Universidade Federal de Minas Gerais
Instituto de Ciências Agrárias
Campus Regional Montes Claros

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ADMINISTRAÇÃO

AVALIAÇÃO DO ESTRESSE NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS DO ICA/UFMG

ISABELA CARDOSO DOS SANTOS

Montes Claros – MG
2017

Isabela Cardoso dos Santos

AVALIAÇÃO DO ESTRESSE NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS DO ICA/UFMG

Trabalho de Conclusão apresentado ao Instituto de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: M. Sc. Cledinaldo Aparecido Dias

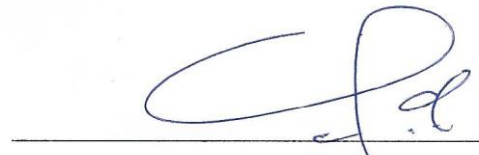
Montes Claros - MG
2017

Isabela Cardoso dos Santos. **AVALIAÇÃO DO ESTRESSE NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS DO ICA/UFMG.**

Aprovada pela banca examinadora constituída por:

Prof. Dr. Hélder dos Anjos Augusto – ICA/UFMG

Prof.ª. M. Sc. Nívea Alves de Almeida – ICA/ UFMG



Prof. M. Sc. Cledinaldo Aparecido Dias - Orientador ICA/UFMG

Montes Claros, 17 de Novembro de 2017

A Deus, pelo amparo em todo instante, sobretudo, diante das dificuldades encontradas. Dedico também a minha família pelo apoio, orações e amor incondicional.

AGRADECIMENTOS

Escrever estes agradecimentos de certa forma encerra mais um ciclo em minha vida. Grandes foram os percalços, mas ainda maior foi o cuidado de Deus que me iluminou durante essa jornada. A Deus, todo meu amor e gratidão.

A minha família, em especial a minha mãe, por estar sempre ao meu lado, mesmo durante os momentos de incertezas.

Aos meus avós pelos encontros, momentos de lazer e alegria, especialmente pelo carinho e sabedoria que recebi.

Ao meu orientador Cledinaldo Aparecido Dias, pelos muitos ensinamentos que me transmite, pela atenção e apoio na construção desse trabalho.

Agradeço também aos professores do curso, pelos conhecimentos compartilhados ao longo desses quatro anos e meio.

A todos meus amigos por apoiarem minhas buscas e partilharmos momentos únicos juntos. Aos meus colegas e amigos de curso por toda amizade e momentos vividos.

"Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota".

(Madre Teresa de Calcutá)

RESUMO

O objetivo deste estudo consistiu em identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços no ICA/UFMG. 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. ICA/UFMG.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the most frequent stressors in outsourced service providers in ICA / UFMG. To reach the proposed objective, a descriptive exploratory study was carried out with a quantitative approach, based on bibliographical research that revisited the subjects that perpass the main theme. For data collection, a structured questionnaire model developed by Santos (2012) was applied, consisting 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. ICA/UFMG.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Teoria de dois fatores de Herzberg 17
Quadro 2 - Quadro síntese geral da pesquisa 33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Escolaridade dos participantes 28
Tabela 2 - Aspectos da comunicação organizacional 29
Tabela 3 - Aspectos de crescimento profissional 30
Tabela 4 - Aspectos do incentivo à competição 31

LISTA DE ABREVIAÇÕES E SIGLAS

ICA - Instituto de Ciências Agrárias

OMS - Organização Mundial da Saúde

SPSS - *Statistical Package for the Social Science*

UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 10
2. REFERENCIAL TEÓRICO 12
2.1 O mundo do trabalho e a terceirização 12
2.2 Gestão de pessoas e comportamento organizacional 15
2.3 Saúde Ocupacional 19
2.4 Tratando o estresse no trabalho 21
3. METODOLOGIA 24
3.1 Caracterização da pesquisa 24
3.2 Local de Estudo 25
3.3 Universo e Amostra 25
3.4 Coleta de Dados 25
3.5 Análise de Dados 27
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO 28
5. CONCLUSÃO 34
REFERÊNCIAS 36
ANEXO (A) 40

1. 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 (2005). A relação 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 e 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 e FERNANDES, 2000). 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 e 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 no Instituto de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Minas Gerais (ICA/UFMG)?

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. A fim de compreender as fontes de estresse dos terceirizados, o presente trabalho teve como objetivo geral identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços no ICA/UFMG. Os objetivos específicos consistiram em: a) traçar o perfil dos trabalhadores terceirizados do ICA/UFMG; b) descrever os fatores laborais que funcionam como estressores no contexto do trabalho do ICA/UFMG.

Assim, foi de extrema relevância a identificação dos fatores estressores e seus impactos para a saúde biopsicossocial dos profissionais terceirizados, evidenciando aprofundar as discussões sobre o tema e refletir os reflexos do trabalho precário na saúde dos trabalhadores. Dessa forma, faz-se importante uma atenção com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador terceirizado, de modo que estes sejam melhor valorizados e tenham melhor qualidade de vida no trabalho realizado.

Estudar a saúde do trabalhador, o estresse e seus fatores possibilita uma atenção 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, contribuindo para a produtividade, motivação e satisfação do trabalho e, portanto, para a melhoria geral na qualidade de vida dos indivíduos.

