

AVALIAÇÃO DO ESTRESSE NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

Autoria

Cledinaldo Aparecido Dias
PPGA/UnB/Universidade de Brasília

Isabela Cardoso dos Santos

Administração /Universidade Federal de Minas Gerais

Resumo

O objetivo deste estudo consistiu em identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Para alcançar o objetivo proposto, realizou-se um estudo exploratório descritivo com abordagem quantitativa, fundamentado em pesquisa bibliográfica que revisitou os assuntos que perpassam o tema principal. Para coleta de dados, foi aplicado um modelo de questionário estruturado desenvolvido por Santos (2012), composto por um conjunto de 60 itens e aplicado a uma amostra de 80 funcionários terceirizados vinculados à instituição em análise. Os resultados obtidos evidenciaram um conjunto expressivo de fatores que exercem influência na apresentação do quadro de estresse por parte dos trabalhadores. Dentre os inúmeros itens considerados como fatores associados ao estresse, os aspectos que mais chamam a atenção são os relacionados à comunicação organizacional, incentivo à competição, crescimento profissional, além da insegurança promovida no emprego. Entre as conclusões, destaca-se uma atenção no modo de guiar os processos que ocorrem no ambiente de trabalho, de forma que estes estejam alinhados com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador terceirizado, possibilitando também respostas positivas para a organização.

Gestão de Pessoas

AVALIAÇÃO DO ESTRESSE NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

RESUMO

O objetivo deste estudo consistiu em identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Para alcançar o objetivo proposto, realizou-se um estudo exploratório descritivo com abordagem quantitativa, fundamentado em pesquisa bibliográfica que revisitou os assuntos que perpassam o tema principal. Para coleta de dados, foi aplicado um modelo de questionário estruturado desenvolvido por Santos (2012), composto por um conjunto de 60 itens e aplicado a uma amostra de 80 funcionários terceirizados vinculados à instituição em análise. Os resultados obtidos evidenciaram um conjunto expressivo de fatores que exercem influência na apresentação do quadro de estresse por parte dos trabalhadores. Dentre os inúmeros itens considerados como fatores associados ao estresse, os aspectos que mais chamam a atenção são os relacionados à comunicação organizacional, incentivo à competição, crescimento profissional, além da insegurança promovida no emprego. Entre as conclusões, destaca-se uma atenção no modo de guiar os processos que ocorrem no ambiente de trabalho, de forma que estes estejam alinhados com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador terceirizado, possibilitando também respostas positivas para a organização.

Palavras-chave: Saúde ocupacional. Fatores Estressores. Terceirizados.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the most frequent stressors in outsourced service providers of a Federal Institution of Higher Education. To obtain the objective, an exploratory study was carried out with the quantitative source, based on a bibliographic research that revisited the subjects involving the main theme. For data collection, a structured questionnaire model was developed by Santos (2012), composed of a set of 60 items and applied to a sample of 80 outsourced employees linked to the institution under analysis. The results obtained evidenced an expressive set of factors that influence the presentation of the stress situation by the workers. Among the many items considered as factors associated with stress, the aspects that most attract attention are those related to organizational communication, incentive to competition, professional growth, and the insecurity promoted in employment. Among the conclusions, attention should be focused on how to guide the processes that occur in the work environment, so that these are aligned with the general well-being and health of the outsourced worker, also allowing positive responses to the organization.

Keywords: Occupational health. Stressors. Outsourced.

INTRODUÇÃO

O estudo do estresse vem sendo discutido há algum tempo na literatura científica. Entender esse fenômeno na vida do trabalhador e suas causalidades é importante para que as organizações saibam como gerenciar e funcionar efetivamente. O indivíduo dispõe uma grande parte do seu tempo na realização de atividades ligadas ao trabalho, de forma que este constitui grande importância em sua vida (CANOVA; PORTO, 2010). As organizações, contudo, são vistas como um sistema composto por atividades humanas, ou seja, são constituídas por um conjunto complexo e multidimensional de personalidades, de normas, valores e comportamentos, conforme aponta Chiavenato (2010). As relações entre indivíduo, trabalho e organização agem e interferem no comportamento e demandas do ambiente. Dessa forma, o trabalho apesar de proporcionar realizações, pode desencadear também respostas indicativas de estresse (SADIR; LIPP, 2009).

Assim, fatores laborais que funcionam como estressores acarretam variadas modificações na relação do profissional com seu contexto de trabalho, o seu bem-estar e inclusive a sua saúde. A saúde do trabalhador depende diretamente de um ambiente de trabalho que preserve e promova a integridade do colaborador no exercício de sua função, visto que o contexto de trabalho e o ambiente em si podem desencadear algum desconforto. Tanto que, o estresse no trabalho além de poder atribuir um efeito negativo, também pode causar insatisfação nos funcionários (FERNANDES *et al*, 2002).

De forma geral, a relação estresse e trabalho são conflitantes (PASCHOAL; TAMOYO, 2004; ROSSI, PERREWÉ; SAUTER, 2010; SIQUEIRA, 1995), o ambiente de trabalho passa a configurar uma ameaça ao trabalhador às suas necessidades de realização pessoal e profissional (FRANÇA; RODRIGUES, 1997). Com isso, vê-se nesse ponto, a necessidade de estratégias que visem reduzir os fatores estressores mais ocorrentes e seus impactos, de forma a obter melhores resultados para a saúde do trabalhador e para a saúde da empresa (SADIR; LIPP, 2009).

Diante a atual dinâmica do mercado, uma questão que permanece em evidência é a relevância das pessoas nas organizações, dito como capital amplamente essencial que garante o funcionamento, desenvolvimento e sucesso organizacional. Com a precarização do trabalho nas organizações públicas (ANTUNES; ALVES, 2004) o serviço terceirizado apresenta-se como alternativa para o alcance da eficiência e desempenho organizacional, com menor custo, fato muito questionado nas ciências sociais dado o conceito de exploração e precarização dos trabalhadores terceirizados. Verifica-se com a terceirização o aumento das queixas dos trabalhadores em relação à acumulação de tarefas, extensão das cargas horárias, diferenças a menor nos salários e vários outros fatores, que diminuem o valor do trabalho destes profissionais (FIDALGO; FIDALGO, 2009).

