

**UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA
FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

LUCIANA HELENA PIZZINATTO

**DIAGNÓSTICO DO ESTRESSE E DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
DOCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA**

**PIRACICABA
2017**

LUCIANA HELENA PIZZINATTO

**DIAGNÓSTICO DO ESTRESSE E DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
DOCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração da Faculdade de Gestão de Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Campo de Conhecimento:

Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Yeda Cirera Oswaldo

**PIRACICABA
2017**

Ficha Catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIMEP
Bibliotecária: Marjory Harumi Barbosa Hito CRB-8/9128

Pizzinato, Luciana Helena
P695d Diagnóstico do estresse e da qualidade de vida no trabalho em
docentes de uma instituição de ensino superior privada / Luciana
Helena Pizzinato. – 2017.
125 f. : il. ; 30 cm

Orientadora: Profa. Dra. Yeda Cirera Oswaldo
Dissertação (mestrado) – Universidade Metodista de Piracicaba,
Administração, Piracicaba, 2017.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Ensino Superior. I.
Oswaldo, Yeda Cirera. II. Título.

CDU - 658.56

LUCIANA HELENA PIZZINATTO

**DIAGNÓSTICO DO ESTRESSE E DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
DOCENTES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração da Faculdade de Gestão de Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Campo de Conhecimento:

Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas

Orientadora: Profa. Dra. Yeda Cirera Oswaldo

Data da Aprovação:
23/ 02/ 2017.

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Yeda Cirera Oswaldo - Orientadora
UNIMEP - Universidade Metodista de
Piracicaba

Prof^a. Dr^a. Graziela Oste Graziano Cremonezi
UNIMEP - Universidade Metodista de
Piracicaba

Prof^a. Dr^a. Luciane Carmona
UNICAMP – Universidade Estadual de
Campinas

Prof. Dr. Sávio Carlos Desan Scopinho
CLARETIANO Faculdade – Rio Claro

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, com todo meu amor.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pois sem ele nada na minha vida seria possível.

Depois aos meus pais que acreditaram, incentivaram e patrocinaram o meu sonho.

À minha Orientadora Prof^a. Dr^a. Yeda, a atenção e orientação dedicada durante o período do mestrado.

Aos Professores e convidados da minha banca pelas contribuições valiosas para enriquecimento do meu trabalho.

Aos professores da UNIMEP que me ajudaram a ampliar meus conhecimentos.

Ao Claretiano Faculdade de Rio Claro, seus dirigentes, coordenadores, secretários, professores e funcionários por me apoiarem.

Aos amigos e parentes que perdoaram minhas falhas sociais, por nem sempre estar presente aos eventos durante o período da dissertação, e por torcerem por mim.

Aos amigos especiais Michele Soave, Dr. Oswaldo Aulino da Silva, Ma. Sueli Zutim, Dr^a. Selma Ferreira e Ma. Fernanda Machado, Daielly Franzini, que tiveram, cada qual, um papel único e fundamental nessa minha trajetória.

Às amigas Tuca, Cristina, Olga e Ariete, da Rede Rioclarense de Combate ao Câncer “Carmen Prudente” e Clube do Siri, a torcida e o apoio ao cobrirem minhas faltas para que pudesse terminar a dissertação.

Enfim, a todos que de alguma forma torceram, oraram, acreditaram ou contribuíram para que meu sonho virasse realidade, o meu muito obrigada!

EPIGRAFE

“A humildade é o primeiro degrau para a sabedoria”

São Tomás de Aquino

RESUMO

De acordo com a nova realidade dos cenários acadêmicos privados, distintos papéis e funções foram desenvolvidos ao longo dos anos. A profissão do professor era vista como vocação e isso deveria ser suficiente para motivá-lo e satisfazê-lo. Porém, estudos recentes mostram que essa já não é mais a realidade. A preocupação com um dos principais protagonistas dentro das instituições de ensino se faz necessária para otimizar seu desempenho e o da organização na qual está inserido. Esta pesquisa teve como objetivo diagnosticar as fases e sintomas de estresse, bem como os agentes estressores que interferem na qualidade de vida no trabalho em docentes de uma instituição de ensino superior privada, o Claretiano Faculdade de Rio Claro - SP. Para isso desenvolveu-se uma pesquisa diagnóstica sobre estresse e qualidade de vida no trabalho de docentes do ensino superior. A pesquisa teve abordagem quantitativa e qualitativa, e a amostra foi composta por setenta e um docentes atuantes nas áreas de Ciências Humanas, Exatas e da Vida, que se encontravam, na ocasião, há mais de um ano na instituição. Foram utilizados os seguintes instrumentos avaliativos: Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp - ISSL (2000); o questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton (1973); e, para conseguir montar o perfil, um questionário sociodemográfico. Os resultados do estudo revelaram que na amostra pesquisada, 42,25% da população encontravam-se em alguma fase de estresse, sendo detectado uma pessoa na fase de alerta, vinte e duas pessoas na fase de resistência, quatro pessoas na fase de quase-exaustão e três pessoas na fase de exaustão. Para os resultados obtidos sobre a satisfação da qualidade de vida dos docentes, o critério que mais se destacou positivamente foi o de integração social e o que mais se destacou negativamente foi o de oportunidades de crescimento contínuo. E, ao elaborar-se uma relação dos critérios de qualidade de vida com maiores destaques entre os indivíduos em alguma fase de estresse, notou-se que os docentes na fase de exaustão eram os mais satisfeitos com o critério de integração social (deixando de ser apontado como uma possível causa de estresse). Já o docente menos satisfeito com o critério de oportunidades de crescimento contínuo foi aquele que se encontrava na fase de alerta (podendo ser indicado como uma possível causa do processo de estresse). Esses resultados devem servir para que a instituição, com base nos fatores citados, possa refletir sobre estratégias e ações preventivas, junto com a área de gestão de pessoas, para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos docentes e otimizar sua eficiência bem como da IES.

Palavras Chaves: Estresse; qualidade de vida no trabalho; docentes.

ABSTRACT

According to the new reality of private academic scenarios, different roles and functions have been developed over the years. The profession of the professor was seen as a vocation and this should be enough to motivate and satisfy him, but recent studies show that this is no longer the reality. The concern with one of the main protagonists within educational institutions is necessary to optimize their performance and that of the organization in which they are inserted. This research aimed to diagnose the phases and symptoms of stress, as well as the stressors that interfere in the quality of life in the work of professors of a private higher education institution: the Claretian Faculty of Rio Claro - SP. For this, a diagnostic research was developed on stress and quality of life in the work of higher education professors. The research had a quantitative and qualitative approach. The sample of this research was made up of seventy-one professors working in the humanities, exact and life sciences, who have been in the institution for over a year. The following evaluation instruments were used: Lipp - Stress Symptom Inventory for Adults - ISSL (2000); The questionnaire to evaluate the quality of life at work according to Walton's model (1973); And, in order to set up the profile, a sociodemographic questionnaire. The results of the study revealed that 42.25% of the population were in some stage of stress in the study sample; one person was detected in the alert phase, twenty-two people in the resistance phase, four people in the near- Exhaustion and three people in the phase of exhaustion. For the results obtained on the satisfaction of the quality of life of professors, the criterion that stood out most positively was the one of social integration and what stood out the most was the opportunity for continuous growth. And, when a list of the criteria of quality of life with the greatest highlights with the individuals was made, in some stage of stress, it was noticed that the professors in the phase of exhaustion were the most satisfied with the criterion of social integration (ceasing to be As a possible cause of stress), and professors who were less satisfied with the criterion of opportunities for continuous growth were those in the alert phase (which may be indicated as a possible cause of the stress process). These results should be used so that the institution can reflect on preventive strategies and actions, along with the management of people, based on the mentioned factors, to improve the quality of life in the work of the professors and to optimize their efficiency as well as the university.

Keyword: Stress, quality of working life, professors.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Níveis de resposta biológica do estresse	32
Figura 2: Interpretação do gráfico Boxplot	69

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Alterações básicas do corpo com suas reações e consequências segundo Cannon (1929).....	31
Quadro 2: Sintomas físicos e psicológicos de estresse segundo Lipp (1996)	33
Quadro 3: Classificação de algumas profissões segundo o Modelo Demanda/Controle	39
Quadro 4: Dimensões da Síndrome de Burnout	41
Quadro 5: Concepções teóricas da síndrome de Burnout.....	42
Quadro 6: Tipos de sintomas característicos da síndrome de Burnout.....	43
Quadro 7: Matriz de amarração da pesquisa	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Variação da idade dos participantes da pesquisa.....	71
Tabela 2: Caracterização geral da amostra da pesquisa	72
Tabela 3: Fases do estresse de uma maneira geral (n=71 docentes)	74
Tabela 4: Escolaridade x estresse	75
Tabela 5: Fatores estressantes em relação ao total de (N=142) fatores apontados.....	79
Tabela 6: Valores percentuais (relativos ao gráfico 11) conforme satisfação do docente	91

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percentual de estresse.....	73
Gráfico 2: Sintomatologia de estresse	77
Gráfico 3: Critério de compensação justa e adequada para o docente	81
Gráfico 4: Critério de condições de segurança e saúde no trabalho docente	82
Gráfico 5: Critério de oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias capacidades.....	83
Gráfico 6: Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	84
Gráfico 7: Integração social na instituição que atua.....	85
Gráfico 8: Constitucionalismo da instituição	86
Gráfico 9: Relação entre o trabalho e o espaço de vida total	87
Gráfico 10: Relevância social do trabalho.....	88
Gráfico 11: Comparação percentual entre os critérios segundo Walton (1973).....	90
Gráfico 12: Escore do critério de remuneração justa e adequada x fases de estresse	92
Gráfico 13: Escore do critério de condições de trabalho x fases de estresse.....	93
Gráfico 14: Escore do critério de uso e desenvolvimento das capacidades pessoais x fases de estresse	94
Gráfico 15: Escore do critério de oportunidades de crescimento e segurança x fases de estresse	95
Gráfico 16: Escore do critério de integração social x fases de estresse	96
Gráfico 17: Escore do critério de constitucionalismo da instituição x fases de estresse.....	97
Gráfico 18: Escore do critério de trabalho e espaço total de vida x fases de estresse.....	98
Gráfico 19: Escore do critério de relevância social da instituição x fases de estresse	99

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

OMS - *Organização Mundial de Saúde*

IES - *Instituição de Ensino superior*

TCLE - *Termo de Consentimento Livre e Esclarecido*

ISSL - *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp*

QVT – *Qualidade de Vida no trabalho*

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	17
1.1 Problema de Pesquisa.....	19
1.2 Objetivo Geral	19
1.3 Objetivos Específicos	19
1.4 Pressupostos da Pesquisa.....	20
1.5 Justificativa e Relevância do Estudo	20
1.6 Metodologia do trabalho.....	21
1.7 Estrutura do Trabalho.....	21
2 SAÚDE E BEM-ESTAR DO TRABALHADOR.....	23
2.1. Estresse - Conceitos.....	26
2.1.2. Fases - sintomas.....	31
2.2 Estresse Laboral	35
2.2.1 Estressores laborais	43
3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	49
3.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho.....	50
3.1.1 Modelo de Walton	51
3.1.2. Modelo de Hackman e Oldham	52
3.1.3. Modelo de Westley.....	54
3.1.4. Nadler e Lawer	55
3.1.5. Werther e Davis.....	55
3.1.6. Modelo de Martel e Dupuis	56
4 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA	58
4.1 Trajetória Histórica.....	58
4.2 Missão, Visão, Valores.....	61
4.2.1. Missão.....	61
4.2.2. Visão do Claretiano – rede de educação.....	63
4.2.3. Valores do Claretiano – rede de educação.....	64
4.3 Segmento de Atuação	64
5 METODOLOGIA.....	65
5.1 Tipologia do Estudo.....	65
5.2 Participantes da Pesquisa	65
5.3 Instrumentos de Coleta de Dados	66
5.3.1 Avaliação sociodemográfica.....	66

5.3.2 Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> para Adultos de Lipp (ISSL, 2000).....	67
5.3.3 Questionário de QVT de Walton (1973)	67
5.3.4 Gráficos de interpretação dos dados (Boxplot)	68
5.4 Matriz de Amarração da Pesquisa.....	69
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	71
6.1 Resultados do Estresse	73
6.2 Resultados de Qualidade de Vida no Trabalho.....	81
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
8 REFERÊNCIAS	104
WEBGRAFIA:	117
ANEXO A – Dados Sociodemográficos e Profissionais.....	118
ANEXO B - Inventário de sintomas de Estresse para adultos de Lipp (ISSL)	119
ANEXO C - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON	122

1 INTRODUÇÃO

O trabalho, ao longo do último século, evidenciou-se culturalmente como a forma das pessoas se integrarem socialmente, vinculando parâmetros culturais, políticos, e associado, assim, à qualidade de vida dos indivíduos imersos no mercado de trabalho. As funções eram vinculadas ao emprego de forma simples, sendo organizadas em forma sequencial de postos ocupados no mundo laboral, dessa forma predominando a sensação de segurança no planejamento do futuro sobre sua carreira (RIBEIRO et al, 2011).

O ambiente das entidades de ensino superior é um mundo peculiar que serve de espelho para situações encontradas nos meios laborais. Reconhecer e tratar esses problemas traz grandes benefícios. Cuidar dos seus professores, especificamente, faz parte de um ideal dos pesquisadores preocupados não somente com modernas questões relacionadas à educação superior mas, principalmente, com quem as executa, ou seja, o docente (LIPP, 2012).

Nos dias de hoje, com a ocorrência de uma massificação de informações que constantemente são atualizadas, as instituições se reorganizaram como unidades de produção, criando departamentos e separando cada profissional por categoria de conhecimento. O docente precisa se preocupar não só com a renovação constante do seu conhecimento, mas com sua carreira, com a segurança e o salário (BENEVIDES-PEREIRA, 2008; PAIVA; GOMES; HELAL, 2015).

A atual estrutura das universidades traz ao docente uma nova configuração de atributos e tarefas que pode agregar ricas contribuições. Porém, quando nesse mesmo ambiente encontram-se fortes pressões, conflitos e nenhum tipo de reconhecimento, isso pode ocasionar tensões emocionais, causando frustrações, estresse e prejudicando o desempenho desse colaborador, alterando a motivação e a saúde do docente. Como consequência pode acontecer desse funcionário desenvolver doenças ocupacionais que acabam por atrapalhar o seu desempenho psicossocial. O termo estresse (FRANÇA; RODRIGUES, 2009) engloba um conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação.

O estresse pode ser visto sob dois aspectos, o primeiro como fonte motivadora para alavancar a carreira e as tarefas atribuídas ao colaborador, fazendo com que este saia de sua zona de conforto e alcance um melhor desempenho em seu cotidiano. O segundo, oposto ao primeiro, atua diariamente como fonte de desequilíbrio físico e psíquico, dado que o docente se encontra em um ambiente de extrema cobrança, o que faz com que já não consiga dar conta de suas tarefas.

No segundo caso, na maioria das vezes, sinais começam a aparecer no cotidiano, tais como enxaquecas, sinais de cansaço, tristeza, grandes agitações, constantes crises de tensão e angústia, diminuição de produtividade, isolamento, mau humor, medo, irritações, sudorese intensa, diarreias, incapacidade de controle das próprias emoções, dentre outros. Com o tempo podem se tornar mais sérios, como por exemplo, síndrome do pânico, síndrome de Burnout, dentre outras doenças ocupacionais crônicas e graves. (ARANTES; VIEIRA, 2010; BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Situações diárias de estresse nem sempre são fáceis de lidar e conviver. Muitas vezes requerem estratégias por parte do profissional para combater circunstâncias que lhe parecem excessivas, ou acima de seu próprio limite de tolerância. (LIPP, 2012).

Sabendo-se que o estresse ocupacional, conforme seu grau de estágio, pode ser muito prejudicial ao docente, entende-se que há uma interferência direta na qualidade de vida no trabalho do professor quando esse problema aparece. A qualidade de vida no trabalho tem como definição, segundo a OMS, uma perspectiva situacional sobre os fundamentos vitais do ser (aspectos culturais, valores, padrões e expectativas) e influencia o rendimento, o desempenho e até mesmo as características deste profissional. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Para Limongi-França (2008), a qualidade de vida no trabalho, tem início nas políticas e diretrizes da organização, com base em respeito, justiça e educação a todos os níveis hierárquicos da empresa. Depois de uma visão mais ampla do ambiente organizacional, percebe-se que deve envolver uma cultura mais humanística para satisfazer às necessidades como de higiene e segurança no trabalho, além de desenvolvimento organizacional e preventivo, por entender-se que todas as áreas da organização precisam de qualidade de vida ocupacional para prevenção de doenças causadas por várias síndromes ocupacionais, ergonômias e legislações para manterem seguros empregado e empregador. Assim, com melhores condições de qualidade de vida no trabalho espera-se do colaborador elevado desempenho e, acima de tudo, uma parceria na qual ambos, empregado e empregador, saem ganhando.

Pesquisar e compartilhar as causas do estresse dentro de uma instituição de ensino superior privada ajuda a combater as doenças ocupacionais, levantando a perspectiva de melhor qualidade de vida aos docentes no ambiente de trabalho, colaborando, dessa forma, para o planejamento de novas estratégias de gestão de pessoas.

1.1 Problema de Pesquisa

Nesse contexto, é essencial conhecer o ambiente no qual os docentes estão inseridos, para diagnosticar problemas futuros. Detectados esses problemas, desde que futuramente tratados, o benefício se propaga de forma simultânea para empregado e empregador.

Em virtude de estudos contemporâneos, a presente pesquisa visa compreender os fenômenos do estresse, assim como o impacto que podem causar no cotidiano dos docentes de uma instituição de ensino superior privada. A pesquisa tem o seguinte enfoque:

- Quais são os sintomas e fases do estresse, assim como os fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho, em docentes de uma instituição de ensino superior privada?

1.2 Objetivo Geral

Diagnosticar as fases e sintomas de estresse, bem como os agentes estressores que interferem na qualidade de vida no trabalho em docentes de uma instituição de ensino superior privada.

1.3 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são:

- Levantar, por meio de questionário sociodemográfico, os fatores relacionados à idade, escolaridade, gênero, estado civil, tempo na empresa e na função.
- Diagnosticar as fases e os sintomas do estresse em docentes.
- Reconhecer os principais fatores que impactam na qualidade de vida dos docentes.
- Relacionar sintomas e fases do estresse com os estressores e com a qualidade de vida no trabalho dos profissionais avaliados.

1.4 Pressupostos da Pesquisa

P₁: Através do reconhecimento dos sintomas, é possível fazer o diagnóstico do estresse, bem como da fase atual de incidência.

P₂: Através da identificação do estresse (sintomas e suas fases) é possível fazer uma relação com fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos docentes.

P₃: A partir do diagnóstico dos fatores que interferem na qualidade de vida dos docentes é possível intervir com ações e estratégias preventivas coordenadas pela Gestão de Pessoas da instituição.

1.5 Justificativa e Relevância do Estudo

O capital humano, no atual contexto, é muito mais valorizado que há algumas décadas. Evidenciar o que pode beneficiar, ou mesmo prejudicar o bem mais precioso das empresas, passou a ser uma obrigação para a sua sobrevivência no mercado.

Dessa forma, se a instituição conhece os problemas internos que prejudicam seus docentes e inibem seus potenciais, medidas preventivas podem ser tomadas para evitar que isso aconteça.

Diante dessa premissa, a relevância deste estudo está no fato de poder dar a conhecer às instituições de ensino superior privadas as causas que influenciam direta ou indiretamente o desempenho de seus funcionários, pois, a partir do momento tomam ciência dos problemas, com muito maior facilidade podem adotar medidas preventivas para uma melhor gestão de pessoas, visando a motivar cada vez mais, bem como cuidar de seus profissionais, gerando, automaticamente, maior lucro e menores despesas à organização.

Dada a importância para o docente em reconhecer seus pontos fracos e fortes, torna-se relevante, por meio da presente pesquisa, deixar contribuições à instituição em questão, para aperfeiçoar as condições de trabalho que oferece e com isso criar a expectativa de uma carreira de sucesso e menos tortuosa.

A temática deste estudo inclui um mergulho no clima organizacional e na sintomatologia acarretada pelo estresse que, por sua vez, pode induzir aos transtornos de ansiedade e à depressão, dentre outros. Esta pesquisa, em razão do referencial teórico estar fundamentado nas pressões do ambiente de trabalho que podem levar às diferentes

modalidades de estresses, acarretando respostas diversas, tanto comportamentais, como somáticas, trará importante contribuição à área de gestão de pessoas, subsidiando-a com indicadores para a qualidade do ambiente laboral e, conseqüentemente, para a saúde dos docentes.

1.6 Metodologia do Trabalho

Utilizou-se a pesquisa do tipo exploratória, que se enquadrou como diagnóstica, tendo como referencial teórico um levantamento bibliográfico para discernir os conceitos de estresse e qualidade de vida no trabalho em docentes. A amostra foi de N=102 docentes; a coleta de dados foi feita através de dois questionários já validados por autores significativos em cada área, e um questionário sociodemográfico para montar o perfil dos mesmos. A abordagem da pesquisa foi de natureza quantitativa e qualitativa, servindo para atingir o objetivo de relacionar o estresse dos docentes de uma IES privada da Cidade de Rio Claro, SP, com a qualidade de vida no trabalho.

1.7 Estrutura do Trabalho

A dissertação foi estruturada em sete capítulos, dispostos conforme descrito a seguir.

No primeiro capítulo encontram-se a introdução, o problema de pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos, os pressupostos da pesquisa, a justificativa e relevância do estudo, a metodologia e a estrutura do trabalho.

No segundo capítulo dá-se destaque à saúde e ao bem-estar do docente, ao abordar-se o estresse do professor, seus conceitos, suas fases e sintomas.

No terceiro capítulo explicam-se os conceitos de qualidade de vida no trabalho, e seus diferentes modelos existentes.

Já no quarto capítulo encontra-se a apresentação da empresa pesquisada, ressaltando seu histórico, missão, visão e valores.

No capítulo cinco, pode-se verificar a metodologia de estudo, com sua tipologia, a amostra, os instrumentos de coleta de dados, os métodos de análise dos resultados e a matriz de amarração.

No capítulo seis os resultados da pesquisa são apresentados e discutidos.

Finalmente, no capítulo sete são apresentadas as considerações finais e suas implicações.

2 SAÚDE E BEM-ESTAR DO TRABALHADOR

O presente capítulo aborda de uma maneira histórica, os fatos mais importantes (para a autora) que construíram o contexto conhecido atualmente, com relação ao assunto saúde e bem-estar do profissional dentro das empresas. Isso é significativo para se compreender como o objeto deste estudo, o docente, tem sua relevância na esfera acadêmica.

O trabalho começou muito antes do formato que se conhece hoje. Era realizado em troca de pouca comida, em más instalações e quase não era suficiente sequer para manter a sobrevivência individual do ser. Com o passar do tempo, os trabalhadores ganharam o direito de “vender” seus serviços para garantir sua sobrevivência. Porém, como as leis não eram suas aliadas, ficavam expostos ao frio e ao calor, às doenças e às epidemias; pouco se avaliava a concepção de ética, ou o que hoje se denomina de direitos humanos. O importante era que o serviço a ser executado fosse feito, não importando a que preço. (MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 2007).

Esses ambientes inadequados tinham efeito de proliferadores de doenças, em meio a aglomerações, sem qualquer tipo de cuidado com a higiene ou condições humanas de trabalho. Além disso, há que se mencionar as muitas mutilações e mortes causadas pela falta de cuidado com a segurança do trabalhador, que se esforçava para ser merecedor de seu salário e de seu emprego, pois tratava-se de uma época de escassez de oportunidades de trabalho. (COMANDULE; AREIAS; FONTE, 2008).

