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 35. *

2 3 4 5 6 7 8 9

36) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
 Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 36. *

2 3 4 5 6 7 8 9

37) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
 Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 37 *

2 3 4 5 6 7 8 9

38) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
 Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 38 *

2 3 4 5 6 7 8 9

39) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
 Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 39 *

2 3 4 5 6 7 8 9

40) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
 Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 40 *

2 3 4 5 6 7 8 9

41) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 41 *

2 3 4 5 6 7 8 9

42) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 42 *

2 3 4 5 6 7 8 9

43) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Apoio social e educação

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 43 *

2 3 4 5 6 7 8 9

44) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Exercício físico
- Reavaliação positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 44 *

2 3 4 5 6 7 8 9

45) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho? *

- Apoio Social
- Reavaliação Positiva

Indique a ordem de importância da dimensão escolhida na pergunta 45 *

2 3 4 5 6 7 8 9

APÊNDICE C – CÓDIGOS DAS QUESTÕES

Q1	Gênero	Código
	Masculino	1
	Feminino	2
	Outros	3
Q2	Estado Civil	Código
	Solteiro	1
	Casado	2
	Divorciado	3
	Viuvo	4
	União Estável	5
Q3	Profissão	Código
	Docente	1
	TAE	2
Q4	Idade	Código
	18-25	1
	26-35	2
	36-45	3
	46-55	4
	56-65	5
	66-75	6
Q5	De um modo geral, expresse o seu grau de satisfação com o trabalho que desempenha no IFES/ São Mateus. Para tanto, considere as circunstâncias atuais da instituição, assim como, os aspectos relacionados às ações dos gestores, o clima e cultura organizacionais, e, também, os fatores inerentes à natureza do cargo que ocupa.	
	1	1
	2	2
	3	3
	4	4
	5	5
	6	6
	7	7
	8	8
	9	9
Q6	Tempo de efetivo exercício no IFES/ São Mateus	Código
	1-3	1
	4-6	2
	7-9	3
	10-13	4
	14-15	5
	16-18	6
	19-21	7
	22-24	8
acima de 25	9	
Q7	Entre os critérios NATUREZA DO TRABALHO e RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho	
	Natureza do trabalho	1
	Relacionamento interpessoal no trabalho	2
Q8	8) Entre os critérios NATUREZA DO TRABALHO e PAPÉIS ORGANIZACIONAIS qual possui maior importância no fator estresse no trabalho	
	Natureza do trabalho	1
Q9	9) Entre os critérios NATUREZA DO TRABALHO e CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho	
	Natureza do trabalho	1
	Conflito trabalho -família	2
Q10	10) Entre os critérios RELACIONAMENTO INTERPESSOAL e PAPÉIS ORGANIZACIONAIS qual possui maior importância no fator estresse no trabalho	
	Relacionament interpessoal no trabalho	1
	Papéis Organizacionais	2

Q11	Entre os critérios RELACIONAMENTO INTERPESSOAL e CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho	Código
	Relacionament interpessoal no trabalho	1
	Conflito trabalho -família	2
Q12	12) Entre os critérios PAPÉIS ORGANIZACIONAIS e CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho	Código
	Papéis Organizacionais	1
	Conflito trabalho -família	2
Q13	13) Entre os subcritérios TAREFA DESEMPENHADA e SOBRECARGA DE TAREFA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Tarefa Desempenhada	1
	Sobrecarga de tarefa	2
Q14	14) Entre os subcritérios TAREFA DESEMPENHADA e AUTONOMIA DA TAREFA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Tarefa Desempenhada	1
	Autonomia da tarefa	2
Q15	15) Entre os subcritérios SOBRECARGA DE TRABALHO e AUTONOMIA DA TAREFA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Sobrecarga de tarefa	1
	Autonomia da tarefa	2
Q16	16) Entre os subcritérios INTERAÇÕES COM OS COLEGAS e INTERAÇÕES COM OS SUPERIORES qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Interações com os colegas	1
	Interações com os superiores	2
Q17	17) Entre os subcritérios AMBIGUIDADE DE PAPÉIS e CONFLITO DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Ambiguidade de papéis	1
	Conflito de papéis e responsabilidades	2
Q18	18) Entre os subcritérios INCOMPATIBILIDADE DE PAPÉIS NO TRABALHO e INCOMPATIBILIDADE DE PAPÉIS NA FAMÍLIA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Incompatibilidade de papéis no trabalho	1
	Incompatibilidade de papéis na família	2
Q19	19) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q20	20) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q21	21) Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q22	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q23	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2

Q24	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q25	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q26	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q27	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q28	19) Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q29	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q30	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q31	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q32	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q33	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q34	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q35	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q36	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q37	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q38	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2

Q39	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q40	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q41	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q42	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2
Q43	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e APOIO SOCIAL E EDUCAÇÃO qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Apoio Social	2
Q44	Entre as alternativas EXERCÍCIO FÍSICO e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Exercício físico	1
	Reavaliação positiva	2
Q45	Entre as alternativas APOIO SOCIAL e REAVALIAÇÃO POSITIVA qual possui maior importância no fator estresse no trabalho?	Código
	Apoio Social	1
	Reavaliação positiva	2

APÊNDICE D – ALFA DE CONBACH (TAE'S)

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q7.1 Q8 Q8.1 Q9 Q9.1 Q10 Q10.1 Q11 Q11.1 Q12 Q12.1 Q13 Q13.1 Q14 Q14.1 Q Q30 Q30.1 Q31 Q31.1 Q32 Q32.1 Q33 Q33.1 Q34 Q34.1 Q35 Q35.1 Q36 Q36.1 Q37 Q37.1 Q38 Q38.1 Q39 Q39.1 Q40 Q4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

RELIABILITY

Notes		
Output Created		03-APR-2020 10:58:44
Comments		
Input	Data	E: \\GIGLIARA_300320\Z_S core_Outliers_TAEs.sav
	Active Dataset	Conjunto_de_dados0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Notes		
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q7.1 Q8 Q8.1 Q9 Q9.1 Q10 Q10.1 Q11 Q11.1 Q12 Q12.1 Q13 Q13.1 Q14 Q14.1 Q15 Q15.1 Q16 Q16.1 Q17 Q17.1 Q18 Q18.1 Q19 Q19.1 Q20 Q20.1 Q21 Q21.1 Q22 Q22.1 Q23 Q23.1 Q24 Q24.1 Q25 Q25.1 Q26 Q26.1 Q27 Q27.1 Q28 Q28.1 Q29 Q29.1 Q30 Q30.1 Q31 Q31.1 Q32 Q32.1 Q33 Q33.1 Q34 Q34.1 Q35 Q35.1 Q36 Q36.1 Q37 Q37.1 Q38 Q38.1 Q39 Q39.1 Q40 Q40.1 Q41 Q41.1 Q42 Q42.1 Q43 Q43.1 Q44 Q44.1 Q45 Q45.1 /SCALE=ALL /VARIABLES) ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	03:00:03,00
	Elapsed Time	03:00:03,00

[Conjunto_de_dados0] E:\GIGLIARA_300320\Z_Score_Outliers_TAE's.sav

SCALE: ALL VARIABLES

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	84

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	306,2333	4326,116	-,083	,967
Q2	305,9333	4335,720	-,148	,967
Q3	305,8667	4321,016	,000	,966
Q4	305,0000	4293,172	,240	,966
Q5	301,5333	4368,740	-,222	,968
Q6	304,6667	4278,230	,232 -	,966
Q7	306,0667	4329,789	,167	,967
Q7.1	300,7667	4257,013	,258 -	,967
Q8	306,2667	4334,547	,210	,967
Q8.1	301,5333	4198,809	,601 -	,966
Q9	306,2000	4343,683	,362	,967
Q9.1	301,0000	4224,000	,561 -	,966
Q10	306,7000	4321,872	,020	,967
Q10.1	300,6667	4186,713	,652 -	,966
Q11	306,4333	4323,289	,038	,967
Q11.1	300,4667	4200,947	,649 -	,966
Q12	306,5000	4322,948	,034	,967
Q12.1	301,2667	4151,789	,772 -	,965
Q13	305,9333	4325,375	,133	,967
Q13.1	300,4667	4196,326	,674 -	,966
Q14	306,4667	4323,361	,040	,967
Q14.1	301,7000	4200,217	,515 -	,966
Q15	306,5333	4342,671	,346	,967
Q15.1	300,5333	4190,602	,599	,966
Q16	306,3000	4304,493	,246	,966
Q16.1	301,3333	4208,575	,364	,967
Q17	306,0667	4326,892	-,113	,967
Q17.1	301,2667	4247,513	,268 -	,967
Q18	306,6667	4330,230	,175	,967
Q18.1	301,5333	4086,395	,733 -	,965
Q19	306,1333	4340,602	,334	,967
Q19.1	301,8667	4067,637	,833 -	,965
Q20	306,1333	4338,395	,297	,967
Q20.1	301,7667	4053,702	,891 -	,965
Q21	306,5333	4334,809	,222	,967
Q21.1	302,0333	4075,275	,852 -	,965
Q22	306,0667	4339,444	,347	,967
Q22.1	302,2667	4084,961	,808 -	,965
Q23	306,1000	4334,852	,248	,967
Q23.1	302,3000	4061,114	,887	,965

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q24	306,6667	4298,368	,421	,966
Q24.1	302,8333	4106,833	,776 -	,965
Q25	306,0667	4344,616	,443	,967
Q25.1	302,5333	4048,395	,892 -	,965
Q26	306,0333	4336,309	,309	,967
Q26.1	302,6333	4042,861	,881	,965
Q27	306,6667	4298,713	,415	,966
Q27.1	302,2000	4060,855	,910 -	,965
Q28	306,1000	4345,610	,437	,967
Q28.1	302,3333	4064,161	,835 -	,965
Q29	306,0667	4343,375	,420	,967
Q29.1	302,3000	4066,562	,833	,965
Q30	306,6333	4307,413	,238	,966
Q30.1	302,1667	4046,282	,900 -	,965
Q31	306,0333	4337,689	,337	,967
Q31.1	302,4667	4038,464	,896 -	,965
Q32	306,1000	4330,024	,162	,967
Q32.1	302,6667	4042,023	,896	,965
Q33	305,8667	4321,016	,000	,966
Q33.1	302,4333	4040,530	,935 -	,965
Q34	306,0667	4339,030	,339	,967
Q34.1	302,7333	4061,720	,872 -	,965
Q35	306,0667	4329,168	,155	,967
Q35.1	302,6667	4064,299	,859	,965
Q36	306,7000	4298,700	,446	,966
Q36.1	302,6000	4041,903	,961 -	,965
Q37	306,1000	4329,817	,159	,967
Q37.1	302,4667	4029,982	,913 -	,965
Q38	306,1000	4328,921	,143	,967
Q38.1	302,7000	4059,114	,904	,965
Q39	306,6667	4293,609	,511	,966
Q39.1	302,6333	4046,999	,944 -	,965
Q40	306,0667	4332,133	,211	,967
Q40.1	302,8000	4054,648	,896 -	,965
Q41	306,1000	4330,507	,171	,967
Q41.1	302,5333	4049,292	,906	,965
Q42	306,7667	4309,633	,282	,966
Q42.1	302,6333	4052,792	,886 - ,359	,965
Q43	306,1667	4342,833	,897	,967
Q43.1	302,4667	4033,292	-,290	,965
Q44	306,1667	4338,626	,912	,967
Q44.1	302,7000	4053,390	,317	,965
Q45	306,7000	4305,114	,927	,966
Q45.1	302,4333	4040,944		,965

APÊNDICE E – ALFA DE CONBACH PARA OS DOCENTES

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q7.1 Q8 Q8.1 Q9 Q9.1 Q10 Q10.1 Q11 Q11.1 Q12
Q12.1 Q13 Q13.1 Q14 Q14.1 Q15 Q15.1 Q16 Q16.1 Q17 Q17.1 Q18 Q18.1 Q19 Q19.1 Q20
Q20.1 Q21 Q21.1 Q22 Q22.1 Q23 Q23.1 Q24 Q24.1 Q25 Q25.1 Q26 Q26.1 Q27 Q27.1 Q28
Q28.1 Q29 Q29.1
Q30 Q30.1 Q31 Q31.1 Q32 Q32.1 Q33 Q33.1 Q34 Q34.1 Q35 Q35.1 Q36 Q36.1 Q37 Q37.1
Q38 Q38.1 Q39 Q39.1 Q40 Q40.1 Q41 Q41.1 Q42 Q42.1 Q43 Q43.1 Q44 Q44.1 Q45 Q45.1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

RELIABILITY

[Conjunto_de_dados1] C:\Users\Capitão Jack Saprrow\Desktop\Pendencias_020620\2_Giglia ra\Z_Score_Outliers_Docentes.sav

SCALE: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	84

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	275,5641	254,042	,015 -	,783
Q2	275,6410	256,605	,154	,785
Q3	275,9487	254,524	,000	,782
Q4	274,2821	253,366	,061	,782
Q5	269,3846	253,032	,078	,782
Q6	275,2564	250,511	,256	,780
Q7	275,2821	248,260	,401	,778
Q7.1	272,8205	234,572	,615	,767
Q8	275,3333	250,596	,236	,780
Q8.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q9	275,2564	248,090	,422	,777
Q9.1	271,3590	251,447	,179	,781
Q10	275,4615	249,781	,280	,779
Q10.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q11	275,5641	254,042	,015	,783
Q11.1	271,2564	236,196	,114	,800
Q12	275,3590	250,131	,263	,779
Q12.1	271,4103	253,143	,070	,782
Q13	275,3333	249,912	,280	,779
Q13.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q14	275,5385	249,676	,292	,779
Q14.1	271,5897	249,933	,283 -	,779
Q15	275,5641	259,252	,313	,788
Q15.1	272,8205	234,572	,615 -	,767
Q16	275,6410	258,184	,258	,787
Q16.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q17	275,3333	250,596	,236	,780
Q17.1	271,4103	253,143	,070 -	,782
Q18	275,6410	258,184	,258	,787
Q18.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q19	275,4615	249,781	,280	,779
Q19.1	271,4103	253,143	,070	,779
Q20	275,2564	250,511	,256 -	,782
Q20.1	271,9231	257,126	,116	,780
Q21	275,6410	256,605	-,154	,788
Q21.1	271,5897	249,933	,283	,785
Q22	275,4615	246,571	,484	,779
Q22.1	271,3590	252,552	,109	,776
Q23	275,4615	246,571	,484	,782
Q23.1	272,8205	234,572	,615	,776
				,767