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 os temas: o mundo do trabalho e a terceirização; a gestão de pessoas e o comportamento organizacional; 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. Ferreira (2012) atenta que o repasse dos serviços secundários como limpeza e conservação, a indústria bélica poderia se orientar seus esforços e especialização para o objetivo central de a fabricação de armas, aumentando sua produtividade e a qualidade de seus produtos.

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 voltava-se para a redução dos custos de mão-de-obra e maior produtividade.

Observadas as vantagens do modelo outras 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. Para Dau, Rodrigues, Conceição (2009, p. 12) no Brasil "a terceirização é caracterizada, em larga medida, pela precarização do trabalho: redução de salários e benefícios, aumento de jornadas de trabalho, geração de insegurança no emprego, quebra de solidariedade entre os trabalhadores, entre outros aspectos".

Juridicamente o caráter legal da terceirização no Brasil é marcado pelo Decreto-Lei 200/67 e à Lei 5.645/70, que "previa a possibilidade de a administração pública utilizar-se dos serviços de empresas especializadas na prestação de serviços, para desonerar-se e concentrar-se em sua atividade principal, melhor servindo os administrados" (FERREIRA, 2012, p. 140). De acordo com o autor o Decreto estipulava a descentralização da execução das atividades da Administração Federal.

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. 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 (COSTA, 2007). Nesse contexto, de acordo com Milkovich e Boudreau et al. 2000 (citados por COSTA, 2007), 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 e 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 e 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).

Deste modo, reconhecendo as limitações e dificuldades advindas do trabalho terceirizado, faz-se interesse discutir com a prática de gestão de pessoas e o comportamento organizacional no campo das instituições públicas.

2.2 Gestão de pessoas e comportamento organizacional

A atual dinâmica do mercado vem exigindo das organizações uma maior atenção com seus colaboradores, capital amplamente importante que garante o funcionamento, desenvolvimento e sucesso organizacional. Morgan (2007), afirma que os empregados devem ser vistos como recursos valiosos que podem contribuir de maneira rica e variada para as atividades da organização.

Para Millrath (2012) assim como os demais recursos de uma empresa, é fato que as pessoas são fator fundamental e que precisam ser administradas. Vivemos num contexto de globalização em que os olhares estão a todo o momento voltado para os resultados, e nesse contexto, as pessoas são determinantes, uma vez que o sucesso das organizações depende do conhecimento e das habilidades de suas equipes (GRAMIGNA, 2007).

A constatação da importância das pessoas dentro das organizações surgiu quando as descobertas de que os fatores psicológicos e sociais influenciam na produtividade dos trabalhadores (MONTANA, 2010).

Entender as relações do indivíduo na organização é importante para ambas às partes. O funcionário quando se encontra em um ambiente de trabalho que o proporciona satisfação e atendimento às suas necessidades, ele tende a trabalhar com mais motivação, sem preocupações. E para organização garantir um bom funcionamento e alcance de resultados é necessária uma atenção com as condições de trabalho e o bem-estar de seus colaboradores.

O estudo das pessoas nas organizações parte de épocas remotas quando do início dos trabalhos de Taylor (1911) com o estudo dos tempos e movimentos. Embora não houvesse uma preocupação com o fator humano nas organizações, suas pesquisas orientavam para a melhoria das condições do trabalho para o alcance de maior produtividade. O apego exagerado à produção levou psicólogos e sociólogos a entrarem no campo organizacional e influenciarem os estudos do homem na organização, fazendo surgir a Teoria das Relações Humanas.

Envolvidos com a relação do homem no trabalho numa perspectiva biopsicossocial, os estudos de pesquisadores como Elton Mayo, Kurt Lewin, George C. Homans, Fritz J. Roethlisberger & William Dickson e William F. Whyte dão um novo sentido aos estudos organizacionais, orientando-os para uma perspectiva mais humanista e social. A abordagem

humanística da Administração surgiu no início do século XX, tendo como base os estudos do psicólogo americano Elton Mayo e a experiência de Hawthorne, que demonstrou a influência de fatores psicológicos e sociais na produtividade final do funcionário (CHIAVENATO, 2003).

Para Chiavenato (2003, p.102) ―essa teoria surgiu da necessidade de corrigir a tendência à desumanização no trabalho com a aplicação de métodos científicos precisos. A organização passou a ser vista como um conjunto de interações sociais formada por grupos formais e informais e conflitos de interesses. O objetivo, então, era compreender as necessidades emocionais humanas, dando ênfase aos aspectos subjetivos e não racionais do comportamento das pessoas (MENDES, 2016).

A teoria das relações humanas foi completada pela Teoria Comportamental, que rejeitava profundamente as concepções ingênuas e românticas da Teoria das Relações Humanas, se opondo também aos preceitos da Teoria Clássica. A Teoria Comportamental ou Behaviorista fundamenta-se no comportamento individual das pessoas. O tema fundamental dessa teoria é a motivação humana. Os autores behavioristas verificaram que o administrador precisa compreender o comportamento humano e utilizar a motivação como meio para melhorar a qualidade de vida dentro da organização (CHIAVENATO, 2003).

> A motivação humana tem sido uma das principais preocupações e desafios da gestão organizacional moderna e várias teorias tentam explicar o sentido dessa força misteriosa que leva as pessoas a agirem de forma a alcançar seus objetivos. O que anteriormente era apenas um instrumento da área de Recursos humanos, agora passa a fazer parte da estratégia das empresas (SILVA et al., 2011, p.196).