A revolução industrial deu um novo rumo a essa história, trazendo posições hierárquicas e também níveis gerenciais, apresentando os moldes das estruturas organizacionais conhecidas hoje. Nesse momento, iniciou-se uma maior percepção dos fenômenos ocupacionais causados em seus colaboradores (RODRIGUES, 2002).

A partir daí constatou-se a importância de cuidar da saúde do trabalhador nas organizações. O primeiro registro que se tem notícia em medicina do trabalho foi na primeira metade do século XIX, na Inglaterra, quando um proprietário de uma fábrica têxtil, preocupado em manter a saúde de seus funcionários, já que o governo por si só parecia não dar conta das doenças e epidemias, resolveu consultar o médico de sua família para achar alguma solução. Este sugeriu que contratasse um médico para a fábrica, e que esse mesmo profissional fosse o intermediário entre os funcionários e o empregador das necessidades apresentadas, diminuindo com isso, a frequência de absenteísmo e das patologias. Essa atitude repercutiu no mundo inteiro como uma tendência. (MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 2007).

Com o passar do tempo, porém, a medicina do trabalho, ainda que em um contexto internacional, diante de novos processos econômicos e novos produtos químicos, parecia não dar mais conta das necessidades do trabalhador, entrando em cena a chamada saúde ocupacional. (MENDES; DIAS, 1991).

Em âmbito nacional, a saúde do trabalhador aparece mais sustentada em torno do início dos anos 80, favorecida, dentre outros fatores, pelas sindicalizações, frente às grandes mudanças sociais e políticas que o país passava no momento, firmando-se nos anos 90. (MINAYO-GOMEZ, 2011).

A busca pela saúde e bem-estar do funcionário tem sido uma questão muito explorada no meio empresarial para conseguir ampliar as posições no mercado (na visão da empresa) e conseguir altos desempenhos do funcionário. E no meio acadêmico, hoje já não é diferente. Por exemplo, muitas instituições investem em aulas de ginástica laboral, ergonomia, melhoria do ambiente físico, estímulo à realização de exames periódicos, combate ao tabagismo e ao alcoolismo, dentre muitas outras ações. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

As organizações mostram ter preocupação com uma reorganização do trabalho, sempre que necessário, e reestruturação das tarefas, a fim de melhorar o desempenho e adaptá-las às necessidades do funcionário.

Como define Ferreira e Mendonça (2012, p. 80):

Sua finalidade é, portanto, levar em consideração as necessidades sociais dos trabalhadores, em conjunto com os aspectos tecnológicos e ambientais que influenciam o local de trabalho. Para tanto, preocupa-se com o desenvolvimento de postos de trabalho que permitam o uso de maior variedade de habilidades, isto é, que possibilitem o aprendizado e o desenvolvimento dos trabalhadores, o que, em última análise, irá contribuir não só para maior satisfação do empregado, como também para a maior produtividade e eficácia organizacional.

Em resumo, entende-se que existem variáveis que podem influenciar na saúde e bem-estar do docente, e que algumas reformas podem garantir melhores condições de trabalho e aumentar a eficiência do professor em suas funções, uma vez que o ambiente institucional pode incluir fatores que atrapalham direta ou indiretamente o desenvolvimento de suas competências. (MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 2007).

O professor é incumbido de várias funções cujo exercício apresentam grandes exigências como dedicação, entrega e grandes esforços, reconhecendo, assim, a necessidade subjetiva da observação dos aspectos condicionantes desse profissional durante a execução de suas funções. Essas condições, muitas vezes não são adequadas no ensino superior, tanto por falta de infraestrutura, quanto por políticas mal executadas. Além disso, os alunos cada vez

mais se encontram em posição de desvantagem, trazendo em sua bagagem escolar um sistema de ensino precário e mal executado, o que os faz encontrar grandes dificuldades na relação ensino-aprendizagem. (BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

As condições ambientais de trabalho asseguram a integridade física e mental de um funcionário. Quando se pensa na saúde física, o local de trabalho envolve aspectos externos como a exposição de um funcionário à falta de segurança nas atividades exercidas, ruídos, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos de trabalho. Já se compreende que as condições ambientais são perceptíveis aos sentidos humanos como a visão, a audição, o paladar, o tato e o olfato. No local de trabalho, sempre em expansão e mutação, as interações sociais continuam a desempenhar importantes funções, tais como compartilhamento de informações, realização de metas e construção de uma rede social. (ROSSI et al, 2013).

O docente cria perspectivas diante de várias direções. Assim, cabe ao próprio professor determinar e também à instituição a ficar atenta, a uma série de fatores, não só físicos (como por exemplo, iluminação, ruídos, temperatura, mobiliários ergonômicos, de segurança, ventilação, etc.), como também psicológicos, ligados à parte social dos professores, como envolvimento com alunos e colegas de trabalho, prazer em executar as tarefas, entusiasmo diário, vigor, tranquilidade, equilíbrio, satisfação, segurança (da parte psicológica), confiança, lealdade, liderança e cultura organizacional. (COMANDULE; AREIAS; FONTE, 2008).

Quando o docente só consegue priorizar o valor de quanto ganha em uma instituição, mostra o tamanho de sua frustração em relação às suas outras necessidades que parecem inertes diante de qualquer perspectiva no ambiente de trabalho. Esse mesmo funcionário nunca estará satisfeito com o seu salário (única razão para trabalhar), pois sempre achará que não está sendo suficientemente recompensado por fazer algo de que não gosta, e que só faz por falta de opção, obrigado, sentindo-se humilhado, e sem qualquer bem-estar ao executar a tarefa. (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004).

Quando se fala em felicidade e bem-estar, poderiam-se incluir tópicos como direitos humanos, já que os colaboradores têm direitos e deveres que deveriam ser aplicados igualmente a todos, para que haja justiça e equidade no ambiente de trabalho. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

A ligação direta entre temas como a saúde do trabalhador na empresa e bem-estar, fica clara quando se nota que o docente está desmotivado, frustrado, sem vigor, e bastante sem equilíbrio; sua saúde física dá sinais claros de que algo não vai bem. São doenças

adquiridas pela sintomatização de estresse adquirido ao longo de anos, como por exemplo, síndromes ocupacionais como Burnout, gastrites nervosas, pressão alta, diabetes, chegando até às doenças mais graves como infarto do miocárdio, AVE (Acidente Vascular Encefálico), dentre outras. (BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Entende-se que as variáveis provenientes do ambiente não sejam as únicas responsáveis pelo bem-estar do docente. Porém a forma com que as situações diárias laborais são encaradas pelo indivíduo, é na verdade responsável por sua qualidade de vida em suas funções. Para um melhor entendimento do assunto são expostas no próximo item as definições dessas situações denominadas de estresse.

2.1 Estresse - Conceitos

Neste item é evidenciada a evolução histórica da concepção do estresse que passou por várias etapas até chegar à compreensão atual. Entretanto, seu conceito não se restringe somente a algo relacionado a coisas ruins. O primeiro conceito demonstra que metabolicamente o estresse é vital ao ser humano, servindo como estímulo para que o mesmo saia de sua zona de conforto e evolua como pessoa e como profissional.

Sua origem vem do latim, vulgarmente empregada no século XVII para indicar fadiga e cansaço. Porém nos séculos XVIII e XIX, o termo aparece vinculado à força, esforço e tensão.

O estresse é um termo que teve também sua importância na física. Reporta-se a uma força aplicada a um objeto, causando sua deformação, ou até mesmo rompimento dessa estrutura. (CHAMON et. al, 2007).

Entre 1914 e 1915, W. Cannon lançou uma teoria sobre o estresse na área da fisiologia, onde demonstrava através de pesquisas, que o mesmo era uma reação de emergência do organismo e que servia para proporcionar um equilíbrio biológico. Porém havia algumas variáveis que poderiam interferir nos resultados, como por exemplo, idade, condição física e a susceptibilidade individual. O propósito dessa pesquisa era diferenciar o estresse da tensão, tanto que o autor primeiro chamou-a de “resposta à emergência” e depois de “resposta ao *stress*”. (ARANTES; VIEIRA, 2010).

Outro nome importante é o de H. Selye (LIPP, 2012; MÔNACO; GUIMARÃES, 2000; MELEIRO, 2007; ARANTES; VIEIRA, 2010), que na década de 1930 demonstrou, através de suas pesquisas, o conceito de estresse, utilizando uma pesquisa em animais,

revelando distúrbios inesperados no ciclo sexual após alguns procedimentos, dando origem à palavra estresse que serve de base para estudos até os dias atuais.

Em 1936, Selye observou que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas, porém reclamavam de alguns sintomas em comum (dores generalizadas nas juntas e músculos, distúrbios gastrointestinais, perda de apetite e nas mulheres ausência de menstruação). Conceituou o estresse como “o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”, provando que o organismo, quando exposto a um estímulo entendido como ameaçador ao equilíbrio da saúde do indivíduo, seja em aspectos físicos, químicos, biológicos ou psicossociais, reage de forma constante e inespecífica que chamou de “Síndrome Geral de Adaptação (SAG)”. (LIPP, 2012).

A Síndrome Geral de Adaptação foi classificada, dessa forma, como “síndrome geral”, porque é causada por agentes que afetam várias partes do corpo, causando uma defesa generalizada e sistêmica, onde as manifestações são coordenadas e parcialmente interdependentes. E, de “adaptação”, porque ajuda na procura do equilíbrio metabólico. (ARANTES; VIEIRA, 2010).

A definição de estresse, segundo Selye (1946), levou pesquisas modernas a duas vertentes: a primeira seria que o agente provoca a síndrome geral de adaptação e a segunda é uma condição do organismo que foi exposto ao agente estressor. (ARANTES; VIEIRA, 2010).

Selye (1965) adiciona, ainda, que o estresse é um elemento inerente a toda doença, provocando modificações na estrutura e na composição química dos corpos, as quais podem ser observadas e avaliadas, determinando se o estresse é leve ou intenso, agudo ou crônico, demonstrando isso de variadas formas. (MELEIRO, 2007).

Autores como Lazarus e Folkman (1984), associaram o estresse a uma relação particular entre a pessoa e o ambiente, sendo avaliado como algo que excede seus recursos e ameaça seu bem-estar.

Para Massini (1984, p.17), o estresse é definido como:

A busca de uma definição correta para o termo estresse é muito difícil, pois ele é a síntese de vários fatores, que foram estudados isoladamente por médicos, psicólogos, sociólogos, e filósofos. O estresse é uma palavra-chave, que indica um fator ou a junção de vários fatores [...] e o que permitiu a união de todos estes fatores em uma única palavra, estresse, foi que eles são capazes de gerar no organismo uma resposta que para todos eles é semelhante.

Em 1984, Marilda Lipp, em uma abordagem cognitivo-comportamental, define o estresse como "uma reação psicológica, com componentes emocionais físicos, mentais e químicos, a determinados estímulos que irritam, amedrontam, excitam e/ou confundem a pessoa".

Rodrigues e Gasparini (1992) interpretam o estresse como uma reação natural e importante para o ser humano, em todos os momentos da sua existência, ajudando-o em sua adaptação em momentos oportunos. Porém, quando o indivíduo tem dificuldade para se adaptar a essa mesma sensação, torna-se prejudicial.

Arantes e Vieira (2010) reconhecem que o estresse sempre existiu, mas que sua manifestação anterior à era moderna estava totalmente relacionada ao meio de sobrevivência e aos perigos reais encontrados pelo indivíduo em seu ambiente. No entanto, com a modernização da sociedade, passou a ser vinculado também às situações psicossociais vivenciadas pelo indivíduo contemporâneo.

Considerado pela OMS como o mal do século, o estresse é encarado por Lazarus e Folkman (1984), Masci (2001) e Monroe (2008), como um processo relacional e uma busca crucial à variabilidade ou intensidade da resposta adaptativa. Seguindo o princípio das diferenças individuais, o foco se volta para a subjetividade da interação entre as dinâmicas psicológicas, sociais e biológicas, priorizando a capacidade individual de adaptação do indivíduo.

A partir da década de 50, as pesquisas sobre estresse tornaram-se mais frequentes, estimuladas pelo final de grandes revoluções, e pelo número de indivíduos lesionados. Aumentaram as investigações sobre variáveis situacionais e pessoais do estresse, associando cada vez mais a saúde do funcionário ao seu desempenho organizacional. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

As autoras Arantes e Vieira (2010) trazem como conhecimento que, apesar do organismo humano, na biologia, continuar praticamente o mesmo, ao se comparar o homem moderno e seu ascendente, enquanto seu antepassado gastava suas energias em enfrentamentos reais, hoje ele é obrigado a lidar com obstáculos abstratos. Independente das ameaças serem físicas ou de ordem psicológica, o organismo não sabe diferenciar, reagindo da mesma forma contra aquilo que interpreta como agressão.

França e Rodrigues (2009) destacam que o estresse é um estado do organismo do indivíduo, após esforços de adaptação que produzem deformações em suas capacidades de resposta ao ambiente, através de conduta mental ou afetiva, física e social. O que precisa ficar claro sobre o conceito de Frankenhaeuser (1989) é que, apesar do estresse ter habitualmente

sentido negativo em suas expressões, existem dois tipos de estresse, o eustresse ou *Happy Stress*, que é um estresse que mobiliza o indivíduo a sair da zona de conforto e enfrentar novas situações que exigem muito dele; ou o *distress*, que se transforma em uma ameaça ao equilíbrio do indivíduo, que acarretará um desgaste patológico (processo adaptativo inadequado).

O Eustresse é o tipo de estresse positivo que pode se manifestar mediante uma forma de satisfação, ou seja, é um estresse bom. Trata-se de uma situação aparentemente estressante que se torna desafiadora, o que resulta em satisfação. Um exemplo de situação que envolve o eustresse seria aquele serviço que foi solicitado ao funcionário no último minuto da sexta-feira, que parecia impossível de ser resolvido, e que acabaria com seu final de semana, mas é aceito como um desafio e através da sua capacidade consegue resolver, permitindo que se sinta realizado por ter alcançado um resultado muito satisfatório. (LIPP, 2012).

Muitas vezes, manter o equilíbrio, aceitar desafios e aprender com os mesmos, transforma as pessoas em profissionais mais motivados e satisfeitos. (AREIAS; COMANDULE, 2006).

O *Distress* é um tipo de estresse negativo, que acumula situações estressoras e faz com que o organismo responda de forma desmensurada ao estímulo que essa situação provoca.

O tipo de definição dada ao estresse pode influenciar o caminho que a pesquisa deve seguir, podendo ser encarado como processo ou como estado. De maneira geral é definido como estímulo, como resposta, e como transação entre a pessoa e seu ambiente. (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001).

Segundo Biazzi, Koch e Di Benedetto (2015), foi realizado um estudo cujo objetivo era investigar docentes de instituições de ensino superior privada e pública para verificar a ocorrência de estresse e sua sintomatologia. O instrumento utilizado foi o inventário de stress para adultos de Lipp (2001) (ISSL), em uma amostra de 20 docentes, sendo 10 de instituições públicas e 10 de instituições privadas, nas áreas de humanas, exatas e biológicas. Esse estudo chegou à conclusão que 70% dos professores de IES públicas e 80% das IES privadas, apresentaram índices de estresse elevado e que a maioria apresentou sintomas psicológicos que se enquadravam na fase de resistência.

Já o estudo de JUNIOR et al (2014), tinha como objetivo diagnosticar a presença de estresse, suas fases, sua sintomatologia e os fatores estressores, entre 103 trabalhadores administrativos, de diversos setores, em uma IES pública. Foi utilizado o instrumento validado ISSL – inventário de stress para adultos de Lipp (2001). Os resultados apresentados

foram de 46,6% de funcionários com estresse, dos quais 42 pessoas em fase de resistência, 5 em fase de quase-exaustão e 1 em fase de alerta. A maioria apresentou 66,7% de sintomas psicológicos e 33,3% com relação aos físicos. Ainda foram destacados os cinco principais estressores ambientais apontados pelos pesquisados, e que são apresentados a seguir em ordem de importância: infraestrutura do setor de trabalho, ambiente físico, avaliação de desempenho realizada, baixo reconhecimento de trabalho, número reduzido de funcionários por setor.

O estresse como resposta destaca somente seus resultados e consequências e não sua causa de origem. É compreendido como uma resposta a um estímulo ameaçador fazendo-se variável dependente. (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001).

O estresse como estímulo, torna-se uma variável independente, pois o direcionamento recai sobre a identificação de estressores como fontes potenciais de estresse. Esse conceito fica claro na física e na engenharia quando algo é submetido a um esforço que provoca deformação, levando-se em conta apenas estressores ambientais como calor, frio, poeira, etc. (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001).

O estresse como transação, se dá através da interação entre os estímulos do ambiente e as respostas do indivíduo. Esse é um processo que envolve o intercâmbio pessoa-ambiente (P-A). O foco desse estresse não se localiza nem na pessoa, nem no ambiente, e sim na natureza da própria relação entre os dois elementos, entendendo, dessa forma, que o estresse é um desequilíbrio que exige solução. (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001).

O conceito de estresse é muito amplo, pois subentende-se que a maioria dos problemas que ocorre está totalmente ligada à forma como se vive nos dias atuais, decorrente da correria diária, horas de sono inadequadas, má alimentação, sedentarismo e, principalmente, pouca ou nenhuma atividade de lazer do indivíduo ativo em funções ocupacionais, que podem provocar efeitos arrasadores em longo prazo (LIPP, 2012).

Esta pesquisa destacará o estresse como transação, entendendo que o mesmo acontece pela forma de interação dos estímulos do ambiente, com a resposta individual dos docentes da instituição estudada, sendo necessário o reconhecimento de suas fases e sintomas.

2.1.2. Fases – sintomas

Neste item são abordadas as fases e sintomas do estresse, para que seja possível identificar com clareza as reações do organismo diante das situações conflitantes adversas.

Segundo Paiva (1996), o estresse não existe em estado puro e, tal como a vida, é muito difícil de ser definido. Isso porque, independente do indivíduo, ele não existe só, aparece combinado com algo, é dependente de uma variável, de estressores.

Concluiu-se que o estresse não era uma resposta orgânica isolada e que seus destinos poderiam ter vários finais, pois cada indivíduo tem uma forma de encarar as situações. Entende-se, portanto, que estresse é uma condição humana reigente diante de estímulos internos e externos (SELYE, 1959).

Um dos primeiros especialistas no tema estresse, Cannon (1929), confirmou que a reação de estresse era parte de um sistema conjunto que unia corpo e mente, observando que pode ocorrer em situações de frio intenso, falta de oxigênio e fortes emoções, quando o sistema nervoso simpático libera substâncias para reações adaptativas, denominando de luta ou fuga. Demonstrou em suas pesquisas quatro alterações básicas do corpo e da mente, apresentadas no Quadro 1, a seguir, que indicam os estímulos de estresse.

Quadro 1: Alterações básicas do corpo com suas reações e consequências segundo Cannon (1929)

Alteração	Reação do Organismo	Consequências
1ª. Alteração	Desvio de sangue para grandes grupos musculares.	O cérebro desenvolve uma reação de luta ou de fuga.
2ª. Alteração	Estado de alerta nos sentidos sensoriais do indivíduo.	Visão, audição e percepção mais apurados.
3ª. Alteração	Liberção de glicose e ácidos graxos na corrente sanguínea.	Liberando mais energia ao indivíduo.
4ª. Alteração	Desligamento do sistema imune.	Alterando a posição do organismo de defesa para ataque.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Essas alterações revelaram-se muito importantes em pequenos períodos, servindo, por exemplo, para auxiliar os indivíduos em eventos competitivos. Esse mecanismo entendido por Cannon (1929), demonstra que o estado de estresse em um organismo seria extremamente necessário para preservação da sua integridade física.

As alterações orgânicas associadas ao estresse visam à manutenção do corpo, pois objetivam a sobrevivência do organismo, conforme demonstrando na Figura 1. (ARANTES, VIEIRA, 2010).

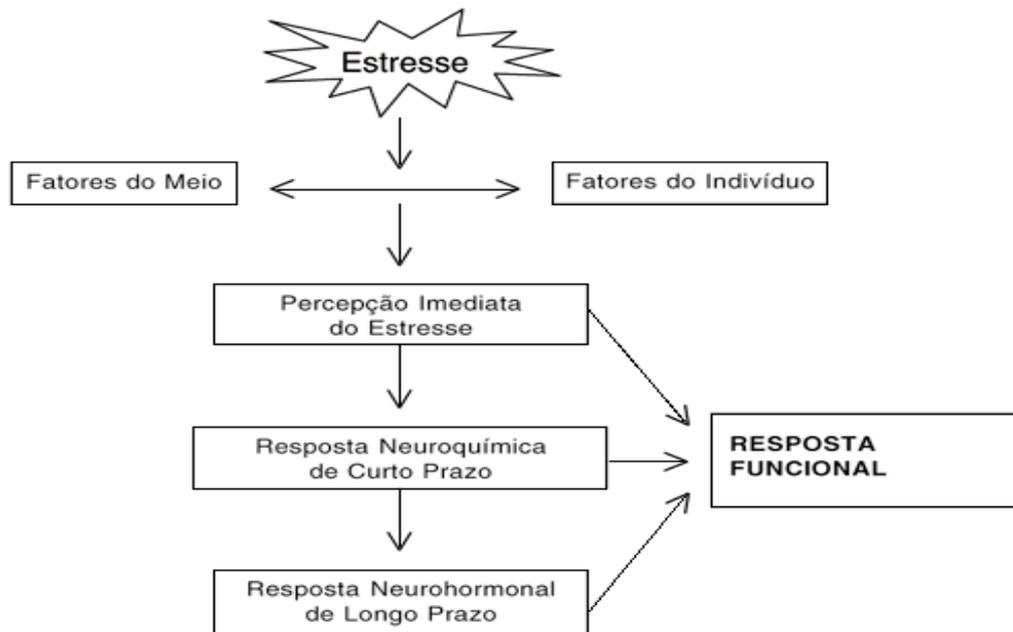


Figura 1: Níveis de resposta biológica do estresse

Fonte: Margis et al., 2003.

Os estudos de Selye (1936) contribuíram para o aprimoramento dos estudos com base em Cannon (1929). O autor acreditava que existiam substâncias ainda não determinadas que interferiam no aparecimento de doenças.

Anos mais tarde, Selye (1946) descreveu a Síndrome Geral de Adaptação, indicando que as manifestações orgânicas individuais eram provocadas por agentes causadores de diversas reações, afetando várias partes do corpo para defendê-lo e, com isso, buscar uma adaptação (ou equilíbrio) ao ambiente ou aos agentes estressores, para sobrevivência do organismo.

Existem ainda efeitos emocionais causados pelo excesso do estresse (FONTANA, 1994), caracterizados por aumento das tensões físicas e psicológicas, reduzindo a capacidade de relaxamento, de se sentir bem, e de se desligar das preocupações e ansiedades. Aumentam, ainda, queixas imaginárias, acrescidas de males reais do estresse; desaparecem as sensações de saúde e de bem-estar, provocando mudanças nos traços de personalidade.

Os efeitos comportamentais gerados pelo excesso de estresse, conforme o autor anteriormente citado, trazem o aumento dos problemas de articulação verbal, diminuem os interesses e o entusiasmo, como por exemplo, os objetivos de vida podem ser abandonados, aumenta o absenteísmo no trabalho por doenças reais ou imaginárias, cresce o uso de drogas como álcool, cafeína, nicotina e medicamentos ou drogas, baixos níveis de energia e transfere responsabilidades para outros; perturbações do sono, ignoram-se novas informações, podendo ocorrer tentativas de suicídio.