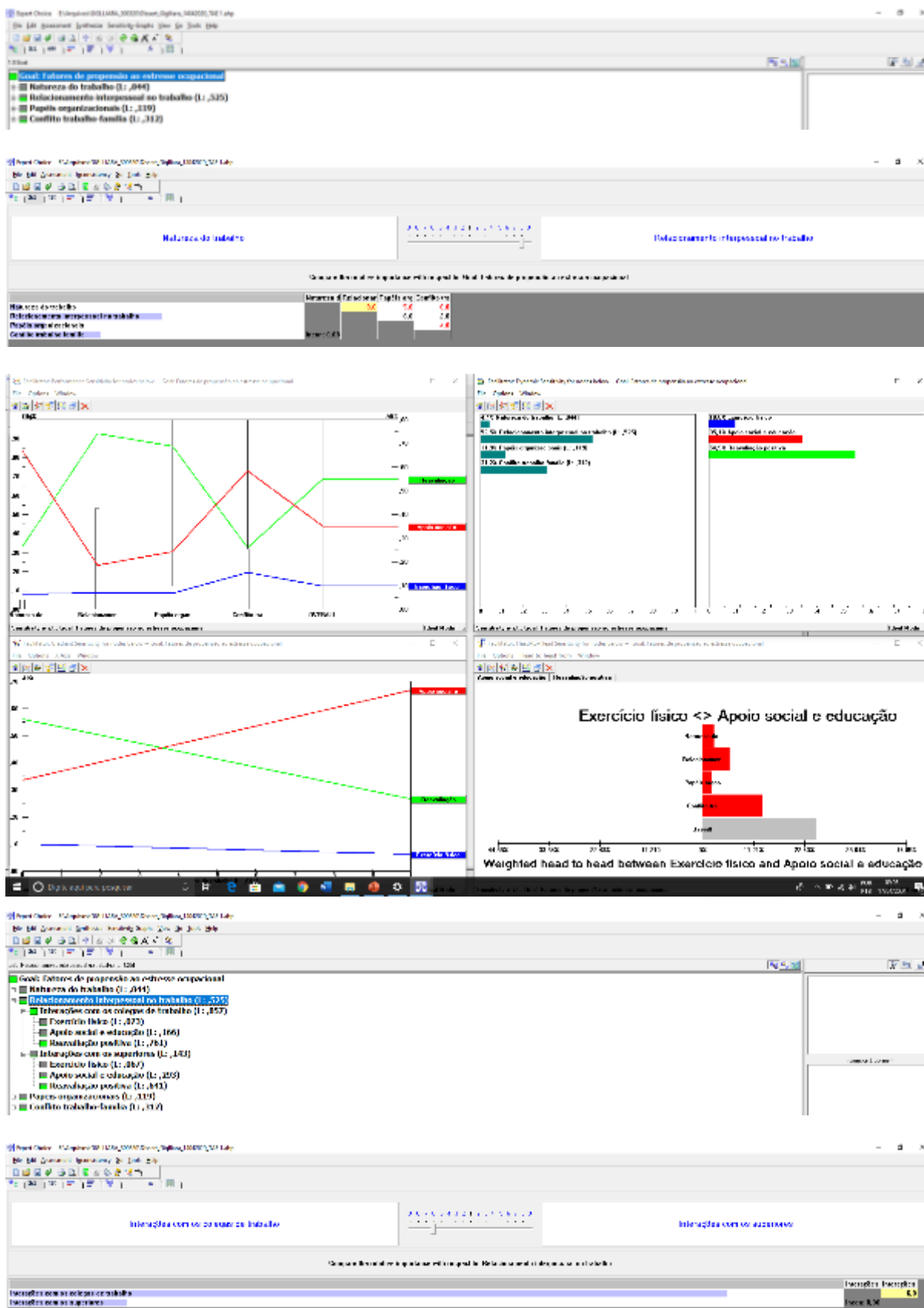
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q24	275,5641	254,621	-,022	,783
Q24.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q25	275,2564	252,196	,142	,781
Q25.1	271,4103	253,143	,070	,782
Q26	275,3590	249,710	,290	,779
Q26.1	271,5897	249,933	,283 -	,779
Q27	275,6410	258,184	,258	,787
Q27.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q28	275,2564	252,196	,142	,781
Q28.1	271,0256	235,078	,139	,796
Q29	275,3590	249,710	,290 -	,779
Q29.1	271,4359	255,094	,051	,784
Q30	275,4615	253,255	,063	,782
Q30.1	272,8205	234,572	,615	,767
Q31	275,2564	252,196	,142 -	,781
Q31.1	271,3846	255,401	,070	,784
Q32	275,2821	248,260	,401	,778
Q32.1	271,4103	253,143	,070	,782
Q33	275,4615	253,255	,063 -	,782
Q33.1	271,3846	255,401	,070	,784
Q34	275,3590	249,710	,290	,779
Q34.1	271,1795	234,099	,145	,797
Q35	275,2564	250,880	,231	,780
Q35.1	272,8205	234,572	,615	,767
Q36	275,4615	248,729	,347	,778
Q36.1	272,8205	234,572	,615	,767
Q37	275,4615	246,571	,484	,776
Q37.1	271,4103	253,143	,070	,782
Q38	275,3590	247,762	,415 -	,777
Q38.1	271,3846	255,401	,070	,784
Q39	275,5641	252,042	,143	,781
Q39.1	272,8205	234,572	,615	,767
Q40	275,3590	247,762	,415	,777
Q40.1	271,5897	249,933	,283	,779
Q41	275,4615	246,571	,484	,776
Q41.1	270,8718	239,325	,094	,799
Q42	275,5641	252,042	,143	,781
Q42.1	272,8205	234,572	,615	,767
Q43	275,4615	246,571	,484 -	,776
Q43.1	271,3846	255,401	,070	,784
Q44	275,3590	247,762	,415	,777
Q44.1	271,5897	249,933	,283 -	,779
Q45	275,6410	258,184	,258	,787
Q45.1	272,8205	234,572	,615	,767

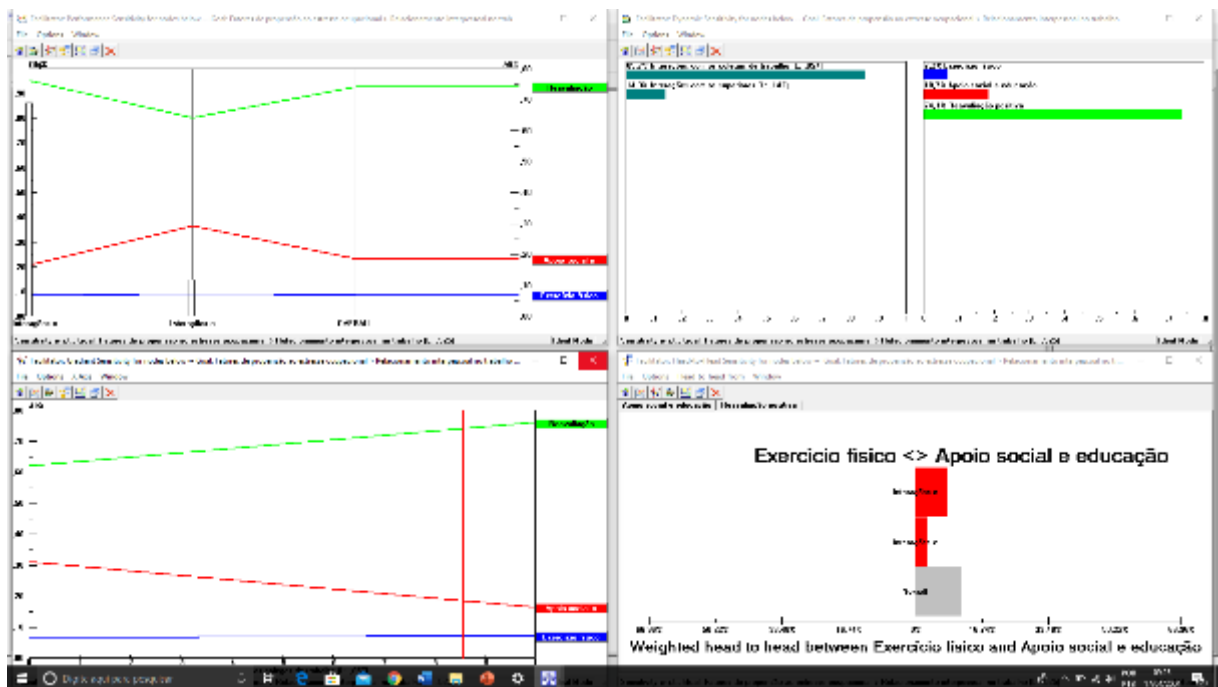
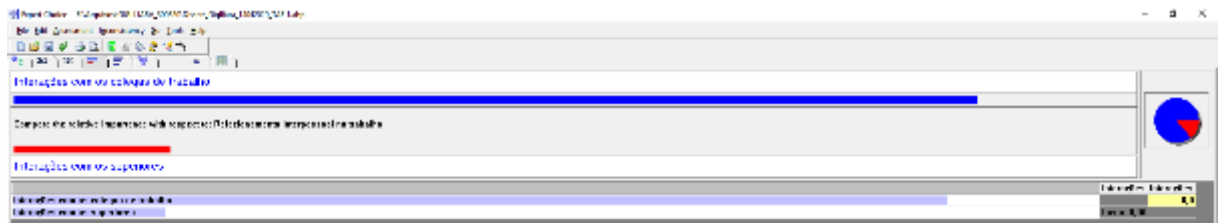
APÊNDICE F – AMOSTRAGEM SEM OUTLIERS E MISSING VALUES (TAE'S)

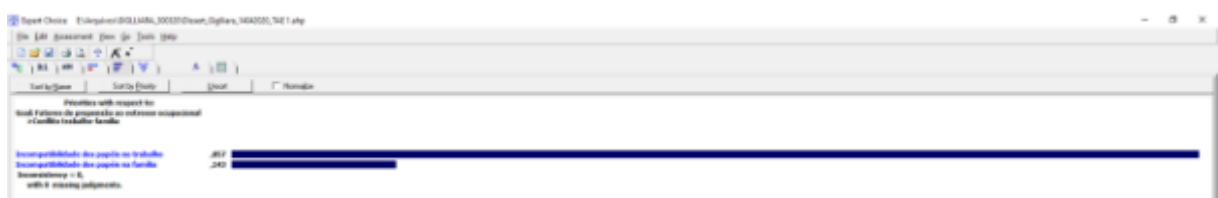
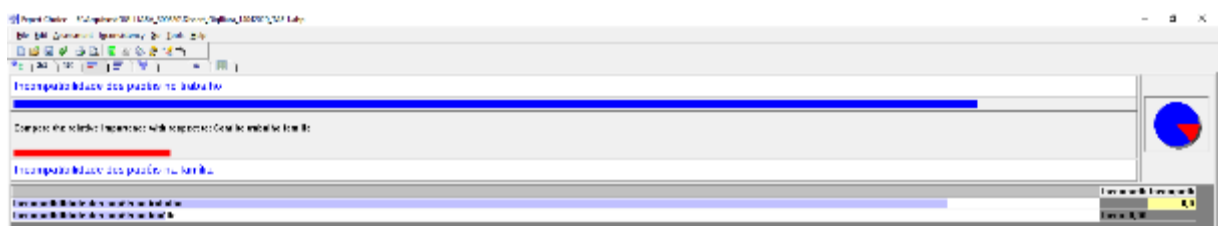
Respostas	Questão																			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
1	2	1	2	5	8	5	1	9	1	3	1	7	1	1	1	1	3	1	8	2
2	2	0	2	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	2	2	0	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	2
4	2	5	2	5	5	5	2	0	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	2
5	1	1	2	5	0	5	2	0	2	2	0	1	7	1	0	0	2	0	1	0
6	1	1	2	5	0	5	2	0	2	2	0	1	7	1	0	0	2	0	1	0
7	1	5	2	2	0	2	1	8	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	0	2
8	2	1	2	2	8	5	2	0	2	2	1	7	1	1	0	0	2	2	2	2
9	2	1	2	0	4	2	1	0	1	0	2	6	1	0	0	1	0	2	0	2
10	1	5	2	5	0	2	1	0	2	2	2	2	2	2	1	4	2	0	1	0
12	1	5	2	2	1	2	1	0	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	0	1
13	1	1	2	0	4	0	1	0	2	0	1	0	1	1	2	1	1	1	0	1
15	1	1	2	2	4	0	2	0	2	0	2	2	4	2	4	1	0	2	0	1
16	2	5	2	2	0	1	2	0	1	2	1	4	2	2	1	1	1	1	0	2
17	2	1	2	5	8	2	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0
18	2	1	2	0	8	2	1	0	1	0	2	7	1	0	1	0	1	0	2	0
19	2	5	2	2	4	5	2	0	1	2	2	6	2	5	2	2	0	1	0	2
20	2	5	2	2	4	5	2	0	1	2	2	6	2	5	2	2	0	1	0	2
21	2	1	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	5	2	2	4	2	1	0	2	2	2	6	1	0	1	0	1	0	2	0
23	2	1	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	1	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	1	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	1	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	0	2	0	0	0	0	1	4	0	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0
30	0	1	2	5	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

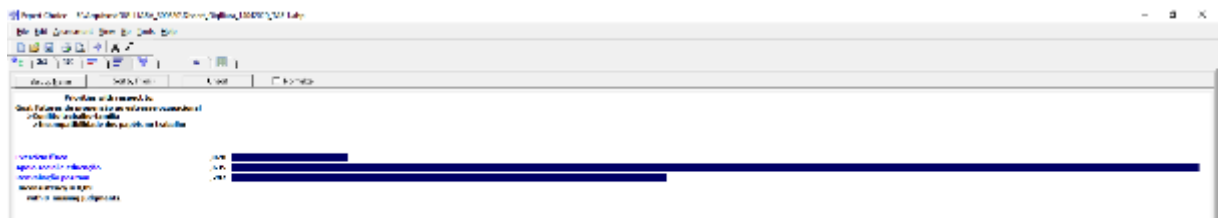
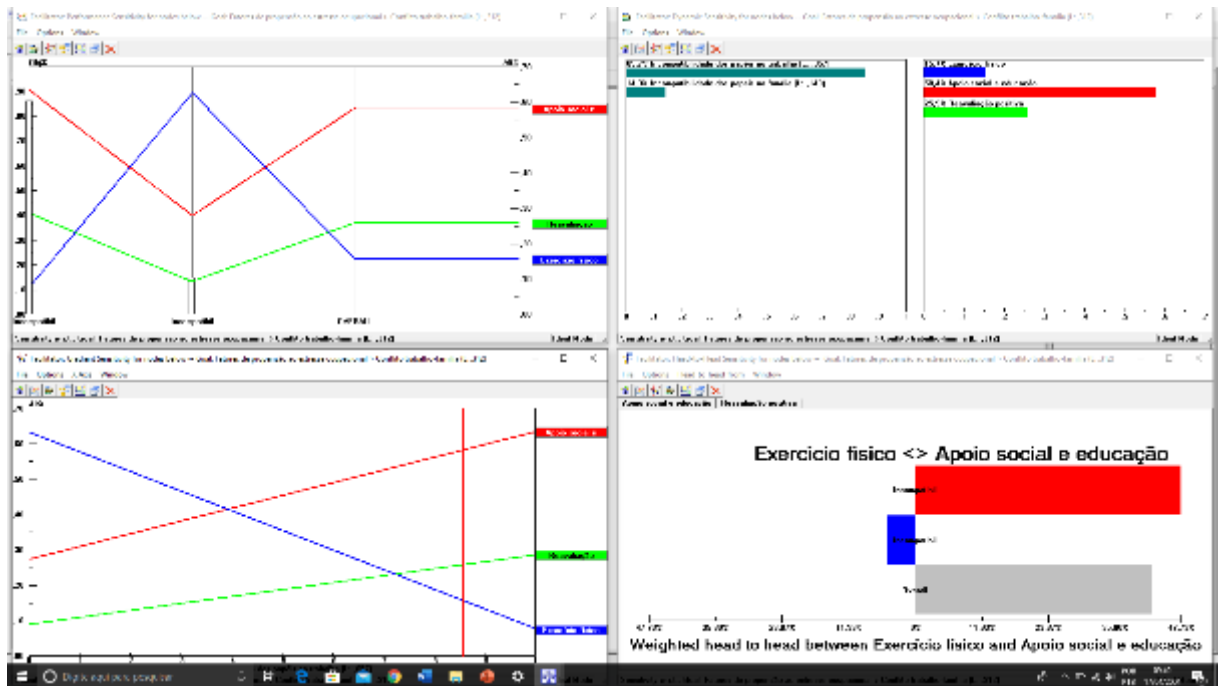
Respostas	Questão																			
	Q21	Q26	Q28	Q27	Q27.1	Q28	Q28.1	Q29	Q29.1	Q30	Q30.1	Q31	Q31.1	Q32	Q32.1	Q33	Q33.1	Q34	Q34.1	Q35
1	6	2	6	2	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	4	1	6	1	6	1
2	8	1	5	1	8	2	5	2	8	2	8	2	5	2	8	2	8	2	5	2
3	8	2	5	2	8	2	5	2	8	2	5	2	8	2	8	2	5	2	8	2
4	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2
5	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	4	2	0	1	0	2
6	6	2	6	2	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1
7	6	1	5	1	6	2	5	2	6	2	6	2	5	2	6	2	5	2	6	2
8	8	2	8	2	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1
9	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2
10	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	4	1	7	1	0	1
12	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1
13	8	2	5	2	8	1	5	1	8	1	7	1	5	1	4	1	7	1	5	1
15	8	2	5	1	8	2	5	2	8	2	5	2	8	2	5	2	8	2	5	2
16	6	1	6	2	6	1	6	1	6	2	6	1	6	2	6	1	6	2	6	1
17	0	2	5	1	0	2	5	2	0	1	6	2	5	2	6	2	0	1	5	2
18	8	1	6	1	8	2	6	2	8	2	6	2	8	1	4	1	6	1	6	1
19	6	2	5	1	6	2	6	1	6	2	6	2	6	1	6	2	6	1	6	2
20	8	2	8	2	8	2	8	2	8	1	7	2	8	2	8	2	8	2	8	2
22	6	2	5	2	6	2	5	2	6	2	5	2	6	2	6	2	5	2	6	2
23	6	1	6	1	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2	6	2
25	8	2	6	2	8	2	6	2	8	2	6	2	8	2	6	2	8	2	6	2
27	6	2	6	2	6	2	6	2	6	1	6	2	6	2	6	2	6	1	6	2
28	8	1	8	1	8	2	8	2	8	1	8	2	8	2	4	2	8	1	8	2
30	8	1	5	2	8	2	5	2	8	2	5	2	8	2	5	2	8	1	5	2