Para Decenzo e Robbins (2001) a motivação é a disposição de fazer alguma coisa, condicionando essa coisa à sua capacidade de satisfazer alguma necessidade para o indivíduo.

Heckhausen, citado por Lopes (1980, p.7), caracteriza a motivação como "o empenho de aumentar ou manter tão alto quanto possível a capacidade de um indivíduo, a fim de que este possa alcançar excelência na execução das atividades das quais dependam o sucesso ou o fracasso da organização a que pertence".

O reconhecimento da importância da motivação, da relevância do fator humano na empresa constitui um processo de integração dos indivíduos e do trabalho, fazendo com que os trabalhadores colaborem com a empresa na satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas (GIL, 2010).

Estudos conduzidos pelo psicólogo Frederick Herzberg que desenvolveu a teoria de dois fatores investigava a relação de uma pessoa com seu trabalho. Ele solicitou aos

pesquisadores que descrevessem, em detalhes, situações nas quais de sentiam bem ou mal a respeito de seu trabalho (ROBBINS, 2005).

Herzberg concluiu que as respostas dadas pelas pessoas que se sentiam bem com seu trabalho eram bem diferentes daquelas que se sentiam mal, algumas características tendem a estar relacionadas com a satisfação no trabalho e outras com a insatisfação (ROBBINS, 2005). Conforme ilustra o Quadro 1:

Quadro 1 - Teoria de dois fatores de Herzberg

Fatores higiênicos que afetam a insatisfação com o trabalho	**Fatores motivacionais** que afetam a satisfação com o trabalho
• Qualidade da supervisão • Remuneração • Políticas corporativas • Relacionamento interpessoal • Segurança no emprego	• Oportunidades de promoção • Oportunidades de crescimento pessoal • Reconhecimento • Responsabilidade • Realização

Alta Insatisfação no trabalho 0 Satisfação no trabalho Alta

Fonte: Robbins (2005, p. 51)

Robbins (2005) afirma que Herzberg observou que os fatores intrínsecos, como oportunidade de promoção, reconhecimento, responsabilidade e realização, estão relacionados à satisfação com o trabalho. Por outro lado, quanto aos fatores de insatisfação referem-se às condições que rodeiam o funcionário no ambiente de trabalho, fatores extrínsecos, como supervisão, remuneração, políticas corporativas e condições de trabalho como os responsáveis pelas insatisfações.

Muitas vezes esses profissionais encontram-se insatisfeitos, preocupados e estressados com as responsabilidades do dia a dia ou referentes à profissão, diante disso todos sabem que os empregados trabalham melhor quando se sentem motivados pelas tarefas que devem desempenhar e que o processo da motivação depende de se permitir às pessoas atingirem recompensas que satisfaçam a suas necessidades pessoais (MORGAN, 2007).

A dinâmica da gestão organizacional não pode negligenciar o entendimento do comportamento das pessoas nas organizações, bem como os diversos aspectos a ele relacionados. É interessante considerar que o estudo do comportamento das pessoas na

administração abarca uma extensão de teorias e aspectos que envolvem as pessoas, a estrutura da empresa, as políticas, os recursos e o ambiente no qual a organização está inserida.

Robbins (2002) destaca:

> O comportamento organizacional está interessado no estudo do que as pessoas fazem numa organização e como esse comportamento afeta o desempenho da organização. Estando especificamente voltado para o trabalho, ele se fixa no comportamento relacionado a cargos, trabalho, absenteísmo, rotatividade no emprego, produtividade, desempenho humano e gerenciamento (ROBBINS, 2002, p.7).

Ainda segundo este autor, o estudo sobre o comportamento das pessoas nas organizações "inclui os tópicos centrais de motivação, comportamento de liderança e poder, comunicação interpessoal, estrutura e processos de grupo, aprendizagem, desenvolvimento e percepção de atitude, processos de mudanças, conflito, dimensionamento e pressão do trabalho" (ROBBINS, 1998, p. 07).

Compreender a relação das pessoas e seus grupos dentro das organizações em que participam pode-se definir como o estudo do comportamento organizacional. Sendo as organizações uma disposição de indivíduos que se ligam visando um objetivo comum, em que os mesmos possuem crenças, valores e comportamentos (CAGLIARI; RODRIGUES; 2011), torna-se necessário entender suas características e funcionamento, assim como o comportamento humano e os fatores que interferem no nível de motivação das pessoas, além da importância do processo de comunicação existente na organização, tendo em vista que a comunicação "permite aos membros da organização trabalhar juntos, cooperar e interpretar as necessidades e as atividades sempre mutantes da organização" (GARY KREPS, 1995, p. 28).

Explorando esse tema, é possível interpretar as características organizacionais que podem influenciar o comportamento do indivíduo em seu contexto de trabalho. Como foi mencionado, as organizações compõem pessoas que carregam comportamentos e possuem necessidades de satisfação distintas. Para tanto é imprescindível conhecer as pessoas nas organizações, suas necessidades físicas e emocionais e os fatores que interferem no nível do bem estar no trabalho.