Considerando as diferentes relações e condições de trabalho dos profissionais terceirizados, o presente trabalho traz como questão de pesquisa: quais os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)?

A busca por pesquisar os fatores que impulsionam o estresse nos profissionais terceirizados da instituição surgiu para identificar a relação dessas variáveis com o desempenho do profissional, sua produtividade e se isso afeta outras áreas da sua vida. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços na instituição.

Estruturalmente o trabalho se distribui em cinco sessões. Em um primeiro momento é feita a exposição desta introdução que definiu o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa. Em seguida, descreve-se a fundamentação teórica compreendendo uma revisão de literatura que contempla aspectos referentes ao mundo do trabalho, a terceirização, saúde ocupacional e estresse no trabalho. A terceira sessão faz uma exposição quanto os aspectos, recursos e técnicas metodológicas adotadas. Na sequência são discutidos os resultados obtidos e, na quinta e última sessão, são realizadas as considerações finais dos achados da pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O mundo do trabalho e a terceirização

As transformações que perpassam o mundo do trabalho envolvem uma reestruturação produtiva, flexibilização da legislação trabalhista, precarização do trabalho etc., (BOSI, 2007) que constitui um campo temático bastante amplo. Ao longo da história observa-se que o trabalho e suas relações vêm sofrendo mudanças significativas, cresce o mercado de trabalho informal, precário, subcontratado, temporal, terceirizado, dentre outras formas de subempregos (OLIVEIRA; SANTOS; CRUZ, 2007). No que se refere ao trabalho terceirizado, Robbins (2000) apresenta como uma alternativa de flexibilização presente nas organizações tanto públicas quanto privadas, para realização de atividades específicas, que não ensejam a atividade principal ou fim da instituição. Sua definição pode ser dada pela contratação de “empresa externa para fornecer recursos ou serviços,” na tentativa de enfatizar as competências centrais da empresa que contrata e concentrar seus esforços para alcançar vantagem competitiva. Para Barros (2016) a terceirização refere-se a um ato administrativo, realizado via processo licitatório, para produção de bens ou a realização de serviços, vinculados à área meio do Estado. Tal fato pode ocorrer ainda, conforme previsto na Constituição Federal, inciso IX, artigo 37: “por tempo determinado para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público”.

De acordo com Girardi (1999) o fenômeno da terceirização tem início com a Segunda Guerra Mundial, quando a indústria bélica americana buscava que empresas produtoras de atividades correlacionadas, orientassem suas produções para atenderem o suprimento de produtos e serviços que auxiliavam na manutenção da supremacia na Guerra. Dessa forma, identificou-se que atividades de suporte à produção dos armamentos poderiam ser passadas a outras empresas prestadoras de serviços. Com o repasse dos serviços secundários a indústria bélica poderia orientar seus esforços para o objetivo central de produção de armas e munições. No Brasil, de acordo com Barros (2016), o marco histórico da terceirização é a chegada das primeiras empresas multinacionais na década de 50, muito influenciadas pelo processo produtivo das indústrias montadoras de automóveis que adquirindo produtos, componentes, peças e serviços de outras empresas concentravam seus esforços apenas nas atividades fins, ou seja, de montar o produto. Salienta-se neste contexto que o objetivo maior da estratégia se voltava para a redução dos custos de mão-de-obra e maior produtividade.

Observadas as vantagens do modelo diversas organizações brasileiras começaram a aderir a esse tipo de serviço na busca de maior competitividade. O conceito adotado pelo Tribunal Superior do Trabalho na confecção da Súmula nº 33129, foi responsável pelo *boom* na utilização dessa técnica empresarial, “seja

acompanhada de (quase) todo o espírito da reestruturação produtiva, seja utilizada de forma totalmente desconectada e deturpada da ideia original” (CARELLI, 2013, p. 241). O autor apresenta que no Brasil a maior parte das empresas manteve a mesma estrutura hierárquica, adotando a ideia da terceirização apenas “para entregar partes de sua atividade empresarial, geralmente compostas por serviços de baixo nível de tecnologia e de trabalhadores sem qualificação, para empresas, com o fim de redução de custos. Juridicamente o caráter legal da terceirização no Brasil é marcado pelo Decreto-Lei 200/67 e à Lei 5.645/70.

Com o avanço da terceirização pelas empresas públicas e privadas o fator humano ganha destaque na pauta de preocupações e estudos. A definição de “trabalhador terceirizado” apresentado por Robbins (2000) sugere que a organização deixe de executar determinadas funções pelos contratados diretos e as transfira para outra empresa. Costa (2007) apresenta que na busca pela redução de custos, muitas organizações contratam trabalhadores terceirizados evitando que estes tenham direito a eventuais benefícios concedidos ao quadro de colaboradores efetivos. Nesse contexto, além de não terem acesso aos benefícios concedidos aos trabalhadores efetivos, os terceirizados sofrem a constante ameaça da perda do emprego, além da inferiorização do vínculo trabalhista frente os demais servidores efetivos.

Além disso, os terceirizados encontram uma dificuldade de estabelecimento de relacionamentos de longo prazo, de criação de um vínculo de lealdade, do desenvolvimento de sentimentos de segurança e de uma identidade pessoal ligada à construção de uma trajetória de carreira com a organização em que prestam serviço (COSTA, 2007). Dessa forma os profissionais terceirizados, muitas vezes, encontram-se preocupados e insatisfeitos, pois além das responsabilidades do dia a dia ou referentes à profissão ainda existem fatores organizacionais determinantes que comprometem seu bem-estar físico, psicológico e social.

Os sentimentos tidos por estes trabalhadores terceirizados podem ser considerados de inferioridade ou mesmo exclusão, pois estes dizem não possuir os mesmos direitos que os funcionários da empresa que contrata o serviço. Além disto, paira sobre eles um clima de instabilidade e dispersão e a insegurança, pois a empresa para qual prestam serviço podem optar pela substituição da prestadora ou simplesmente rescindir o contrato. A dispersão devido às distâncias físicas entre os companheiros de trabalho pode se tornar angustiante, o que os enfraquecem enquanto categoria, dificultando a organização de reivindicações de melhorias e da cobrança de seus direitos (DIOGO, 2005; DRUCK; THÉBAUD-MONY, 2007).