APÊNDICE H – TELAS DO EXPERT CHOICE PARA OS TAE'S

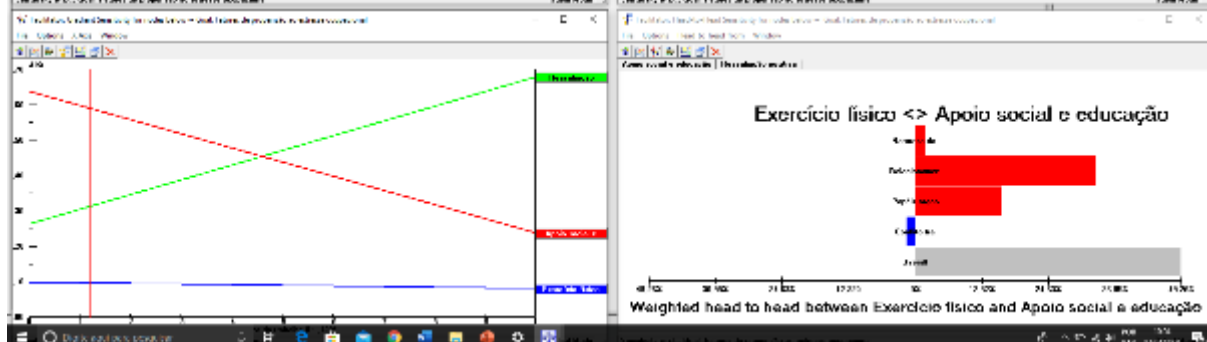
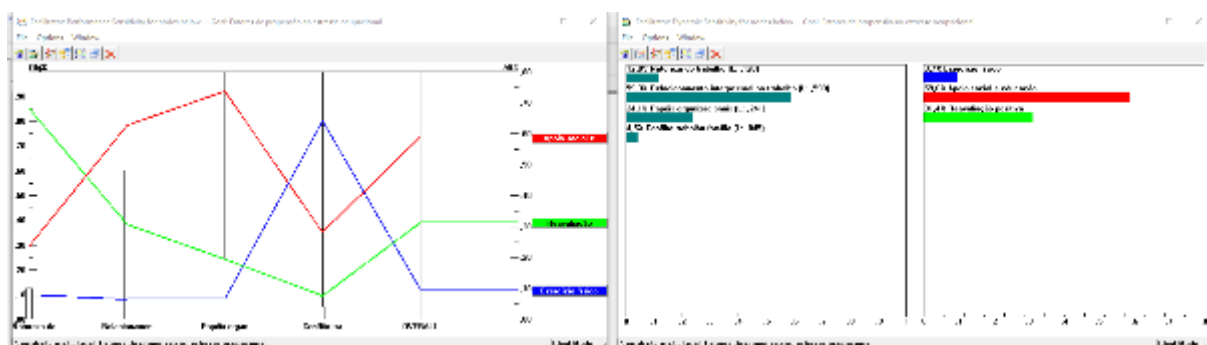
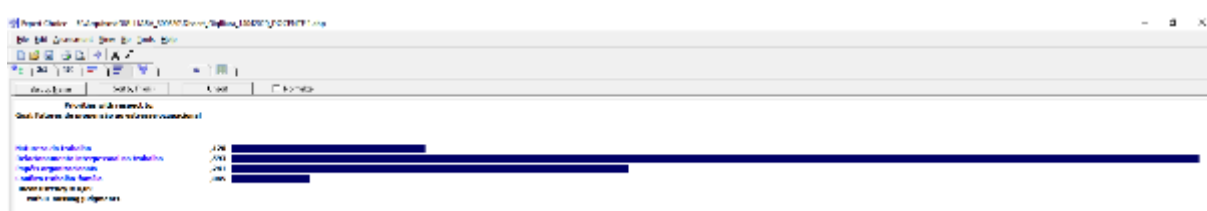
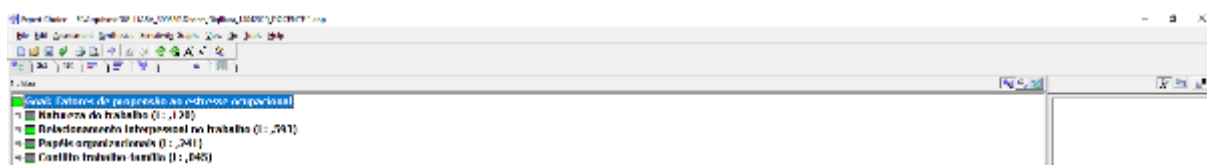


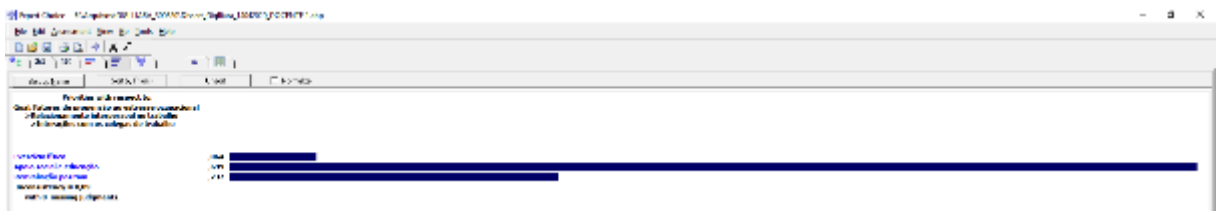
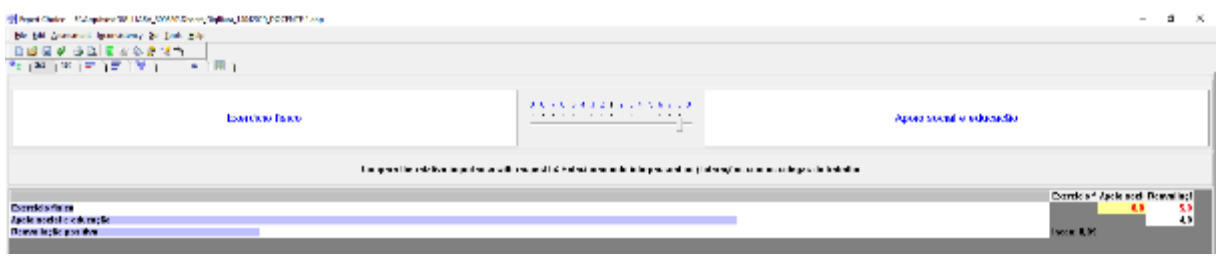
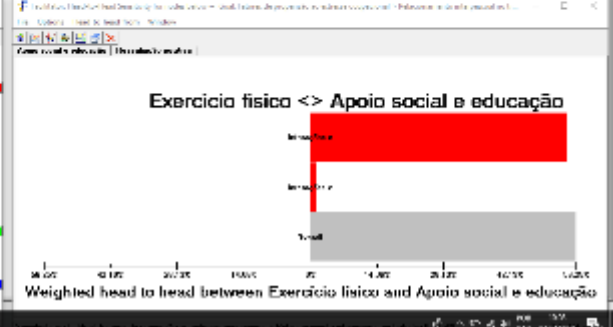
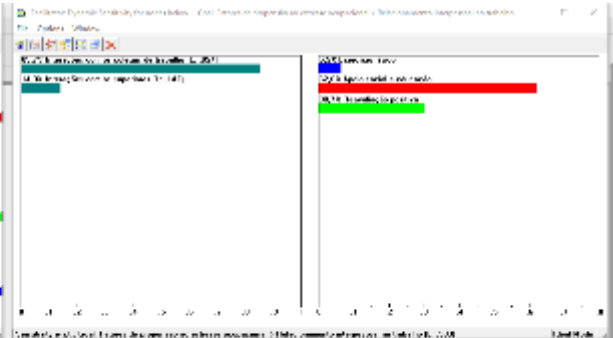
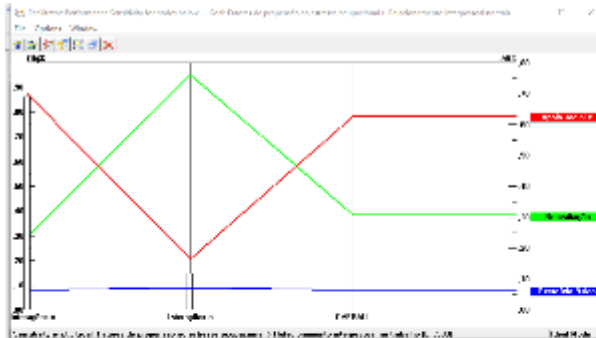
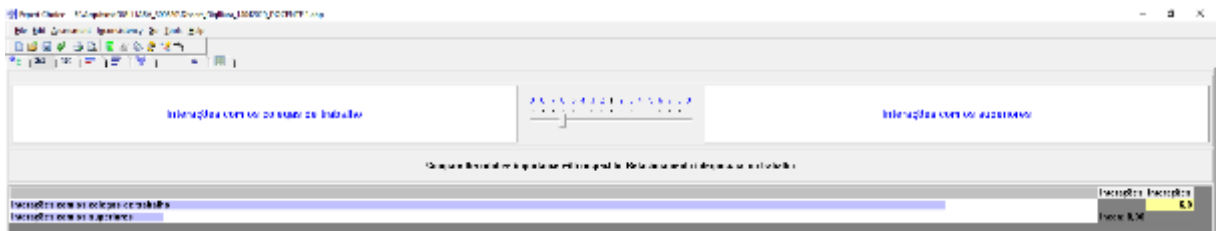






APÊNDICE I – TELAS DO *EXPERT CHOICE* (DOCENTES)





APÊNDICE J – PRODUTO TÉCNICO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO RESULTANTE DE DISSERTAÇÃO

PROGRAMA DE MESTRADO EM GESTÃO PÚBLICA - UFES	
Nome: Gigliara Segantini de Menezes Zancanella	
Título da dissertação: Seleção de alternativas para minimização do estresse ocupacional em uma Instituição Pública Federal de Ensino	
Link do repositório da dissertação: http://www.gestaopublica.ufes.br/pt-br/posgraduacao/PPGP/disserta%C3%A7%C3%B5es-defendidas	
Título do produto técnico/tecnológico: Estresse ocupacional: Seleção de alternativas para o Instituto Federal do Espírito Santo – Campus São Mateus	
Tipo do produto técnico/tecnológico: Relatório técnico	
Subclassificação do produto técnico/tecnológico: Relatório técnico conclusivo per se	
Instituição estudada (locus da pesquisa): Instituto Federal do Espírito Santo	
Orientador: Professor Dr. Wellington Gonçalves	
Data da titulação: 07/07/2020	
Vínculo de trabalho: Instituto Federal do Espírito Santo – Campus São Mateus	
Celular: (27) 9988323-25	E-mail: gigliara@hotmail.com
Entrega do produto técnico: Diretor do Instituto Federal do Espírito Santo – Campus São Mateus	
Local: Sistema eletrônico – SIPAC	

SÃO MATEUS-ES
2020



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



DETALHAMENTO DO PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

1- Título da dissertação

Seleção de alternativas para minimização do estresse ocupacional em uma Instituição Pública Federal de Ensino

2- Título do produto técnico

Estresse ocupacional: Seleção de alternativas para o Instituto Federal do Espírito Santo – Campus São Mateus

3- Aderência do tema ao PPGGP/UFES

O produto técnico foi desenvolvido pela aluna Gigliara Segantini de Menezes Zancanella sob orientação do Prof. Dr. Wellington Gonçalves, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em gestão pública, ofertado pelo Programa de Pósgraduação em Gestão Pública (Mestrado Profissional) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). A Linha de Pesquisa II “Tecnologia, operações e inovação no setor público”, que é voltada ao gerenciamento de operações, em diversas esferas de governo e em organizações do terceiro setor, utilizando metodologias e tecnologias para a promoção da qualidade na prestação dos serviços públicos, considerando os fatores antecedentes e as consequências da inovação organizacional e tecnológica nas áreas de educação, segurança, saúde, meio ambiente, trabalho, transporte, dentre outras. Portanto, o produto técnico tem convergência às “Ações e programas finalísticos e de suporte ao governo”, tendo como base a saúde do servidor e com foco na área de Gestão de Pessoas.

4- Impactos do produto técnico

O produto técnico tem natureza aplicada com estratégias para minimizar o estresse na organização estudada, no intuito de viabilizar a criação de um ambiente que faça diminuir o sofrimento dos servidores e que dessa forma, tanto o indivíduo, a instituição e a sociedade possam serem beneficiados.

5- Aplicabilidade do produto técnico

As etapas pela dissertação, como forma de diagnóstico organizacional para identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho do IFES Campus São Mateus, como também as alternativas mais adequadas para o enfrentamento desse desequilíbrio psíquico, tiveram como resultado final a criação desse produto técnico. Portanto, a aplicabilidade dessa forma metodológica foi aderente ao Instituto escolhido, assim como poderá ser utilizado pelas demais instituições federais de ensino. Essa temática tem aderência à Política de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (PASS), que entrou em vigor 2007, e trouxe, especialmente para aos gestores e os profissionais de saúde, um leque de diretrizes que norteiam o desenvolvimento de programas e ações para a saúde do servidor.