Outro aspecto interessante está na fragmentação dos saberes dessa área, do conhecimento denominado "campo de saúde do trabalhador". Assim, o tema saúde ocupacional vem abordar o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores, possibilitando a produtividade da empresa e consequentemente a redução dos custos, enfim, constantes avaliações para garantir que o trabalhador não adoeça e não deixe de produzir (VASCONCELLOS E PIGNATI, 2006).

2.3 Saúde Ocupacional

A relação saúde e trabalho é uma abordagem que ganhou 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 à 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).

Como a maior parte do dia as pessoas passam na organização em um local de trabalho que constituiu seu habitar, esse ambiente em si pode despertar algum desconforto e também provocar doenças (CHIAVENATO, 2010).

Nesse sentido há a necessidade de atenção por parte das organizações com a saúde de seus colaboradores. Segundo o mesmo autor citado acima, os gestores devem assumir um cuidado com estado geral de saúde dos colaboradores, incluindo seu bem-estar psicológico, pois um colaborador excelente e competente, mas deprimido e com baixa autoestima, pode 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 no local de trabalho, a promoção da saúde e disposição de proteção. Sendo assim a saúde ocupacional objetiva garantir em alto grau o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores.

Embora a saúde não seja apenas ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social (ALBURQUEQUE; LIMONGI,1998), considerando o ser humano e sua saúde como referência para a saúde ocupacional, deve-se observar esses fatores como a adequação do ambiente, práticas de segurança do trabalho, a ergonomia com o intuito de promover a integridade física e psíquica do trabalhador.

A higiene e a segurança do trabalho contribuem para garantir a saúde dos funcionários na organização, proporcionando um ambiente mais adequado e seguro. Do ponto de vista de Chiavenato (2010), a higiene do trabalho também tem relação com a prevenção de doenças e visa uma boa qualidade física e mental do colaborador, poupando-o de acidente na tarefa executada.

Marras corrobora quando afirma “a higiene do trabalho é a área que se relaciona direta ou indiretamente com a proteção à saúde do trabalhador no que diz respeito à aquisição

de patologias tipicamente relacionadas ao trabalho ou agentes resultantes dele" (MARRAS, 2000, p. 221).

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 grande 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 no desempenho de suas funções.

As doenças ocupacionais encontram-se cada vez mais visíveis e frequentes nas organizações. No contexto das instituições hospitalares identifica-se que o esforço exercido por profissionais da área os expõe constantemente a diversos fatores que comprometem a saúde ocupacional (RIBEIRO, 2011), (SCHULZ, 2014), (LIMA, 2007) e (RIBEIRO, WURDIG e 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 nexo 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). Para Dreher e Marisco (2010, p.1):

> O aumento de casos das doenças ocupacionais ocorreu após o surgimento do capitalismo, onde os trabalhadores passaram a ser consumidos pelo trabalho, sobrecarregados por inúmeras atividades ocasionando com isso um sofrimento físico e mental (DREHER E MARISCO, 2010, p.1).

No contexto saúde ocupacional e instituições hospitalares identifica-se que o hospital é o principal local de trabalho para os profissionais da saúde, que permanecem grande parte de suas vidas produtivas dentro desse ambiente, em diferentes turnos e com jornadas muitas vezes excessivas. No hospital ao mesmo tempo em que os seus trabalhadores tentam salvar vidas e recuperar a saúde dos pacientes, estes trabalhadores adoecem tendo em vista a pressão pelos resultados positivos, as restrições de recursos e os riscos advindos da própria atividade (SILVA; AMARAL; SOUSA, 2015, p.2).

> Para que um hospital preste serviços com qualidade, eficiência e eficácia é fundamental que a existência de um programa de prevenção de acidentes e doenças que proporcionem condições ambientais seguras para os pacientes e profissionais. O hospital deve desenvolver continuamente essa política, assegurando que gerentes e funcionários estejam cientes de suas responsabilidades na redução de riscos e doenças. Devem promover e reforçar práticas seguras de trabalho e proporcionar ambientes livres de riscos, em acordo com as obrigatoriedades das legislações municipais, estaduais e federais (ANVISA, 2016, 203).

Considerando a relevância da saúde no contexto do trabalho, Dreher e Marisco (2010, p. 1) asseguram ser de extrema importância que os responsáveis pelas instituições do segmento da saúde formulem políticas de proteção à saúde, visando à redução e eliminação do adoecimento dos trabalhadores.

2.4 Tratando o estresse no trabalho

Compreender esse fenômeno tem sido demostrado em crescente interesse no âmbito da investigação científica. O estudo do estresse tem despertado debates aumentando sua importância na identificação dos estressores do ambiente de trabalho que interferem no bem estar, saúde e desempenho do indivíduo.

Robbins (2005) 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 principais abordagens teóricas sobre o estresse, será focalizada nesta pesquisa a abordagem do estresse ocupacional. A abordagem do estresse se propõe a identificar os fatores laborais que funcionam como estressores.

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.

Fernandes (2000) ressalta que cada indivíduo tem uma percepção dos elementos estressores em potencial, de acordo com as características pessoais (valores, estilo de vida) o que irá indicar alta ou baixa vulnerabilidade a esses agentes estressores.

Contudo o estresse ocorre geralmente em uma situação ameaçadora ou negativa, como a preocupação sobre perda do emprego ou ser repreendido (DUBRIN, 2008), embora o efeito negativo de tais variáveis não incide de modo uniforme sobre todos os sujeitos.