Surgem também efeitos cognitivos pelo excesso de estresse, que são o decréscimo da concentração e da extensão da atenção quando a mente encontra dificuldades para permanecer concentrada, perde capacidade de observação, aumenta a desatenção, as memórias de curto e longo prazo são danificadas, a velocidade de resposta se reduz e, conseqüentemente, as tentativas de compensação podem levar a decisões apressadas, além de alargar o índice de erros. Isso prejudica a tomada de decisões presentes e futuras e diminui os padrões de pensamento, tornando-os confusos e irracionais (FONTANA, 1994).

A autora Lipp (1996) comenta durante suas pesquisas, os sintomas do estresse que ocorrem mais frequentemente em níveis físico e psicológico do docente, conforme apresentado no Quadro 2 a seguir.

Quadro 2: Sintomas físicos e psicológicos de estresse segundo Lipp (1996)

Sintomas Físicos	Sintomas Psicológicos
Tensão muscular	Hipersensibilidade emotiva
Mãos e pés frios	Perda de senso de humor
Boca seca	Angústia
Hipertensão	Ansiedade
Aumento da sudorese	Vontade de Fugir
Mudança de apetite	Raiva ou tristeza prolongada
Ranger de dentes	Irritabilidade sem causa
Náuseas	Insegurança e indecisão (quanto a si próprio)
Diarreias passageiras	Pesadelos
Perda de memória	Sensação de incompetência
Formigamento nas mãos e nos pés	Tensão
Cansaço constante e tonturas	Insônia
Taquicardia	Alienação
Aperto da mandíbula	Dificuldades interpessoais
Hiperatividade	Dificuldade de relaxar
	Pensamentos repetitivos (em relação a um assunto)

Fonte: Elaborado pela autora (2016 apud LIPP, 1996).

No estresse pesquisado por Selye (1946), foram detectadas três fases que se espalharam pelo mundo. Conhecida como Síndrome Geral de Adaptação, os estudos demonstravam três estágios durante o estresse, denominados de fase de alarme, fase de resistência e fase de exaustão.

O primeiro estágio, determinado por Selye (1946), é denominado de reação de alarme, seria a resposta inicial do organismo aos estressores, atribuindo a ideia geral que seria uma espécie de convocação ao sistema de defesa do organismo para combater os agentes estressores.

Segundo Lipp (2001), a fase de alarme seria a etapa positiva, a qual o indivíduo necessita para sua sobrevivência e evolução. Durante essa fase podem aparecer sintomas como tensão ou dores musculares, azia, problemas de pele, irritabilidade sem causa aparente, nervosismo, sensibilidade excessiva, ansiedade e inquietação. E, se o fator que está causando o estresse desaparecer, os sintomas também desaparecerão, sem sequelas. Caso contrário o processo seguirá em frente.

O segundo estágio de Selye (1946) é a fase da resistência, que surge quando a ação do estressor é prolongada, exigindo que o organismo se adapte, causando, dessa forma, irritabilidade, insônia, mudança de humor, diminuição do desejo sexual, ulcerações no aparelho digestivo. Porém, dois sintomas prevalecem nessa fase, que são a dificuldade com a memória e muito cansaço (ARANTES; VIEIRA, 2010).

De acordo com Lipp (2010), a segunda fase de resistência é quando a pessoa tenta lidar com os estressores. Porém, se a duração dessa fase se estender por muito tempo, haverá uma quebra de resistência desse organismo passando para a próxima fase.

No entanto, esse estágio também não pode durar indefinidamente. Ou o organismo enfrenta o estágio de resistência e elimina o estado de estresse nesta fase, ou quando o organismo, ainda desprotegido de seus estressores e sem equilíbrio, atinge a terceira fase (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

A terceira e última fase citada por Selye (1946) é a fase da exaustão. No entanto Lipp (2001) desenvolveu mais pesquisas no Brasil sobre as fases do estresse que Selye deixou como legado, e com isso identificou outra fase denominada de quase-exaustão que se situa entre a fase de resistência e a de exaustão. Nesta o período durante o qual o indivíduo ficou exposto aos estressores é longo demais, sugando suas energias (vitaminas, açúcar, proteínas e defesas imunológicas), podendo ocasionar morte do organismo, retorno parcial e breve à reação de alarme, falha de mecanismos de adaptação, esgotamento por sobrecarga fisiológica, e vulnerabilidades a doenças genéticas e outras doenças oportunistas. Em relação ao trabalho

sua produtividade cai drasticamente e o senso de humor é afetado, não querendo se socializar. (LIPP, 2012).

Nessa nova terceira fase, chamada de quase-exaustão, quando se inicia o processo de adoecimento dos órgãos mais suscetíveis geneticamente, se não houver alívio dos estressores esse organismo passará para a próxima fase.

A quarta fase, chamada de exaustão, é quando as doenças graves podem se instalar permanentemente nos órgãos mais frágeis, podendo até levar a óbito. O organismo está desgastado e cansado, pois o corpo não consegue mais se recuperar da batalha travada até então, e aí o estresse vence e surgem doenças como depressão, úlcera, pressão alta, diabetes e infartos. O indivíduo adquire alguns sintomas sociais pois como não consegue mais trabalhar ou produzir, dorme pouco, não se socializa mais, fugindo dos amigos, perdendo totalmente o senso de humor entrando em estado de apatia de tal modo que algumas pessoas perdem a vontade de viver. Por isso pessoas nessa fase precisam de ajuda médica e psicológica para recuperarem sua saúde. (FRANÇA; RODRIGUES, 2009).

O estresse está ligado, muitas vezes, ao ambiente profissional em que o docente está inserido. Alguns fatores (chamados de estressores) tornam-se evidentes para a piora desse estado físico e mental do professor. No próximo item é apresentada uma forma de estresse bem específico, o profissional.

2.2 Estresse Laboral

Neste item são apresentadas pesquisas e referências por meio das quais é possível identificar que o estresse laboral e a Síndrome de Burnout são resultados de um conjunto de fatores negativos que estão presentes nos ambientes institucionais.

Quando se investigam os primórdios da saúde no trabalho, esbarra-se primeiramente em um contexto econômico perturbado pela fase pós-guerra, quando muitas doenças se espalhavam pelos interiores fabris e ocorriam altos índices de acidentes graves pela falta de cuidados e manutenção necessários aos equipamentos. (MENDES; DIAS; 1991).

A implantação de um médico da família dentro de um cenário organizacional teve início na Inglaterra na primeira metade do século XIX. Foi um fato que gerou grande repercussão internacional e também o primeiro passo para tratar do assunto da saúde organizacional. (MENDES; DIAS, 1991).

De medicina do trabalho, à saúde ocupacional, a justificativa tinha como objetivo não só tratar as doenças dos funcionários, mas também controlar os riscos ambientais e, com isso, desenvolver unidades de higiene ocupacionais. (MENDES; DIAS, 1991).

A partir de 1999 (LIPP, 2001), países importantes como EUA, Inglaterra e Bélgica, estruturam suas comissões de saúde e segurança no trabalho, enfatizando a importância de cuidar do estresse laboral, pois este é tido como prejudicial não só ao funcionário, mas também à organização em geral. Definiram a partir de então, que estresse laboral era um estado de desconforto, de sensação negativa, experimentado por um grupo de trabalhadores, acompanhado de queixas ou disfunções físicas, mentais e ou sociais.

Durante o Conselho Nacional do Trabalho na Bélgica em 1.999, um acordo entre empregados e líderes trabalhistas sobre a prevenção coletiva de estresse laboral, determinava que fosse de responsabilidade da empresa analisar a situação de trabalho existente, detectar os estressores ocupacionais, avaliar os riscos desses estressores e tomar as medidas de prevenção, ou providenciar tratamento, incentivando o empregador a adaptar o trabalho ao colaborador (LIPP, 2001).

Outro grande marco também em 1.999, para prevenção do estresse laboral, foi a “declaração de Tóquio” quando cientistas de toda Europa, EUA e Japão reuniram-se para propor melhorias na saúde e bem-estar do trabalhador, deixando claro que, inicialmente, essa responsabilidade caberia ao empregador, porém em parceria com os colaboradores, instituições de seguro-saúde, governos, organizações não governamentais e instituições educacionais. (LIPP, 2001).

Na realidade nacional, instituições importantes foram inauguradas, mesmo que tardiamente, em relação aos demais países, como por exemplo a FUNDACENTRO (Fundação Jorge Duprat e Figueiredo), oficialmente reconhecido em 1965, que tem hoje como missão a produção e difusão de conhecimentos que contribuam para a segurança e saúde dos funcionários, visando ao desenvolvimento sustentável, com crescimento econômico, equidade social e proteção ao meio ambiente, e que está voltado aos estudos e às pesquisas das condições dos ambientes de trabalho. A FUNDACENTRO é parceira e colaboradora da Organização Mundial da Saúde (OMS) e da Organização Internacional do trabalho (OIT). (COMANDULE; AREIAS; FONTE, 2008).

Com a modernização das organizações ampliou-se muito o campo das relações ligadas à saúde e trabalho, visando a inúmeros benefícios para alívio dos funcionários em suas tarefas e cotidianos. Comprovadamente assumiu-se a existência de grandes desgastes, ou esgotamento emocional profissional, causado pela grande pressão de certas funções e de suas

responsabilidades, obrigando o indivíduo a mudar constantemente, ou adaptar-se às mudanças em alta velocidade. Dentre elas encontra-se a categoria dos docentes que é extremamente cobrada e avaliada pela população em geral. (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004; BENEVIDES-PEREIRA, 2008; CARLOTTO, 2011).

Atualmente, quando se trata de saúde no trabalho, abrangem-se aspectos de integridade física, psíquica, biológica, sociais e até mesmo espirituais do indivíduo, buscando equilíbrio em ambientes de trabalho nos quais, através de situações como mudanças econômicas e tecnológicas, transferência involuntária, mudanças de função, readaptação profissional, desemprego temporal ou mesmo pré-aposentadoria sem doenças, ocorrem situações estressantes na vida do docente, trazendo o chamado estresse laboral. (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004).

O estresse laboral pode ser definido como um conjunto de fenômenos provocados no organismo do colaborador, em curto ou longo prazo, que ameaça nocivamente sua saúde física e mental, resultado de efeitos maléficos da interação do professor com o seu ambiente de trabalho. Para que isso ocorra há uma participação de agentes estressores prejudiciais resultantes desse mesmo ambiente, da função exercida ou por fatores relacionados às suas atividades profissionais (ARANTES; VIEIRA, 2010; ZILLE; CREMONEZI, 2013; WACHOWICZ, 2012; OSWALDO, 2015; BIAZI, KOCH e DI BENEDETTO, 2015).

Segundo Fernandez-Lopez et al. (2003), há uma ligação entre o mundo corporativo e o organismo chamado de reação estressante, sendo que as condições chamadas de psicossociais laborais influenciam no sistema nervoso central do trabalhador provocando reações adversas, conforme seu posicionamento diante das questões que carrega consigo e a forma de enfrentar, particularmente, suas adversidades. Afirma ainda que o estresse é o resultado de uma transação entre as características específicas da situação e as reações humanas frente a estas.

Algumas pessoas conseguem utilizar meios (ou estratégias) para se livrarem do estresse laboral. Essas técnicas são chamadas de *coping*, ou enfrentamento. (ROSSI; MEURS; PERREWÉ, 2013).

Pesquisas afirmam que as organizações comprometidas por funcionários doentes pagam um alto preço, e que o investimento no controle do estresse laboral é muito mais barato e alcança melhores resultados, mesmo porque o estresse é o resultado de um processo passível de prevenção. Entende-se que uma empresa doente atinge também seus funcionários, deixando-os enfermos. (ARANTES; VIEIRA, 2010; OSWALDO, 2015).

De acordo com as definições de estresse laboral, tem-se que seu surgimento dá-se pelas exigências das tarefas no trabalho e por vários fatores relacionados ao trabalho exercido que acabam superando as necessidades ou capacidades do trabalhador, sobrecarregando-o e causando grande tensão. (OSWALDO, 2015; COOPER; COOPER; EAKER, 1988; ARANTES; VIEIRA, 2010; ROSSI; MEURS; PERREWÉ, 2013).

No caso do estresse laboral, fica classificado como interação ou estímulo-resposta, pois é uma consequência da interação entre os estímulos ambientais e a resposta particular do indivíduo. (CHAMON et al, 2007).

O modelo de estresse que se adapta de maneira mais completa à perspectiva cognitivo-comportamental (laboral) é o transacional de Lazarus e Folkman (1984), que dá ênfase às formas de adaptação do organismo e às demandas do ambiente. O modelo baseia-se em processos de avaliação da situação; processos automáticos que dependem do estilo cognitivo e dos comportamentos automáticos de aprendizagem; e, por último, processos de enfrentamento orientados aos objetivos exigindo participação ativa. (NAYLOR; BURTON; CROCKER, 2002; SMITH; SMOLL, 2004; FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

O enfrentamento focado na emoção desvia o indivíduo do problema e também evita que o mesmo chegue a uma solução. Porém, quando focado no problema busca soluções alternativas incentivando-o a encarar o problema e achar soluções para o mesmo. (NAYLOR; BURTON; CROCKER, 2002; SMITH; SMOLL, 2004; FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Para ajudar a entender o estresse laboral, vários pesquisadores se dedicaram a identificar aspectos relevantes para a saúde ocupacional, com a intenção de ressaltar os fenômenos ocorridos nas organizações que pudessem ser comparados, mesmo em múltiplos postos de trabalho. Com isso, dois modelos teóricos apresentaram-se eficientes, o modelo “Demanda-Controle” de Karasek (1979) (modelo americano *Demand-Control Model*, D/C), e o modelo “Desequilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho” de Siegrist (1996) (modelo alemão *Effort-Reward Imbalance Model*, ERI). (FERREIRA; MENDONÇA, 2012; CHAMON et al, 2007; ROSSI; MEURS; PERREWÉ, 2013; GUIMARÃES; GRUBITS, 2004; BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014).

O modelo “Demanda-Controle”, proposto por Karasek (1979), é assim chamado porque abrange dois fatores psicossociais do trabalho, chamados de demanda psicológica (dimensão da quantidade e do tipo de demanda) e controle do trabalho (a dimensão do controle sobre as tarefas que se realizam no marco da divisão do trabalho). A demanda psicológica, como o próprio nome deixa claro, diz respeito às exigências psicológicas na execução de tarefas, incluindo a pressão do tempo, o nível de concentração, a interrupção de

tarefas, a espera pelas atividades realizadas por outros trabalhadores, os conflitos pessoais e o medo de perder o emprego. (ROSSI; MEURS; PERREWÉ, 2013; GRIEP, 2011).

Já os fatores de controle são aspectos de operacionalização do trabalho referentes ao uso de habilidades como: aprendizagem, repetição, criatividade, tarefas variadas, desenvolvimento de habilidades ou capacidades, autoridade decisória, influências do grupo de trabalho e da política gerencial. (ROSSI; MEURS; PERREWÉ, 2013).

Desses dois fatores citados anteriormente resultam quatro tipos básicos de situações laborais (CHAMON et al, 2007; BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014):

- a) Trabalho de baixo desgaste: situação de alto controle e baixa demanda psicológica.
- b) Trabalho passivo: situação de baixo controle e baixa demanda psicológica.
- c) Trabalho ativo: situação de alto controle e alta demanda psicológica.
- d) Trabalho alto desgaste: situação de baixo controle e alta demanda psicológica.

Dessas situações, a última é a que traz maiores malefícios ao organismo do trabalhador, pois o mesmo precisa ter um elevado desempenho e quase não tem controle da situação ocupacional vivida. (CHAMON et al, 2007).

O modelo “Demanda-Controle” fica significativo em profissões que se relacionam com clientes, quando há escassez de decisão e falta de autonomia pessoal no ambiente laboral, com baixa qualificação. No Quadro 3 classificam-se as profissões da seguinte maneira:

Quadro 3: Classificação de algumas profissões segundo o Modelo Demanda/Controle

Classificação	Características	Profissões Atingidas
Trabalhos ativos	Alta exigência e alto controle	Advogados, juízes, médicos, professores, engenheiros, executivos
Trabalhos passivos	Baixo nível de exigência e de controle	Trabalhadores administrativos e de nível operacional, porteiros e trabalhadores burocráticos.
Trabalhos de muita tensão	Alto nível de exigência e baixo nível de controle	Operários de fábrica, camareiros, telefonistas e cozinheiros.
Trabalhos de pouca tensão	Baixa exigência e alto controle	Vendedores, eletricitistas, profissionais autônomos.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O modelo “Demanda-Controle” de Karasek (1979) contempla cinco escalas para medir as características laborais. A primeira é a margem de tomada de decisão e refere-se à

liberdade do trabalhador em tomar decisões utilizando autoridade. A segunda refere-se a demandas psicológicas e carga mental do trabalho com relação à ambiguidade de papel, concentração e divisão mental de trabalho. A terceira escala é apoio social, relacionando-se ao socioemocional, instrumental e hostilidade. A quarta diz respeito às demandas físicas, remetendo-se à carga física geral, isométrica e aeróbica. Já a quinta escala trata da insegurança no trabalho. (CHAMON et al, 2007).

O desequilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho dá maior ênfase à falta de reconhecimento ao funcionário, colocando-o frente a diversos fatores estressantes, causando-lhe frustrações e patologias, dentre as quais o estresse laboral. (OSWALDO, 2015).

Enfim, esse modelo mostra um alto esforço do funcionário para com suas tarefas e responsabilidades, enquanto espera, por parte da empresa, recompensas referentes ao reconhecimento (dinheiro, estima ou oportunidades de carreira) do seu trabalho que acabam por não acontecer. (DEJOURS et al, 1994; OSWALDO, 2015).

Um novo modelo foi desenvolvido em meados dos anos 80, a partir do modelo “Demanda-Controle” de Karasek (1979). Trata-se do modelo “Demanda-Controle-Apoio”, de Johnson e Hall (1988), aplicando uma terceira dimensão, observando que a ausência de apoio social realça a reação do funcionário ao estresse, solidificando a importância de *feedbacks* reforçadores de apoio social laboral. (CHAMON et al, 2007; FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Já o modelo desequilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho (ERI) de Siegrist (1996), enfatiza a relação de esforço dedicado ao trabalho e a reciprocidade dessa organização para com o funcionário. E, quando acontece um esforço, espera-se que gratificações sejam concedidas, podendo ser classificadas como salário ou benefícios; estima e valorização no trabalho; e, promoção e segurança no trabalho. (CHAMON et al, 2007; SILVA; BARRETO, 2010).

O modelo ERI conclui que, quando é exigido grande esforço e não há uma recompensa justa, funcionário, dessa forma, sente-se injustiçado ou frustrado com seu trabalho, seu sistema nervoso autônomo é prejudicado e, assim, para sua defesa, entra em estado de estresse. Dessa forma, em longo prazo, com o desequilíbrio entre esforço e a recompensa no ambiente de trabalho, aumenta a vulnerabilidade a doenças ocupacionais. (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004, SILVA; BARRETO, 2010).

Esse modelo acentua as recentes mudanças no mundo laboral, entendidas como insegurança no trabalho, contínua e obrigatória mudança de trabalho, pela discriminação entre

colaboradores contratados e terceirizados, assim como o progressivo impasse da desigualdade social. (CHAMON et al, 2007; GRIEP, 2011; BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014).

Uma das principais patologias causadas pelo estresse laboral é a chamada Síndrome de Burnout, que é identificada como um estresse laboral crônico, resultante da pressão emocional causada dentro do ambiente de trabalho ou, em outras palavras, passa a ideia do indivíduo ser consumido pelo seu trabalho. (LIPP, 2012; FERREIRA; MENDONÇA, 2012; OSWALDO, 2015).

A Síndrome de Burnout já dava sinais de sua existência aos pesquisadores em meados da década de 70 (FREUDENBERGER, 1974; FERREIRA; MENDONÇA, 2012), quando percebeu-se que profissionais ligados à área da saúde, após um ano de atuação, caracterizavam-se, gradualmente, com sintomas como falta de energia, fadiga, exaustão, raiva, irritação, frustração, tremor, falta de ar, dores de cabeça, distúrbios gastrointestinais, dentre outros. Também na mesma época foi constatado que profissionais prestadores de serviços humanos (médicos, enfermeiros, professores, advogados, assistentes sociais) eram os mais acometidos pela patologia (BENEVIDES-PEREIRA, 2008; FERREIRA; MENDONÇA, 2012; MASLACH, 1993; REBOLO; OLIVEIRA-BUENO, 2014).

Combinações de personalidade com características de idealismo elevado, perfeccionismo, comprometimento excessivo e rigidez, demonstram maior predisposição à Síndrome de Burnout. A interação de fatores individuais, organizacionais e sociais, quando produzem a sensação de baixa valorização profissional propiciam a manifestação da doença. A síndrome de Burnout caracteriza-se por três dimensões apresentadas a seguir no Quadro 4. (OSWALDO, 2015; FERREIRA; MENDONÇA, 2012; BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Quadro 4: Dimensões da Síndrome de Burnout

Dimensão	Característica	Reação
1ª. Exaustão Emocional	Esgotamento total	Tem a impressão de ter chegado ao seu limite físico e emocional
2ª. Ceticismo	Resposta negativa, dureza	Distanciamento excessivo ao diversos aspectos do trabalho, inclusive com as pessoas
3ª. Ineficácia	Auto avaliação da Burnout	Sensação de incompetência e de falta de realização e improdutividade do trabalho

Fonte: Quadro organizado pela autora.

A Síndrome de Burnout pode ser dividida em quatro concepções teóricas, apresentadas no Quadro 5 a seguir. Seus sintomas mais comuns são fadiga física e mental,

insatisfação com o trabalho e com a família, baixa autoestima (sendo condutor da depressão à morte), exaustão emocional, despersonalização. (OSWALDO, 2015; FERREIRA; MENDONÇA, 2012; BENEVIDES-PEREIRA, 2008;).

Quadro 5: Concepções Teóricas da Síndrome de Burnout

Concepções Teóricas	Características
Concepção Clínica	Enfatiza que o estado de exaustão é resultado de trabalho intenso sem o cuidado de atender às necessidades do indivíduo.
Concepção Sóciopsicológica	Os aspectos individuais são associados às condições e relações de trabalho, e ocasionam o aparecimento dos fatores multidimensionais da síndrome.
Concepção Organizacional	É a consequência de um desajuste entre as necessidades apresentadas pelo trabalhador e os interesses da organização são os agentes estressores desencadeantes do processo, referem-se a um mecanismo de enfrentamento.
Concepção Sócio-histórica	Destaca a conduta da sociedade, que se torna cada vez mais individualista e competitiva, sobressaindo sobre os fatores pessoais e organizacionais. Onde profissões mais voltadas para área de serviços humanitários ficam conflitantes com os valores da sociedade moderna.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

A síndrome de Burnout tem quatro tipos de sintomas que a caracterizam: os sintomas físicos, os psíquicos, os comportamentais e os defensivos, conforme apresentados no Quadro 6. (CARLOTTO, 2001; BENEVIDES-PEREIRA, 2008; REBOLO; OLIVEIRA-BUENO, 2014).

A profissão docente tem uma forte ocorrência da Síndrome de Burnout, isso em âmbito internacional, segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), pois é uma ocupação considerada como uma das mais estressantes, por ter grande sobrecarga mental e emocional (CARLOTTO, 2011; PAIVA; GOMES; HELAL, 2015; BIAZI, KOCH E DI BENEDETTO, 2015.).