Os empregados terceirizados acreditam serem menos importantes do que os formais, nas empresas que prestam serviço. Uma relação perversa entre os mesmos pode explicar essas crenças. Estes trabalhadores ditos formais são os que contratam os terceirizados, e assim agem como se fossem superiores criando um ambiente de pressão, a ponto de transferirem muitas das atividades perigosas e que exigem esforço físico para eles. Deste modo, é evidenciada uma discriminação em que o trabalhador da empresa atribui o trabalho mais “pesado” para o terceirizado (DRUCK; THÉBAUD-MONY, 2007).

Nos dias atuais os modelos de troca de funcionários concursados por terceirizados, a “terceirização”, têm passado por intensos debates. E a sua intensificação nos estados brasileiros traz uma preocupação entre os trabalhadores e sindicatos que buscam melhorias nas atuais condições em que trabalham, na contradição de uma relação conflitante, às vezes, perversa, pela diminuição ou até a perda de direitos já conquistados (BERNI, 2013).

Acerca da terceirização surgem novas discussões, seja considerando os trabalhadores concursados que perdem sua lotação e postos de trabalho ou os terceirizados que se veem obrigados a aceitar o trabalho, para manter o emprego e a sua família, com o estabelecimento de um mercado de trabalho mais globalizado, que leva a uma desenfreada e desregulada concorrência entre as empresas. Assim destacando uma ingerência velada do capitalismo dentro da Administração Pública que justifica a terceirização e os mecanismos de gestão empresarial, visando o menor custo e ao maior lucro, degradando a gestão pública e suas condições de trabalho (BERNI, 2013).

2.2 Saúde Ocupacional e estresse no trabalho

A relação saúde e trabalho é uma abordagem que ganha cada vez mais espaço em diferentes aportes teóricos. Essa relação que engloba a qualidade de vida, as condições de trabalho, o ambiente e seus membros fez surgir nas organizações a necessidade de uma atenção com as questões sobre o adoecimento no trabalho. A saúde ocupacional ou saúde do trabalho refere-se à promoção e à preservação da integridade física do trabalhador durante o exercício de sua função, por meio da detenção de fatores que interfiram na sua saúde (LEITÃO; FERNANDES; RAMOS, 2008). Nesse sentido há a necessidade de atenção por parte das organizações com a saúde de seus colaboradores. Segundo Chiavenato (2010) os gestores devem assumir um cuidado com estado geral de saúde dos colaboradores, pois um colaborador deprimido e com baixa autoestima, pode ser não ser tão improdutivo quando doente.

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS) o emprego e as condições de trabalho abrangem determinantes importantes, incluindo as políticas organizacionais, a promoção da saúde e disposição de proteção e segurança ao trabalhador. Sendo assim a saúde ocupacional objetiva garantir o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores. Albuquerque e Limongi (1998) atentam que para garantir o esse bem-estar biopsicossocial as instituições empregadoras devem observar fatores como a adequação do ambiente, práticas de segurança do trabalho, ergonomia e outros aspectos que possam vir a comprometer a integridade física e psíquica do trabalhador.

Quando o ambiente de trabalho não proporciona condições adequadas, saúde e segurança ao seu colaborador, o mesmo se sente desmotivado e insatisfeito para desempenhar suas funções. Conforme Spector (2012), a saúde e o bem-estar merecem atenção quando relacionado à satisfação de vida no trabalho. Desta forma, para garantir o funcionamento da organização e comprometimento de seus membros, torna-se primordial preocupar-se com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores.

As doenças ocupacionais encontram-se cada vez mais visíveis e frequentes nas organizações. No contexto das instituições hospitalares, por exemplo, identifica-se que o esforço exercido por profissionais da área os expõe constantemente a diversos fatores que comprometem a saúde ocupacional (RIBEIRO, 2011; LIMA, 2007; RIBEIRO; WURDIG; SCHULZ, 2014).

As doenças ocupacionais podem ser identificadas como aquelas que são adquiridas ou desencadeadas em função das condições de trabalho que um empregado está sujeito. Borges e Moraes (2007), denominando como doenças profissionais, acrescentam que estas são decorrentes da exposição dos trabalhadores aos riscos ambientais, ergonômicos ou de acidentes. Para esses autores elas se caracterizam quando se estabelece o nexos causal entre os danos observados na saúde do trabalhador e a exposição a determinados riscos ocupacionais, —que pode apresentar-se de diversas formas, a depender dos agentes atuantes, do tempo de

exposição, das condições intrínsecas de cada indivíduo, bem como dos fatores ambientais em que este está inserido (BORGES; MORAES, 2007, p. 3).

Associado às diversas patologias do trabalho o estresse é identificado hoje como um dos principais agravos mentais sofridos pelos trabalhadores das mais distintas instituições. Seu estudo tem despertado debates e aumentado a importância da identificação dos estressores do ambiente de trabalho que interferem no bem-estar, saúde e desempenho do indivíduo. Robbins (2002) define o estresse como uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto. De acordo com Carvalho e Serafim (2002), o estresse é uma reação que o organismo desenvolve ao se deparar em uma determinada situação que se faz necessário um esforço para adaptação. Dentre as correntes teóricas que tratam o estresse, nesta pesquisa será focalizada a abordagem do estresse ocupacional, ou seja, aquela que se propõe a identificar os fatores laborais que funcionam como estressores dos indivíduos.

Para Siqueira (1995), estresse ocupacional é produto da relação entre o indivíduo e o seu ambiente de trabalho, em que as exigências deste ultrapassam as habilidades do trabalhador para enfrentá-las, o que pode acarretar um desgaste excessivo do organismo, interferindo na sua produtividade. França e Rodrigues (1997) definem o estresse relacionado ao trabalho como situações em que o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional, prejudicando a interação desta com suas funções e com o ambiente de trabalho, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações. Para Dubrin (2006), o tema estresse no trabalho é de extremo interesse para os gerentes e outros profissionais dado as suas consequências no contexto da organização. Com a diminuição do nível de estresse dos trabalhadores pode-se alcançar alguns objetivos organizacionais que são eles: queda no nível de absenteísmo, no número de licenças médicas ou aposentadorias por doenças e acidentes profissionais (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2000). De acordo com Dubrin (2006) um gama de fatores pessoais internos, bem como condições organizacionais adversas, pode causar ou contribuir para o estresse no trabalho, no entanto novas fontes de estresse vêm à tona quando o ambiente de trabalho muda.