6- Inovação

Ao realizar o diagnóstico organizacional é possível analisar o cenário vivenciado pelos servidores, com isso propor planos, programas e ações voltadas para a melhoria contínua dos problemas que foram identificados. Essas informações coletadas podem fazer parte de decisões gerenciais tanto administrativas quanto financeiramente para a instituição. O reflexo a implantação dessas ferramentas citadas é a busca por um ambiente de trabalho com maior qualidade de vida para os servidores da instituição. A saúde física e mental de cada servidor tem impacto em indicadores de produtividade, de motivação e de bem-estar, com isso todos, o funcionário, a instituição e a sociedade passam a usufruir dos benefícios dessas ações estratégicas adotadas.

7- Complexidade

A complexidade da área de estudo, estresse ocupacional, deve-se à dinâmica de determinantes que provocam o sofrimento, e a interdisciplinaridade das dimensões no trabalho. Esse fenômeno não acontece de forma individual, mas de forma coletiva e articulada ao ambiente laboral. Existem três racionalidades para compreender as atitudes no ambiente laboral: a primeira refere-se ao processo de produção, que leva em consideração o critério eficácia; existe também a segunda racionalidade voltada para as relações sociais, em que se estabelecem normas e valores para conviver na organização; e, por último, a racionalidade que envolve a saúde, que é singular de cada trabalhador. É importante lembrar, que cada sujeito carrega sua história e subjetividade, sendo que essa racionalidade vivenciada com relação à saúde mental e física tem impactos diferentes de acordo com o nível de dinâmica que envolve o trabalhador. Assim, qualquer atitude que tenha como pretensão a transformação do ambiente de trabalho, seja pelas medidas de prevenção ou pelo tratamento dos trabalhadores que já se encontram doentes, deve ter como entendimento que o trabalho é gerador de doenças e sofrimento, portanto capaz transformar as estruturas das relações dos indivíduos com seu ambiente laboral.

PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO DE DISSERTAÇÃO RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1 APRESENTAÇÃO

As mudanças na forma de administrar os sistemas produtivos, advindas da globalização dos mercados, da automatização das máquinas, da reengenharia, da lean production, além de aumentarem a produtividade, provocaram a redução na quantidade de trabalhadores operacionais (ESTEVES; CASTILHO, 2019).

Para Oliveira *et al.* (2019), essas transformações nas organizações moldaram um novo perfil de trabalhador, sendo exigida cada vez mais sua capacidade de autonomia dentro da linha de produção, sua proatividade, sua intensa absorção de tecnologias, conhecimentos e informações. Além disso, a presença constante dos meios de comunicações instantâneos deixa mais tênue a linha entre trabalho e vida pessoal.

Esse acúmulo de tarefas e fatores vivenciados pelos trabalhadores, seja no setor privado ou público, pode provocar impactos diretos sobre a sua saúde física e psicológica (CARLOTTO *et al.*, 2019). Por exemplo, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) relatou que o estresse, a jornada de trabalho excessiva, e as doenças do trabalho contribuem para a morte de quase 2,8 milhões de trabalhadores a cada ano (OIT, 2019). Além disso, o relatório da OIT, Workplace Stress: A Collective Challenge de 2016, descreveu que os avanços tecnológicos e as mudanças constantes no ambiente organizacional criam novos riscos à saúde do trabalhador, sendo eles: condições ergonômicas deficientes, exposição à radiação eletromagnética e os riscos psicossociais.

Os riscos psicossociais podem ser denominados como fatores estressores que surgem da interação entre o trabalhador e o seu ambiente, entre a motivação e a qualidade nas condições organizacionais e, além disso, a forma como os indivíduos reagem a esses fatores no ambiente laboral dependem também da personalidade individual, suas necessidades, cultura e valores, história de vida e percepção de mundo (RODRIGUES; FAIAD, 2019).

Portanto, a forma como o trabalhador lida com esses fatores pode repercutir na motivação e na sua capacidade de criatividade para solução de problemas (SILVA; TIBALDI, 2018). Para Menezes *et al.* (2019), o grande desafio das organizações, sejam públicas ou privadas, é identificar qual o impacto que esses riscos psicossociais provocam na vida do trabalhador, visto que esses fatores podem levar ao desenvolvimento de doenças psicológicas, sendo o estresse a mais emergente entre os trabalhadores. Logo, Soares *et al.* (2018), relatam que o objetivo no cenário laboral, com relação à saúde, é garantir os sentimentos positivos de autonomia, confiança, motivação, produtividade e a satisfação dos trabalhadores.

A literatura do campo apresenta esforços com estudos sobre os fatores psicossociais e estresses ocupacionais. Diversos estudos apresentam a crescente importância do tema, dos quais citam-se diversos autores: Martinez e Paraguay (2003); Camelo e Angerami (2008); Manetti *et al.* (2008); Souza *et al.* (2010); Veloso Neto (2015);

Fernandes; Pereira (2016); Fonseca (2017); Carlotto *et al.* (2018); Baptista *et al.* (2019); Vasconcelos *et al.* (2019); Simonelli (2020); Kachi, *et al.* (2020), Rasool, *et al.* (2020); e Bretzke *et al.* (2020).

A necessidade de identificação das causas do estresse ocupacional parte do princípio de que esse problema não é exclusivo dos trabalhadores e organizações, mas da sociedade (OLIVEIRA *et al.*, 2019). Corroborando essa ideia, Prado (2016) define que a relação causa e efeito do estresse não é uma metodologia simplificada, considerando que envolve a interação de múltiplas áreas de conhecimento e indivíduos.

Projetos voltados para a identificação do estresse ocupacional encontram dificuldades na mensuração dos fatores estressores, visto que a existência de diferentes graus de importância, em cada tipo de ambiente de trabalho, e os impactos são diferentes em cada indivíduo (PAVEZ *et al.*, 2017; WEISSBRODT; GIAUQUE, 2017).

As táticas e métodos utilizados para gerenciar o estresse ocupacional partem do processo de decisão da administração, em virtude de programas que visam à promoção da saúde dos trabalhadores surgem inicialmente de escolhas limitadas por orçamento, retorno para lucratividade e disponibilidade de mão de obra especializada. Logo, auxiliar a gestão nas escolhas de alternativas para minimizar as consequências do estresse deve ter como respaldo métodos não-subjetivos de tomadas de decisão (ROCHA *et al.*, 2018).

Nesse contexto, uma das áreas que garantem o suporte para pesquisas com escolhas de objetivos é a Multi-Criteria Decision Analysis (MCDA) (Mardani *et al.*, 2015). O MCDA é uma subdisciplina da pesquisa operacional que caracteriza-se por permitir a abordagem de problemas complexos, avaliando diversos critérios conflitantes no processo de tomada de decisões (PEIXOTO *et al.*, 2019). Ainda para esses autores, houve avanços importantes nesse campo desde o início dessa disciplina, na década de 1960, um deles é a utilização de softwares especializados para tomada de decisões.

O MCDA se compõe de diversos métodos, sendo o Analytic Hierarchy Process (AHP) é o mais utilizado por apresentar uma interface simples e com fácil interpretação dos resultados (FERNANDES *et al.*, 2018). O AHP foi desenvolvido por Saaty (1977), e tem como solução a unificação de alternativas para os critérios que são definidos por meio de preferências e proporcionalidades, sendo que esse tratamento é uma forma de quantificar as informações e tratá-las cientificamente (ZATTA *et al.*, 2019).

A partir do contexto apresentado, emerge a seguinte questão de pesquisa: Quais são os fatores e subfatores psicossociais de maior impacto para os servidores públicos federais de uma instituição de ensino e quais são as alternativas de enfrentamento que podem minimizá-los?

Assim, o objetivo deste estudo é identificar alternativas que minimizem o estresse ocupacional provocado pelos estressores de maior impacto para os servidores em uma Instituição Federal Pública de Ensino. Portanto, além de buscar melhorias dos impactos negativos causadores do estresse, também busca apoiar a melhoria da

qualidade de vida no trabalho, não apenas sob o ponto de vista individual do trabalhador, mas também da gestão administrativa da organização pública.

No que diz respeito às pesquisas no setor público, Baccin e Shiroma (2017), compreendem que existem carências nesse tema em específico no Brasil. Neste contexto, os autores conferem importância em investigar o estresse ocupacional na administração em instituições públicas brasileiras. Corroborando com essa realidade, Vieira *et al.* (2019), destacam que, assim como o setor privado, as organizações estatais passaram por mudanças organizacionais que impactaram as estruturas da gestão administrativa e de pessoal. Com essa nova dinâmica, se estabelece a exigência de novas habilidades para os servidores em geral (VIEIRA *et al.*, 2019).

Portanto, faz-se necessário o desenvolvimento de iniciativas políticas para melhorar a prevenção e o gerenciamento de perigos e riscos psicossociais e o estresse relacionado ao trabalho, além de priorizar ainda mais essas questões (SIMONELLI, 2020).

2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS UTILIZADOS

O procedimento metodológico foi construído em seis etapas (GONÇALVES, 2016). O objetivo dessa estratificação deu-se principalmente para facilitar o levantamento de dados, que serviram de base para encontrar os valores dos critérios, subcritérios e sua consistência, de acordo com o modelo proposto, bem como facilitar encontrar alternativas de solução aos fatores de propensão ao estresse ocupacional em uma Instituição Federal de ensino.

O método utilizado para coleta de dados foi o levantamento tipo survey, pois conforme, Carnevalli *et al.* (2013), esse tipo de levantamento também auxilia no desenvolvimento das técnicas de análise multivariada. O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado e aplicado à população do Instituto Federal do Espírito Santo campus São Mateus.

A primeira etapa teve por objetivo definir dimensões e variáveis, que são a base do modelo multicritério AHP. Conforme Molaei *et. al* (2018), para encontrar autores que descrevessem os fatores estressores ou fatores psicossociais, no ambiente de trabalho, é necessário desenvolver pesquisas bibliográficas. Corroborando com os autores, ÖNEREN, *et al.* (2016) também utilizam uma revisão de literatura para identificação dos fatores causadores de estresse no trabalho.

Com relação à segunda etapa, caracterização da população e amostra, foi estabelecido que todas as categorias de servidores que compõem a Instituição Federal Pública de Ensino estudada Docentes e Técnicos Administrativos Em Educação (TAE) fizeram parte da população, porém de forma estratificada. A literatura traz trabalhos que estudam o estresse ocupacional com essas categorias, como exemplos na carreira de docência: Massa *et al.* (2016); Pereira *et al.* (2018); e Rodrigues *et al.* (2020), já exemplos na carreira de TAE: Pego *et al.* (2016); Lopes e Silva (2018); e Gonçalves (2019).

Na terceira etapa foi elaborado um questionário para realizar a coleta de dados, por meio de um levantamento tipo survey. Antes de ser aplicado realizou-se um teste com 4 servidores, considerados experts no assunto qualidade de vida no trabalho e na área de gestão. Após essa análise pontual do questionário foram feitos os ajustes necessários. Em seguida, o questionário online foi aplicado com auxílio da plataforma Google Forms pertencente ao Google Drive.

Com a realização dos devidos ajustes no questionário, seguiu-se para a coleta de dados, quarta etapa, realizada no período de 02/01/2020 a 31/03/2020, tendo um quantitativo mínimo adequado para objetivo proposto. Por conseguinte, os dados foram extraídos de forma tabulada e digital para o formato de planilhas de Excel, que possibilitaram a análise dos dados.

A quinta etapa inicia-se com a verificação dos missing values (valores em falta) e outliers (valores atípicos), que possam ter ocorrido nos julgamentos, devido a quantidade de comparações a serem realizadas no questionário. Além disso, a confiabilidade do instrumento de coleta de dados foi testada pelo valor do Alfa de Cronbach ($C\alpha$). Para Chandio *et al.* (2011), a qualidade de questionário e a identificação de inconsistências dos dados, em pesquisas relacionadas a análise

multivariada, tem sido feita principalmente $C\alpha$. Nesta dissertação, a confiabilidade dos dados coletados foi verificada por meio da análise da consistência das respostas dos entrevistados, sendo adotado um valor mínimo aceitável 0,7 para o $C\alpha$.

Com as informações já trabalhadas e analisadas, segue-se para a sexta etapa, que foi encontrar os pesos utilizados para cada fator, subfator e alternativas constantes na estrutura hierárquica que operacionalizou o modelo AHP. Para Cay e Uyan (2013), essa designação baseada na ponderação e proporcionalidade dos julgamentos coletados, visto que existem interesses conflitantes na percepção dos especialistas, no caso dessa dissertação, os julgamentos dos docentes e dos TAE's, da Instituição estudada.

3 DECORRÊNCIAS PRÁTICAS DO PRODUTO TÉCNICO

Foi desenvolvido um questionário com o objetivo de avaliar o contexto do estresse ocupacional na instituição estudada, para então encontrar alternativas que possam minimizar esses fatores de riscos presentes no ambiente de trabalho, por meio do método AHP.

O instrumento de coleta de dados teve como base um questionário virtual contendo 45 questões, sendo de múltipla escolha e estruturadas. A escala utilizada foi a proposta por Saaty (1977), pois conforme Wegner *et al.* (2018), essa escala apresenta uma forma numérica de modo a permitir que informações qualitativas sejam quantificadas para a realização de análises estatísticas.

A primeira parte do questionário (questões de 1 a 6) consiste no levantamento de dados acerca do perfil dos participantes da pesquisa, sejam docentes ou TAE's, para compor a análise descritiva da amostra. A segunda parte, que vai da questão sete (7) a 45, apresentam os fatores e subfatores para atender o método AHP.

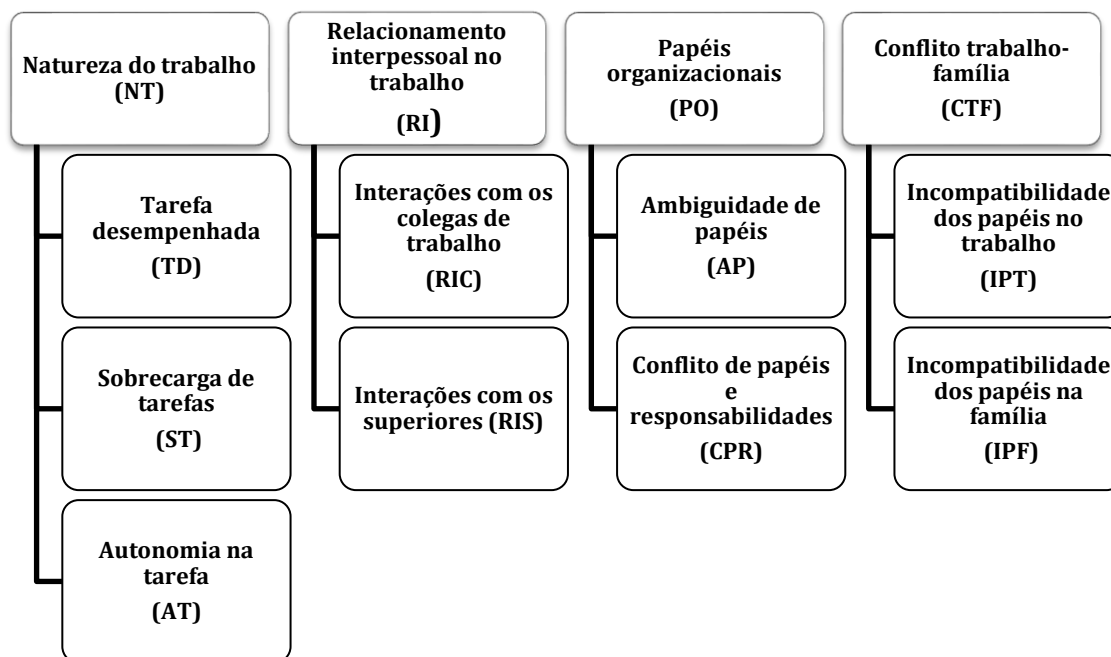
Portanto, foi por meio, principalmente, dos estressores levantados por Cooper (2001), que se definiram os fatores e subfatores dos estressores psicossociais no ambiente de trabalho. Além disso, percebeu-se que autores como: Quick e Quick (1984), Burke (1994), Ivancevich e Matteson (1980), Noblet (2003), Paschoal e Tamayo (2004), Skagert *et al.* (2008), Im (2009), Ribeiro (2011); Kouvonen *et al.* (2013), Astvik e Melin (2013), Koch *et al.* (2015), Pego *et al.* (2016), Floro (2016), Veiga e Baptista (2016), Loureiro e Mendes (2017), Lindén *et al.* (2018), Ramos e Macêdo (2018), Baptista *et al.* (2019) e Menezes *et al.* (2019), em suas pesquisas, identificaram fatores que convergem, independente da carreira ou profissão, para os mesmos elementos estressores no ambiente de trabalho.