Quadro 6: Tipos de Sintomas Característicos da Síndrome de Burnout

Tipos de Sintomas	Características
Sintomas Físicos	Fadiga constante e progressiva, dores musculares, distúrbios do sono, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais, alterações menstruais nas mulheres.
Sintomas Psíquicos	Falta de concentração, alterações de memória, lentificação do pensamento, sentimento de alienação, sentimento de solidão, impaciência, sentimento de impotência, mudanças bruscas de humor, baixa autoestima, astenia, desânimo, disforia, depressão, desconfiança e paranoia.
Sintomas Comportamentais	Negligencia, irritabilidade, aumento da agressividade, incapacidade de relaxar, dificuldade na aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias como, por exemplo, álcool, café, drogas, cigarros, dentre outros; comportamento de alto risco e até suicídio.
Sintomas Defensivos	Tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda de interesse pelo trabalho e até mesmo pelo lazer, absenteísmo, intenção de abandonar o trabalho, ironia e cinismo.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

A profissão docente sempre foi considerada uma carreira vocacionada trazendo prestígio e realização. Mas, diante de novas realidades, por muitas vezes acarreta sofrimento e estresse conduzidos pelos fatores do meio institucional os quais serão citados no próximo subcapítulo deste estudo.

2.2.1 Estressores laborais

Como visto anteriormente, a diferenciação entre estresse laboral, do termo estresse em geral, é que o primeiro refere-se à demanda de trabalho e aos estímulos estressores que acontecem dentro da empresa, relacionados à função exercida, juntamente com a forma individual com que cada colaborador o enfrenta; e, a segunda abordagem trata dos estressores gerais da vida. (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

A forma de interpretação do indivíduo em relação às condições e aos fatores em seu ambiente de trabalho faz total diferença entre os estímulos estressores, que para algumas pessoas são percebidos como fonte positiva, motivadora e estimulante para realização da função. No entanto, a postura de outros colaboradores pode ser contrária às essas situações, entendendo que esses mesmos agentes estressores são prejudiciais, pois ultrapassam suas habilidades, dessa forma reagindo negativamente e desenvolvendo gradativamente estresse

laboral. (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; PASCHOAL; TAMAYO, 2004; SANTOS et al., 2010; SELIGMANN-SILVA, 2011; MAFFIA; ZILE, 2014; OSWALDO, 2015).

O agente estressor é um elemento que vem a interferir no equilíbrio homeostático do organismo, relacionado às demandas que ele sofre; apresenta-se de natureza física, cognitiva e emocional. (BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Os estressores físicos são resultantes do ambiente externo, tais como, má iluminação, ruídos, frio ou calor intenso e ou persistente, exposição prolongada a vibrações, acidentes, fome, dor, ou tudo que possa interferir no organismo do indivíduo, como, excesso de exercício físico, má-alimentação, utilização de drogas. (BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

A seguir são descritos os estressores laborais citados por Wachowicz (2012):

- A iluminação laboral insuficiente ou excesso dela no ambiente causa fadiga aos olhos, prejudica o sistema nervoso e contribui para a ineficiência do trabalho. Já a presença de luz natural no ambiente de trabalho pode contribuir para o bem-estar do trabalhador, além de trazer benefícios à saúde, preservar o calor do ambiente, e até economizar energia elétrica. A iluminação artificial deve ser bem planejada para que haja uma distribuição uniforme do fluxo luminoso.
- Os ruídos do ambiente caracterizam-se como um som desagradável denominados externos, quando sua fonte está fora do local do trabalho, como por exemplo, buzinas, apitos, dentre outros, e também o interno quando sua fonte provém do próprio ambiente de trabalho, como por exemplo, conversas, telefones, campainhas, dentre outros. O ruído está ligado aos danos no aparelho auditivo, causando fadiga auditiva, efeitos psicológicos negativos, coligando ao estresse psíquico como alterações de atenção e sono, sintomas neurovegetativos, taquicardia e aumento da tensão muscular. O ruído pode causar também ao indivíduo danos audiológicos como perdas auditivas permanentes ou temporárias; quando expostos por longos períodos, trazem danos fisiológicos como mudanças fisiológicas, além de atrapalharem o rendimento do trabalhador; e danos por meio de moléstias e alterações de comportamento, tendo como principal efeito o estresse laboral.
- As vibrações do ambiente de trabalho são ondas que se propagam por meio de movimentos de compressão e dilatação sucessivos de propagação. Alguns danos são observados nos funcionários expostos durante tempo prolongado a vibrações, como por exemplo, interferência na respiração, reações e tensões musculares, perturbações de fala, dores de cabeça, oculares, e de garganta,

lesões neurológicas, estiramentos de ligações de órgãos internos, danos auditivos, diminuição de agilidade física e da sensibilidade térmica do indivíduo.

- A temperatura do ambiente laboral também afeta o organismo humano. Por afetarem o conforto térmico, o tempo de exposição ao frio e ao calor deve ser limitado. As preferências térmicas dependem de sua aclimatação ao ambiente, variando por idade, gênero, alimentação, metabolismo, condições físicas, das roupas e da própria função exercida.
- A música e a cor no ambiente ocupacional podem criar um espaço agradável e de bem-estar ao trabalhador. No ser humano a música tem efeito de entusiasmo e relaxamento, diminuindo consideravelmente a fadiga e o nervosismo causados por situações diárias da função. A música, muitas vezes, ajuda no mascaramento de ruídos indesejados. As cores têm várias finalidades, como por exemplo, ativar princípios de ordenação, auxiliar na orientação, simbologia de segurança, contrastes para facilitar o trabalho e efeitos psicológicos.
- As cores influenciam não só o psicológico humano como também o comportamento do indivíduo, pois despertam as emoções humanas como raiva, medo, angústia, prazer, bem-estar e segurança (conforme sua interpretação pessoal).

Os estressores cognitivos são fatores subentendidos como ameaçadores à integridade do indivíduo ou de seu patrimônio (físico ou psicossocial), tais como a vivência de um assalto, o envolvimento em discussões, provas, seleção de emprego, etc. (BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Os estressores emocionais se remetem a sentimentos como perda, medo, raiva, ou outros acontecimentos como casamento, divórcio, mudanças (de casa, escola, cidade), quando que o componente afetivo se faz mais relevante. (BENEVIDES-PEREIRA, 2008).

Porém, quando se fala em fatores estressantes ocupacionais (COOPER; MARSHALL, 1978), vale recordar uma importante pesquisa realizada, apontando os principais elementos da base para alteração de bem-estar do trabalhador nas organizações. A pesquisa é baseada em seis fatores laborais, conforme apresentado a seguir. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

O primeiro elemento abordado diz respeito aos fatores intrínsecos ao trabalho, onde a função, a tarefa e as atividades ligadas ao profissional podem surtir efeitos negativos em seu cotidiano. Esses fatores levam em consideração as condições de trabalho que podem ser sentidas como insuficientes às suas necessidades; as funções exercidas que podem exigir um esforço além das capacidades intelectuais, emocionais e físicas; os avanços tecnológicos que apresentam dificuldades na execução das tarefas devido à falta de informação ou de capacidade intelectual; e, as atribuições de funções e responsabilidade do cargo, quando acontece uma interpretação de sobrecarga ou de falta de habilidades técnicas ou intelectuais para lidar com a situação. (ALMEIDA, 2012).

O segundo elemento aborda o papel que o profissional desempenha na organização, referindo-se à ambiguidade de papéis que ocorreria por falta de informação, de esclarecimento e precisão por parte da instituição; e, o confronto do trabalhador com a administração por conflitos de valores morais pessoais, com seus superiores ou pares. (CHANG, et al, 2005).

O terceiro elemento prega a oportunidade de desenvolvimento de carreira dentro da organização, revelando formas ineficientes de avaliação do indivíduo para promoções de cargos, e a falta de perspectiva de melhora de cargo ou função, por parte do indivíduo, com relação à organização. (ALMEIDA, 2012).

O quarto elemento refere-se às relações de trabalho, como a comunicação ineficaz ou inexistente que resulta em conflitos entre superiores e pares. (CHANG, et al, 2005).

O quinto fator aborda o clima e a estrutura organizacional, fazendo uma ponte entre a falta de participação nas tomadas de decisões e autonomia na função, com a interferência no bem-estar e na satisfação do colaborador. (ALMEIDA, 2012).

O sexto fator relaciona a interface casa-trabalho, mencionando os problemas extra laborais (de ordem pessoal, familiar, financeira e social), a forma como o colaborador interpreta a situação, e como estes interferem negativamente na performance profissional do indivíduo. (ALMEIDA, 2012).

Para Lipp (2012) existem ainda outros fatores desencadeadores de estresse para o profissional do meio acadêmico (docente), tais como:

- Preocupação com aposentadoria.
- Dificuldade em acesso às publicações nacionais.
- Exigência de contratos exclusivos com a instituição.
- Salários baixos.

- Falta de equipamentos (como projetor, computadores, etc.) na instituição.
- Salas inadequadas ou inexistentes para o docente escrever artigos, teses.
- Insensibilidade da reitoria ou administração para com os docentes.
- Alunos mal preparados.
- Reuniões muito longas.
- *Tecnostress* (é gerado pela falta de habilidade ou de adaptação do professor às grandes mudanças tecnológicas e também por rotinas diárias envolvendo tecnologias).
- Exigências excessivas com alta produtividade de artigos e publicações.
- Necessidade de participar de inúmeros congressos, bancas e concursos e o custo que isso acarreta.
- Falta de uniformidade de currículo.
- Exigências de significativa dedicação e atenção do professor em noites, domingos e feriados.

Já as fontes estressoras de caráter pessoal, declaradas pela autora anteriormente citada são:

- Falta de reconhecimento.
- Competição excessiva entre colegas de trabalho.
- Favoritismo por parte dos dirigentes com alguns docentes.
- Pressão psicológica para total aprovação de teses e dissertações (mesmo sem merecimento).
- Pressão para atribuição de boas notas aos trabalhos acadêmicos discentes.

Autores como Barreto, Souza e Martins (2009) apresentaram um estudo sobre a docência e suas condições de trabalho, tendo como principal objetivo investigar os elementos que contribuem para desencadear o estresse em seu exercício, e estratégias adotadas pelos professores para enfrentar essas situações. O estudo teve a participação de 17 professores, e os autores concluíram que as variáveis que mais tiveram ocorrência no desencadeamento do estresse foram más condições de trabalho, as cobranças institucionais, o descompromisso dos alunos, a jornada excessiva do trabalho, a baixa remuneração, a falta de incentivo ao professor, as incertezas quanto à carga horária e as dificuldades na administração do tempo. Apontaram também algumas estratégias de *coping* utilizadas pelos pesquisados, como o apoio

social e religioso, sendo que alguns conseguem automaticamente reduzir o impacto das situações estressantes em suas vidas. Porém, os autores são categóricos ao afirmar o quão elevado é o risco de altas doses de estresse e suas consequências nessa profissão.

A seguir aborda-se o tema qualidade de vida no trabalho, esclarecendo de forma simples a origem das definições atuais e suas importâncias, pois quando se investiga o estresse dentro de uma organização é necessário que se mensure também a qualidade de vida no trabalho dos profissionais analisados.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conforme visto anteriormente, grandes evoluções ocorreram até chegar ao que se conhece hoje sobre a preocupação com a saúde e o bem-estar do trabalhador. Autores importantes se destacaram no decorrer dessa história dando sua contribuição, como Elton Mayo (1945), com a teoria das relações humanas (questionando o comportamento mecanicista do trabalhador na empresa); Abraham Maslow (1954), que demonstrou a hierarquia das necessidades humanas (fisiológicas, segurança, sociais, autoestima, autorrealização); Frederick Herzberg (1959), que trouxe à tona os fatores higiênicos (capazes de produzir insatisfação) e os fatores motivadores (capazes de produzir satisfação) dos trabalhadores; Douglas McGregor (1960), autor da teoria X (que diz respeito ao tipo de comportamento do funcionário na empresa), acreditava que as necessidades de ordem inferior dominavam as pessoas na teoria X e que era preciso dar maior destaque aos fatores higiênicos apresentados por Herzberg (VASCONCELOS, 2001).

A denominação de qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 1950, na Inglaterra, com pesquisas de Eric Trist sobre a relação dos elementos indivíduo/trabalho/organização (RODRIGUES, 2002).

Na busca pelas diferentes visões sobre a qualidade de vida no trabalho foram encontradas definições que a entendem como a técnica de esterilização ambiental, com destaque para os métodos ergonômicos do trabalho, ou exclusivamente para as atividades de saúde física e ocupacional dos colaboradores (ANDRADE; VEIGA, 2012; ARAÚJO et al., 2016).

Autores como Guest (1979); Werther e Davis (1981); Fernandes e Becker (1988) Fernandes (1989); Vieira e Hanashiro (1990); Vieira (1996); Limongi-França (2003) deixaram sua colaboração com definições que foram evoluindo ao longo de pesquisas e novos ângulos de visão, proporcionando sabedoria no campo da qualidade de vida do trabalhador.

Apesar da amplitude de definições encontradas a respeito do tema (FELL; MARTINS, 2015; FERREIRA; MENDONÇA, 2012; ZARATINI; PADILHA, 2010; ARAÚJO et al., 2016; FERREIRA, 2015; PIZZIO; KLEIN, 2015), a definição que se encaixa melhor neste estudo é a que a compreende como um conjunto de ações da empresa para sugerir planos de melhorias e inovações de níveis gerenciais, tecnológicos e estruturais, com o objetivo de criar melhores condições de trabalho para o desenvolvimento do funcionário em seus ambientes laborais e fora dele (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998; LIMONGI-FRANÇA, 2003; PIZZIO; KLEIN, 2015; ARAÚJO et al., 2016; FERREIRA, 2015).

Vasconcelos et al. (2012) realizou um estudo cujo objetivo era analisar os aspectos referentes à qualidade de vida no trabalho do corpo docente do Centro de Ensino Superior Santa Cruz – CESAC, localizado em Santa Cruz do Capibaribe, PE. Para isso utilizou o modelo de Walton (1974), nos 21 docentes dos cursos de Administração e Pedagogia, concluindo que o nível de qualidade de vida no trabalho na instituição era, de forma geral, positiva. Porém detalhou de forma clara e objetiva, os oitos critérios do questionário em questão. Chamou a atenção, ainda, para os equipamentos de segurança que deveriam ser melhorados para assim construir uma melhor imagem da empresa diante dos usuários, sugerindo que a empresa desse maior atenção à valorização do seu funcionário.

A qualidade de vida no trabalho serve para achar soluções para os muitos problemas diários encontrados na empresa, e várias áreas têm dado suas contribuições, como por exemplo, a saúde dá ênfase à busca da plenitude física, mental e social do indivíduo e não exclusivamente ao domínio de doenças; a ecologia enxerga o indivíduo como membro e responsável pela preservação de um sistema de seres vivos e de suas naturezas; a ergonomia desenvolve as condições ambientais de trabalho. (VASCONCELOS, 2001; ARAÚJO et al, 2016; FERREIRA, 2015).

Ainda mencionando as áreas que contribuem com a qualidade de vida no trabalho, têm-se as áreas de psicologia, demonstrando a importância das atitudes internas e perspectivas do colaborador; a sociologia, expressada com o contexto sociocultural; a economia, trazendo o equilíbrio e a melhor forma de distribuição de bens; a administração, procurando aumentar os recursos para um aproveitamento soberano destes; a engenharia que desvela mudanças e novas tecnologias nas formas de produzir. (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998).

No próximo item apresentar-se-ão os modelos de qualidade de vida no trabalho estruturados por vários autores sobre o desenvolvimento e suas abordagens de qualidade de vida no trabalho.

3.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Na busca por um padrão digno de implantação nas empresas, vários pesquisadores contribuíram positivamente para a qualidade de vida dos trabalhadores, sob diversos aspectos. Dentre aqueles considerados principais estão os modelos de Walton (1974); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); Werther e Davis (1981); Martel e Dupuis (2006).

3.1.1 Modelo de Walton

O primeiro modelo estudado, considerado um dos mais amplos e completos citados pelas literaturas revisadas, como Freitas e Souza (2009), Sadir, Bignotto e Lipp (2010), Ferreira e Mendonça (2012), Fell e Martins (2015), dentre tantos outros autores, é o modelo de Walton (1974), que se divide em oito categorias conceituais para medir a qualidade de vida no trabalho, as quais são apresentadas a seguir.

- **Compensação justa e adequada:** declara-se dessa forma para comparar se o valor pago pelos serviços prestados é apropriado ao tipo e nível dos trabalhos executados. E o termo ‘adequado’ é porque no julgamento subjetivo do empregado, os valores recebidos satisfazem suas necessidades e desejos, enfatizando-se que não há qualquer consenso em padrões subjetivos. É preciso deixar claro que esse critério não se refere exclusivamente a salários, mas envolve também treinamentos, grau de responsabilidade, capacidade financeira da empresa, participação nos lucros, etc.
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** são os elementos ligados ao ambiente de trabalho que possam interferir direta ou indiretamente na saúde e bem-estar do colaborador dentro da empresa. São variáveis que podem ir desde jornada de trabalho coerente, pagamento de horas extras requeridas, condições físicas, com risco mínimo ou nulo de doenças ou acidentes durante a execução de tarefas, até a imposição de limite de idade para o colaborador quando se tratar de função ou tarefa de extrema agressividade.
- **Oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias capacidades:** esse conceito prioriza a autonomia das habilidades e competências do colaborador em sua função, permitindo-lhe participação efetiva nas decisões de suas tarefas diárias, com maior liberdade. A empresa deve obter informações completas sobre suas ações no trabalho como um todo, autorizando o planejamento das suas tarefas para melhor execução, valorizando-o, dessa forma, como profissional competente.
- **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** nesse critério observa-se a oportunidade de crescimento de carreira dentro da organização, com a possibilidade de atingir cargos de maior importância diante da hierarquia da

instituição. Outro aspecto relevante neste quesito é a diminuição ou abolição de riscos de perda do emprego, propiciando, dessa forma, uma renda segura.

- **Integração social:** relaciona-se com o grau de harmonia no ambiente de trabalho, colocando em evidência relações entre superiores e pares. Dentre as variáveis consideradas importantes no ambiente de trabalho encontram-se a ausência de preconceitos, o igualitarismo, a ascensão de colaboradores operacionais a níveis mais elevados, grupos preliminares de apoio (caracterizados pela ajuda recíproca), senso comunitário (além dos limites organizacionais), e a forma com que os seus membros comunicam entre si suas ideias e sentimentos.
- **Constitucionalismo:** diz respeito às normas, às políticas, aos direitos e aos deveres que os membros da organização têm. Essas regras são atribuídas tanto com a intenção de prática de caráter legal (disposição de leis regulamentadas trabalhistas), como de carácter social (garantindo igualdade de tratamento). As variáveis fornecidas nesse elemento são o direito à privacidade, à liberdade de expressão, à equidade, e o gozo de processo justo em caso de problemas no emprego.
- **Relação entre o trabalho e o espaço de vida total:** esse elemento procura um equilíbrio na vida do funcionário, enfatizando que o mesmo não deve trabalhar o tempo todo. Esse quesito busca um ajuste de convivência entre sua família, sua vida pessoal e seu trabalho. Quando ocorre uma desarmonia entre esses três itens, pode ocorrer uma alteração negativa no desempenho do colaborador, prejudicando-o e causando grandes danos à sua saúde.
- **Relevância social do trabalho:** refere-se à imagem que a instituição passa para a sociedade na qual está inserida, principalmente com relação ao requisito responsabilidade social. Destaca-se que se essa imagem for adequada conduzirá o colaborador a uma autoimagem positiva.

3.1.2. Modelo de Hackman e Oldham

O modelo de Hackman e Oldham (1975), também conhecido como o modelo das dimensões básicas da tarefa, é um sistema que analisa as características das tarefas no

ambiente organizacional, entendendo que as necessidades pessoais do colaborador serão satisfeitas por meio dos resultados positivos que este terá com suas experiências na organização (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixo absenteísmo e turnover). (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Esse modelo dá ênfase a três estados psicológicos críticos conhecidos como percepção da significância do trabalho; percepção da responsabilidade pelos resultados do trabalho; e, finalmente, conhecimento dos reais resultados do trabalho. (FREITAS; SOUZA, 2009).

Nesse modelo (SILVA JR et al., 2012; ARAÚJO et al, 2016), os estados psicológicos são adquiridos somente através das dimensões básicas existentes no ambiente, conforme apresentado a seguir.

- Variedade de habilidades: significa o uso de diversas e alternadas habilidades e talentos para a execução de suas tarefas ocupacionais.
- Identidade com a tarefa: advém da possibilidade do indivíduo executar uma tarefa do início ao fim, de modo que tenha a percepção do resultado da mesma, passando a se identificar cada vez mais com suas funções.
- Significado da tarefa: o grau em que o trabalho impacta na vida do indivíduo no ambiente organizacional e também fora dele.
- Autonomia: grau de liberdade e independência para que o colaborador possa liderar e programar suas próprias tarefas e decisões.
- *Feedback* do próprio trabalho: é a forma como o funcionário enxerga seu desempenho por meio do relacionamento com suas tarefas.

Os autores desse modelo consideraram mais dois itens que complementam os demais e auxiliam no entendimento dos resultados dos fenômenos organizacionais (FREITAS; SOUZA, 2009), são eles:

- *Feedback* externo: é o resultado do desempenho do funcionário sob a visão de seus superiores e companheiros.
- Interrelacionamento: grau de interação do funcionário com os demais companheiros para a realização de suas tarefas.

Porém, Hackman e Oldham (1975 apud FERREIRA; MENDONÇA, 2012) afirmam que o modelo é capaz de captar os seguintes resultados dos colaboradores:

- Satisfação total com o trabalho, demonstrando uma medida geral de satisfação e felicidade em relação às suas funções.
- Motivação interna para com o trabalho, que revela o grau de (in)satisfação do funcionário ao executar (in)corretamente suas tarefas.
- Satisfação específica é o fator que busca analisar o entusiasmo do colaborador por meio de itens como a segurança no emprego; a remuneração salarial e outras formas de compensação; os companheiros de trabalhos; os supervisores; e as oportunidades de crescimento e desenvolvimento na instituição.

3.1.3. Modelo de Westley

O modelo de Westley (1979) é apontado por vários autores como o modelo que mais se aproxima dos preceitos de qualidade total. A diferenciação desse modelo é que o autor propõe discutir os fatores que diminuem a qualidade de vida no trabalho, enquanto que os outros propõem uma exposição dos fatores que aumentam a qualidade de vida no trabalho. Dessa forma sugere combater os sentimentos de injustiça, a insegurança, a alienação e anomia para trazer benefícios para a instituição (SILVA JR et al., 2012).

O modelo de Westley (1979) classifica os problemas vividos pelos colaboradores em seu ambiente laboral em quatro fatores: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Os fatores econômicos e políticos são aqueles que estão associados à concentração de lucros e à utilização desmedida da mão-de-obra dos trabalhadores, colocando em evidência a remuneração injusta e a falta de segurança no trabalho, gerando, assim, altos índices de insatisfação, greves e sabotagens (SILVA JR et al., 2012).

Os aspectos psicológicos ganham seu lugar na década de 50, motivados pela desumanização do trabalho, tendo como principal causa o distanciamento (psicológico) do colaborador de seu ambiente de trabalho, gerando, dessa forma, altos índices de absenteísmo e rotatividade na instituição (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Os fatores sociológicos são provocados pelo aumento exagerado de mecanização, de automação e do controle sobre os trabalhadores, modificando estruturalmente os valores da organização em relação ao trabalho. Dessa forma geraram uma perda de significado moral do trabalho (anomia), cedendo lugar somente aos valores econômicos. Sem significado, o

trabalho, como já citado, resulta em altos índices de absenteísmo e rotatividade (SILVA JR et al., 2012).