Bohlander e Snell (2015) descrevem as causas do estresse ligado ao trabalho, dentre elas a sobrecarga de tarefas, pressões excessivas, demissões e reestruturação organizacional, além das condições econômicas. Semelhante ao que ocorre com as causas, a lista dos fatores que desencadeiam o estresse é dinâmica. Carvalho e Serafim (2002) destacam alguns fatores que podem levar o indivíduo ao estresse no trabalho: 1) instabilidade no trabalho, apoiada na recessão, 2) problemas financeiros, 3) carga excessiva de trabalho, 4) pressões psicológicas, 5) conflitos diários no trabalho, 6) falta de controle da situação, 7) incompreensão da chefia, 8) ambiente desfavorável ao indivíduo, 9) função não adequada ao indivíduo.

O estresse no trabalho, segundo Couto (1987), interfere na qualidade de vida modificando a maneira como o indivíduo interage nas diversas áreas da sua vida. Devido ao excesso de atividades, a pressão por prazos e outros fatores geradores de estresse, estes indivíduos podem gerar na sua vida familiar ou social situações de desajuste, devido ao estresse que o mesmo está vivenciando. A ocorrência do estresse no trabalho pode acarretar algumas consequências. Na percepção de Caiaffo (2003), no ambiente de trabalho aquilo que surgir como ameaça ao trabalhador poderá afetar nas suas necessidades de realização pessoal e profissional, ou até mesmo

prejudicar sua saúde física ou mental, ocasionando como consequência um desajuste com seu trabalho e, por fim, com o ambiente de trabalho. Desta forma, as organizações se voltam para um processo de equilíbrio entre as necessidades da organização e os interesses dos seus funcionários. Carvalho e Serafim (2002), afirmam que:

É primordial a preocupação com o bem-estar social dos seus funcionários. Para isso, as instalações da empresa devem estar adequadas. A produtividade do funcionário deve estar associada à sua satisfação. A empresa deve respeitar os limites e a capacidade dos seus funcionários, perceber o nível de estresse adequado a ele, procurar conquistá-lo, para que, administrando melhor os problemas, aumente a produtividade no trabalho (CARVALHO; SERAFIM, 2002, p. 146-147).

Para lidar com o estresse, Bohlander e Snell (2015) afirmam que muitas empresas desenvolvem programas de controle de estresse, visando ensinar seus empregados maneiras de diminuir seus efeitos no trabalho. Em geral, esse programa pode incluir técnicas de relaxamento, habilidades de adequação, capacidade de ouvir, métodos para lidar com pessoas de personalidade difícil, administração de tempo e assertividade. Todas essas técnicas desenvolvidas contribuem para quebrar o padrão de tensão que acompanha as situações de estresse e ajudam as pessoas a conseguir um maior controle de suas vidas, pois conforme Filgueiras e Hippert (2000) o estresse passou a ser um importante indicador do nível de tensão organizacional e pessoal, servindo de medida da qualidade de vida das pessoas, produtos, serviços e resultados.

Nesse sentido, Filgueiras e Hippert (2000) ainda afirmam que a qualidade é essencial para a sobrevivência das empresas e através do estudo do estresse ocupacional é possível contribuir para a melhoria da qualidade das organizações além do bem-estar global dos trabalhadores.

3. METODOLOGIA

A pesquisa apresentada foi realizada por meio do estudo exploratório descritivo, que possibilitou descrever as características da população estudada, baseando-se na aplicação de questionário estruturado como recurso de coleta de dados (GIL, 1992). De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007) o estudo exploratório busca familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias.

A pesquisa foi realizada em uma IFES, situada na cidade de Montes Claros (MG) e teve como campo de observação os trabalhadores terceirizados da instituição. Foram escolhidas equipes de profissionais de diferentes empresas terceirizadas pela instituição, sejam: vigilância, segurança armada, porteiros, limpeza, manutenção, motoristas, áreas verdes/jardinagem e administrativo. O universo da pesquisa correspondeu a um expediente de 120 funcionários terceirizados. No entanto, a amostra selecionada contou com 80 trabalhadores, escolhidos aleatoriamente conforme interesse e disponibilidade para participação na pesquisa.

A escolha da amostra obedeceu um critério não-probabilístico por conveniência ou acessibilidade. Hair *et al.* (2005) destaca que a amostragem não probabilística se utiliza de critérios exclusivos por meio do raciocínio do pesquisador para a definição da amostra de forma subjetiva, não sendo possível prever o erro amostral e a generalização dos resultados investigados. A amostra da pesquisa agrupa as empresas terceirizadas de acordo com os serviços prestados, sendo: **Empresa 1:**

profissionais da vigilância e segurança armada; **Empresa 2:** profissionais da portaria, manutenção, limpeza e administrativo; **Empresa 3:** profissionais de jardinagem e áreas verdes e **Empresa 4:** motoristas.

A coleta de informações foi feita através do modelo de questionário estruturado, desenvolvido por Santos (2012), que buscou identificar estressores organizacionais em potencial, sendo que a resposta ao item indica uma reação ao mesmo. Em cada item o respondente aponta o quanto percebia cada característica como estressora. Indicando em formato de escala intervalar de frequência do tipo *Likert* de cinco pontos o quanto a característica o afeta negativamente (0-não me afeta a 4-me afeta totalmente), além da opção NSA (não se aplica), em que ele não identifica a característica na organização. A partir da escala intervalar de frequência do tipo *Likert* de cinco pontos uma correlação quantitativa entre os valores (“me afeta razoavelmente”, “me afeta pouco”, etc...) e o nível de fatores de estresse (alto, médio e baixo) foi estabelecida. No qual a junção dos valores “me afeta totalmente (4)” e “me afeta muito (3)” são consideradas de alto fator de estresse, correspondendo a aspectos que mais causam estresse nos trabalhadores. A junção de “me afeta razoavelmente (2)” e “me afeta pouco (1)” são consideradas de médio/razoável fator de estresse, sendo aspectos que influenciam na boa convivência/trabalho. Enquanto a junção dos valores “não me afeta (0)” e “não se aplica” não são considerados como um problema significativo, ou seja, baixo ou nenhum fator de estresse, assim não interferindo ou de pouca interferência no exercício dos trabalhadores.