Para Dubrin (2008), o tema estresse no trabalho é de extremo interesse para os gerentes e outros profissionais, por causa da produtividade, consequências legais e humanas. 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).

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 (DUBRIN, 2008).

Bohlander e Snell (2011) descrevem as causas do estresse ligado ao trabalho, dentre elas a carga de trabalho, pressões excessivas, demissões e reestruturação organizacional, além das condições econômicas, são identificados como fatores básicos do estresse do funcionário.

Semelhante ao que ocorre com as causas, a lista dos fatores que desencadeiam o estresse é dinâmica. Carvalho e Serafim (2002, p. 133-135) 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.

Vale ressaltar segundo Fernandes (2000) em diversos contextos de trabalho o processo do estresse pode ser experimentado por todos os trabalhadores. Seus efeitos são perceptíveis quando expressos por altos níveis de absenteísmo, de rotatividade, aumento de erros, além do decréscimo da produtividade do trabalhador.

A ocorrência do estresse no trabalho pode acarretar algumas consequências. Na percepção de Caiaffo (2003), no ambiente de trabalho aquilo que surtir como ameaça ao trabalhador poderá afetar nas suas necessidades de realização pessoal quanto 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 (2011) 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

Esta sessão descreve os aspectos metodológicos, será exposto o percurso utilizado na realização deste estudo. De modo geral, esse tópico caracteriza o tipo de pesquisa, o local de estudo, a coleta e análise dos dados, a fim de identificar quantitativamente os agentes estressores organizacionais em potencial no contexto do trabalho utilizando o modelo de questionário estruturado desenvolvido por Santos (2012).

3.1 Caracterização da pesquisa

Pesquisa é uma busca em averiguar algo, que parte de uma questão ou problema, a fim de uma resposta ou solução. Para Gil (2007), a pesquisa é definida como o:

> (...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados (GIL, 2007, p. 17).

O tipo de pesquisa deste trabalho é de natureza aplicada, que objetiva gerar conhecimentos para utilização e aplicação prática, dirigida à solução de problemas que ocorrem na realidade. Do ponto de vista da abordagem do problema, caracteriza-se como quantitativa que conforme esclarece Fonseca (2002), tem como centro a objetividade. Recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno com base na análise de dados obtidos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi realizada por meio do estudo exploratório descritivo, que possibilita descrever as características de determinada população, baseando-se em técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário (GIL, 1992). A pesquisa descritiva aborda também alguns aspectos: observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos. O estudo exploratório busca familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias. (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007, P. 61, 63).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, classifica-se como pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica refere-se a um levantamento de bibliografias já publicadas com a finalidade de propiciar ao pesquisador um contato direto com o assunto. Através deste método o trabalho buscará referenciar-se de conteúdo e fundamentar o estudo (MARCONI; LAKATOS, 2011).

O método utilizado foi o estudo de caso sendo caracterizado por ser um estudo de um ou determinados objetos de maneira que se permita seu amplo e detalhado conhecimento

além de examinar seus aspectos variados, podendo ser definido como lembra Gil (2007), que um estudo de caso não é somente conhecimentos adquiridos de certo lugar, mas uma visão ampla dos problemas e fatores que contribuíram para o mesmo.

3.2 Local de Estudo

A pesquisa foi realizada no Instituto de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Minas Gerais, localizado em Montes Claros - MG e teve como campo de observação mais precisamente os profissionais terceirizados da instituição. Foi escolhido para realização da pesquisa equipes desses trabalhadores que compõem empresas prestadoras de serviço diferentes, as equipes são: vigilância/segurança armada, porteiros, limpeza, manutenção, motoristas, áreas verdes/jardinagem e administrativo.

3.3 Universo e Amostra

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, em que nem todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de serem incluídos na amostra. Sendo a amostragem por conveniência ou acessibilidade. Nesta, o pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis. 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-se em categorias de empresas diferentes conforme divisão das terceirizadas. A empresa terceirizada 1 compõe os profissionais da vigilância e segurança armada, a empresa 2 os profissionais da portaria, manutenção, limpeza e administrativo, a empresa 3 profissionais das áreas verdes/jardinagem e empresa 4 profissionais motoristas.

3.4 Coleta de Dados

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. Em que 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 pouco 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 do ICA/UFMG 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 da pesquisadora.

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.

3.5 Análise de Dados

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, 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

Este capítulo contempla os resultados e análise dos dados encontrados na presente pesquisa. Inicialmente será apresentado o perfil demográfico da amostra e ao avaliar os principais fatores estressores dentre os inúmeros itens compostos no instrumento, destacamos aqueles mais significativos de acordo com o percentual de representatividade obtido na análise. Em seguida as categorias que serão expostas relacionam-se a características organizacionais à condição de fatores estressores percebida pelos funcionários terceirizados.