3.1.4. Nadler e Lawer

O modelo de Nadler e Lawer (1983) não é considerado propriamente um modelo de qualidade de vida no trabalho, mas sim um conjunto de estratégias muito importantes para isso. Dentre estas estão a resolução participativa de problemas, a reestruturação do trabalho, o sistema de recompensa e a melhoria do ambiente de trabalho (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

A resolução participativa de problemas refere-se ao empenho da instituição para que todos os colaboradores, de todos os níveis hierárquicos, participem das decisões organizacionais que os afetam. Dessa forma, deixam nas mãos dos funcionários, decisões, estratégias, soluções e diagnósticos referentes à organização (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

A reestruturação da natureza e do sistema de trabalho é a forma de adequar as necessidades individuais e sociais do funcionário, que lhe é propiciada por meio de planejamento de procedimento, do desenvolvimento do trabalho e uso autônomo de grupos de trabalho (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

O sistema de recompensa é a estratégia de inovar os métodos para recompensar os funcionários, como por exemplo, a concessão de benefícios que incentivem soluções inovadoras para redução de custos organizacionais. (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

A estratégia de melhoria no ambiente de trabalho refere-se ao envolvimento de aspectos físicos ambientais ligados diretamente ao funcionário, como por exemplo, mudanças das horas de trabalho, nas condições e regras do ambiente de trabalho (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

3.1.5. Werther e Davis

O modelo proposto por Werther e Davis (1981) prega que a qualidade de vida no trabalho é adquirida por meio de um cargo interessante, desafiador e compensador. Reconhece, ainda, que o colaborador deva ser mais envolvido pela natureza do cargo, com objetivo de dar ênfase a cargos produtivos e satisfatórios, tendo em mira o bem-estar do

funcionário. Para tal afirmação baseiam-se em três grupos de elementos, quais sejam: os organizacionais, os ambientais e os comportamentais (FREITAS; SOUZA, 2009).

Os elementos organizacionais referem-se a uma abordagem mecanicista (cujo objetivo é identificar as tarefas para cada função); o fluxo de trabalho (é determinado pela natureza do produto ou serviço); e as práticas de trabalho (é a forma que é determinada para a execução das tarefas). (KUROGI, 2008).

Os elementos ambientais são as condições externas à instituição. Abrangem as habilidades e disponibilidades do empregado, bem como as expectativas sociais (juntamente com as aspirações sobre o que o colaborador espera de sua função). (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

Os elementos comportamentais estão relacionados com os fatores de autonomia (responsabilidade pelo trabalho); variedade de habilidades (uso de diferentes capacidades); identidade da tarefa (tem como objetivo o conhecimento e a execução total da tarefa); e a retroinformação (*feedback* sobre o desempenho). (FREITAS; SOUZA, 2009).

3.1.6. Modelo de Martel e Dupuis

O modelo apresentado por Martel e Dupuis (2006) é um dos mais recentes, e reitera que quando o colaborador consegue satisfação e bem-estar em seu ambiente laboral, atingindo suas expectativas e necessidades, automaticamente outros ambientes (sociais e individuais) vivenciados por esse indivíduo sofrem efeitos positivos. Relaciona mais de trinta dimensões com os domínios apresentados a seguir. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

A natureza do trabalho diz respeito às características pertinentes à função exercida, tais como, tempo suficiente para execução das tarefas, participação nas tomadas de decisões, adequação entre capacidade e o tipo de tarefa, autonomia, diversidade de tarefas, estabilidade de emprego, exigências para realização da tarefa. (FREITAS; SOUZA, 2009).

O contexto físico refere-se às condições físicas do ambiente laboral, equipamentos e ferramentas para auxílio da execução das tarefas, benefícios como restaurantes e estacionamento, segurança no trabalho, umidade, limpeza do ambiente, luminosidade, odores, barulhos, vibrações, temperatura (ZARATINI; PADILHA, 2010).

O contexto psicossocial aborda dimensões sobre os sentimentos de bem-estar que a empresa desperta no funcionário, incluindo suporte social e emocional, respeito e consideração, liderança, identificação com a empresa, necessidade de pertença, possibilidade

de comunicação, capacidade emotiva, competitividade, relações com colegas, superiores e com o empregador e políticas da empresa em relação à família (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

O contexto organizacional envolve aspectos institucionais que corroboram com a satisfação do funcionário. Dentro desse parâmetro estão fatores como nível de planejamento, gerenciamento de ideologia, sistema de informação, estrutura organizacional, programas de treinamentos, suporte técnico, promoções e transferências, desempenho e alocação do trabalho durante a ausência, comentários e avaliações recebidas, jornadas flexíveis, clareza do próprio papel na organização, conflitos de papéis, remuneração, benefícios e seguros; relacionamento com o sindicato; recursos de fundos de pensão, posição hierárquica, nível de supervisão (ZARATINI; PADILHA, 2010).

A seguir é apresentada a instituição pesquisada, contendo sua trajetória histórica, atividades, missão, visão e valores.

4 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA

O Claretiano - Faculdade, constitui-se de um conjunto de cursos de ensino superior, com Sede na Cidade de Rio Claro, Estado de São Paulo, com unidades sitas à Avenida Santo Antônio Maria Claret, n.º 1724, Bairro Cidade Claret; Rua Nove, n.º 1864, Bairro Santa Cruz, e Avenida Presidente Tancredo de Almeida Neves, nº 500, Bairro Cidade Claret; Unidade na Cidade de São Paulo, sita à rua Jaguaribe, n.º 699, Bairro Santa Cecília; Entidades Educacionais mantidas pela EDUCLAR - Ação Educacional Claretiana, sediada em Batatais, Estado de São Paulo, sendo esta última uma sociedade civil de direito privado, filantrópica, de fins educacionais e não lucrativos, inscrita no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas da Comarca de Batatais na forma da Lei, sob n.º 137 - LA 3, livro “D”, e a primeira doravante designada, neste Regimento Unificado, simplesmente pela sigla CLARETINORC.

O Claretiano – Faculdade, CLARETIANORC, instituição credenciada pelo Ministério da Educação (MEC) pela Portaria MEC nº 723/2002, após aprovação no Conselho Nacional de Educação, mediante o parecer CNE/CES 33/2002, e reconhecida por meio da Portaria Ministerial nº. 1.244, de 20 de dezembro de 2013 (DOU de 23 de dezembro de 2013 – Seção I – p. 37), para oferta de cursos superiores em nível de graduação e pós-graduação, na modalidade presencial, é integrado pelo Claretiano – Faculdade, sede Rio Claro, e unidade de São Paulo. É Regido pelo Regimento Unificado, pela legislação de ensino pertinente, pelos Atos normativos dos seus Órgãos internos, e, no que couber, pelo Estatuto da Entidade Mantenedora.

4.1 Trajetória Histórica

A Congregação dos Missionários Claretianos tem como fundador Santo Antônio Maria Claret, que nasceu no dia 23 de dezembro de 1807, em Sallent, Catalunha, Espanha. Filho de uma família católica, foi formado nos ensinamentos cristãos e desde criança desejava ser missionário, para levar o anúncio do Evangelho e a salvação a toda a humanidade. Foi ordenado sacerdote no ano de 1835 e sempre levou um estilo de vida missionária: passava de cidade em cidade anunciando o Reino de Deus.

Seguindo o estilo de Claret, que foi um educador, a Congregação Claretiana assumiu a educação como um meio de evangelizar e promover a vida. Na área educacional,

trabalha em várias atividades: Ensino Infantil, Fundamental, Médio e Superior. Em vários países, atua na formação do clero, de religiosos e religiosas e de agentes de pastoral leigos.

Nos cinco continentes trabalha com 90 centros educacionais, com mais de 77 mil alunos e conta com a colaboração de mais de 3.650 docentes, além de um grande número de funcionários administrativos que colaboram na “missão partilhada”.

Atualmente, a Congregação Claretiana possui mais de 3.100 missionários, presentes em todos os continentes e em 63 países. No Brasil, ela chegou no ano de 1895; atualmente conta com aproximadamente 150 missionários e está presente no Distrito Federal e em vários Estados como São Paulo, Paraná, Mato Grosso, Alagoas, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Goiás e Rondônia.

Os Missionários Claretianos estão presentes em Rio Claro desde 1929, particularmente com a criação do Seminário Claret. Na sua origem, a Instituição tinha como finalidade a formação de jovens que buscavam discernir sua vocação ao sacerdócio e à vida religiosa. Com a lenta desativação do Seminário, nas últimas décadas suas instalações foram reformadas e ampliadas para abrigarem as atividades do Ensino Básico, Profissionalizante e Superior, assumidas pela Entidade Mantenedora desde 1996.

Em 1996, as Faculdades Unidas de Rio Claro passaram a ser dirigidas pelos Missionários Claretianos, constituindo-se uma nova fase educacional, denominando-se União das Faculdades Claretianas (Uniclar).

A partir de 2012, iniciou-se o processo de criação e implantação do Claretiano – Rede de Educação, com atividades integradoras, adotando-se um novo Modelo de Governança na forma de Gestão Integrada de Processos Gerenciais e Educacionais. Para isso, tendo como referência sua Missão Institucional e seu Projeto Educativo, foram revisados e estabelecidos novos princípios e políticas para gerir seu conjunto de unidades educacionais.

O Claretiano - Faculdade empenha-se em ser instrumento de progresso cultural para a sociedade e para o crescimento pessoal e integral de cada indivíduo. Propõe-se a incluir em suas atividades o estudo de temas relevantes como a dignidade da pessoa humana, a promoção da justiça, a qualidade de vida pessoal e familiar, a proteção à natureza, a procura da paz, a consciência de uma nova ordem política e econômica para servir melhor ao ser humano. Estão sintetizados em seu projeto educativo os seus anseios, e na frase bíblica a sua inspiração: “A verdade vos libertará” (Jo 8,32).

No que diz respeito à atuação acadêmica, as atividades educacionais tiveram início com a Sociedade Rio-clarense de Ensino Superior, fundada em 15 de setembro de 1971. Em 1972, foi autorizado o funcionamento da Faculdade de Ciências Contábeis de Rio Claro –

FACCO, com o Curso Superior de Ciências Contábeis. Posteriormente, em 1981, a mesma Sociedade foi autorizada a manter a Faculdade de Tecnologia de Rio Claro – FATERC, com os Cursos Superiores de Tecnologia em Planejamento Administrativo e Programação Econômica, Tecnologia em Formação de Secretário, bem como o Instituto de Pesquisas Tecnológicas de Rio Claro – IPETERC, com o Curso Superior de Tecnologia em Construção Civil – Modalidade Edifícios, os quais estão ainda hoje em funcionamento.

Um marco importante foi a data de 02 de janeiro de 1996, quando o controle das atividades da Sociedade Rio-clarense de Ensino, dos diversos níveis de ensino e da TV Rio Claro, passou para a Congregação dos Missionários Claretianos, na Cidade de Rio Claro. O ano de 2015 ficou marcado na história da TV Claret pelo início da sua digitalização.

Portanto, em 1996, os Claretianos estabelecidos em Rio Claro como Congregação Missionária, assumiram as Faculdades Unidas de Rio Claro e o Colégio Integrado que, atualmente se tornaram, respectivamente, Faculdades Integradas Claretianas e Colégio Anglo Claretiano.

Cabe lembrar que, entre os anos de 1996 a 2002, as Faculdades Integradas Claretianas eram denominadas de União das Faculdades Claretianas (UNICLAR). Aos 14 de março de 2002, a Portaria Ministerial nº 723 (MEC) credenciou as Faculdades Integradas Claretianas, mudando a denominação anterior e aprovando, também nesse ato, o seu Regimento Unificado. Os Claretianos em Rio Claro têm, com o passar dos anos, ampliado sua estrutura na área da educação, cuja atuação vai da pré-escola aos cursos de pós-graduação *lato sensu*.

Em novas instalações e sob as luzes da filosofia e da experiência mundialmente reconhecida dos Claretianos, tanto o Colégio Integrado, hoje Colégio Anglo Claretiano, como as Faculdades Integradas Claretianas, tornaram-se instituição de ensino de respeito e com amplo reconhecimento na sociedade.

Além dos Cursos que já estavam em funcionamento, as Faculdades Integradas Claretianas – Rio Claro expandiram o Ensino Superior na seguinte ordem cronológica: em 1999, foram autorizados os Cursos Superiores – Bacharelados – em Administração de Empresas, Habilitação em Gestão Empresarial, Sistemas de Informação, Comunicação Social, Habilitação Publicidade e Propaganda e Direito. Em 2001, o MEC autorizou o funcionamento dos Cursos Superiores de Licenciatura em Letras, com Habilitação em Português/Inglês e Português/Espanhol e Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue.

No ano de 2002 foi autorizado o funcionamento do Curso Normal Superior, com Habilitações em Formação de Docentes para a Educação Infantil e em Formação de Docentes para os Anos Iniciais do Ensino Fundamental.

Em 2006 ocorreu a mudança do Curso Normal Superior para Curso de Licenciatura em Pedagogia, e do Curso Superior de Tecnologia em Planejamento Administrativo e Programação Econômica para Gestão Financeira. No ano de 2007 foram implantados novos Cursos de Graduação: Cursos de Bacharelado e Licenciatura em Educação Física e os Cursos Superiores de Tecnologia em Logística, Recursos Humanos, Processos Gerenciais e Gestão Ambiental.

No ano de 2009 foram autorizados os cursos de Ciências Biológicas, Engenharias Mecânica, Elétrica, Eletrônica e Mecatrônica, Serviço Social e Comunicação Social - Habilitação Jornalismo. No ano de 2010 mais três cursos foram autorizados: Tecnologia em Redes de Computadores, Tecnologia em Sistemas para Internet e Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Em 2011 os cursos de Tecnologia em Comércio Exterior e Tecnologia em Gestão Pública.

No ano de 2014 foram autorizados os Cursos de Fisioterapia, bacharelado, Enfermagem, bacharelado, e Estética, bacharelado, para implantação em 2015. Em 2015 ocorreu a autorização dos Cursos de Nutrição, bacharelado, e de Terapia Ocupacional, bacharelado. Atualmente a meta é apresentar novos cursos em diferentes áreas de atuação, sempre procurando responder às necessidades da demanda de Rio Claro e Região.

4.2 Missão, Visão, Valores

A seguir apresentam-se a missão, a visão e os valores do Claretiano Rede de Educação.

4.2.1. Missão

O Claretiano – Faculdade, no exercício de sua missão,

“Consiste em capacitar a pessoa humana ao exercício profissional e ao compromisso com a vida mediante a sua formação integral, envolvendo a investigação da verdade, o ensino e a difusão da cultura, inspirado nos valores éticos e cristãos e no carisma claretiano que dão pleno significado à vida humana” (PEC, 2012, p. 17).

Procura orientar-se para o desenvolvimento da pessoa e da sociedade, mediante a educação (LDB, art. 43), que se concretiza no horizonte de uma autêntica evangelização, sentido último de sua atividade humanizadora e personalizadora.

Com base nesses objetivos, o Claretiano – Faculdade tem por finalidades:

- Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo.
- Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, além de colaborar na sua formação contínua.
- Incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica e extensão, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia, e à criação e difusão da cultura, desse modo, desenvolvendo o entendimento do homem e do meio em que vive.
- Promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação.
- Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração.
- Estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com a mesma uma relação de reciprocidade.
- Promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Com uma missão bem definida, objetivos claros e finalidades estabelecidas, o Claretiano – Faculdade de Rio Claro, procura ser um centro de excelência no campo da educação, oferecendo uma formação que responde às necessidades regionais do mercado de trabalho e aos valores éticos e cidadãos que devem nortear toda a ação educacional.

4.2.2. Visão do Claretiano – rede de educação

A Educação Claretiana visa à formação integral, harmônica e permanente da pessoa, em todas as suas dimensões: afetiva, espiritual, cognitiva, física, psíquica e social. Ela humaniza, personaliza e socializa a pessoa, preparando-a para atuar de forma crítica e responsável, no contexto no qual está inserida. Baseia-se em princípios fundamentais que devem orientar a prática educativa, tais como:

- Transcendência - A pessoa é um ser inacabado que está sempre em busca de sentido. Sendo capaz de ir além dos seus próprios limites, elabora reflexões e ações que possibilitam a abertura e a relação com o divino.
- Singularidade - Cada pessoa é um ser único, singular e irrepetível. A educação procura tornar esse ser um sujeito consciente de suas possibilidades e limitações.
- Autonomia - Cada pessoa é o princípio de suas ações, da capacidade de se governar por meio da liberdade. Fundamentalmente, o ser humano é livre para se realizar como pessoa e, por isso, responsável pelo seu projeto pessoal e social de vida.
- Alteridade - A pessoa é, simultaneamente, uma totalidade e uma exigência existencial de abertura e contato com os outros. Esse princípio orienta a educação para as relações de colaboração, de trabalho e de amizade, na vida social, econômica, política e cultural, nos projetos de sustentabilidade e cuidados com o meio ambiente.

Por serem fiéis ao espírito de Claret, os educadores claretianos comprometem-se com o mundo da educação e, junto com toda comunidade educativa, enfatizam que a escola, dentre outros aspectos, é um lugar para aprender. Desse modo, o tipo de instrução que uma escola promove é definido pela imagem ou pela ideia da pessoa que se tenta transformar no processo educativo, desenvolvendo atitudes de respeito, de compreensão, de solidariedade, de responsabilidade participativa e de defesa de todos os valores de convivência.

Na perspectiva de valorizar o conceito de pessoa, a preocupação é perceber a importância da educação como elemento fundamental da cultura que envolve o ser humano na sua relação com a sociedade. A educação deve ser entendida como um elemento social que visa transmitir todo patrimônio cultural desenvolvido pelas gerações anteriores. Assim, ao

mesmo tempo em que repassa inúmeros conhecimentos, promove a possibilidade de que cada indivíduo avance criando novas nuances ou críticas à cultura.

Nesse sentido, todos os valores culturais transmitidos pela educação, devem ter para o educador claretiano, a mesma finalidade: levar o ser humano à plenitude, de modo que todos os saberes devam estar articulados com a vida, com a sociedade e com a natureza.

4.2.3. Valores do Claretiano – rede de educação

O ser humano, além das dimensões biológica, psicológica e social, é um ser aberto à transcendência, que é entendida aqui como a capacidade e o desejo do ser humano de ir além dos limites das coisas materiais, pois caminha em busca de algo novo, num processo interminável. A recusa do ser humano em aceitar a realidade como algo acabado e completo o impulsiona permanentemente a recriar e reordenar as coisas.

Reconhecer a dimensão da transcendência do ser humano é considerá-lo na sua integridade e complexidade. Mas, se por um lado, a busca do desconhecido, do improvável, remete o ser humano a mudanças permanentes, por outro, as certezas absolutas sobre essa dimensão pode levar ao sectarismo e ao fundamentalismo. Por isso, da mesma forma que o ser humano, em todo o seu processo de desenvolvimento, é chamado a assumir os quatro pilares da educação, que são o aprender a conhecer, o aprender a fazer, o aprender a viver com os outros e o aprender a ser, assume também o aprender a crer. A abertura do ser humano à dimensão da transcendência é algo próprio da sua condição antropológica; portanto, também se apresenta como um processo de aprendizagem.

Esse processo consiste em uma verdadeira mudança de mentalidade que implica no crescimento da fraternidade, no desenvolvimento do espírito de comunidade e no respeito aos valores e diferenças de cada um. A solidariedade nasce, assim, como consequência dessa mudança, quando há consciência de que todos formam uma comunidade fraterna e que, a partir do trabalho individual, todos se unam às dificuldades e às alegrias dos outros.

4.3 Segmento de Atuação

O Claretiano Faculdade – rede de educação tem sua atuação em meio acadêmico.

5 METODOLOGIA

Neste tópico serão abordados aspectos relacionados à metodologia adotada para a realização da fase de pesquisa.

A seguir será apresentada a tipologia da pesquisa, seus participantes e os instrumentos de coleta de dados.

5.1 Tipologia do Estudo

O presente estudo foi desenvolvido com propósito exploratório, tendo como seu objetivo principal identificar as fases e os sintomas do estresse, bem como os agentes estressores que interferem na qualidade de vida no trabalho, em docentes de uma instituição de ensino superior privada.

A pesquisa exploratória, “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” (GERHARDT et. al, 2009, p. 35). Essa definição se enquadra nos objetivos deste estudo.

Para tanto, a pesquisa caracteriza-se como diagnóstica, ou seja, nesse caso servirá para levantar os dados, relacionando o estresse dos docentes ao seu nível de qualidade de vida no trabalho, através de variáveis como idade, gênero, tempo de trabalho na instituição.

Esta pesquisa contém uma abordagem de natureza quantitativa e qualitativa (GIL, 2007). O mesmo autor afirma, ainda, que a metodologia qualitativa permite retratar a complexidade de um problema e ter a compreensão dos comportamentos individuais de um grupo social.

A pesquisa quantitativa explora a linguagem matemática para descrever os motivos de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa fornece muito mais informações do que se poderia conseguir isoladamente (FONSECA, 2002).

5.2 Participantes da Pesquisa

A amostra foi constituída por docentes que atuam nas áreas de Ciências Exatas, Ciências Humanas e Ciências da Vida da Instituição de Ensino Superior (IES) Claretiano de Rio Claro, com base nas informações levantadas junto ao departamento de recursos humanos, no primeiro semestre de 2016, que reunia 102 docentes (N=102).

A amostra foi formada por todos os profissionais que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), de acordo com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/MS, de 12/12/2012, tendo sido aprovado conforme certificado 128/2015 do Comitê de Ética na Pesquisa, da Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP.

Os participantes foram selecionados de forma não probabilística, ou por conveniência (OLIVEIRA, 2011), e levou em conta o fácil acesso da pesquisadora.

A amostra teve como critério de exclusão docentes com menor tempo de trabalho na instituição referente aos últimos 12 meses, ou que deixaram de responder qualquer pergunta dos questionários de qualidade de vida no trabalho de Walton (ANEXO C), sociodemográfico (ANEXO A) (com exceção dos itens 4 e 9), ou ainda que deixaram de assinar o TCLE.

5.3 Instrumentos de Coleta de Dados

Os instrumentos utilizados para coletar dados para o presente estudo encontram-se detalhados a seguir.

5.3.1 Avaliação sociodemográfica

O questionário com dados sociodemográficos e profissionais (ANEXO A) é composto por onze perguntas de nível pessoal e uma para qualquer tipo de observação que o respondente queira fazer.

As perguntas se prendem a variáveis como gênero, idade, estado civil, habilitações acadêmicas, tempo total na profissão de docente, tempo de atuação na atual instituição (Claretiano – Faculdade), se tem dedicação profissional exclusiva ao Claretiano-Faculdade. Em caso de resposta negativa à pergunta anterior, há que responder quais são as outras atividades ocupacionais (empresa, função e horas semanais cumpridas). Pergunta-se também quais os cursos para os quais leciona na instituição pesquisada e, finalmente, quais os dois fatores mais estressantes diante da sua realidade de docente na instituição.

5.3.2 Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL, 2000)

O ISSL (ANEXO B) possui manual próprio e é de aplicação simples, podendo ser aplicado por qualquer pessoa. No entanto, apenas profissionais habilitados da área da Psicologia devem ocupar-se da correção e da interpretação das respostas.

O Inventário ISSL apresenta em sua composição três quadros contendo sintomas físicos e psicológicos, referentes a cada fase do estresse.