O questionário utilizado é composto por 60 itens com indicadores que possibilitem identificar características organizacionais que exerçam influência na apresentação de quadros de estresse. Estas características se referem a estrutura organizacional (tomada de decisões e comunicação na organização), suporte organizacional, políticas organizacionais, incentivo à competição e barreiras ao crescimento profissional (SANTOS, 2012). Além dos 60 itens deste instrumento, o final é constituído de questões sobre características sócio demográficas da amostra.

A aplicação do instrumento foi realizada dentro da instituição, entre os dias de 25/09/2017 a 06/10/2017, reservando a identidade de cada respondente. O preenchimento dos questionários se deu em reuniões coletivas de trabalhadores ou individualmente. Nas reuniões coletivas, orientadas mais especificamente para os profissionais da limpeza e da manutenção, que teriam mais dificuldades de preenchimento, os trabalhadores eram convidados para o refeitório da instituição onde recebiam instruções sobre a pesquisa e orientações para preenchimento. Individualmente, considerando as possíveis dificuldades de compreensão e resposta dado os baixos graus de instrução, os trabalhadores eram convidados a responder o questionário acompanhado da presença dos pesquisadores. Em todas as situações, antes da coleta dos dados, foi explicado brevemente a pesquisa, em caso de dúvidas cada questão também foi esclarecida, solicitando a colaboração de cada funcionário para responder individualmente o questionário.

O tratamento dos dados foi realizado por meio de análise estatística descritiva, com o uso do software estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) para tabulação e análise das variáveis do banco de dados. A estatística descritiva, cujo objetivo básico é o de sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permite que se tenha uma visão global da variação desses valores, organiza e descreve os dados de três maneiras: por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas (GUEDES et al., 2010). Quando empregamos esse tipo de análise, buscamos investigar as relações de dependência entre as variáveis associadas ao fenômeno e outros fatores.

Para alcance dos objetivos realizou-se um filtro, com o intuito de selecionar os itens do instrumento nos quais configuram como fatores estressores aos funcionários terceirizados, retirando os itens em que as opções de respostas, “não se aplica” (NSA) e “não me afeta” (0), obtiveram maior representatividade, tendo em vista que, o estressor em potencial não está presente na organização e/ou não tem como afetar o trabalhador, de forma que a organização foque nas características que estejam presentes e afetem os sujeitos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Perfil da amostra

Os grupos de participantes deste estudo, constitui-se de 80 trabalhadores com idade entre 20 a 61 anos, sendo 58 homens e 22 mulheres, que responderam ao questionário e concordaram em participar da pesquisa. Do total dos respondentes 78,8% são casados, 17,5% solteiros, 2,5% separados/desquitados/divorciados e 1,25% de outra situação civil. Quanto ao tempo de organização, foram identificados sujeitos entre 2 meses a 17 anos na organização.

Em relação à escolaridade conforme (TABELA 1), 12 participantes (15%) tinham ensino fundamental completo, 59 (73,8%) ensino médio completo, 1 (1,2%) cursando superior, 4 (5%) ensino superior completo e 4 (5%) não responderam à questão. Das mulheres, 4 possuem ensino fundamental completo, 15 ensino médio completo e 1 superior completo. Os homens, 8 possuem ensino fundamental completo, 44 ensino médio completo, 1 cursando superior e 3 possuem ensino superior completo.

Tabela 1 - Escolaridade dos participantes

Sexo	Escolaridade dos Participantes					TOTAL
	E. Fundamental	E. Médio	Cursando Sup.	Sup. Completo	Pós-Grad.	
Mulheres	4	15	-	1	-	20
Homens	8	44	1	3	-	56
TOTAL	12	59	1	4	-	76

Dados da pesquisa, 2017.

4.2 Categorias e aspectos favorecedores do estresse nas empresas estudadas

Considerando a relevância da comunicação para a boa interrelação trabalhador/empresa, os três primeiros itens apresentados referem-se a como se desenvolve o processo de comunicação nas empresas terceirizadas analisadas. A primeira pergunta busca identificar se a ineficácia da comunicação formal gera bastante boatos; a segunda, se os funcionários são informados com a antecedência necessária sobre mudanças a serem implantadas e a terceira se a comunicação entre os setores é deficitária.

Conforme apresentado por Kreps (1995) a comunicação é um processo de organização na relação das pessoas com o seu ambiente de trabalho. Defrontar com problemas de comunicação organizacional, pode ocasionar situações negativas ao trabalhador e à organização. Se há falhas na transmissão de informações, que impeçam que as funções e obrigações fluam de maneira positiva e prática, deve-se rever e repensar pontos que estão afetando esse processo. Nesse sentido, conforme

apresentado na Tabela 2, verifica-se que as deficiências na comunicação das empresas analisadas em todas as questões colocadas os maiores indicadores dizem afetar totalmente os trabalhadores.

Tabela 2 – Categoria comunicação organizacional

	A ineficácia da comunicação formal gera bastante boatos		Os funcionários não são informados com antecedência sobre mudanças a serem implantadas		A comunicação entre os setores é deficitária	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não me afeta	10	12,5	16	20,0	14	17,5
Me afeta pouco	11	13,8	15	18,8	7	8,8
Me afeta razoavelmente	14	17,5	12	15,0	13	16,2
Me afeta muito	9	11,2	9	11,2	9	11,2
Me afeta totalmente	26	32,5	22	27,5	21	26,2
Não se aplica	9	11,2	5	6,2	13	16,2
Total	79	98,7	79	98,7	77	96,1
Missing	1	1,3	1	1,3	3	3,9
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0

Dados da pesquisa, 2017.