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, 63 (78,8%) são casados, 14 (17,5%) solteiros, 2 (2,5%) separados/desquitados/divorciados e 1 (1,25%) outro. 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					
	E. Fundamental	E. Médio	Cursando Sup.	Sup. Completo	Pós-Grad.	TOTAL
Mulheres	4	15	-	1	-	20
Homens	8	44	1	3	-	56
TOTAL	12	59	1	4	-	76

Fonte do autor, 2017

Nos três primeiros itens a seguir, buscou-se demonstrar aspectos da comunicação na organização. A primeira pergunta é se a ineficácia da comunicação formal gera bastante boatos, a segunda, se os funcionários não são informados com a antecedência necessária sobre mudanças a serem implantadas e a terceira se a comunicação entre os setores é deficitária (TABELA 2).

Tabela 2 - Aspectos da 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

Fonte do autor, 2017

Em todo e qualquer ambiente no qual participamos a comunicação é fundamental, é uma realidade impreterível de pertinência conforme defende o autor Gary Kreps (1995), a comunicação é um processo de organização na relação das pessoas e seu ambiente de trabalho. Defrontar com problemas de comunicação organizacional, pode ocasionar situações negativas ao trabalhador e organização. Se há falhas nesse ponto inicial de transmissão de informações que permite que as funções e obrigações fluam de maneira positiva e prática, deve-se rever e repensar pontos que estão afetando esse processo. A comunicação deve ser dinâmica e contínua e permite aos membros trabalhar juntos, cooperar, além de contribuir para interpretar as necessidades e as atividades sempre mutantes da organização.

Relativo ao item se a insegurança no emprego é promovida, 36 funcionários 45% indicam que essa questão os afeta totalmente, 31,2% acreditam afetar razoavelmente (junção dos valores me afeta pouco e me afeta razoavelmente da escala *Likert*), 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 e BOUDREAU 2000, p. 169).

Com relação ao crescimento profissional temos dois itens: 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 consequentemente 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 - Aspectos de crescimento profissional

	Os 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

Fonte do autor, 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 trabalho surge diante das situações em que o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador.

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, que foram 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 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 - Aspectos do incentivo à competição

	As decisões são impostas pela chefia		Os empregados que não produzem conforme o 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	100,0	-	-	-	-

Fonte do autor, 2017

Diante disso, para que a organização consiga atender suas demandas, é necessário que seus colaboradores também estejam motivados. De acordo com o apontado por Heckhausen, citado por Lopes (1980), a motivação do indivíduo está intimamente ligada a excelência na execução das atividades das quais dependem o andamento da organização. Sendo assim, a motivação fornece aos integrantes da instituição a oportunidade de satisfazer suas necessidades e ativar um comportamento produtivo.

Em contrapartida aos aspectos mencionados anteriormente, temos mais uma característica definida como estressora; o aumento de produtividade não é reconhecido. 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 em alinhar esses interesses está na utilização de benefícios e incentivos. Este resultado pode estar relacionado com o apontado por Robbins (2005), 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 para ambas às partes. O funcionário quando se encontra em um ambiente de trabalho que o proporciona satisfação e atendimento às suas necessidades, ele tende a trabalhar com mais motivação, sem preocupações. E para organização garantir um bom funcionamento e alcance de resultados é necessária uma atenção com as condições de trabalho e o bem-estar de seus colaboradores.

Por fim, o último item considerado como fator estressor se refere a: os padrões de comportamento enraizados dificultam mudanças. Verificou-se 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. Em consonância a esta afirmativa Chiavenato (2003) associa a um aspecto cultural que reflete a mentalidade que prevalece em uma organização. 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 apresentado 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 2 - Quadro síntese geral da pesquisa

Categoria	Fator estressor	Porcentagem[1]
Aspectos da 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%
Aspectos de 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%
Aspectos do incentivo à competição	Os empregados que não produzem conforme o esperado são punidos.	43,7 %
	As decisões são impostas pela chefia.	42,5%
	A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	35%
	O aumento de produtividade não é reconhecido.	41,3%
Aspecto cultural	Os padrões de comportamento enraizados dificultam mudanças.	33,8%

Fonte do autor, 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 do ICA na gestão de pessoas.

[1] 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”.

5. CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma avaliação dos fatores estressores nos profissionais terceirizados do ICA/UFMG. 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 um dos 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 realizado na organização.

Estes resultados vêm ao encontro dos objetivos propostos neste trabalho, que foram identificar os fatores estressores mais ocorrentes nos profissionais terceirizados prestadores de serviços da instituição, traçar o perfil desses trabalhadores e descrever os fatores laborais que funcionam como estressores no contexto de trabalho do ICA/UFMG. Foi possível com o instrumento utilizado identificar 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 consequentemente 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 também que haja uma 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 as pessoas envolvidas no processo e 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 melhorar e até mesmo modificar.

Por se tratar de um estudo quantitativo, o mesmo limitou-se a não explicar as causas dos resultados obtidos. Limitou-se também, ao explorar um campo restrito de observação, os

profissionais terceirizados da instituição, mediante aos demais campos existentes. Com isso, algumas suposições podem ser exploradas em trabalhos futuros associando-se com outros campos não exploradas neste estudo, como uma pesquisa com docentes ou com técnicos administrativos, por exemplo.

Além disso, para compor o estudo, algumas equipes destes trabalhadores tiveram menor representatividade, uma vez que parte desses respondentes 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.

ANVISA. **Segurança no ambiente hospitalar**. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/manuais/seguranca_hosp.pdf Acesso em: 09 de abril de 2017.

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.

BOHLANDER, G.; SNELL, S.; SHERMAN, A. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Thomson, 2003.