O primeiro deles corresponde à Fase 1 do estresse, denominada alerta, e é composto por 15 sintomas, sendo 12 físicos e 3 psicológicos, que o examinando tenha experimentado nas últimas 24 horas. O segundo quadro é subdividido em duas partes, Fase 2 ou resistência, e Fase 3 ou quase-exaustão que é constituído por 15 sintomas, sendo 10 físicos e 5 psicológicos, relacionados aos sintomas experimentados pelo examinando durante a última semana. O terceiro quadro refere-se à Fase 4, ou exaustão, e é composto por 23 sintomas, sendo 12 físicos e 11 psicológicos que o examinando tenha experimentado no último mês. No total, o inventário apresenta 34 sintomas físicos e 19 psicológicos, sendo que estes se repetem nos quadros, diferenciando-se somente em sua intensidade e seriedade. A fase 3 (quase exaustão) é diagnosticada com base na frequência dos sintomas assinalados na fase de resistência. Após a contagem dos sintomas assinalados pelo examinando, consulta-se a tabela de porcentagem do ISSL para diagnosticar se o indivíduo apresenta estresse ou não. Se apresentar estresse, verifica-se a fase na qual se encontra (alerta, resistência, quase-exaustão ou exaustão) e se os sintomas que predominam são mais físicos ou psicológicos (LIPP, 2001).

5.3.3 Questionário de QVT de Walton (1973)

A Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho é feita segundo o modelo de Walton (ANEXO C). Lakatos e Marconi (1992) afirmam que o questionário proposto por Walton consiste em uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

Com relação ao questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, composto por trinta e cinco perguntas, este foi dividido em oito critérios responsáveis pela qualidade de vida no trabalho; cada critério com vários indicadores sobre o assunto para que o pesquisado possa responder sobre seus sentimentos nas duas últimas semanas referentes aos itens perguntados. É formado por uma escala numérica de um a cinco, distribuída da seguinte forma: 1 para muito insatisfeito com a pergunta em questão; 2 para insatisfeito; 3 para nem

satisfeito, nem insatisfeito; 4 para satisfeito e 5 para muito satisfeito. Esse questionário é autoaplicável e tem características quantitativas.

Os oito critérios utilizados no questionário de Walton são compensação justa e adequada com indicadores de renda adequados ao trabalho e equidade interna e externa; condições de segurança e saúde no trabalho com indicadores de jornada de trabalho razoável e ambiente físico seguro e saudável; oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias capacidades utilizando indicadores de autonomia, significado e identificação com a tarefa, variedade de habilidade e retroinformação; oportunidade de crescimento e segurança com indicadores de possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego; integração social na empresa com indicadores de igualdade de oportunidades, relacionamentos e senso comunitário; constitucionalismo (normas e regras da empresa) com indicadores sobre respeito às leis e direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas institucionais; relação entre trabalho e espaço de vida total e, finalmente, relevância social do trabalho com indicadores de papel balanceado; por fim, a relevância social do trabalho na vida, que tem como indicadores de qualidade a imagem da empresa, responsabilidade social da instituição, responsabilidade social pelos empregados e responsabilidade social pelos seus produtos (MÔNACO; GUIMARÃES, 2000).

5.3.4 Gráficos de interpretação dos dados (Boxplot)

Alguns dos gráficos que serão utilizados para interpretação dos dados da pesquisa deste estudo são do tipo Boxplot, utilizado para estatística descritiva, determinando o mínimo, o primeiro quartil (Q1), a mediana, o terceiro quartil (Q3) e o máximo. Sua forma é um retângulo alinhado verticalmente com duas semirretas, uma em cada um dos lados opostos do retângulo. A altura do retângulo é definida pelos quartis Q1 e Q3. De maneira análoga, o traço superior indica o menor valor entre o valor máximo dos dados e o valor do terceiro quartil (Q3), somado a uma vez e meia o Intervalo Interquartil (IIQ): $Q3 + 1,5 \times IIQ$. Quando há valores maiores, eles também aparecem descritos como círculos. Os demais traços que desenham a caixa, referem-se aos valores do primeiro (Q1), segundo (Q2 ou mediana) e terceiro quartis (Q3). O valor médio é marcado por um símbolo, conforme se verifica na Figura 2 que segue.

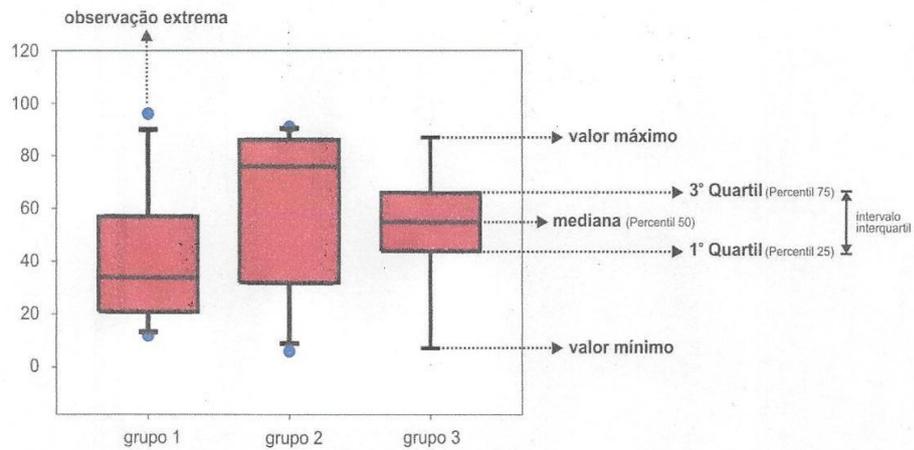


Figura 2: Interpretação do gráfico Boxplot.
Fonte: MAGALHÃES; LIMA (2015).

5.4 Matriz de Amarração da Pesquisa

No Quadro 7, apresentado a seguir, pode-se verificar a matriz de amarração da presente pesquisa.

Quadro 7- Matriz de amarração da pesquisa.

<p>Problema de Pesquisa: Quais são os sintomas e fases do estresse, assim como os fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho em docentes de uma instituição do ensino superior privada?</p>			
<p>Objetivo Geral: Diagnosticar as fases e sintomas de estresse e os principais fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho em docentes de uma instituição de ensino superior privada.</p>			
Objetivos Específicos	Pressupostos	Instrumentos de Pesquisa	Fontes de Informação
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar as fases e sintomas do estresse em docentes. • Reconhecer os principais fatores que impactam na qualidade de vida dos profissionais. • Levantar por meio de questionário sociodemográfico os fatores relacionados a idade, escolaridade, gênero, tempo na empresa e na função. • Relacionar sintomas e fases do estresse com a qualidade de vida no trabalho dos docentes avaliados. 	<p>P₁: Através do reconhecimento dos sintomas, é possível fazer o diagnóstico do estresse, bem como da fase atual de incidência.</p> <p>P₂: Através do identificação do estresse (sintomas e suas fases) é possível fazer relação com fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos docentes</p> <p>P₃: A partir do diagnóstico dos fatores que interferem na qualidade de vida dos docentes, é possível intervir com ações e estratégias preventivas coordenadas pela Gestão de Pessoas da instituição.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ISSL • ISSL • Avaliação da Qualidade de Vida – Walton • Questionário Sociodemográfico 	<p>Lipp (2012)</p> <p>Biazi, Koch e Di Benedetto (2015)</p> <p>Limongi-França e Rodrigues (2009)</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados coletados foram analisados estatisticamente e os resultados são apresentados a seguir, por meio de tabelas e gráficos.

Do total de 102 participantes (N=102) foram devolvidas e validadas 71 pesquisas, segundo o prazo e as condições pré-determinadas, caracterizando como 69,61% da população pesquisada.

A coleta de dados foi realizada no período de 24/10/2016 a 04/11/2016 na instituição já citada, por meio dos instrumentos anteriormente apresentados (ANEXO A, ANEXO B, ANEXO C) e só tiveram validade os materiais cujos respondentes concordaram em assinar o TCLE da pesquisa, e que estavam de acordo com as exigências, dadas as características da pesquisa desenvolvida.

Por ocasião da aplicação dos testes, o material entregue a cada participante continha, além dos formulários a serem respondidos, as instruções e os detalhes de como proceder para que a pesquisa tivesse legitimidade. Após a devolução dos questionários, estes foram corrigidos conforme instruções específicas de cada um e tabulados pela pesquisadora.

A seguir apresentam-se os dados obtidos.

Tabela 1: Variação da idade dos participantes da pesquisa

Mínimo	1º Quartil	Mediana	Média	3º Quartil	Máximo
27	38	43	43,85	50,50	61

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

A média de idade do grupo pesquisado foi de 43,85 anos, com desvio padrão de 8,21 anos. Esse resultado gerou um coeficiente de variação da idade de 18,72 %, o que significa que a variação média das idades, em relação à média (43,85 anos) da idade do grupo de entrevistados foi de 18,72%.

A seguir, na Tabela 2, encontra-se o perfil geral dos docentes entrevistados durante a pesquisa.

Tabela 2: Caracterização geral da amostra da pesquisa

Variável	Categoria	Nº	%
Gênero	Masculino	31	43,70
	Feminino	40	56,30
Estado Civil	Solteiro	12	16,90
	Casado	44	62,00
	Divorciado	10	14,10
	Separado	1	1,40
	União Estável	3	4,20
	Viúvo	1	1,40
Escolaridade	Especialistas	14	19,72
	Mestres	36	50,70
	Doutores	21	29,58
Tempo total na docência (em anos)	01 à 10 anos	28	39,44
	11 à 20 anos	32	45,07
	21 a 30 anos	11	15,49
Tempo de trabalho na Instituição pesquisada	01 à 10 anos	51	71,84
	11 à 20 anos	19	26,76
	21 a 30 anos	1	1,40
Exclusividade à instituição pesquisada	Sim	17	23,90
	Não	54	76,10

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

A Tabela 2 mostra que dentre os pesquisados, encontrou-se em tempo na docência o mínimo de 2 anos, a mediana de 14 anos, a média de tempo de 13 e o máximo de 30 anos. Já em relação ao tempo de atuação como professor dentro da instituição pesquisada, encontrou-se entre os respondentes o mínimo de 1 ano, a mediana de 6 anos, a média de 7,521 anos e o máximo de 28 anos.

Outro dado que chamou a atenção na Tabela 2 diz respeito à dedicação exclusiva do professor à instituição de interesse desta pesquisa, já que 54 pessoas (76,1%) não têm

como única atividade remunerada a docência na empresa, e só 17 (23,9%) se dedicam exclusivamente às atividades docentes no Claretiano.

Dos pesquisados (54 pessoas) que não têm exclusividade de trabalho na empresa de interesse, a maior incidência de outras atividades remuneradas ocorreu com 28 pessoas (51,85%) como docentes em outras instituições do ensino; destes, 10 pessoas (18,52%) lecionavam em escolas de ensino básico e médio e as outras 18 pessoas (33,33%) em instituições de ensino superior. Em seguida vêm os profissionais que atuavam em empresas privadas de diversos ramos que totalizaram 15 pessoas (27,78%) em vários cargos, seguidos por respondentes que trabalhavam em empresas públicas, que eram 07 pessoas (12,96%), também exercendo diferentes cargos. E, para finalizar, 04 pessoas (7,41%) representavam os autônomos.

6.1 Resultados do Estresse

Apresentam-se a seguir os resultados obtidos com a coleta de dados, referentes ao estresse dos docentes na instituição anteriormente citada, conforme ISSL (2000) (ANEXO B):

Gráfico 1: Percentual de estresse



Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O Gráfico 1 expressa os percentuais dos diagnósticos de estresse da amostra estudada. Foram identificados 30 docentes (42,25%) em fase de estresse, e os outros 41 docentes (57,75%) apresentaram resultados negativos para o estresse.

Esse resultado condiz com o que relata Lipp (2012) sobre a profissão de docente no Brasil na atualidade. Muito se exige desse profissional, com várias imposições como alto nível de concentração e atenção para realização de suas obrigações diárias, que muitas vezes faz com que ultrapassem medidas suportáveis, criando vários momentos de tensão, insatisfação, ansiedade e esgotamento em suas carreiras.

Para Paiva, Gomes e Helal (2015), o estresse ocupacional docente é resultado de várias tentativas frustradas ou insuficientes de adaptação do indivíduo em relação ao agente estressor, seja por condições internas ou externas a ele impostas.

A seguir analisar-se-á a Tabela 3, na qual são expostas as fases do estresse de uma maneira geral, encontradas durante a coleta de dados.

Tabela 3: Fases do estresse de uma maneira geral (n=71 docentes)

Fase de Alerta	%	Fase de Resistência	%	Fase de Quase-Exaustão	%	Fase de Exaustão	%
1 pessoa	1,41%	22 pessoas	30,99%	4 pessoas	5,63%	3 pessoas	4,23%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Na Tabela 3 encontra-se uma análise feita sob a perspectiva das fases de estresse, relacionando o percentual de estresse encontrado em 71 docentes da instituição, com cada fase. Seus resultados foram respectivamente 1,41%, 30,99%, 5,63% e 4,23%.

Dentre aqueles que apresentavam estresse, metade (50%) era do gênero feminino e a outra metade do gênero masculino. Ainda sobre os resultados das fases de estresse, encontrou-se que o docente da fase de alerta é do gênero masculino; na segunda fase (de resistência) encontraram-se 12 respondentes (40%) do gênero feminino e 10 respondentes (33,33%) do gênero masculino; na fase de quase-exaustão detectaram-se 3 do gênero feminino (10%) e 1 do gênero masculino (3,33%); e, na última fase, a de exaustão, foram encontradas 3 pessoas (10%) do gênero masculino.

Quando se trata do posicionamento do gênero feminino diante das estatística de estresse, Seligmann-Silva (2011) adverte que outras variáveis podem influenciar no diagnóstico desse resultado, havendo que se considerar a ocorrência de dupla jornada de trabalho (atividades remuneradas x tarefas domésticas e filhos). Além disso o autor enfatiza

que em todos os postos de trabalho em que a mulher conquistou posição, ela tem uma cobrança extra para mostrar que consegue conciliar família x trabalho com grande eficiência. Acrescenta que isso tudo, em longo prazo, pode gerar estresse.

O que deve ficar claro para um melhor entendimento, é que a fase de alerta (PAIVA; GOMES; HELAL, 2015) é considerada positiva no estresse, pois é quando se dá uma preparação do organismo para o enfrentamento ou fuga do agente estressor.

A seguir, na Tabela 4, serão comparados os dados de escolaridade com outras possíveis variáveis de estresse.

Tabela 4: Escolaridade x estresse

Escolaridade	Nº. Pessoas	Gênero		Fase Alerta	%	Fase Resistência	%	Fase Quase-Exaustão	%	Fase Exaustão	%	Exclusividade de trabalho	%
		M	F										
Doutores	10	5	5	0	0%	9	12,68%	0	0%	1	1,41%	2	2,82%
Mestres	14	5	9	0	0%	10	14,08%	2	2,82%	2	2,82%	3	4,23%
Especialistas	6	5	1	1	1,41%	3	4,23%	2	2,82%	0	0%	1	1,41%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Com relação à escolaridade da amostra obtida, encontrou-se com diagnóstico positivo para estresse: 10 doutores (33,33%), 14 mestres (46,67%) e 6 especialistas (20%).

Dentre os doutores com diagnóstico positivo para estresse, 5 eram do gênero feminino e 5 do gênero masculino. Nessa categoria foram encontrados 9 docentes na fase de resistência e 1 na fase de exaustão. O indivíduo na fase de exaustão tinha exclusividade de trabalho na empresa de interesse do estudo, restando somente mais 1 respondente da categoria dos doutores em exclusividade com a empresa pesquisada. Dos respondentes sem exclusividade com a instituição foram detectadas 6 pessoas em função de professor em outras IES.

A fase de exaustão é considerada entre os especialistas, como a mais negativa do estresse. Segundo Paiva, Gomes e Helal (2015), a origem é patológica e se desencadeia pelos agentes estressores persistentes, podendo ser extremamente prejudicial à saúde do indivíduo. Durante a coleta de dados o único docente doutor que se encontrava na fase de exaustão apresentou sintomas físicos como dificuldades sexuais, insônia, úlcera; como sintomas

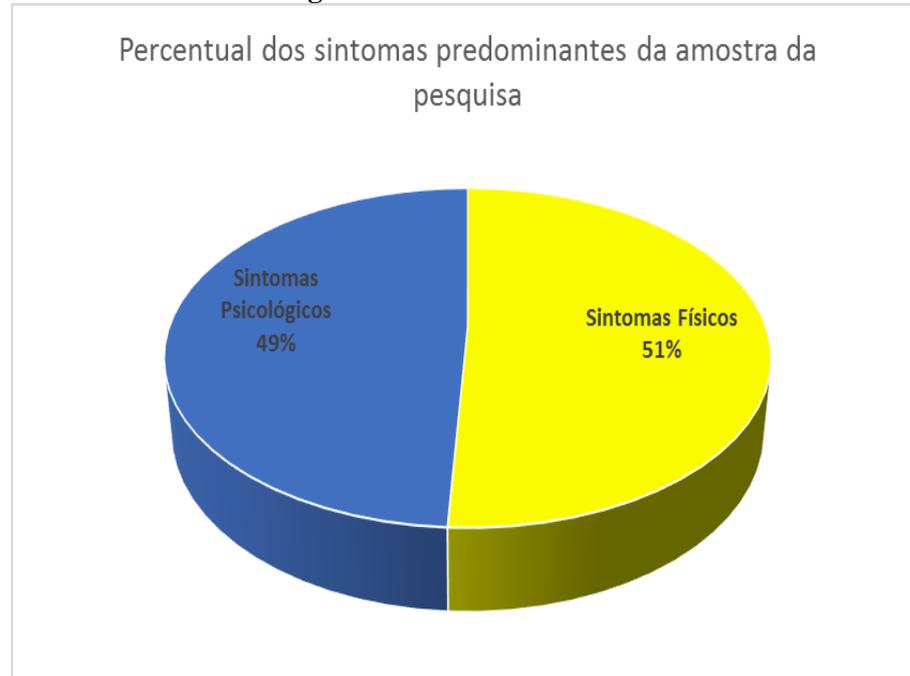
psicológicos foram encontrados sensação de incompetência em todas as áreas, vontade de fugir de tudo, apatia, depressão ou raiva prolongada, cansaço excessivo, irritabilidade sem causa aparente, ansiedade/angústia diária e hipersensibilidade emotiva. O tempo de profissão (24 anos) e seus mais diversos agentes estressores podem ter influenciado diretamente esse indivíduo, pois houve falhas de adaptação do seu ser em relação aos estressores.

Na categoria de escolaridade dos mestres, foram constatados 9 respondentes positivos para estresse do gênero feminino e 5 do gênero masculino. Para essa classe 10 respondentes encontravam-se na fase de resistência; na fase de quase-exaustão constataram-se 2 pessoas e os outros 2 respondentes situaram-se na fase de exaustão. Nesse grupo existem somente 3 pessoas com exclusividade na instituição pesquisada. Também nessa categoria aparecem 6 professores com outras funções em outras IES.

Na esfera de escolaridade dos especialistas positivos no diagnóstico para estresse, detectou-se 1 respondente do gênero feminino e 5 do gênero masculino. Dentre as fases apresentadas, 1 respondente estava na fase de alerta, 3 na fase de resistência e os outros 2 na de quase-exaustão. Nesse grupo encontrou-se apenas 1 docente com dedicação exclusiva à instituição pesquisada.

Os autores Stefano, Bonanato e Raifur (2013) declaram que a diferença de gênero, com relação ao estresse, tende para o gênero feminino ser mais afetado quando se trata das relações no ambiente de trabalho. Quanto ao gênero masculino, fica mais afetado pelas mudanças e pelo trabalho.

A seguir, no Gráfico 2, expõe-se a sintomatologia do estresse encontrada nos dados coletados.

Gráfico 2: Sintomatologia de estresse

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

No Gráfico 2 encontra-se a sintomatologia constatada durante a coleta de dados, pois para os docentes com diagnóstico positivo para estresse, encontram-se dois tipos de sintomas, os chamados de físicos e os psicológicos. Dentre os sintomas físicos os que mais se apresentaram foram respectivamente sensação de desgaste físico constante; cansaço constante; problemas com a memória; aparecimento de problemas dermatológicos; tontura/sensação de estar flutuando; mal-estar generalizado, sem causa específica; formigamento das extremidades. Dentre os sintomas psicológicos destacaram-se sensibilidade emotiva excessiva (nervosismo excessivo); pensar constantemente em um assunto; irritabilidade excessiva; dúvida quanto a si próprio e diminuição da libido (sem vontade de sexo).

Lipp (1996) aborda que se o docente não conseguir lidar com os fatores estressantes de forma eficaz, poderá apresentar vários sintomas de ordem psicológica que poderão ser revelados através de insatisfação do trabalho, ansiedade, depressão; ou de ordem física como dores de cabeça, hipertensão, taquicardia ou mesmo comportamental como absenteísmo, insônia, e uso de substâncias nocivas à saúde (tabagismo, alcoolismo e entorpecentes).

No próximo item encontram-se os fatores estressantes na opinião de cada docente, que constam da Tabela 5. Lembrando que cada participante tinha o direito de mencionar dois fatores estressantes, conforme sua particularidade.

Para Lipp (2001), qualquer acontecimento ou pensamento que provoque uma quebra do equilíbrio natural do organismo do ser humano (interno ou externo) pode ser considerado um fator estressante.

Na Tabela 5, constam os dados levantados através do questionário sociodemográfico (ANEXO A), que solicitava que o respondente apontasse dois fatores estressantes no seu trabalho de docente da instituição pesquisada.

Dos 26 fatores estressantes encontrados durante a coleta de dados, a maioria dos respondentes (25,35%) apontou como o principal fator a falta de interesse dos alunos em suas disciplinas. A seguir, dentre os cinco que mais se destacaram, vêm o excesso de trabalho docente extra sala de aula (15,49%); a falta de respeito dos alunos para com os professores (11,27%); os prazos curtos diante do volume de trabalho (9,15%). Em seguida vieram a falta de autonomia no trabalho docente (6,34%), dando uma perspectiva real dos cinco fatores que mais se destacaram durante a coleta de dados.

Tabela 5: Fatores estressantes em relação ao total de (N=142) fatores apontados

Fatores estressantes na opinião dos docentes	Número de opiniões	%
Falta de interesse dos alunos	36	25,35
Excesso de trabalho extra sala de aula	22	15,49
Falta de respeito dos alunos	16	11,27
Prazos curtos diante do volume de trabalho	13	9,15
Falta de autonomia no trabalho	9	6,34
Nível de conhecimento baixo do aluno	6	4,23
Muita burocracia extra-sala de aula	5	3,52
Excesso de mudanças acadêmicas e adequações	5	3,52
Incertezas sobre quais disciplinas serão lecionadas	5	3,52
Pressão por parte da instituição sobre atividades docentes	4	2,82
Falha comunicação da faculdade	3	2,11
Desvalorização do professor	2	1,41
Falta de tempo pessoal	2	1,41
Internet com sinal ruim	2	1,41
Aluno no celular durante a aula	1	0,70
Angústias dos alunos em relação às mudanças constantes na Instituição	1	0,70
Encaminhamentos de atividades não planejadas	1	0,70
Barulho nos corredores	1	0,70
Comportamento da direção	1	0,70
Dificuldade de diálogo com aluno	1	0,70
Excesso de alunos em sala	1	0,70
Falta de incentivo à carreira	1	0,70
Falta de capacitação do professor	1	0,70
Injustiça	1	0,70
Alunos solicitando pontuação extra para passar de semestre	1	0,70
Temperatura da sala no verão	1	0,70

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentre as respostas dos docentes com diagnóstico positivo para estresse, foram encontrados na própria instituição quatorze fatores citados como estressantes. E, novamente, o principal fator apontado foi a falta de interesse dos alunos em suas disciplinas (21,67%); seguido pelo excesso de trabalho docente fora da sala de aula (15%); em terceiro os prazos curtos diante do volume de trabalho (13,33%); em quarto a falta de respeito dos discentes para com os professores (10%); e, para finalizar os cinco principais fatores, coloca-se a falta de autonomia no trabalho docente (8,33%). Percebe-se então que os cinco primeiros fatores

estressantes levantados de forma geral (Tabela 5), considerando-se todos os pesquisados, apareceram novamente nas cinco primeiras posições quando se classifica os indivíduos com diagnóstico positivo para estresse.