Os conceitos apresentados por Cooper (2001), destacam seis (6) fatores, cada um com seus devidos subfatores, portanto para concretizar os objetivos desta dissertação foi necessário adaptar esses conceitos à realidade vivenciada pelos servidores na instituição estudada. Conforme Pastre e Zafire (2018) e Paschoal e Tamayo (2004), o fator "caraterísticas organizacionais", por ser identificado em ferramentas específicas da administração, como avaliação de desempenho, avaliação 360°, e avaliações motivacionais.

Outro fator que foi descartado, do modelo proposto por Cooper (2001), foi o relacionado a insegurança na carreira, visto que a instituição estudada é uma Autarquia Federal de ensino público e seus funcionários são servidores, que adquirem estabilidade no cargo, a qual ingressaram, após serem aprovados no estágio probatório que tem duração de os três (3) anos de efetivo exercício.

Assim, a estrutura hierárquica do objetivo proposto por esta dissertação apresentou quatro fatores que podem desencadear o estresse ocupacional, Figura 1.

Figura 1 - Estressores selecionados para o ambiente do serviço público.



Fonte: Cooper *et al.* (2001) adaptado.

Além dos fatores e subfatores, a estrutura deve apresentar as alternativas de enfrentamento ao estresse ocupacional relacionadas ao ambiente de trabalho. Essas intervenções para gestão do estresse ocupacional tendem a minimizar os fatores de que desenvolvem esse risco, ainda pode ser responsável por melhorar o bem-estar do trabalhador (SIMONELLI, 2020).

De acordo com Simonelli (2020), a alternativa de enfrentamento mais aplicada, justificando a sua escolha como integrante da estrutura hierárquica dessa dissertação, é aquela que tem como objetivo o treinamento dos trabalhadores para lidar com o estresse, formando um tipo de conceito denominado de reavaliações positivas. Exemplos dessas intervenções são as terapias cognitivo-comportamentais, meditação, relaxamento, gerenciamento do tempo, cursos de artesanato, músicas e teatros, estabelecimento de metas e elaboração de diário mais aplicadas dentro das instituições.

Com relação a escolha da alternativa exercício físico, como forma de minimizar o estresse ocupacional, teve como base os achados de Mora e Alberto (2018), pois estes autores verificaram que a prática de atividade física se tornou uma forma de enfrentamento e minimização do estresse ocupacional. Além disso, estudos comprovam que atividade física tem efeito inversamente proporcional ao nível de estresse em jovens, adultos e idosos (WOOD *et al.*, 2018; SCHULTCHEN *et al.*, 2019.; GERBER *et al.*, 2019; FANG *et al.*, 2019).

Por fim, a terceira alternativa escolhida, para completar a estrutura hierárquica, foi o apoio social e a educação sobre o tema estresse ocupacional. Para Gu *et al.* (2017) e Pow *et al.* (2017), as interações com os colegas de trabalho, superiores e familiares têm resultados positivos para minimizar o estresse ocupacional. Nesse contexto,

grupos de conversas, auxílio de psicólogos e, sobretudo, um ambiente de trabalho acolhedor para evitar o isolamento social (BIROLIM *et al.*, 2019; MAZZELLA *et al.*, 2019)

Como o método AHP trabalha com comparações de fatores e subfatores, é de suma importância que o indivíduo, ao fazer os julgamentos, tenha conhecimento prévio dos conceitos associados a esses itens (EMROUZNEJAD; MARRA, 2017). Como o tema desta dissertação envolve interpretações na área de administração, que não são triviais e muitos não pertencem ao contexto de trabalho dos docentes e dos TAE's, escolheu-se como estratégia de comunicação, a utilização de um site explicativo na plataforma Wix.

O site foi construído para atingir o público alvo, sendo apresentado o objetivo da dissertação, a metodologia do AHP, os conceitos dos fatores e subfatores, relacionados ao estresse ocupacional, de forma dinâmica e com exemplos aplicados ao cotidiano dos servidores. Portanto, os servidores ao acessarem o link do site (<https://gigliara.wixsite.com/mestrado-ufes>), encaminhado para o e-mail de cada um, puderam interagir com a plataforma, de forma inicial aos conceitos, na qual continha orientações básicas quanto a possíveis dúvidas na execução do questionário disponibilizado no menu "Participar da pesquisa".

O questionário que foi utilizado para coleta de dados com os servidores, porém antes foi solicitado a Direção Geral da Instituição a devida autorização para realização da pesquisa. Esse documento ratifica a confidencialidade das informações, não sendo divulgada nenhuma informação de forma individual ou pessoal, ou seja, tem como base a preservação da identidade de todos os participantes.

Após o desenvolvimento do questionário, com os fatores e subfatores já descritos, realizou-se um teste piloto para fins de validação da ferramenta. Para isso, escolheu-se dois docentes e dois TAE's, no intuito de identificar possíveis inconsistências, erros de coerência e ambiguidades. Com o feedback dessa primeira aplicação restrita, foi possível realizar os ajustes necessários para, finalmente, concretizar a divulgação ao público-alvo desejado.

A aplicação do modelo para encontrar alternativas que minimizem o estresse ocupacional em uma Instituição Federal Pública de Ensino, que envolve o AHP para hierarquização, além da análise e discussão dos resultados encontrados.

No período de 02/01/2020 a 31/03/2020 foram coletadas 39 respostas de docentes e 30 de TAE's, totalizando 69 questionários respondidos. Porém, após a inferência estatística foram eliminadas 14 respostas de docentes e 6 de TAE's, por meio de amostragem intencional, ou seja, depois de verificados os outliers (6 para TAE's e 11 para Docentes) missing values (1 para TAE's e 3 para Docentes) para foram eliminados 20 questionários. Para caracterizar o perfil da população pesquisada, utilizou-se a análise descritiva dos dados como pode ser visto na Figura 2.

Figura 2 - Descrição percentual da amostra estudada



Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se observar que na carreira docente predomina o sexo masculino (61,5%), porém quando se trata dos TAE's, 48,7% são de mulheres. Essa predominância feminina, na categoria dos TAE's corrobora com o Goulart (2018), que 59,32% dos Técnico-Administrativos de uma escola pública federal de educação profissional e tecnológica eram mulheres. Com relação aos docentes, sabe-se que a instituição analisada oferta cursos na área técnica de elétrica e mecânica, que exigem dos docentes formação em Engenharia Mecânica e Engenharia Elétrica, conforme Barreto *et al.* (2019), esses cursos de engenharia apresentam baixa porcentagem de ingressantes mulheres.

Pode-se verificar que 69,2 % dos docentes são solteiros e estão na faixa de idade de 25 a 35 anos (40,9%), já os TAE's, mais da metade são casados (51,3%), sendo que encontram-se em sua maioria nas faixas de idade de 25 a 35 (25%) e de 36 a 45 anos (31,8%). Com relação ao tempo de efetivo exercício, enquanto os docentes encontram-se entre 4 a 6 anos (37,3%) na instituição, os TAE's estão entre 7 a 9 anos de efetivo exercício (26,7%).

Ao analisar a motivação dos servidores, nota-se que os pertencentes à carreira de TAE's declararam-se mais desmotivados dentro da instituição (34,1% na escala 4). Para Ribeiro (2011), os sentimentos que predominam nos TAE's são os de desprestígio, marginalidade e invisibilidade. Para a autora, esse sofrimento no ambiente de trabalho reflete a falta de reconhecimento pela contribuição no serviço final de educação e acaba gerando prejuízo a saúde mental desses servidores.

Conforme Coêlho e Costa (2019), outra situação que influencia na desmotivação dos TAE's são as diferenças administrativas da própria classe, como exemplo a flexibilização de carga horária. A flexibilização da carga horária de trabalho para 30

horas, baseada no decreto 1.590/95 (Brasil, 1995), em seguida alterado pelo decreto 4.836/03, não atinge a todos os setores da instituição, somente os que prestam serviços de atividade contínua, em regime de escalas quando a instituição funciona em período igual ou superior a 12 horas ininterruptas (BRASIL, 2003).

Para Berton (2012), a flexibilização do tempo de trabalho contribui na geração de mais empregos, aumenta a produtividade, diminui erros no trabalho, além disso traz melhorias na qualidade de vida do trabalhador, pois obtém horas livres para desenvolver outras atividades.

Pode-se dizer que os benefícios, com relação aos que fazem o horário flexível, são muitos para a organização e o servidor (BERTON, 2012). Porém, não existe isonomia entre os TAE's na realização da jornada e intensidade de trabalho na Instituição, pois, há servidores que trabalham 30 horas, e outros trabalham 40 horas (acrescenta-se ao total de horas trabalhadas a realização de uma hora, no mínimo, de horário de almoço por dia), causando insatisfação e gerando muitos conflitos no ambiente de trabalho, já que o valor da hora/trabalhada de quem faz a flexibilização de jornada de trabalho (30 horas) é igual a hora/trabalhada de quem faz 40 horas (BERTON, 2012).

Com relação a motivação dos professores da instituição estudada, apresentou-se como alta (considerar 43,6% na escala 7 e 56,4% na escala 8). Segundo Nunes *et al.* (2019), o fato dessa classe de profissionais terem como direito o Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC), que retribui ao servidor um adicional a sua retribuição por titulação, por merecimento, conforme previsto no artigo 18 da Lei 12.772/2012, sendo que conseqüentemente esses valores acrescentados são contados para cálculos de aposentadoria.

Para Lima e Cunha (2018), o RSC é tratado como um incentivo à motivação dos professores, visto que trata-se de uma retribuição financeira em que as experiências profissionais, trabalhos acadêmicos e científicos e sua participação em atividades administrativas são valorizadas e são comparadas com profissionais que possuem titulações maiores, como exemplo, os autores mencionam que um docente que possui titulação de mestre passará a receber retribuição financeira como doutor, após o reconhecimento de seu RSC.

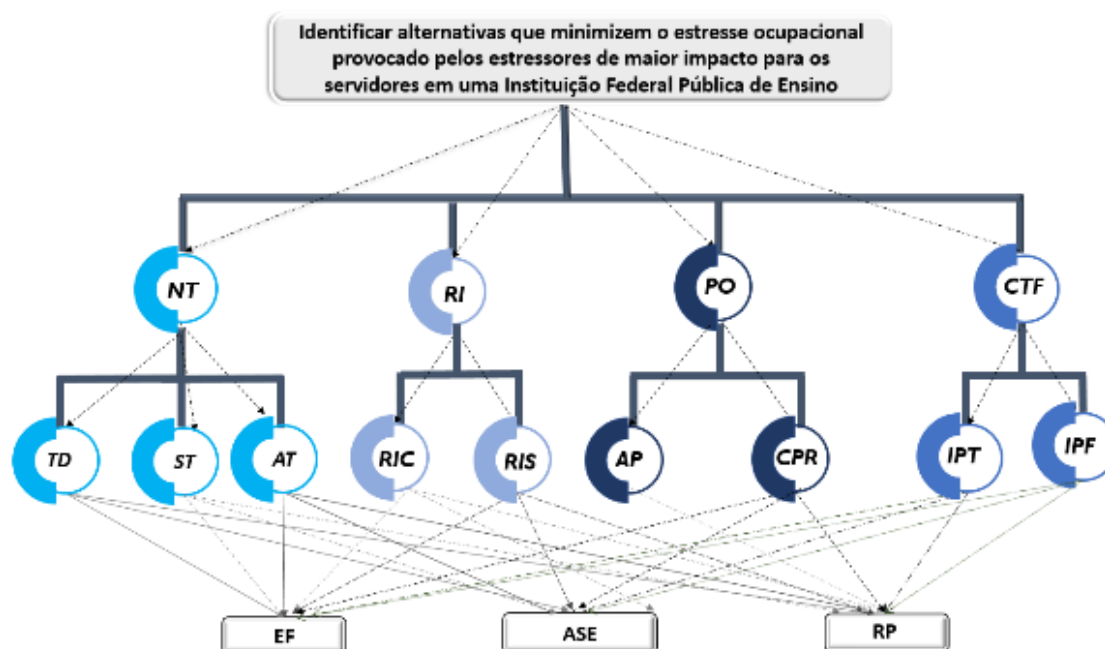
A explicação da relação do RSC e a motivação alta nos docentes, segundo Nunes *et al.* (2019), tem base na teoria motivacional denominada Teoria dos dois fatores, proposta por Frederick Herzberg, que considera a existência de fatores higiênicos, voltados para manutenção das necessidades básicas do indivíduo e que não provocam motivação; e os fatores motivacionais, onde se enquadraria o RSC, pois referem-se à realização, à valoração e ao reconhecimento (individual) no seu ambiente de trabalho que induzem a motivação.

Para Nunes e Lima (2019) e Gomes *et al.* (2017), as instituições de ensino superior e de ensino técnico, que pertencem ao poder público no Brasil, tem suas carreiras estruturadas: os profissionais docentes e os TAE's.

Portanto, para atingir os objetivos do modelo dessa dissertação, que propõe identificar alternativas que minimizem o estresse ocupacional em uma Instituição Federal

Pública de Ensino, usou-se como base o conjunto de fatores, descritos na Figura 3, tanto para analisar, de forma separada, a perspectiva dos docentes como a dos TAE's.

Figura 3 - Estrutura para operacionalização dos julgamentos paritários



Fonte: Autora.

3.1 RESULTADOS E DISCUSSÃO NA PERSPECTIVA DOS TAE'S

As atribuições dos TAE's são baseadas em processos administrativos burocráticos que exigem conhecimento multidisciplinares de legislações, pedagogia, gestão, administração e direito para resoluções das demandas, além de habilidades computacionais para realizar tarefas em inúmeros sistemas e programas implantados pelo órgão central, geralmente relacionado ao ministério do governo (RAMOS; MACÊDO, 2018).

Essas atividades podem levar a pressões entres esses servidores, caso o nível de complexidade for maior que sua capacidade de entendimento. Com a responsabilidade de cálculos, cadastros, lançamentos, atendimento ao público, relacionamentos com órgãos fiscalizadores e setores vinculados pela gestão geral (Reitorias) e decisões administrativas que impactam na vida funcional e financeira do servidor, muitos têm desenvolvido estresse ocupacional (PEGO *et al.*, 2016).