Com relação ao crescimento profissional foram avaliados dois itens, sejam: “os funcionários comprometidos não são recompensados” e “poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas”. Conforme a Tabela 3, nota-se que o desejo de um crescimento profissional, uma recompensa salarial ou até mesmo uma mudança de cargo, que poderia influenciar de forma positiva nos resultados apontados pelo trabalhador, proporcionando benefícios a ele e conseqüentemente a organização, existe uma barreira que os impedem de avançar sobre respectivas melhorias; o fato de serem servidores terceirizados. Ao se depararem com esse entrave de desenvolvimento é possível que apareçam sentimentos de desmotivação por parte dos funcionários, baixa produtividade e até mesmo insatisfação no trabalho.

Tabela 3 – Categoria crescimento profissional

	Funcionários comprometidos não são recompensados		Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas	
	Frequência	%	Frequência	%
Não me afeta	17	21,2	18	22,5
Me afeta pouco	7	8,8	12	15,0
Me afeta razoavelmente	6	7,5	13	16,2
Me afeta muito	9	11,2	4	5,0
Me afeta totalmente	21	26,2	19	23,8
Não se aplica	18	22,5	13	16,2
Total	78	97,4	79	98,7
Missing	2	2,6	1	1,3
Total	80	100,0	80	100,0

Dados da pesquisa, 2017.

Preocupação com a estabilidade no emprego e de desenvolvimento dentro da organização são duas variáveis ligadas a qualidade de vida no trabalho e essas variáveis estão relacionadas ao bem-estar e satisfação do indivíduo. Quando se deparam a insegurança do emprego e falta de oportunidade de progresso ou promoção a tensão e/ou preocupação não deixam de existir. Como defende França e Rodrigues (1997) esse estresse relacionado ao medo do desemprego surge diante das situações em que o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como uma contínua ameaça, como é o caso do trabalho terceirizado. Relativo ao item sobre insegurança no emprego, 45% dos trabalhadores questionados indicam que essa questão os afeta totalmente, 31,2% acreditam afetar razoavelmente e enquanto 23,8% não consideram como um problema significativo. O trabalhador terceirizado é definido como mão de obra temporária. A cada novo processo de licitação que ocorre na organização, no qual irá determinar a escolha da empresa que fornecerá serviços, o sentimento de insegurança pode ser desencadeado, pois “essas pessoas são empregadas da agência e não da empresa que contrata seus serviços” (MILKOVICH; BOUDREAU 2000, p. 169).

No item pessoas que não pertencem à organização influenciam o seu trabalho, observou-se que 35% dos respondentes o descrevem como um problema significativo, enquanto 35% assinalaram níveis moderados, 28,7% não consideram como um problema significativo e 1,3% corresponde aos que não responderam à pergunta. Quando os trabalhadores abordam a influência de outros agentes no andamento da organização como um estressor em potencial, nota-se a percepção da interferência externa no desenvolvimento do seu trabalho. Robbins (2002) ressalta que o ambiente influencia as atitudes das pessoas e afeta as condições de trabalho. Na organização pesquisada, por ser uma instituição de ensino, alguns dos funcionários tem o contato direto com alunos, citados como uma dessas pessoas de influência externa.

No que tange os aspectos do incentivo à competição temos mais três itens em questão: “as decisões são impostas pela chefia”, “os empregados que não produzem conforme o que é esperado são punidos” e “a total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca” (TABELA 4). Estes três itens tratam-se da pressão por produção como forma de obtenção de maiores rendimentos. O excesso de responsabilidade que são demandados aos funcionários pode ser desencadeado como um fator estressor.

Tabela 4 – Categoria: incentivo à competição

	As decisões são impostas pela chefia		Os empregados que não produzem conforme o que é esperado são punidos		A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não me afeta	25	31,2	18	22,5	16	20,0
Me afeta pouco	17	21,2	10	12,5	14	17,5
Me afeta razoavelmente	1	1,2	7	8,8	15	18,8
Me afeta muito	6	7,5	6	7,5	6	7,5
Me afeta totalmente	28	35,0	29	36,2	22	27,5
Não se aplica	2	2,5	10	12,5	7	8,8
Total	79	98,6	80	100,0	80	100,0
Missing	1	1,4	-	-	-	-
Total	80	100	-	-	-	-

Dados da pesquisa, 2017.

Associado a estes aspectos de incentivo à competitividade adiciona-se mais uma característica definida como estressora; “o não reconhecimento do trabalhador quando do aumento de produtividade”. Por um lado, uma porcentagem significativa dos respondentes 41,3% assumiram esse fator como um problema, em níveis razoáveis 17,5%, enquanto 36,2% não consideram como um problema significativo e 4 funcionários correspondentes a 5% não responderam à pergunta. A satisfação no trabalho busca alinhar os interesses dos funcionários com os interesses da organização. Uma ferramenta importante na busca de alinhar esses interesses está na utilização de benefícios e incentivos. Este resultado pode estar relacionado com o apontado por Robbins (2002), quando afirma que Herzberg observou que os fatores intrínsecos, como oportunidade de promoção, reconhecimento, responsabilidade e realização, estão relacionados à satisfação com o trabalho. Entender as relações do indivíduo na organização é importante tanto para empresa quanto para o empregado, pois o funcionário que se encontra em um ambiente de trabalho que lhe proporciona satisfação tende a trabalhar com mais motivação, conseqüentemente gerando maior envolvimento e comprometimento com a organização.

O último item considerado como fator estressor se refere à identificação do comportamento dos trabalhadores frente às mudanças organizacionais. Os resultados demonstram que 33,8% dos respondentes consideram este item como um fator estressor, enquanto 35% assinalaram níveis razoáveis como característica estressora, 30% não consideram como um problema significativo e 1,2% não responderam à pergunta. As dificuldades nas quais esse aspecto provoca diante da implementação de mudanças, pode interferir nas relações de trabalho. Muitos funcionários podem apresentar ideias de melhorias no desenvolvimento do seu trabalho e até mesmo para a instituição no geral, no entanto a mesma acaba por suprimir possíveis opiniões ou novas contribuições advindas do trabalhador, ocasionando perdas inestimáveis para ambos.

No quadro 2 é apresentada uma síntese das categorias em aspectos da comunicação organizacional, aspectos de crescimento profissional, aspectos do incentivo à competição, bem como a interferência externa e aspectos culturais correlativamente com a porcentagem que os fatores estressores incomodam os trabalhadores.