Porém, foram encontrados ainda outros onze fatores apontados pelos docentes com diagnóstico positivo para estresse: pressão por parte da instituição sobre atividades docentes (6,67%); muita burocracia extra sala de aula (5%); excesso de mudanças acadêmicas e adequações (5%); incertezas sobre quais disciplinas serão lecionadas (3,33%); falta de comunicação entre faculdade e professores (3,33%); falta de tempo para lazer e família (3,33%); ausência de sinal de internet para uso em sala de aula (1,67%); comportamento da direção (1,67%); desvalorização do professor (1,67%).

Os resultados sobre os fatores estressantes nessa instituição foram condizentes com a literatura pesquisada, como em Cataldi (2015), que contribui ressaltando que em suas pesquisas, o principal fator estressante para o docente, é a falta de interesse dos alunos em sala de aula, causando frustração e desmotivação profissional ao professor. Menciona ainda a indisciplina e o comportamento em geral dos alunos.

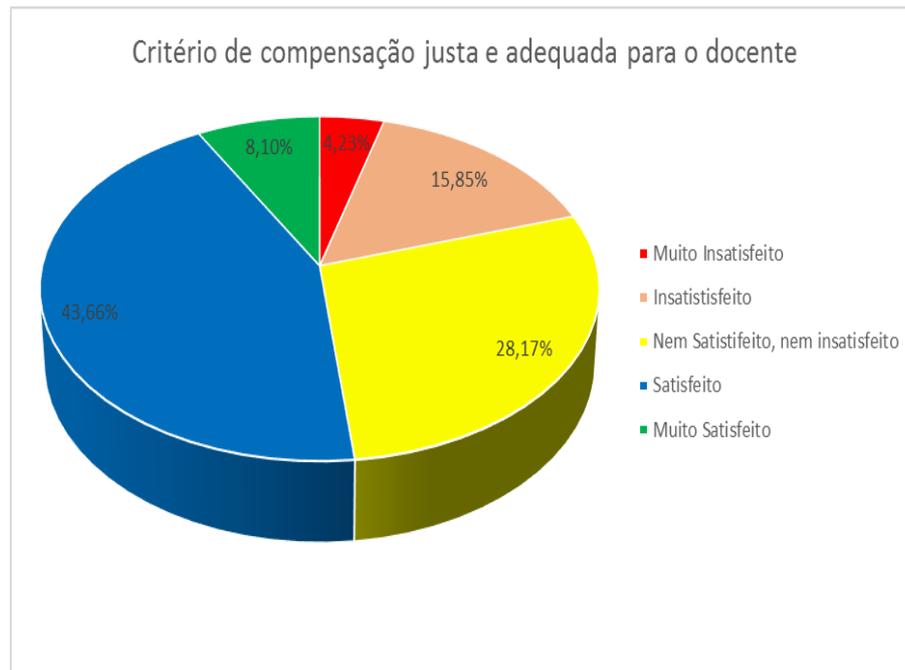
As respostas desta pesquisa ainda corroboram com autores como Barreto, Souza e Martins (2009); Paiva, Gomes e Helal (2015) e Lipp (2012), que mencionam como fatores estressantes, as jornadas de trabalhos excessivas, descompromisso dos alunos, cobranças institucionais, falta de incentivo ao docente, incertezas quanto às cargas horárias, falta de autonomia do professor, excesso de mudanças acadêmicas, dentre outros.

A seguir, no próximo item serão apresentados e analisados os resultados da coleta de dados deste estudo com relação à qualidade de vida no trabalho dos docentes pesquisados.

6.2 Resultados sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Apresentam-se a seguir os resultados coletados da amostra de dados desta pesquisa sobre a qualidade de vida no trabalho, obtidos segundo o instrumento de Walton (1973), que foram analisados segundo critérios explicados anteriormente.

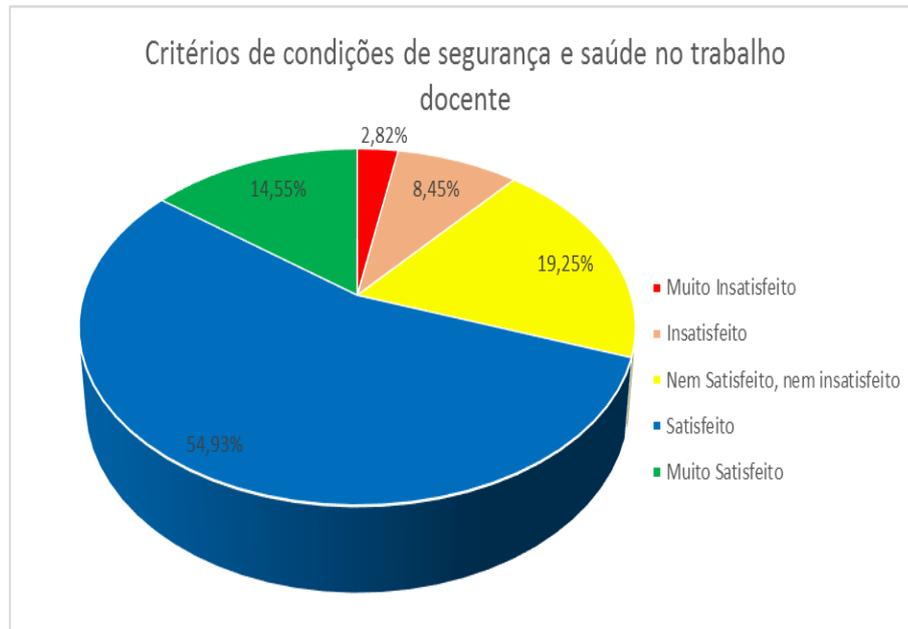
Gráfico 3: Critério de compensação justa e adequada para o docente



Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O primeiro critério a ser analisado diz respeito ao fator compensação justa e adequada. Ao se analisar o Gráfico 3, encontra-se na amostra coletada um percentual de 46,66% de pessoas que se intitulam satisfeitas com o respectivo critério; segue-se o percentual de 28,17% que se declararam nem satisfeitas, nem insatisfeitas; depois 15,85% de pessoas insatisfeitas; em seguida 8,10% de pessoas muito satisfeitas com sua remuneração; e, para finalizar, um percentual de 4,23% de pessoas muito insatisfeitas com os quesitos forma de compensação justa e adequada.

Segundo Ferreira e Mendonça (2012), esse critério desempenha importante papel na satisfação dos funcionários (neste caso os docentes), pois se caracteriza como um dos principais motivos que levam as pessoas a procurarem empregos, lembrando que não se restringe somente a salário, mais participação nos lucros, treinamentos oferecidos, dentre outros.

Gráfico 4: Critério de condições de segurança e saúde no trabalho docente

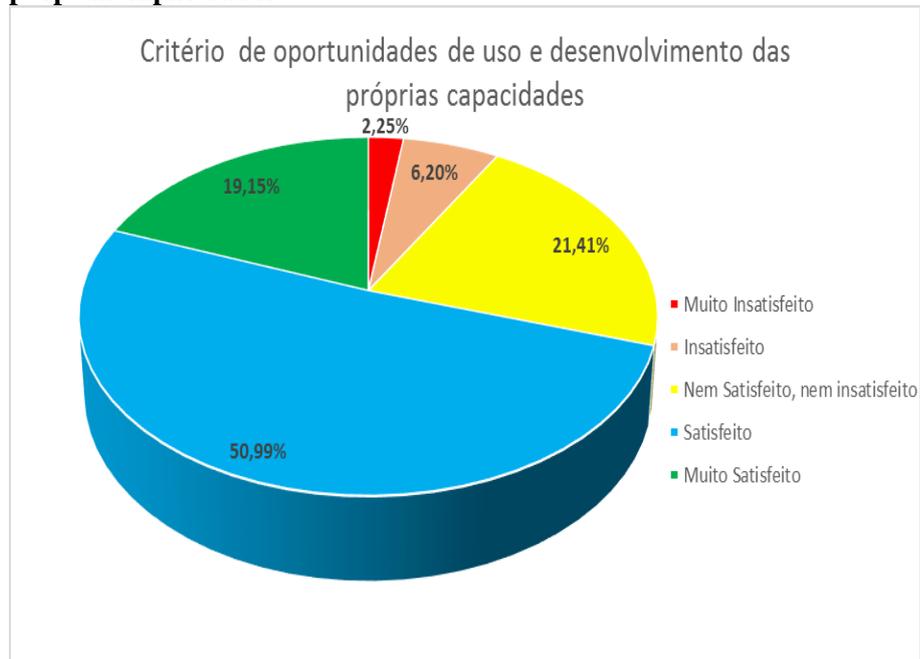
Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O segundo critério a ser analisado refere-se às condições de segurança e saúde no trabalho docente. Percebe-se no Gráfico 4 que 54,93% dos respondentes se dizem satisfeitos, seguidos do percentual de 19,25% declarando que não estavam satisfeitos, nem insatisfeitos com as condições desse critério. Logo em seguida aparecem os docentes que se declararam muito satisfeitos, com um percentual de 14,55%, seguidos de 8,45% de docentes insatisfeitos. Para concluir, encontraram-se 2,82% de docentes muito insatisfeitos.

Para Limongi-França e Rodrigues (2009), as condições de trabalho estão ligadas diretamente com o ambiente institucional no qual o docente encontra-se inserido. Dentro desse contexto incluem-se as jornadas de trabalho, as condições ambientais que contribuem ou não para o bem-estar físico e psicológico do docente.

Autores como Barreto, Souza e Martins (2009) reforçam a ideia, em suas pesquisas, que as condições ambientais podem trazer sérias diferenças entre o bem-estar e a insatisfação diária.

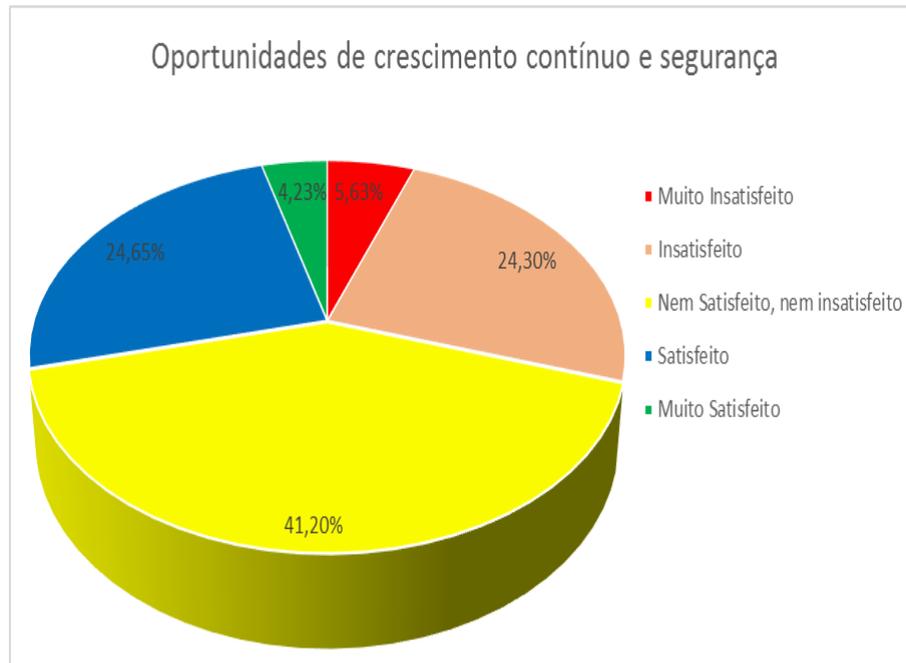
Gráfico 5: Critério de oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias capacidades



Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O terceiro critério a ser exposto diz respeito a oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias capacidades, como já explicado anteriormente. Nessa ferramenta destacam-se os resultados de 50,99% dos docentes como satisfeitos, seguido de 21,41% dos professores que se declararam nem satisfeitos, nem insatisfeitos, vindo logo após 19,15% dos respondentes muito satisfeitos com esse critério. Seguem ainda 6,20% de respondentes insatisfeitos e 2,25% de docentes muito insatisfeitos com relação a esse critério.

Autoras como Ferreira e Mendonça (2012) colocam a importância desse critério, relacionando a forma com que as tarefas são executadas, citando a necessidade dos docentes terem autonomia e espaço para desenvolver e usar suas habilidades próprias, permitindo assim ampliar conhecimentos e competências.

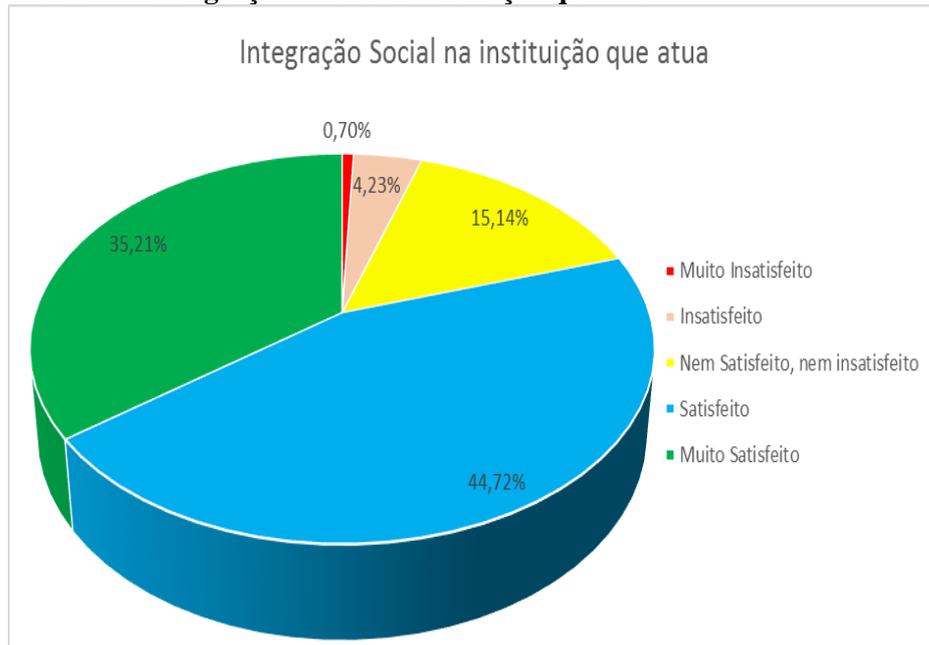
Gráfico 6: Oportunidades de crescimento contínuo e segurança

Fonte: Dados da pesquisa.

O quarto critério a ser analisado diz respeito às oportunidades de crescimento contínuo e segurança, como visto anteriormente. No Gráfico 6 os resultados que se sobressaem são os percentuais de 41,20% dos docentes nem satisfeitos, nem insatisfeitos com esse critério; seguido de 24,65% dos professores que se declararam satisfeitos, e um percentual bem próximo, de 24,30% de insatisfeitos; vem depois 5,63% de muito insatisfeitos e, para finalizar o critério encontraram-se 4,23% de docentes muito satisfeitos.

Freitas e Souza (2009) colocam que esse critério refere-se não somente à ascensão de carreira dentro da empresa, levando em conta que na profissão da docência não se sobe de cargo, mas sim acrescentam-se quesitos. Assim, o desenvolvimento de sua carreira vem vinculado às suas atribuições de aula e atividades educacionais; à aplicação futura que está vinculada ao conhecimento e futuras atividades profissionais; oportunidade de progresso, atingindo maior status e remuneração; extinção ou redução da ameaça de desemprego.

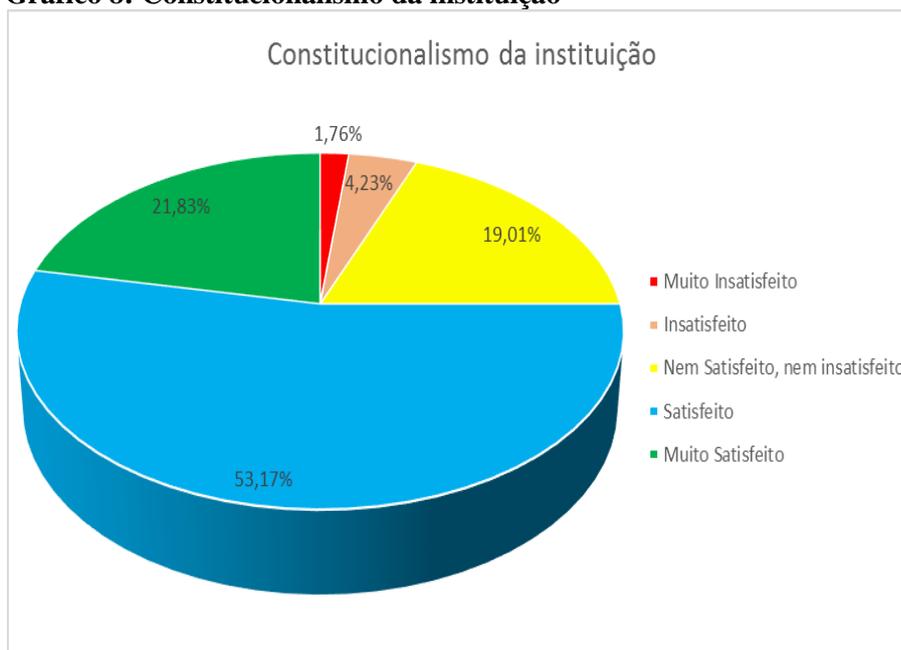
Nas pesquisas de Barreto, Souza e Martins (2009), as variáveis que também foram motivo de insatisfação, desencadeando o estresse e prejudicando a qualidade de vida docente, se referiam às incertezas quanto à carga horária e falta de incentivo ao professor.

Gráfico 7: Integração social na instituição que atua

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O quinto critério a ser tratado é o da integração social na instituição na qual o docente atua. O Gráfico 7 expõe os resultados, com maioria de 44,72% de satisfação com critério a ser desenvolvido, seguido de 35,21% de muita satisfação, vindo depois uma porcentagem 15,14% de nem satisfeitos, nem insatisfeitos e, posteriormente, 4,23% de docentes de insatisfeitos. Para concluir o critério, 0,70% de docentes se disseram muito insatisfeitos.

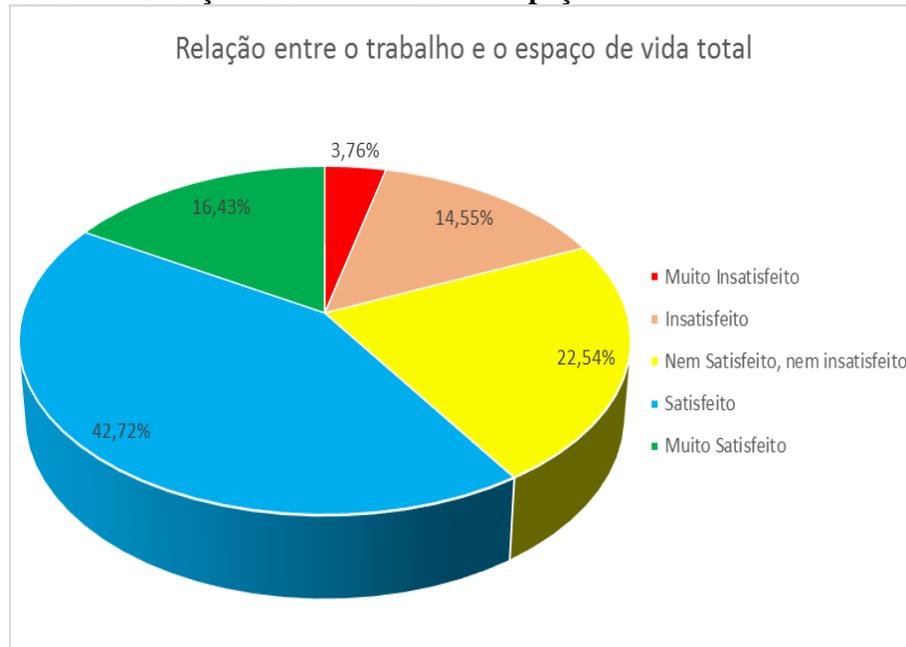
Vasconcelos et al. (2012) coloca que esse critério mostra a harmonia que existe nas relações interpessoais da instituição entre o docente e seus pares, superiores e até mesmo com seus alunos.

Gráfico 8: Constitucionalismo da instituição

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O sexto critério a ser apresentado é o constitucionalismo da instituição na qual o docente atua. Como se pode verificar no Gráfico 8, durante a coleta de dados, 53,17% dos docentes encontravam-se satisfeitos, 21,83% dos docentes declararam-se muito satisfeitos com critério, 19,01% não se apresentaram nem satisfeitos, nem insatisfeitos, seguidos por 4,23% de docentes que se mostraram insatisfeitos e, para conclusão, 1,76% de docentes se mostraram muito insatisfeitos.

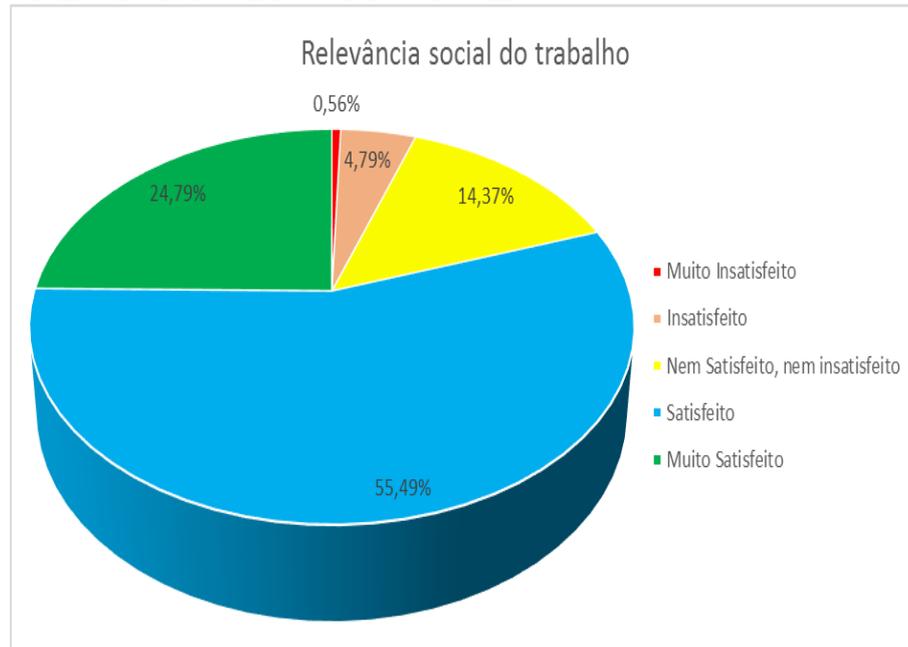
Os autores Limongi-França e Rodrigues (2009), tratam desse critério mencionando o atendimento da instituição em relação aos direitos e deveres para com o funcionário. Inclui-se aí desde privacidade, direito de posicionamento livre sobre qualquer assunto, mas, principalmente, equidade a todos.