Por isso, essa dissertação propôs identificar quais são as alternativas que podem minimizar o estresse ocupacional para os profissionais TAE's. Primeiramente foram identificados os fatores psicossociais no trabalho que podem provocar estresse, em seguida iniciou-se os julgamentos paritários desses fatores, subfatores e alternativas, segundo a perspectiva desses servidores, da instituição estudada, utilizando o

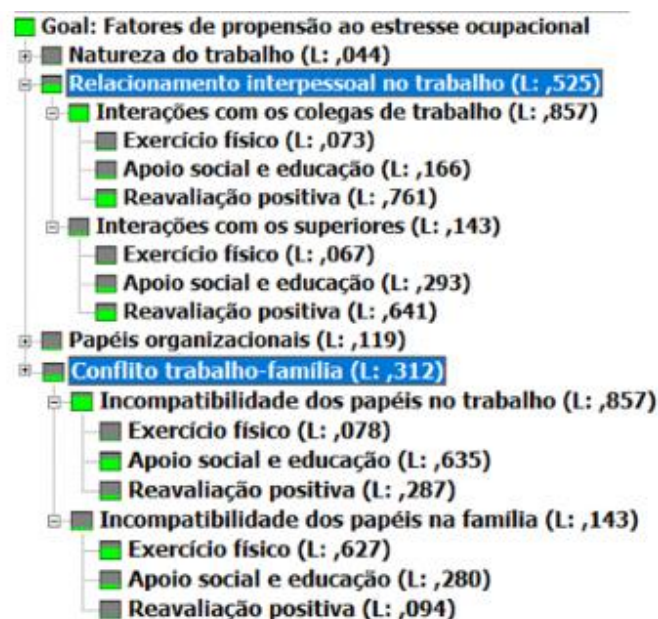
Software Expert Choice. Esses julgamentos apresentaram Razões de Consistência que atendem a literatura (RC), podendo ser considerados satisfatórios.

O fator Relacionamento interpessoal é o risco psicossocial de maior impacto ao estresse ocupacional (52,5%), conforme a Figura 4 e 5. Esse fator envolve o relacionamento entre os colegas de trabalho, docentes, terceirizados e estagiários, como também envolve o relacionamento com os superiores (SILVA; CORREA, 2017).

De acordo com Carvalho e Silva (2017), desenvolver bons relacionamentos no trabalho pode determinar a qualidade e satisfação no ambiente de trabalho, caso não ocorra, pode gerar um ambiente não agradável e não satisfatório.

Ueno *et al.* (2017) realizaram um estudo em um ambiente hospitalar, no estado de Minas Gerais, em que o público-alvo foram os funcionários administrativos, enfermeiros e docentes, e diagnosticou que o relacionamento interpessoal é um dos fatores que ocasionam estresse ocupacional. Corroborando com Ueno *et al.* (2017), Gonçalves (2019) identificou que 62,1% dos participantes de sua pesquisa, profissionais técnico-administrativos de uma instituição hospitalar do estado de Minas Gerais, indicaram que a melhoria das relações entre os colegas de trabalho seria uma forma de não gerar estresse ocupacional.

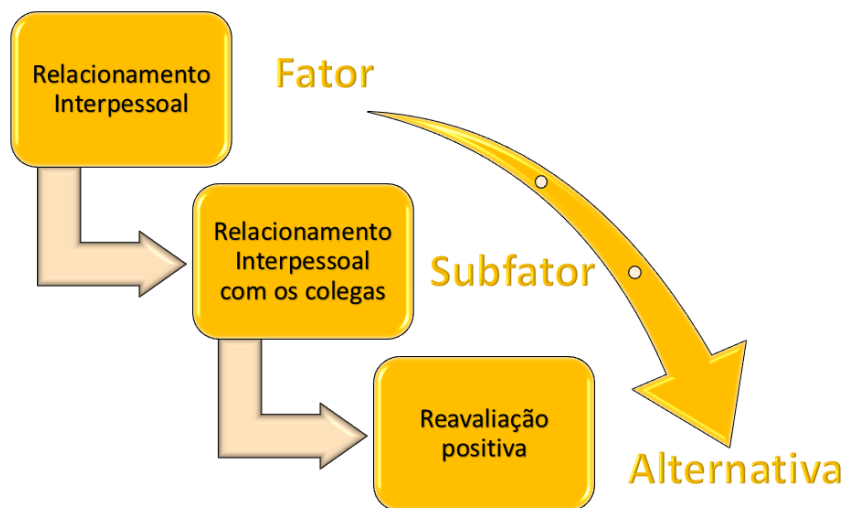
Figura 4 - Resultados dos fatores estressores e alternativas que minimizam o estresse para os TAE's



Fonte: Dados da pesquisa

Ainda com relação ao fator relacionamento interpessoal, pode-se observar que o subfator relacionamento com os colegas de trabalho teve 85,7% de relevância para gerar o estresse ocupacional. Segundo Ferreira (2017), as relações conflituosas fazem parte de qualquer organização que tenha pessoas, sendo que essas tensões podem ser minimizadas para evitar problemas de disfunções, baixa produtividade, alterações na rotina do ambiente de trabalho que ocasionam prejuízos individuais e organizacionais.

Figura 5 - Resumo do primeiro fator estressor e da alternativa de enfrentamento escolhida pelos TAE'S.



Fonte: Autora

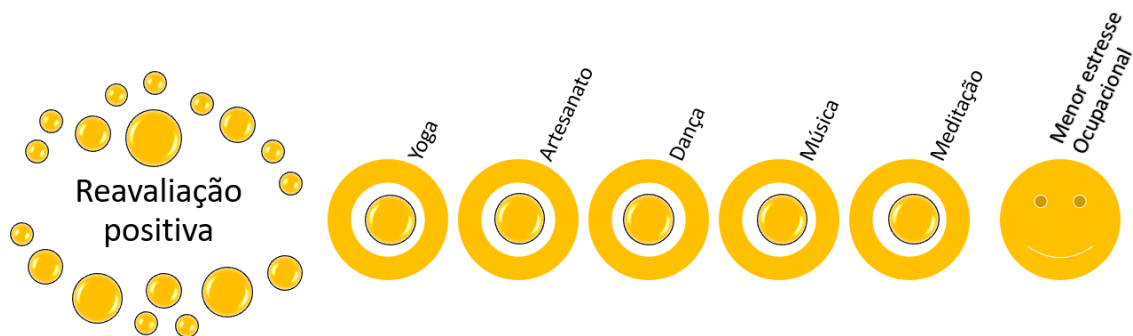
Esses resultados são compatíveis com o trabalho de Pereira *et al.* (2018), que buscou identificar os fatores de propensão ao estresse ocupacional em servidores do ministério público federal do estado de Minas Gerais, e concluiu que o fator relacionamento interpessoal, destacando as situações de disponibilidade de atender a todas as demandas solicitadas e interagir com pessoas de difícil relacionamento, tiveram maior relevância ao surgimento de estresse.

Segundo Goulart (2018), o estresse ocupacional na percepção dos técnicos administrativos se desenvolve por várias situações de risco presentes no ambiente de trabalho, dentre elas, destaca-se os problemas no relacionamento interpessoal entre colegas do mesmo nível hierárquico, superiores e subordinados, como exemplo: problemas pessoais e particulares entre os próprios servidores. Ainda para Goulart (2018), quando existem abordagens de gestão diferenciadas entre os servidores, isso provoca insatisfação e, conseqüentemente, uma interferência na produtividade de suas atividades.

Para Frank (2014), que buscou a identificação dos determinantes que ajudam os Enfermeiros, em vários hospitais selecionados no sul de Taiwan, a enfrentarem os sintomas de estresse, os fatores que contribuem com maior influência são o relacionamento com a família e os bons relacionamentos com colegas no trabalho.

Observa-se na Figura 4 que a alternativa que teve maior relevância para minimizar o estresse ocasionado pelo fator relacionamento interpessoal, especificadamente pelo subfator relacionamentos com os colegas, foi a utilização da reavaliação positiva, Figura 6.

Figura 6 – Detalhamento da estratégia de enfrentamento reavaliação positiva



Fonte: Autora.

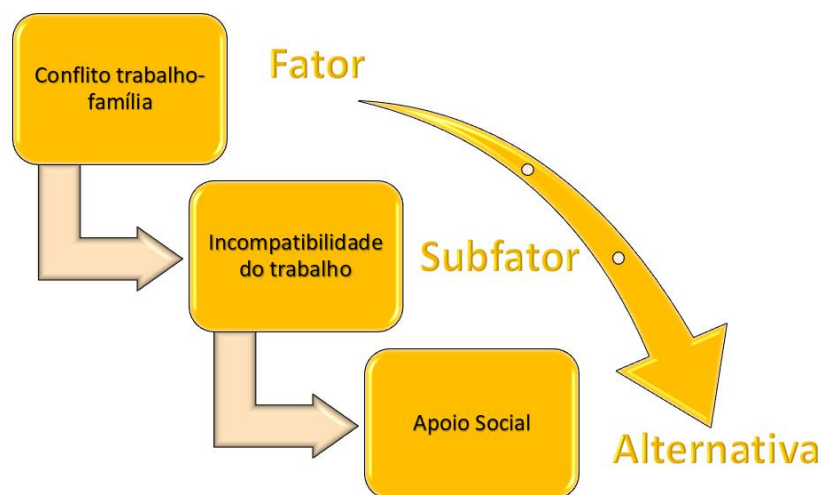
Para Barrufini *et al.* (2019), a reavaliação positiva é como um conjunto de pensamentos que o indivíduo tem, ao sofrer com os sintomas do estresse, que permite visualizar o lado positivo dos acontecimentos, de forma a mudar algo em si, para reestabelecer o equilíbrio, ou inspirar-se de forma criativa em atividades como artesanato, música, danças, práticas yoga, meditação e novas crenças para um maior aprendizado da situação vivenciada.

Para Moraes *et al.* (2019), as estratégias de enfrentamento do estresse ocupacional mais utilizadas por uma equipe de servidores, na área da saúde, que incluem os Enfermeiros, os Médicos e Psicólogos, foram a reavaliação positiva, aceitação e enfrentamento ativo.

Para Salvador *et al.* (2018), as formas de minimizar o estresse ocupacional que funcionários da saúde, especificadamente por enfermeiros, mais utilizavam eram o controle individual, o suporte social, a resolução de problemas e reavaliação positiva, sendo que esta última, para o autor, tem seu conceito atrelado à reinterpretação da situação que ocasionou os fatores estressores para desenvolver aprendizado e mudança pessoal. Ainda para Salvador *et al.* (2018), as estratégias de enfrentamento que mostraram efeitos mais eficientes foram resolução de problemas e reavaliação positiva.

De acordo com o resultado do processo de hierarquização, segundo os TAE's, outro fator de relevância que pode impactar no estresse ocupacional é o conflito trabalho-família (31,2%), conforme observa-se na Figura 7. Para Andrade *et al.* (2017), quando existe divergência entre as pressões do trabalho e as advindas da família passam a existir conflitos, de forma predativa, que desenvolvem o estresse no trabalho.

Figura 7 – Resumo do segundo fator estressor e a alternativa de enfrentamento segundo os TAE'S.



Fonte: Autora.

De acordo com Ceribelli *et al.* (2019), os conflitos trabalho-família envolvem os profissionais, familiares e a organização, sendo que os resultados dessas tensões conflituosas provocam maior estresse ocupacional e um menor interesse em realizar suas atividades, como também maior instabilidade no meio familiar.

Para Bandeira *et al.* (2019), os conflitos que envolvem trabalho e família são resultantes da intensidade do trabalho ou do acúmulo de papéis. Ainda para os autores, a produtividade dos trabalhadores é influenciada pelas tensões advindas da família e isso tem reflexos no desempenho da organização.

Para Bretzeke *et al.* (2020), que buscou avaliar dados sobre estresse ocupacional no contexto da compatibilidade do trabalho e da família, em uma universidade na Alemanha, existem déficits na compatibilidade entre a vida profissional e a vida privada nos campos da ciência, faculdades e universidades. Além disso, os autores identificaram que indicadores de conflitos trabalho-família (conflitos inter-papéis) possuem impacto na saúde mental e somática e, dessa forma, devem ser alvos de prevenção e intervenção, com o objetivo de melhorar o equilíbrio entre vida profissional, familiar e o bem-estar mental e somático dos funcionários (BRETZEKE *et al.*, 2020).

Observa-se pelos resultados, no modelo proposto, que o subfator incompatibilidade nas relações do trabalho apresentou 85,7% de relevância. Isso demonstra que, na instituição estudada, as demandas familiares podem influenciar as responsabilidades com as atividades laborais. Para Agarwala *et al.* (2020), os tipos mais comuns de problemas relacionados à família no trabalho são os de pontualidade, a resistência a viagens de trabalho, e desconcentração na execução das tarefas que resultam em baixo desempenho. Portanto, quanto maior a incompatibilidade entre as responsabilidades do trabalho e da família, maior a ocorrência do estresse ocupacional (AGARWALA, *et al.* 2020).

Como alternativa de solução, segundo a perspectiva dos TAE's, para esse subfator causador de estresse ocupacional, que segundo Hon *et al.* (2013) influencia

negativamente na capacidade mental dos indivíduos, impedindo-os de desempenhar e servir sua organização, foi atuar por meio do apoio social (63,5%), Figura 8.

Figura 8 – Detalhamento da estratégia de enfrentamento Apoio social.



Fonte: Autora.

Segundo Sarafino e Smith (2014), os indivíduos, no ambiente de trabalho, que procuram apoio das pessoas ao seu redor sentem-se integrados ao grupo social e mais valorizados, pois o apoio social enfraquece o efeito negativo dos estressores sobre os funcionários (KARATEPE *et al.*, 2018).

Conforme Yousaf *et al.* (2019), as estratégias de apoio social podem incluir programas de aconselhamento para funcionários estressados e facilitar práticas de trabalho, como horários de trabalho flexíveis. Ainda para os autores, os superiores/chefes devem desenvolver um ambiente de trabalho favorável na hospitalidade, onde os colegas de trabalho devem ajudar-se mutuamente a lidar com os efeitos do estresse ocupacional, além de atuarem com programas de treinamento específicos destinados a melhorar as condições sociais do trabalho em rede, seriam formas de buscar apoio social para lidar com o estresse.

3.2 RESULTADOS E DISCUSSÃO NA PERSPECTIVA DOS DOCENTES

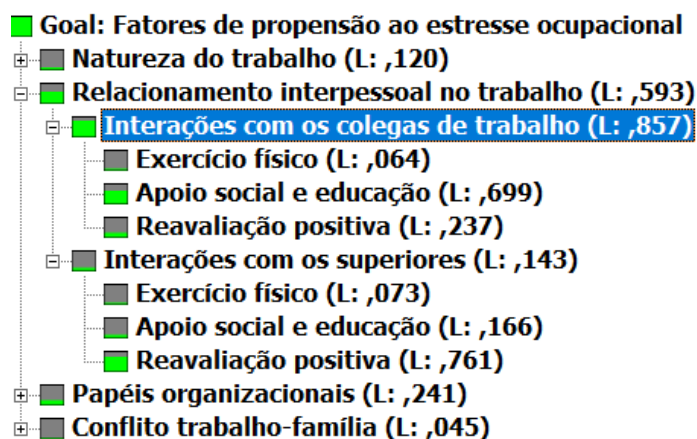
Essa dissertação propôs identificar quais são as alternativas que podem minimizar o estresse ocupacional para os profissionais Docentes. Primeiramente foi identificado os fatores psicossociais no trabalho que podem provocar estresse, em seguida iniciou-se os julgamentos paritários desses fatores, subfatores e alternativas, segundo a perspectiva desses servidores, da instituição estudada, utilizando o Software Expert Choice. Esses julgamentos apresentaram Razões de Consistência que atendem a literatura (RC), podendo ser considerados satisfatórios.