Quadro 1 - Quadro síntese geral da pesquisa

Categorias	Fator estressor	%
Comunicação organizacional	A ineficácia da comunicação formal gera bastante boatos.	43,7
	Os funcionários não são informados com antecedência sobre mudanças a serem implantadas.	38,7
	A comunicação entre os setores é deficitária.	37,4
Entrave ao desenvolvimento	Se a insegurança no emprego é promovida.	45,0
Crescimento profissional	Os funcionários comprometidos não são recompensados.	37,4
	Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas.	28,8
Interferência externa	Pessoas que não pertencem à organização influenciam o seu trabalho.	35,0
Incentivo à competição	Os empregados que não produzem conforme o que é esperado são punidos.	43,7
	As decisões são impostas pela chefia.	42,5
	A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	35,0
	O aumento de produtividade não é reconhecido.	41,3

Mudança organizacional	Os padrões de comportamento enraizados dificultam mudanças.	33,8
------------------------	---	------

Nota: Porcentagem dos trabalhadores que indicam como alto o nível da influência do referido fator de estresse.

Junção dos valores “me afeta muito” e “me afeta totalmente”

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Percebe-se, neste estudo, quais os fatores estressores estão presentes nas equipes desses trabalhadores. A presença destes fatores pode ser explicada pela pequena preocupação das empresas terceirizadas com relação ao estresse no trabalho, a baixa valorização desse trabalhador e a pouca autonomia da instituição pesquisada na gestão de pessoas.

5. CONCLUSÃO

O objetivo principal deste trabalho consistiu em identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Nesse sentido, partindo do pressuposto de compreender as fontes de estresse a pesquisa revelou quais são os principais aspectos estressores nesses trabalhadores. Como resultados, obteve-se que os aspectos de falhas na comunicação organizacional, de incentivo à competição que trata sobre a pressão pela obtenção de maiores rendimentos e a barreira de crescimento profissional são apontados como os principais fatores estressores, além dos outros itens relacionados a questões organizacionais. A insegurança promovida no emprego também apresentou como um fator de alta representatividade, uma vez que pelo fato de não serem funcionários fixos da instituição a tensão em perder o emprego é desencadeada a cada novo processo licitatório.

Estes resultados vêm ao encontro dos objetivos propostos neste trabalho, identificando os fatores estressores mais recorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços da instituição, além de traçar o perfil desses trabalhadores e descrever os fatores laborais, que funcionam como estressores no contexto de trabalho da instituição pesquisada. Foi possível com o instrumento utilizado indicar características organizacionais que exercem influência na apresentação de quadros de estresse através da percepção desses trabalhadores.

Dada a importância do assunto, torna-se necessário uma preocupação com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador terceirizado, de modo que estes estejam alinhados com o desempenho de sua função, ao atendimento de suas necessidades e conseqüentemente a produtividade no trabalho, pois é um cuidado que irá além da preocupação em manter sua aptidão para exercer a função, mas também como ponto de ruptura e de partida para mudanças, possibilitando respostas positivas para a organização.

Nesse sentido, vale ressaltar a necessidade de maior atenção no modo de guiar os processos que ocorrem no ambiente de trabalho. Para a organização é de extrema importância o alcance dos seus resultados e o seu funcionamento está diretamente ligado com o bem-estar e a motivação das pessoas envolvidas no processo. Se por acaso existem percalços que dificultam ou influenciam negativamente o bom andamento organizacional, faz-se necessário uma reflexão do que por ventura é preciso ser modificado.

Por se tratar de um estudo quantitativo descritivo, o mesmo limitou-se a descrever como o fenômeno do estresse se manifesta no ambiente de trabalho da IFES estudada. Limitou-se também a tratar a questão apenas em um campo de observação, os profissionais terceirizados. Tal fato deixa uma lacuna que poderá ser

explorada em trabalhos futuros, associando outros campos não tratados neste estudo, como uma pesquisa com docentes ou com técnicos administrativos, por exemplo.

Como elemento restritivo da pesquisa menciona-se que algumas equipes de trabalhadores tiveram menor representatividade, uma vez que parte deles apresentaram resistências, não disponibilizando informações suficientes para que pudessem contribuir com o desenvolvimento da pesquisa. Sendo assim, sugere-se para os estudos posteriores o uso de ferramentas alternativas na obtenção dos dados em pesquisa que possibilitam uma análise mais detalhada dos fatores indicadores de estresse com um maior número de sujeitos e suas relações, assim como um aprofundamento deste estudo que possam explorar aspectos mais qualitativos dos valores obtidos.

Por fim concluímos que através desta pesquisa foi possível obter um conjunto relevante de resultados capazes de apontar, inclusive, para os fatores que afetam especificamente funcionários terceirizados, uma vez que os estudos voltados para identificação do estresse organizacional vêm sendo discutido há algum tempo em diferentes aportes teóricos.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G. e LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o *stress* e a expansão do conceito de qualidade total. *RAUSP - Revista de Administração* - v. 33, n. 2. São Paulo: FEA/USP, abril/junho 1998. p. 40-51.
- ANTUNES, R.; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educ. Soc.* V. 25, n. 87. Campinas: Unicamp, maio/ago. 2004 p. 335-351.
- BARROS, R. C. de. *Terceirização de serviços dos trabalhadores de escolas públicas do Distrito Federal: processos de intensificação e precarização do trabalho*. 2016. xii, 103 f., il. Dissertação (Mestrado em Educação) –Universidade de Brasília, Brasília, 2016.
- BERNI, L. B. *Prazer e Sofrimento de trabalhadores terceirizados da higiene e limpeza de um hospital público*. 2013. 82 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2013
- BOHLANDER, G.; SNELL, S.; SHERMAN, A. *Administração de recursos humanos*. 16ª ed. São Paulo: Thomson, 2015.
- BORGES, R. R.; MORAIS, S. B. O. B. de. *Perfil dos afastamentos entre profissionais de Enfermagem — o caso maternidade Climério de Oliveira*. 1º Encontro Nordeste de Higiene Ocupacional (ERHO); Salvador, jun./2007.
- BOSI, A. de P. A precarização do trabalho docente nas instituições de ensino superior do Brasil nesses últimos 25 anos. *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 28, n. 101, p. 1503-1523, set./dez. 2007.
- BRASIL. Decreto-lei nº. 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 27 de fevereiro de 1967. Disponível em: . Acesso em: 04.05.2018.
- BRASIL. Lei 5.645/70, de 10 de dezembro de 1970. Dispõe sobre diretrizes para classificação dos cargos do serviço civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5645.htm Acesso em: 10 de abril de 2016