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.

CAGLIARI, C. A. Z.; RODRIGUES, J. L. K. **Clima e cultura organizacionais: sua importância e desenvolvimento nas instituições.** XV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e XI Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba, 2011.

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

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**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O Capital humano nas Organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da Administração:** uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7 ed. Ver. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

COSTA, S. G. **O Pai que não é o patrão: Vivência de sujeitos terceirizados no ministério público do estado do Rio Grande do Sul.** o&s - v.14 - n.42 - Julho/Setembro – 2007.

COUTO. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.

DECENZO, D.A.; ROBBINS, S.P. **Administrando recursos humanos**. 6ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

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.

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. Petropólis - 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.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

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.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRAMIGNA, M. R. **Modelo de competências e gestão dos talentos.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2.ed., 2007.

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. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookan, 2005.

KERLINGER, F. N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: EPU. 1980.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas,2010.

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 Uberlandia-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: Fundação Getúlio Vargas, 1980.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos do Operacional ao Estratégico**. 3.ed. São Paulo: Futura, 2000.

MENDES, E. V. **A teoria das relações humanas na atualidade administrativa.** Disponível em: http://www.viannajr.edu.br/files/uploads/20140317_102120.pdf Acesso em 24 mar. 17.

MILKOVICH, T.G.; BOUDREAU, J.W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MILLRATH, M. A. **A importância das pessoas na estratégia empresarial**. 2012.

MONTANA, P. J. **Administração**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

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.

RIBEIRO, R. de N. **Síndrome de *burnout* em profissionais da saúde de um serviço especializado em um hospital geral público.** Porto Alegre, 2011.

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.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** São Paulo: Prentice Hall, 2002.11ª edição.

ROBBINS, S. P. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.

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.

VASCONCELLOS, L. C. F. de; PIGNATI, W. A. **Medicina do trabalho: subciência ou subserviência? Uma abordagem epistemológica.** CIÊNCIA E SAÚDE COLETIVA. Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, p.1105-1115, 2006.

WORLD HEALTH ORGANISATION (WHO). Occupational health http://www.who.int/topics/occupational_health/en/ Acesso em 29 mai. 2017.

ANEXO (A)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS - UFMG
QUESTIONÁRIO: SAÚDE OCUPACIONAL

Prezado (a) funcionário (a),

Esta é uma pesquisa vinculada à Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, como trabalho de conclusão de curso em Administração, com a finalidade maior de produzir conhecimentos que possam apoiar a gestão das organizações a alcançar os objetivos das mesmas sem comprometer o bem-estar dos seus membros colaboradores. As informações fornecidas por você são **SIGILOSAS,** e serão analisadas em conjunto com as informações dos demais funcionários. Sinta-se à vontade para responder às questões. **Não há respostas certas nem erradas**, o importante é sua opinião sincera. Por favor, **responda todos os itens deste questionário**. Abaixo estão listadas frases indicando possíveis características da organização em que você trabalha. Utilizando um dos códigos abaixo, quando a sentença caracterizar sua organização, indique o quanto ela o afeta negativamente, ou seja, o quanto lhe causa desconforto. Nos casos em que a característica não estiver presente na organização, assinale "não se aplica".

Não me afeta	**Me afeta pouco**	**Me afeta razoavelmente**	**Me afeta muito**	**Me afeta totalmente**	**Não se aplica**
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**NSA**

	Na minha organização,	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**NSA**
1	As decisões são tomadas sem levar em consideração as sugestões dos funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
2	As decisões organizacionais não são cumpridas pelos gestores.	0	1	2	3	4	NSA
3	Pessoas que não pertencem à organização influenciam o seu trabalho.	0	1	2	3	4	NSA
4	A insegurança no emprego é promovida.	0	1	2	3	4	NSA
5	Os funcionários não são informados com a antecedência necessária sobre mudanças a serem implantadas.	0	1	2	3	4	NSA
6	A burocracia é uma constante.	0	1	2	3	4	NSA
7	A falta de recursos atrapalha o bom andamento da instituição.	0	1	2	3	4	NSA
8	As propostas inovadoras não são bem vistas.	0	1	2	3	4	NSA
9	O crescimento na carreira não é favorecido.	0	1	2	3	4	NSA
10	Os funcionários comprometidos não são recompensados.	0	1	2	3	4	NSA
11	O coletivismo dificulta o processo de tomada de decisão.	0	1	2	3	4	NSA
12	A competição entre os funcionários é estimulada.	0	1	2	3	4	NSA
13	A rigidez das regras atrapalha as ações dos funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
14	A falta de competitividade com outras organizações impede seu crescimento.	0	1	2	3	4	NSA
15	Os gestores não contestam as decisões organizacionais.	0	1	2	3	4	NSA

16	A criatividade é incentivada, mas erros não são tolerados.	0	1	2	3	4	NSA
17	Mudança de gestores compromete a continuidade de políticas organizacionais.	0	1	2	3	4	NSA
18	Elementos de fora dela influenciam seu cotidiano.	0	1	2	3	4	NSA