Conforme o modelo proposto por esta dissertação, segundo a perspectiva dos docentes da instituição pública estudada, observa-se que o fator de maior relevância para a propensão ao estresse é o relacionamento interpessoal (59,3%), sendo que o subfator relacionamento com os colegas teve um percentual majoritário (85,7%), se comparado com o relacionamento com os superiores, segundo mostra a Figura 9 e 10.

Conforme Faisal *et al.* (2019), os relacionamentos problemáticos com os colegas de trabalho, assim como o isolamento, competição entre colegas de trabalho, a falta de

confiança, a falta de comunicação, retenção de informações entre os professores, restrição de oportunidades de treinamento e críticas podem se tornar uma fonte de estresse para os professores.

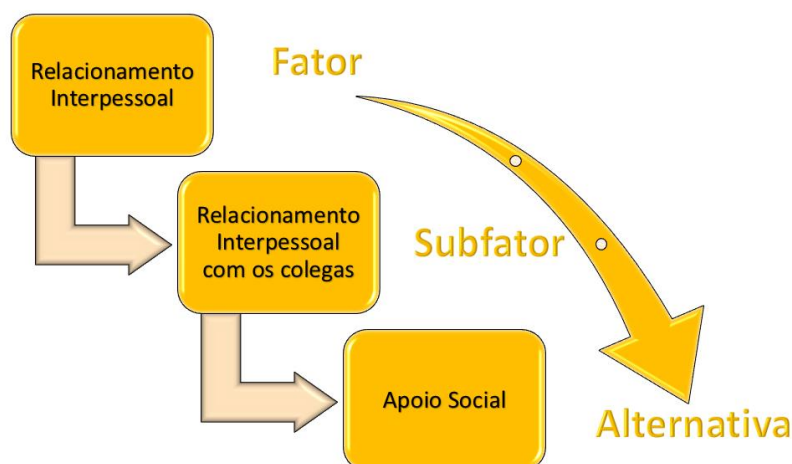
Figura 9. Resultados dos fatores estressores e alternativas que minimizam o estresse para os docentes



Fonte: Autora.

Corroborando com o resultado desta pesquisa, Menezes *et al.* (2019), identificou os fatores estressores no ambiente de trabalho do docente e a existência de correlação do estresse com o ambiente de trabalho e teve como conclusão que as principais fontes de estresse ocupacional em professores são: o relacionamento interpessoal entre colegas, a rotina, a sobrecarga de trabalho e carga horária. Por fim, os autores observaram que as organizações e dos gestores não tem como foco a preocupação com a prevenção da saúde desses servidores.

Figura 10 – Resumo do fator estressor e da alternativa de enfrentamento escolhida pelos docentes.



Fonte: Autora.

Já Luz *et al.* (2019), que buscou identificar quais os fatores estressores no ambiente de trabalho dos docentes do Instituto Federal do Ceará, destacou que os principais

fatores foram, respectivamente nessa ordem de relevância: relacionamento interpessoal com os colegas, as mudanças organizacionais, falta de apoio gerencial e excesso de demandas.

Já com relação as alternativas de enfrentamento por parte dos docentes da instituição estudada por esta dissertação, destacou-se a estratégia do apoio social (69,9%). Corrobora com Dias *et al.* (2018), que identificou nos docentes, quando em situações que desencadeiam estresse ocupacional, a preferência pelo apoio social, Figura 11, como estratégia de enfrentamento e alternativa para minimizar os sintomas dessa situação de desequilíbrio.

Figura 11 – Detalhamento do ferramenta de enfrentamento Apoio Social.



Fonte: Autora.

Lopes e Silva (2018), destacam que o apoio social torna-se possível quando existe uma boa relação entre os colegas e quando estes podem contar com solidariedade e companheirismo para enfrentar determinadas situações desafiadoras que surgem no ambiente de trabalho do docente. No entanto, quando existem conflitos, competições, situações de pressão hierárquica, as demandas psicológicas são elevadas e ocasionam situações de estresse ocupacional, podendo gerar impactos na saúde do professor. Portanto, para Lopes e Silva (2018), um ambiente de trabalho com infraestrutura gerencial para conseguir gerar o apoio social aos servidores docentes, torna-se essencial para minimizar os fatores do estresse laboral e adoecimento desses profissionais.

4 CONTRIBUIÇÕES TÉCNICAS PARA A INSTITUIÇÃO DA PESQUISA

A contribuição técnica para a instituição da pesquisa envolve a Gestão de Pessoas, que defini-se como um processo que visa alcançar toda a organização e tem como função ativar formulações, execuções e avaliar estratégias e regulamentos de gestão de pessoas de forma conjunta com os demais envolvidos.

A centralidade do fator pessoas nas organizações é importante para realização dos processos produtivos que as constituem. Ainda para os autores, o caso do setor público, são os agentes públicos os responsáveis por realizar qualquer atividade que agrega valor público, logo a gestão é essencialmente voltada para pessoas, pois são elas que representam a instituição frente ao cidadão/usuário, que é comparado analogicamente ao cliente nas organizações privadas.

Quando se fala em pessoas, entende-se que se trata de conceitos complexos, visto que não existem padrões, dado as diferenças existentes entre cada indivíduo, dado as transformações ao longo do tempo, sejam devido a fatores pessoais, profissionais, nas relações, que influenciam os comportamentos e ações das pessoas.

Portanto, a contribuição técnica será na identificação dos fatores relacionados a interação do indivíduo e o ambiente de trabalho, tendo como principais: o servidor e a natureza do seu trabalho, com as características organizacionais, com os relacionamentos interpessoais, com papéis organizacionais e com os conflitos entre trabalho-família (que são os fatores estressores no ambiente de trabalho do serviço público), assim como na identificação de ferramentas de enfrentamento a esses fatores de risco, de forma a impactar na qualidade de vida no trabalho, na motivação, na produtividade e no bem-estar dos envolvidos na organização.

Essa metodologia poderá ser aplicada a realidade da instituição e aos casos complexos que tem a interação de relações humanas, isso prova que essa abordagem de encontrar alternativas para minimizar o estresse ocupacional na instituição podem influenciar a gestão de pessoas.

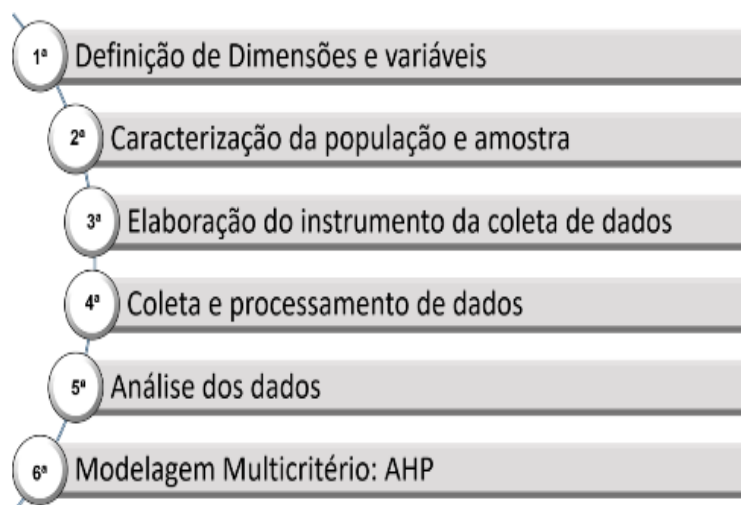
5 CONTRIBUIÇÕES METODOLÓGICAS

Os servidores públicos, diferem dos demais trabalhadores por adquirirem a estabilidade, após o estágio probatório de 3 anos. Para esses autores, ainda, está estabilidade gera uma garantia de progressões na carreira e segurança salarial. No entanto, o sistema da administração pública submete os seus servidores a ambientes de trabalhos com precarizações de mão de obra, materiais, suporte técnico e principalmente por excessos de burocratizações, que tem provocado uma deficiência na qualidade de vida no trabalho e o adoecimento desses servidores por estresse ocupacional, que não conseguem encontrar uma adaptação ao trabalho de forma equilibrada.

Fazer um diagnóstico sobre a saúde dos servidores, para descobrir as principais causas e porquês os servidores públicos estão adoecendo é de suma importância para o processo de mensuração e gerenciamento dessas informações, para que então possa desenvolver processo de prevenção e promoção a saúde e a qualidade de vida no trabalho.

Sendo assim, a dissertação apresentou um metodologia usando o AHP para encontrar alternativas para os fatores estressores presentes na instituição, portanto esse tipo de procedimento metodológico poderá ser aplicado em qualquer instituição pública, desde que siga os procedimentos apresentados em cada etapa, conforme Figura 12.

Figura 12 - Etapas da abordagem metodológica.



Fonte: Autora.

6 CONTRIBUIÇÕES DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Entre as categorias profissionais, os servidores públicos também estão sujeitos aos vários tipos de doenças, incluindo aquelas relacionadas ao trabalho, mesmo tendo certa estabilidade, que diminui o risco de demissão, existem outros aspectos determinantes que desenvolvem o desequilíbrio em seu trabalho, como por exemplo a degradação das condições de trabalho, as responsabilidades pelas deficiências nos serviços, as constantes mudanças legislativas e políticas, juntamente com suas ações de gestão descontínuas, os acúmulos de funções, entre outros itens que comprometem a saúde do trabalhador.

A lógica presente nas instituições em geral é a inversão das propostas, sendo que as ações desenvolvidas são sempre voltadas para as ações curativa e assistencialista, ou seja, o trabalhador precisa adoecer para que haja alguma intervenção de ajuda por parte do Estado. As ações preventivas, quando existem não estão voltadas para a relação do funcionário com sua saúde e seu ambiente de trabalho. Por isso, a importância de não negligenciar a identificação dos fatores que estão provocando o adoecimento desses indivíduos para que sejam feitas ações de prevenção e promoção a saúde.

Pode ser observado pelos poucos trabalhos acadêmicos sobre o desenvolvimento na área de prevenção e promoção à saúde dos servidores. Em geral, a única forma de controle das ocorrências relacionadas a algum tipo de doença que provocam a ausência ao trabalho são as perícias médicas, que são uma obrigação legal.

O estudo desse trabalho tem como vetor realizar levantamento dos tipos de estressores ocupacionais e de alternativas de enfrentamento a esses fatores que possam trazer saúde e bem-estar para os servidores do Instituto Federal do Espírito Santo campus São Mateus. Essa temática é de suma importância para gerenciamento da saúde, identificar a evolução do adoecimento na instituição, as possíveis causas, bem como a melhoria da qualidade de vida no trabalho. Além disso, esse diagnóstico atual servirá de base para o desenvolvimento de programas de promoção à saúde, conforme dispõe as diretrizes voltadas para a Administração Pública Federal.

A partir da análise desprendida dos dados obtidos pela dissertação, assim como a forma de hierarquização das alternativas, é possível extrair informações relevantes para realizar ações preventivas com intuito de diminuir a tendência de aumento do estresse ocupacional, melhorar a qualidade de vida dos servidores e, conseqüentemente, melhorar o desempenho e produtividades desses trabalhadores.

Portanto, o IFES campus São Mateus poderá fazer planejamentos de programas de promoção a saúde dos servidores voltado para uma abordagem, sobre estresse no trabalho com a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, grupos de apoio social, o incentivo de alimentação saudáveis, de práticas de exercícios e principalmente a realização de cursos de extensão para os servidores com intuito de desenvolver a criatividade, musicalidade, artesanato, danças e esportes.

7 IMPACTOS SOCIAIS E ECONÔMICOS DO PRODUTO TÉCNICO

O alcance do estresse ocupacional tem impactos negativos tanto para o desenvolvimento do trabalho como para a saúde do indivíduo, seja ela física ou mental. As evidências mostram que a incidência e a gravidade do estresse estão aumentando em todos os ambientes de trabalho. Os custos relacionados a essa doença nas organizações são devidos a falta de produtividade, falta de motivação, retrabalhos constantes, níveis mais elevados de absentismo e rotatividade da mão de obra.

Hoje, o estresse ocupacional não pode ser visto apenas como um problema individual, mas sim coletivo com implicações nas organizações, na saúde do trabalhador e nas suas famílias, como também na sociedade como um todo. Por isso, as instituições devem estar cientes dos efeitos negativos dos riscos psicossociais que podem afetar os trabalhadores e devem desenvolver estratégias para transformar o ambiente de trabalho mais seguro e saudável, criando uma cultura preventiva positiva e construtiva na organização.

A nível de sociedade, o estresse ocupacional nas instituições públicas pode impactar no atendimento do cidadão, pois o serviço do estado para a comunidade é feito por meio dos servidores, portanto se o nível de estresse for alto poderá desencadear deficiências na prestação e atendimento de demandas administrativas e educacionais, no caso da instituição de ensino estudada. Outra forma de prejuízo para a sociedade é o fato de o estresse ocupacional provocar o adoecimento físico e mental podendo ocasionar afastamentos e sobrecarregar serviços nacionais de saúde, de previdência e assistência social, conseqüentemente a redução da produtividade econômica nacional.

Nesse contexto em que o ambiente de trabalho torna-se uma das principais fontes dos fatores estressores e do desequilíbrio entre os relacionamentos interpessoais e os familiares, logo ao identificar a origem das causas é necessário promover abordagens de forma coletiva para a prevenção do estresse ocupacional e a promoção da saúde mental no trabalho. A maioria das iniciativas sobre gerenciamento de estresse no local de trabalho incluiu aconselhamento individual, indução e orientação de novos funcionários, apoio contínuo de colegas de trabalho e apoio individual na abordagem de grandes eventos da vida.

Considerações finais

Essa dissertação propôs identificar alternativas que minimizem o estresse ocupacional provocado pelos estressores de maior impacto para os servidores públicos federais em uma Instituição Federal Pública de Ensino. Para isso, identificou que os principais autores que conceituaram os estressores ocupacionais convergem para o modelo proposto por Cary L. Cooper, que utiliza seis (6) fatores, cada um com seus devidos subfatores.

O primeiro fator foi natureza do trabalho, com os subfatores relacionados: tarefa desempenhada, sobrecarga de trabalho, autonomia na tarefa. O segundo fator foi o relacionamento interpessoal, sendo que os seus subfatores foram: integração com os colegas de trabalho e interação com os superiores. O próximo fator, terceiro, foi papéis organizacionais, que teve como subfatores: ambigüidade de papéis e conflito de papéis e responsabilidades. O último fator, que foi o quarto, denominou-se conflito

trabalho-família, com os subfatores: incompatibilidade dos papéis no trabalho e incompatibilidade dos papéis na família.

Foram excluídos, os fatores "caraterísticas organizacionais" e "insegurança na carreira", por não se aplicarem as características da instituição estudada. Além dos fatores e subfatores, o modelo dessa dissertação apresentou as alternativas de enfrentamento ao estresse ocupacional relacionadas ao ambiente de trabalho estudado, que foram reavaliações positivas, que tem como objetivo o treinamento dos trabalhadores para lidar com o estresse, exercício físico, como forma de minimizar o estresse ocupacional e a terceira alternativa escolhida, para completar a estrutura hierárquica do modelo, foi o apoio social e a educação que envolve a interação com os colegas de trabalho, superiores e familiares.

Como forma de adequar e ponderar os fatores, subfatores e alternativas que promovem situações de estresse ocupacional, foi realizado um levantamento tipo survey, para isso foi desenvolvido um site, para atingir o público alvo (docentes e TAE's), sendo apresentado o objetivo da dissertação, a metodologia do AHP, os conceitos dos fatores e subfatores, relacionados ao estresse ocupacional, e onde os servidores da instituição estudada tinham acesso ao formulário de aplicação. Com os dados coletados foi possível utilizar o método multicritério Analytic Hierarchy Process (AHP) para hierarquizar os fatores de propensão ao estresse ocupacional e identificar qual alternativa mais adequada para o ambiente estudado.