- CAIAFFO, G. A. *Estresse Ocupacional*. Estudo realizado junto aos funcionários da Sudema, 2003. Trabalho de Conclusão de Estágio (Administração de Recursos Humanos).
- CANOVA, K. R.; PORTO J.B. O impacto dos valores organizacionais no estresse organizacional: um estudo com professores de ensino médio. *RAM, Rev. Adm. Mackenzie*, v. 11, n. 5 São Paulo, SP. set./out. 2010. p. 4-31. ISSN 1678-6971
- CARELLI, Rodrigo de Lacerda. A terceirização no século XXI. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, São Paulo, v. 79, n. 4, p. 232-244, out./dez. 2013.
- CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. *Administração de recursos humanos*. Vol. II. São Paulo: Ed. Pioneira, 2002.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.
- CHIAVENATO, I. *Recursos Humanos: O Capital humano nas Organizações*. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- COSTA, S. G. O Pai que não é o patrão: Vivência de sujeitos terceirizados no ministério público do estado do Rio Grande do Sul. *Organização e Sociedade*, v.14, n.42, julho/setembro, 2007.
- COUTO, A. *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP, 1987.
- DIOGO, M. F. *De balde e Vassoura na Mão: os sentidos do trabalho para as mulheres que exercem suas funções no setor de limpeza e conservação em uma empresa prestadora de serviços em Santa Catarina*. Florianópolis: UFSC, 2005. 160 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- DREHER, A. de C. P.; MARISCO, N. da S. *Doenças ocupacionais: um enfoque nos profissionais de enfermagem da hemodiálise*. In: Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão 15ª edição, 2010, Cruz Alta. *Anais...* Cruz Alta: UNICRUZ, 2010.
- DRUCK, G.; THÉEBAUD-MONY, A. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: DRUCK, G.; FRANCO, T. (Org.). *A Perda da Razão Social do Trabalho: Terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007. P. 23-58.
- DUBRIN, A. J. *Fundamentos do Comportamento Organizacional*. Trad. James S. Cook e Martha M. Leal. São Paulo: Pioneira Thompson Learning. 2008. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- FERNANDES, S. R. P.; PASSOS, M. F. D.; PACE, D. M. T. Organização e condições do trabalho em telemarketing; repercussões na saúde psíquica. In: Maria da graça Jacques; Wanderlei Codo. (Org.). *Saúde Mental & Trabalho - leituras*. Petrópolis - RJ: Editora Vozes, 2002, v. 1, p. 1-419.
- FIDALGO, F.; FIDALGO, N. L. R. Trabalho docente e a lógica produtivista: conformação e subjetividade. In: FIDALGO, F.; OLIVEIRA, M. A. M.; FIDALGO, N. L. R. *Intensificação do trabalho docente: tecnologias e produtividade*. Campinas: Papirus, 2009, p. 91-112.
- FILGUEIRAS, J.C.; HIPPERT, M.I. Estresse. In: JACQUES, M.G.; CODO, W. (orgs). *Saúde mental & trabalho*. Petrópolis: Vozes; 2000.
- FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. *Stress e trabalho – guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo, Atlas, 1997.

- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- GIRARDI, Dante. *A terceirização como estratégia competitiva nas organizações*. Gelre Coletânea. Série Estudos do Trabalho. São Paulo: Organizações Gelre, 2006.
- GUEDES, T. A.; MARTINS, M.A.B.T.; ARCOSI, L.R.C. *Estatística Descritiva*. V Janeiro, 2010. Projeto de Ensino Aprender Fazendo Estatística.
- HAIR, Jr. J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KREEPS, G. L. *La comunicación en las organizaciones*. 2a. ed. Buenos Aires: AddisonWesley Iberoamericana, 1995
- LEITÃO, I. M. T. A.; FERNANDES, A. L.; RAMOS, I. C. *Saúde ocupacional: analisando os riscos relacionados à equipe de enfermagem numa unidade de terapia intensiva*. Cienc Cuid Saude 2008 Out/Dez; 7(4): 476-484.
- LIMA, F. D. et al. *Síndrome de Burnout em residentes da Universidade Federal de Uberlândia-2004*. Uberlândia-MG, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbem/v31n2/03.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2017.
- LOPES, T. V. M. *Motivação no trabalho*. Rio de Janeiro: FGV, 1980.
- MILKOVICH, T.G.; BOUDREAU, J.W. *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, H. C. de; SANTOS, J. S. P. dos; CRUZ, E. F. C. *O mundo do trabalho: Concepções e historicidade*. III JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS São Luís – MA, 28 a 30 de agosto 2007.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. *Estudos de Psicologia*. Porto Alegre, v.1, n.9, p-45-52, mar. 2004.
- RIBEIRO, E. R.; WURDIG, V. S. Estresse e doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho executado por profissionais da área da saúde. *Revista Saúde e Desenvolvimento* | vol.6 n.3 | jul./dez 2014.
- RIBEIRO, R. de N. *Síndrome de burnout em profissionais da saúde de um serviço especializado em um hospital geral público*. Porto Alegre, 2011.
- ROBBINS, S. P. *Administração: mudanças e perspectivas*. São Paulo: Saraiva, 2000
- ROBBINS, S. P. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo, Editora Atlas, 2010.
- SADIR, M.A.; LIPP, M.E.N. As fontes de stress no trabalho. *Revista e Psicologia da IMED*, vol. 1, n. 1, p. 114-126, 2009.
- SANTOS, P. de S. *Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional*. Brasília: 2012.
- SIQUEIRA, M. M. de et al. Desgaste físico e mental de auxiliares de enfermagem: uma análise sob o enfoque gerencial. *Revista latino-americana de enfermagem*. Ribeirão Preto, 3(1): 45-47, jan. 1995.
- SPECTOR, E. P. *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva, 2012.