19	A contratação e a demissão de pessoal são constantes.	0	1	2	3	4	NSA
20	A divulgação de informações sobre decisões é deficiente.	0	1	2	3	4	NSA
21	Não são disponibilizados os materiais de trabalho necessários.	0	1	2	3	4	NSA
22	Não há espaço para propor inovações.	0	1	2	3	4	NSA
23	A ineficácia da comunicação formal gera bastantes boatos.	0	1	2	3	4	NSA
24	Os desempenhos não são utilizados para diferenciar os funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
25	Os empregados não conseguem fazer carreira.	0	1	2	3	4	NSA
26	As ideias inovadoras propostas pelos funcionários são reprimidas.	0	1	2	3	4	NSA
27	Os trabalhadores que apresentam constante desempenho abaixo do esperado não são demitidos.	0	1	2	3	4	NSA
28	A competição entre setores é promovida.	0	1	2	3	4	NSA
29	A competição com outras organizações atrapalha o funcionamento interno.	0	1	2	3	4	NSA
30	Os padrões de comportamento enraizados dificultam as mudanças.	0	1	2	3	4	NSA
31	A hierarquia dificulta a agilidade nas decisões.	0	1	2	3	4	NSA
32	A pressão por alta produção é uma cobrança a todos.	0	1	2	3	4	NSA
33	O excesso de informações disponibilizadas atrapalha o andamento do trabalho.	0	1	2	3	4	NSA
34	As decisões são impostas pela chefia.	0	1	2	3	4	NSA
35	A solidariedade exacerbada dificulta o desenvolvimento das atividades.	0	1	2	3	4	NSA
36	A total responsabilidade dos funcionários pelos resultados é uma marca.	0	1	2	3	4	NSA
37	As oscilações do ambiente externo influenciam a dinâmica organizacional.	0	1	2	3	4	NSA
38	A comunicação entre os setores é deficitária.	0	1	2	3	4	NSA
39	O aumento de produtividade não é reconhecido.	0	1	2	3	4	NSA
40	Os empregados não conseguem implementar mudanças significativas.	0	1	2	3	4	NSA
41	A cooperação é mais valorizada do que a competição.	0	1	2	3	4	NSA
42	As decisões organizacionais são centralizadas pela chefia.	0	1	2	3	4	NSA
43	Oscilações no seu trabalho fazem parte da realidade.	0	1	2	3	4	NSA
44	Informações relevantes sobre diversos assuntos não são divulgadas.	0	1	2	3	4	NSA
45	A ocupação de determinados cargos é feita por indicação e não por competência.	0	1	2	3	4	NSA

46	A inconsistência nas práticas de gestão faz parte do cotidiano.	0	1	2	3	4	NSA
47	Os recursos materiais necessários para o cumprimento das tarefas não são disponibilizados.	0	1	2	3	4	NSA
48	O excesso de controle impede a liberdade de ação.	0	1	2	3	4	NSA

49	Não há igualdade de oportunidades para os funcionários.	0	1	2	3	4	NSA
50	Os gestores obedecem cegamente às decisões tomadas.	0	1	2	3	4	NSA
51	A retenção de informações entre os setores é uma prática comum.	0	1	2	3	4	NSA
52	Poucas perspectivas de crescimento profissional são promovidas.	0	1	2	3	4	NSA
53	A competição é mais valorizada que a cooperação.	0	1	2	3	4	NSA
54	Os funcionários não participam de processos decisórios.	0	1	2	3	4	NSA
55	Os boatos são mais fortes do que a comunicação formal.	0	1	2	3	4	NSA
56	Os empregados que não produzem conforme o esperado são punidos.	0	1	2	3	4	NSA
57	Os gestores ordenam, mas não cumprem as normas estabelecidas.	0	1	2	3	4	NSA
58	A competição no ambiente de trabalho é incentivada.	0	1	2	3	4	NSA
59	As decisões só são tomadas com a aprovação de todos.	0	1	2	3	4	NSA
60	Faltam informações oficiais acerca das decisões tomadas.	0	1	2	3	4	NSA

Para finalizar, preencha alguns dados complementares. Lembre-se: Não é preciso se identificar!

1) Idade:

( ) Menos de 20 anos
( ) 20 a 25 anos
( ) 26 a 31 anos
( ) 32 a 37 anos
( ) 38 a 43 anos
( ) 44 a 49 anos
( ) 50 a 55 anos
( ) 56 a 61 anos
( ) 62 a 65 anos
( ) Mais de 65 anos

2) Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

3) Escolaridade:

( ) Ensino fundamental completo
( ) Ensino médio completo
( ) Cursando ensino superior
( ) Ensino superior completo
( ) Pós-Graduação

4) Estado civil:

( ) Solteiro(a). ( ) Casado(a). ( ) Separado(a)/desquitado(a)/divorciado(a). ( ) Viúvo(a). ( ) Outro.

5) Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

( ) 0 a 5 anos ( ) 6 a 11 anos ( ) 12 a 17 anos ( ) 18 a 23 anos ( ) 24 a 29 anos
( ) 30 a 35 anos ( ) 36 a 41 anos ( ) 42 a 47 anos ( ) 48 a 53 anos ( ) 54 a 59 anos
( ) 60 anos ou mais

6) Exerce cargo de chefia? ( ) Sim ( ) Não

7) Em qual turno você trabalha? ( ) Matutino ( ) Vespertino ( ) Integral

Muito obrigada pela sua colaboração!

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
INCIPIT VITA NOVA
7 DE SETEMBRO DE 1927