Os resultados mostram que, tanto para os docentes (59,3%) quanto para os TAE's (52,5%), o fator estressor "relacionamento interpessoal" foi considerado o de maior impacto para o desenvolvimento do estresse laboral, especificadamente o subfator de maior relevância para as duas carreiras foi o "relacionamento com os colegas". Isso mostra que a instituição, como um todo, apresenta problemas relacionados a conflito de relacionamento, principalmente entre os colegas de trabalho, e essas situações interferem na realização das tarefas e no desequilíbrio emocional das pessoas no ambiente de trabalho, provocando estresse.

As pessoas representam a parte fundamental das organizações, logo precisam de uma estrutura ambiental e de relacionamentos estáveis e saudáveis, para que possam usufruir de bem-estar e motivação para realização das tarefas do trabalho. Além disso, para enfrentarem os desafios e solucionarem problemas relacionados a esses conflitos, internos à organização, os servidores devem encarar as experiências de forma positiva e não como barreiras.

Para que essa perspectiva de enfrentamento tenha eficácia para o não surgimento ou minimização do estresse ocupacional, é necessário a aplicação de estratégias, coletivas ou individuais, que melhor se adequem a realidade do indivíduo. Pode-se observar que para os TAE's a técnica de maior relevância foi a reavaliação positiva (76,1%), que é como um conjunto de pensamentos que o indivíduo tem, ao sofre com os sintomas do estresse, que permite visualizar o lado positivo dos acontecimentos, de forma a mudar algo em si, para reestabelecer o equilíbrio, ou inspirar-se de forma criativa em atividades como artesanato, música, danças, práticas yoga, meditação e novas crenças para um maior aprendizado da situação vivenciada.

Já para os docentes a estratégia de enfrentamento de maior impacto foi o apoio social (69,9%), que incluem programas de aconselhamento para funcionários estressados, facilitar práticas de trabalho, como horários de trabalho flexíveis, formas de ajudar-se mutuamente a lidar com os efeitos do estresse ocupacional, além de programas de treinamento específicos destinados a melhorar as condições sociais do trabalho em rede, seriam formas de buscar apoio social para lidar com o estresse. Ainda com relação aos resultados do objetivo proposto, identificou-se que os TAE's possuem outro fator estressor, de relevância, que foi o "conflito trabalho-família" (31,2%), em especial a incompatibilidade dos papéis da família (85,7%), que provoca de maneira negativamente na capacidade mental dos indivíduos e a maneira como realizam as atividades no ambiente de trabalho, diminuindo sua produtividade e aumentando seu absenteísmo.

Como solução ao enfrentamento desse fator estressor, os TAE's, optaram pelo apoio social (69,9%). Portanto, quando o ambiente de trabalho assume a característica de labor (cansaço, fadiga, exaustão) torna-se provável o esgotamento e o estresse ocupacional, contudo é importante lembrar, que cada sujeito carrega sua história e subjetividade, da qual essa racionalidade vivenciada com relação à saúde mental e física tem impactos diferentes de acordo com o nível de dinâmica que envolve o trabalhador.

Assim, a solução deve partir do grupo que forma a organização, tendo seu caminho trilhado para a criação de um ambiente de escuta coletivo e de qualidade de vida que faça emergir o sofrimento individual e que assim todos possam atuar como atores na solução desse mal-estar organizacional. De tal modo, qualquer atitude que tenha como pretensão a transformação do ambiente de trabalho, seja pelas medidas de prevenção ou pelo tratamento dos trabalhadores que já se encontram doentes, deve ter como entendimento que o trabalho pode ser gerador de doenças e sofrimento, portanto capaz transformar as estruturas das relações dos indivíduos com seu ambiente laboral.

Por fim, para garantir uma organização com qualidade de vida no trabalho e sem estresse ocupacional, deve-se pensar sobretudo na humanização do trabalhador, pois o fator humano não é apenas um recurso, e sim um integrante importante no processo de agregar valor e que fazer toda a organização funcionar.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, A. L.; OLIVEIRA, M. Z.; HATFIEL, E. Conflito trabalho-família: Um estudo com brasileiros e norte-americanos. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 17, n. 2, p. 106-113, 2017.
- BACCIN, E. V. C.; SHIROMA, E. O. A intensificação e precarização do trabalho docente nos Institutos Federais. **Revista Pedagógica**, v. 18, n. 39, p. 129-150, 2017.
- BARRETO, K. L. S.; HORA, H. R. M.; SHIMODA, E. Blended learning e flipped classroom no ensino de engenharia: uma análise bibliométrica. **Revista de Ensino de Engenharia**, v. 37, n. 3, 2019.
- CARNEVALLI, J. A.; MIGUEL, P. A. C.; SALERNO, M. S. Aplicação da modularidade na indústria automobilística: análise a partir de um levantamento tipo *survey*. **Production**, v. 23, n. 2, p. 329-344, 2013.
- CAY, T.; UYAN, M. Evaluation of reallocation criteria in land consolidation studies using the Analytic Hierarchy Process (AHP). **Land use policy**, v. 30, n. 1, p. 541-548, 2013.
- EMROUZNEJAD, A.; MARRA, M. The state of the art development of AHP (1979–2017): a literature review with a social network analysis. **International Journal of Production Research**, v. 55, n. 22, p. 6653-6675, 2017.
- ESTEVES, J. T.; CASTILHO, L. X. A duração do trabalho e os três espíritos do capitalismo. **Revista Direito e Práxis**, v. 10, n. 1, p. 45-61, 2019.
- FERREIRA, H. M. G. Conflito Interpessoal em equipes de trabalho: O papel do líder como gerente das emoções do grupo. **Cadernos UniFOA**, v. 5, n. 13, p. 67-75, 2017.
- GONÇALVES, W. **Integração de Técnicas de Análise Multivariada e Método Multicritério para Localização de Centros de Distribuição**. 2016. 145 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Metodista de Piracicaba, Santa Bárbara d'Oeste, SP, Brasil.
- GONÇALVES, V. Estresse Ocupacional: Estudo de Caso com Profissionais Técnicos Administrativos de uma Instituição Hospitalar do Estado de Minas Gerais. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 23, n. 37, p. 39-45, 2019.
- GOULART, S.O. **Estresse ocupacional em Técnico-Administrativos de uma instituição pública federal de educação profissional e tecnológica**. 2018. 88 f. Dissertação (Mestrado em Educação: Especialização em administração de organizações educativas). Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Educação, Porto, Portugal.
- HON, A. H. Y.; CHAN, W. W. H.; LU, L. Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from

supervisor. **International Journal of Hospitality Management**, v. 33, p. 416-424, 2013.

LOPES, S. V.; SILVA, M. C. Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, n. 4, p. 3869-3880, 2018.

MENEZES, T.; CAVALCANTE, D. R.; MONTEIRO, J. S.; BRUNO, J. N.; SILVA, K. R.; ALVES, M. C. Fatores do estresse laboral no trabalho docente: uma revisão sistemática de dados. **Revista Nanbiquara**, v. 1, n. 1, p. 42-52, 2019.

MOLAEI, F. H.; ZAMANIAN, Z.; HONARBAKHSH, M.; EBRAHIMI, A.; FARHADI, P. Identifying and ranking the strategies of control exposure to heat stress in the rubber industry using a Delphi method and combination of Fuzzy AHP and TOPSIS approach. **Iran Occupational Health**, v. 15, n. 4, p. 21-33, 2018.

NUNES, C. B.; DE SOUSA FERNANDES, F.; VELOSO, J. B. N.; LIMA, L. R. S.; RIBEIRO, R. F. Reconhecimento de Saberes e Competências versus motivação: um estudo de caso no instituto federal do Piauí campus Angical. **Revista Valore**, v. 4, n. 1, p. 509-519, 2019.

OLIVEIRA, A. V.; LIMA, K. F.; VILELA, K. C.; VILELA, M. C. Estresse Organizacional: Desafio Contemporâneo. **Revista Científica Universitas**, v. 6, n. 1, p. 65-78, 2019.

ÖNEREN, M.; ARAR, T.; JELEBIOGLU, E. S. Determining the overall stress factors for policemen by AHP method. **International Journal of the Analytic Hierarchy Process**, v. 8, n. 3, p. 462- 478, 2016.

PEGO, Z. O.; ZILLE, L. P.; SOARES, M. G. O estresse ocupacional de servidoras técnico-administrativas. **Revista Alcance**, v. 23, n. 2, p. 156-169, 2016.

PEREIRA, L. Z.; HONÓRIO, L. C.; SERVADIO, A. D. Fatores de propensão ao estresse ocupacional: estudo com servidores do ministério público federal no estado de minas gerais. **Administração de Empresas em Revista**, v. 18, n. 19, p. 31-48, 2018.

ROCHA, T. P. D. O.; SILVA, C. O.; MATOS, M. S.; CORREA, F. B.; BURLA, R. D. S. Anatomofisiologia do estresse e o processo de adoecimento. **Revista Científica da Faculdade de Medicina de Campos**, v. 13, n. 2, p. 31-37, 2018.

RODRIGUES, C. M. L.; FAIAD, C. Pesquisa sobre riscos psicossociais no trabalho: estudo bibliométrico da produção nacional de 2008 a 2017. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 571-579, 2019.

RODRIGUES, L. T. M.; LAGO, E. C.; ALMEIDA, C. A. P. L.; RIBEIRO, I. P.; MESQUITA, G. V. Estresse e depressão em docentes de uma instituição pública de ensino. **Enfermería Global**, v. 19, n. 1, p. 209-242, 2020.

SAATY, T. L. A. scaling method for priorities in hierarchical structures. **Journal of mathematical psychology**, v. 15, n. 3, p. 234-281, 1977.

SILVA, A. C. S. A; CORREA, E. D. L. Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos. **Revista de trabalhos acadêmicos–universo belo horizonte**, v. 1, n. 2, p. 1-23, 2017.

SILVA, A. C. S.; TIBALDI, S. D. Meio ambiente do trabalho e saúde mental: uma integração necessária à efetivação da garantia constitucional a um ambiente laboral saudável. **Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos**, v. 11, n. 1, p. 176-200, 2018.

SIMONELLI, L. Occupational stress and alternatives of intervention: a bibliometric study. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 3, p. 67932401, 2020.

SOARES, F. H. M.; ANDRADE, A. H. S.; PEREIRA, D. O. Assédio moral no meio ambiente de trabalho e suas consequências à saúde do trabalhador. **Revista Praxis Jurídica**, v. 1, n. 2, p. 94-114, 2018.

VIEIRA, G. F. P.; BARROS, I. R.; MARCHIORI, D. M. A relação entre percepção de burocracia e estresse no serviço público federal. **Revista Gestão Organizacional**, v. 12, n. 1, p. 5-26, 2019.

São Mateus – ES, 07 de julho de 2020.

GIGLIARA SEGANTINI DE MENEZES ZANCANELLA
Mestrando em Gestão Pública

Prof. Dr. Wellington Gonçalves
Orientador



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E
CONTRATOS

FOLHA DE ASSINATURAS

Emitido em 18/07/2020

RELATÓRIO Nº 3976/2020 - SMT-CGGP (11.02.31.01.07)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 18/07/2020 09:50)
GIGLIARA SEGANTINI DE MENEZES ZANCANELLA
ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO
SMT-CGGP (11.02.31.01.07)
Matricula: 1328523

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifes.edu.br/documentos/> informando seu número: 3976, ano: 2020, tipo: RELATÓRIO, data de emissão: 18/07/2020 e o código de verificação: 91b796e152



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



São Mateus, 17 de julho de 2020

**À Coordenadora da Coordenadoria Geral de Gestão de Pessoas
Verana Maria Fornaciari Gonçalves
Instituto Federal do Espírito Santo – Campus São Mateus**

Assunto: Entrega de produto técnico

Sra. Coordenadora,

Tendo sido aprovado no processo seletivo para cursar o Mestrado Profissional em Gestão Pública, oferecido pela Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), após a obtenção do título de Mestre, encaminho o produto técnico resultante da minha dissertação, desenvolvida sob a orientação da prof Dr. Wellington Gonçalves, intitulada:

**SELEÇÃO DE ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE
OCUPACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL DE ENSINO**

Atenciosamente,

Gigliara Segantini de Menezes Zancanella.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS SÃO MATEUS
Rodovia BR-101 Norte, Km 58 – Litorâneo, 29632-540, SÃO MATEUS, ES
2737677000

ATESTADO DE RECEBIMENTO E EXECUÇÃO DE PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO

Atestamos para fins de comprovação que recebemos os seguintes produtos/serviços, dentro de padrões de qualidade, prazo e viabilidade, intitulado: Seleção de alternativas para minimização do estresse ocupacional em uma Instituição Pública Federal de Ensino, orientando pelo prof. Dr. Wellington Gonçalves, no período de agosto/2018 a julho/2020. Este produto técnico/tecnológico teve como origem os resultados da dissertação desenvolvida pelo servidora GIGLLIARA SEGANTINI DE MENEZES ZANCANELLA, no Mestrado Profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Trata-se de um trabalho que visou apresentar soluções para o problema de ESTRESSE OCUPACIONAL, no ambiente de trabalho do IFES Campus São Mateus. Para sua realização foi desenvolvido um campo de pesquisa cujos instrumentos para coleta de dados foram *Google forms*, que após tabulados passaram pela análise no software *Expert Choice*, chegando à conclusão de que Os resultados mostram que, tanto para os docentes, quanto para os TAEs, o fator estressor “relacionamento interpessoal” foi considerado o de maior impacto para o desenvolvimento do estresse laboral, especificadamente o subfator de maior relevância para as duas carreiras foi o “relacionamento com os colegas”. Isso mostra que a instituição, como um todo, apresenta problemas relacionados a conflito de relacionamento, principalmente entre os colegas de trabalho, e essas situações interferem na realização das tarefas e no desequilíbrio emocional das pessoas no ambiente de trabalho, provocando estresse. O produto técnico/tecnológico apontou soluções para o problema estudado, quais sejam: a) Reavaliação positiva (criação de programas voltados para qualidade de vida no trabalho, como: grupos de danças, músicas, artesanatos e yoga e meditação; e b) Grupos de apoio social com os servidores, palestras e com a participação de profissionais. Os recursos necessários ao desenvolvimento da pesquisa foram parcialmente investidos pela instituição, dado que a pesquisa foi desenvolvida por uma servidora de seu quadro de pessoal. Participaram da pesquisa os seguintes profissionais: autora principal: Gigliara Segantini de Menezes Zancanella – 13086415754.

São Mateus, 17, de julho de 2020
VERANA MARIA FORNACIARI GONÇALVES



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E
CONTRATOS

FOLHA DE ASSINATURAS

Emitido em 18/07/2020

RELATÓRIO Nº 3977/2020 - SMT-CGGP (11.02.31.01.07)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 18/07/2020 10:15)

GIGLIARA SEGANTINI DE MENEZES
ZANCANELLA
ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO
SMT-CGGP (11.02.31.01.07)
Matricula: 1328523

(Assinado digitalmente em 18/07/2020 10:18)

VERANA MARIA FORNACIARI GONCALVES
COORDENADOR - TITULAR
CHEFE DE UNIDADE
SMT-CGGP (11.02.31.01.07)
Matricula: 1548201

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifes.edu.br/documentos/> informando seu número: 3977, ano: 2020, tipo: RELATÓRIO, data de emissão: 18/07/2020 e o código de verificação: 781ec96887