Gráfico 9: Relação entre o trabalho e o espaço de vida total

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O sétimo critério a ser descrito é o parâmetro de relação entre o trabalho e o espaço de vida total. No Gráfico 9 encontra-se a demonstração do que a amostra identifica em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida o docente de forma geral. Nesse gráfico os resultados da coleta de dados, seguem a seguinte ordem de importância: 42,72% dos docentes encontravam-se satisfeitos, 22,54% dos docentes declararam-se nem satisfeitos, nem insatisfeitos; seguido de 16,43% de docentes com a opinião de muito satisfeitos; e posteriormente 14,55% de docentes com níveis de insatisfação, terminando com 3,76% de docentes muito insatisfeitos.

Esse critério, segundo Freitas e Souza (2009), traz uma grande preocupação para que seja encontrado um equilíbrio na relação que envolve trabalho, família e lazer. Até onde o docente pode ir, em sentido de jornadas de trabalho e dedicação para sua profissão e não ultrapassar os seus limites da qualidade de vida no trabalho.

Gráfico 10: Relevância social do trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

O oitavo critério a ser relatado é o de relevância social do trabalho para o docente. O Gráfico 10 mostra como resultados dessa amostra um percentual de 55,49% de satisfação do docente, seguido de 24,79% de muita satisfação, posteriormente vem 14,37% que alegaram não estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o critério, em seguida 4,79% de docentes insatisfeitos e para encerrar esse critério encontraram-se 0,56% de docentes muito insatisfeitos.

Este último critério permite que o docente possa construir uma autoimagem positiva em relação à reputação e importância que a instituição tem para a sociedade que ela serve (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

O escore de Walton pode variar de 1 a 5 para cada questão, sendo 35 questões ao todo, significa que pode haver uma insatisfação total com 35 pontos, que seria a pior situação, ou uma satisfação total com 175 pontos, que seria a melhor condição do respondente.

Durante esta coleta de dados encontrou-se uma mediana de 68 pontos, média de 129 pontos e o máximo de 166 pontos. Com um coeficiente de variação de 13,90% e desvio padrão de 17,97 pontos.

A seguir serão expostos os principais resultados encontrados, por critério, segundo a coleta de dados.

Para o critério ligado à remuneração justa e adequada encontraram-se os escores de um mínimo de 6 pontos, uma mediana de 14 pontos, uma média de 13,42 e um máximo de 20 pontos.

O segundo parâmetro exposto dizia respeito às condições de trabalho que ficaram em um escore mínimo 13 pontos, uma mediana de 22 pontos, média de 22,02 e um máximo de 30 pontos.

O terceiro critério era relativo às oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias capacidades, obtendo-se um escore mínimo de 6 pontos, uma mediana de 19 pontos, uma média de 18,93 pontos e um máximo de 25 pontos.

O quarto parâmetro dizia respeito a oportunidades de crescimento contínuo e segurança, cujo escore mínimo foi de 4 pontos, uma mediana de 12, uma média de 11,90 pontos e um máximo de 17 pontos.

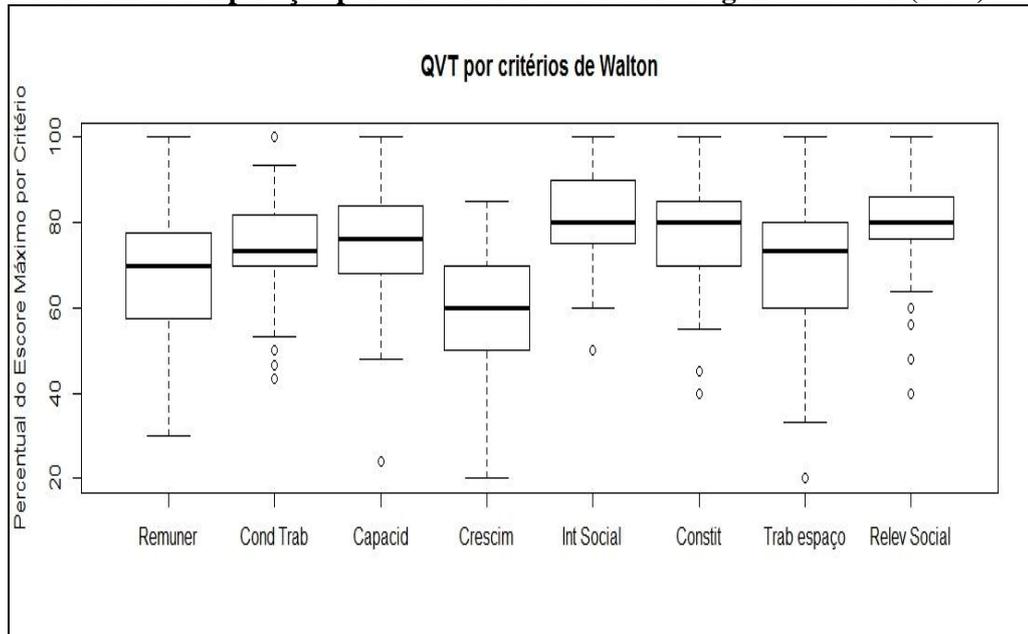
O quinto fator apresentado foi sobre integração social na instituição, com uma pontuação mínima de 10 pontos, uma mediana de 16 pontos, uma média de 16,38 e o máximo de 20 pontos.

O sexto critério era relativo ao constitucionalismo da instituição e apontou os escores para um mínimo de 8 pontos, uma mediana de 16, uma média de 15,56 e um máximo de 20 pontos.

O sétimo critério revelado foi o de relação entre o trabalho e o espaço de vida total, que apresentou os escores mínimos de 3 pontos, mediana de 11, média de 10,61 e o máximo de 15 pontos.

O oitavo e último dos critérios apresentado foi o de relevância social do trabalho, que teve como escore mínimo 10 pontos, mediana de 20, média de 19,96 e máximo de 25 pontos nos questionários.

A seguir, no Gráfico 11, são comparados através dos percentuais, os critérios de satisfação da qualidade de vida de Walton (1973), para uma melhor observação do resultado da coleta de dados realizada na instituição pesquisada.

Gráfico 11: Comparação percentual entre os critérios segundo Walton (1973)

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

O que se constatou no Gráfico 11 foi que, ao se compararem os resultados percentuais máximos dos critérios de Walton (1973), detecta-se que o parâmetro de integração social na instituição é o que apresentou maior nível de satisfação dos docentes pesquisados, com uma média de 81,90%. Esse parâmetro, segundo Freitas e Souza (2009), demonstra que o docente encontra bem-estar dentro da instituição em relação a questões como igualitarismo, ausência de preconceitos, facilidade de relacionamento com o seus pares, superiores e discentes, cooperação recíproca entre os seus e condições de abertura interpessoal.

O segundo melhor critério, com bons níveis de satisfação, foi a relevância social que a empresa tem para a sociedade, com média percentual de 79,83%, relacionando-se, segundo Rebolo e Oliveira-Bueno (2014), ao prestígio alcançado pela organização, sua importância e responsabilidade social diante da sociedade que a cerca, afirmando qual o sentimento desse professor em fazer parte desse conteúdo.

Porém, o quesito que se mostrou com menor índice de satisfação entre os pesquisados foi o critério sobre as oportunidades de crescimento contínuo e segurança, no qual encontrou-se uma média de 59,51%. Esse indicador foi o único, em comparação com os demais, que não atingiu 100% de satisfação em algum momento da coleta de dados, encontrando apenas 85% de satisfação máxima, o que corresponde, segundo Limongi-França e Rodrigues (2009), à falta de oferecimento de cursos dentro da própria instituição ou incentivo para continuidade dos mesmos, ausência de financiamento integral ou parcial de cursos, carência de reconhecimento através de promoções, bônus, insuficiência de

estabilidade de continuidade no emprego ou mesmo na renda, falta de oportunidade para expandir sua vida profissional-pessoal, escassez do uso de conhecimentos e habilidades expandidas.

O segundo parâmetro com menor satisfação relativo à instituição pesquisada foi o de compensação justa e adequada, com uma média percentual de 67,11% de satisfação, o que, segundo Freitas e Souza (2009), explica que esse indicador se refere à relação entre o valor de salário pago e o cargo ocupado. Porém, outros autores como Rodrigues (2002), afirmam que a conotação do conceito de justo e adequado nesse caso, vem com muita subjetividade em relação às expectativas intrínsecas de cada um.

A seguir, na Tabela 6, encontram-se os valores percentuais referentes ao Gráfico 11, para comparação entre os critérios de Walton e seus respectivos níveis de satisfação, conforme a coleta de dados dos docentes e discussões anteriores.

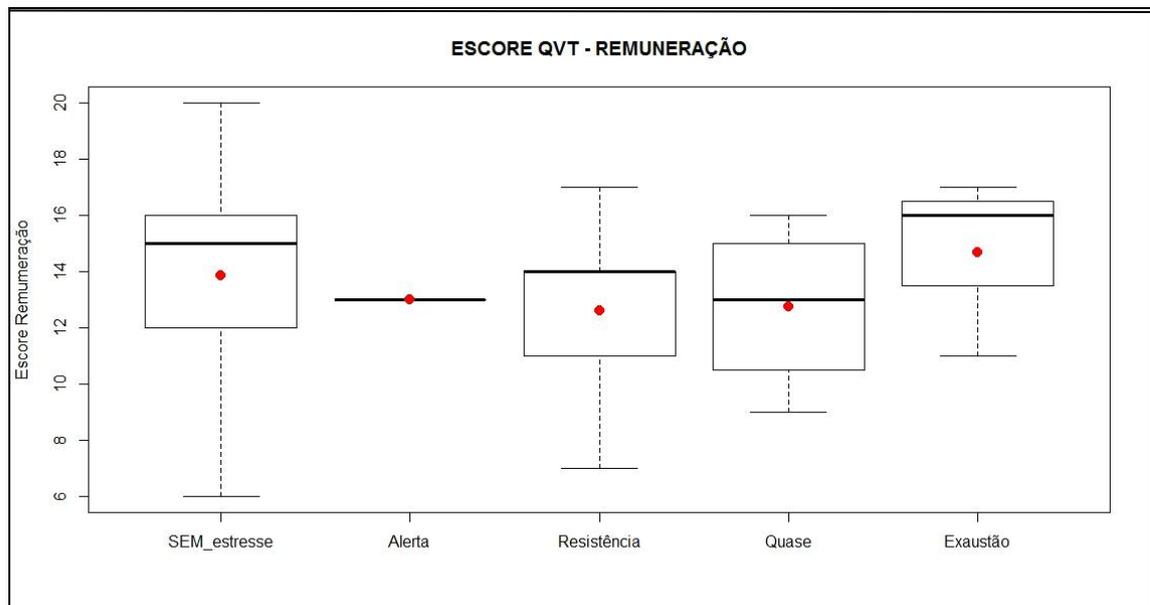
Tabela 6: Valores percentuais (relativos ao gráfico 11) conforme satisfação do docente

Crítérios de Walton	Mínimo	1º. Quartil	Mediana	Média	3º.Quartil	Máximo
Remuneração	30%	57,50%	70%	67,11%	77,50%	100%
Condições de Trabalho	43,33%	70%	73,33%	73,99%	81,67%	100%
Uso das Capacidades	24%	68%	76%	75,72%	84%	100%
Oportunidades de Crescimento	20%	50%	60%	59,51%	70%	85%
Integração Social	50%	75%	80%	81,90%	90%	100%
Constitucionalismo	40%	70%	80%	77,82%	85%	100%
Trabalho e espaço na Vida	20%	60%	73,33%	70,70%	80%	100%
Relevância Social	40%	76%	80%	79,83%	86%	100%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

A seguir é apresentado as relações dos níveis de satisfação dos docentes pelos critérios de qualidade de vida no trabalho segundo o autor Walton (1973), relacionados com as fases de estresse de Lipp (2001) encontradas na amostra desta pesquisa. No gráfico 12 a seguir encontra-se o primeiro critério e sua relação com as fases de estresse.

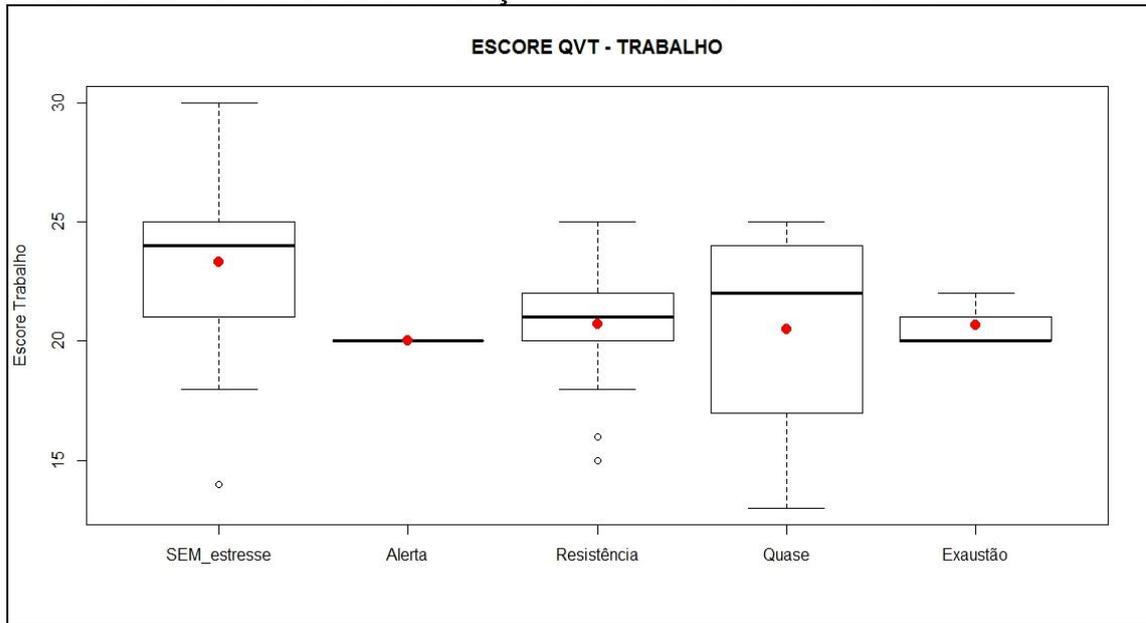
Gráfico 12: Escore do critério de remuneração justa e adequada x fases de estresse



Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Segundo o Gráfico 12, a situação encontrada referente ao critério de remuneração justa e adequada, entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse, mostra que os indivíduos que se encontravam na fase de exaustão, com uma mediana de 16 pontos, eram os que estavam mais satisfeitos nesse quesito. Em relação às outras fases, no entanto, os menos satisfeitos faziam parte da fase de resistência, com uma mediana de 14 pontos encontrada nesta amostra.

Para esse resultado, Lipp (1996), reforça que encontraram como fonte de insatisfação em professores com resposta positiva para estresse, o critério de remuneração, lembrando que esse critério é bem subjetivo às necessidades intrínsecas do docente.

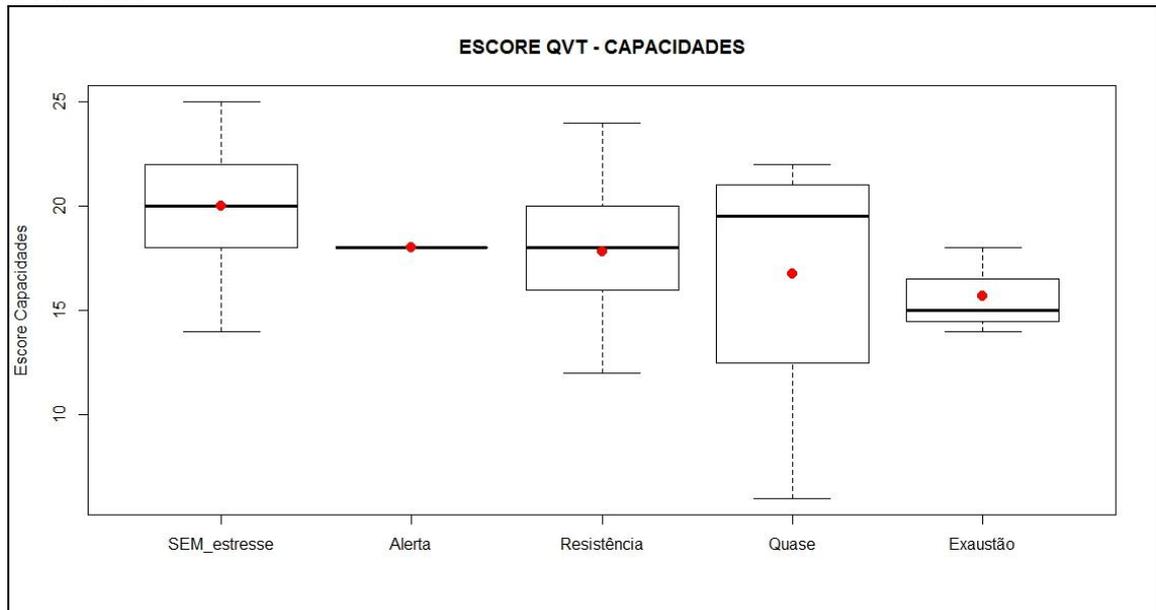
Gráfico 13: Escore do critério de condições de trabalho x fases de estresse

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Com relação ao cenário identificado entre os docentes em alguma fase de estresse, de acordo com o que se vê no Gráfico 13, no que diz respeito ao critério de condições de trabalho, os indivíduos em fase de quase-exaustão, eram os mais satisfeitos neste quesito, com uma mediana de 22 pontos, comparando-se às outras fases. No entanto, os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de alerta com uma mediana de 20 pontos encontrada nessa amostra.

Considerado por autores como Ferreira e Mendonça (2012), como um dos critérios mais importantes de diagnóstico de qualidade de vida no trabalho, as condições de trabalho contribuem para a promoção da saúde e do bem-estar do docente.

Gráfico 14: Escore do critério de uso e desenvolvimento das capacidades pessoais x fases de estresse



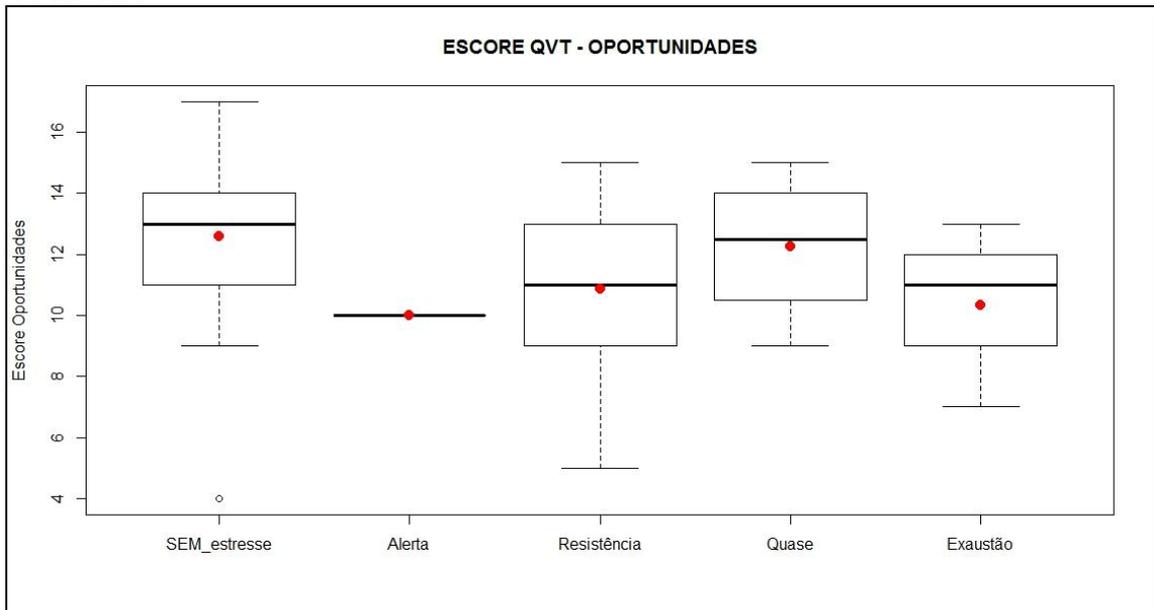
Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

De acordo com o Gráfico 14, com relação ao critério de uso e desenvolvimento das capacidades pessoais, entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse era conforme descrito a seguir.

Os indivíduos que se encontravam na fase de quase-exaustão com uma mediana de 19,50 pontos, eram os mais satisfeitos neste quesito em relação às outras fases. No entanto, os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de exaustão, com uma mediana de 15 pontos encontrada nesta amostra.

Limongi-França e Rodrigues (2009) apontam esse critério como oportunidade de crescimento pessoal adequado às potencialidades e ao desafio pessoal-profissional. Lipp (2012) cita a fase de exaustão como a mais grave, pois o organismo está desgastado e cansado dos agentes estressores, podendo haver o surgimento de doenças graves, levando até a óbito.

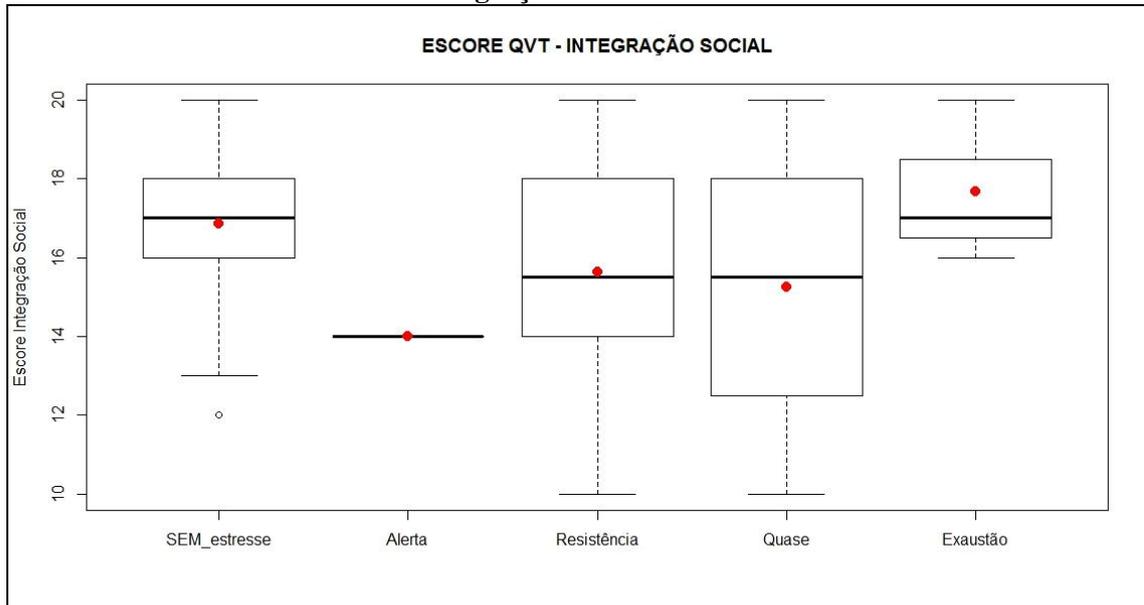
Gráfico 15: Escore do critério de oportunidades de crescimento e segurança x fases de estresse



Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Conforme mostra o Gráfico 15, a situação encontrada referente ao critério de oportunidades de crescimento e segurança, entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse, indica que os indivíduos que se achavam na fase de quase-exaustão, com uma mediana de 12,50 pontos, eram os mais satisfeitos neste quesito, em relação às outras fases. No entanto os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de alerta, com uma mediana de 10 pontos encontrada nesta coleta de dados.

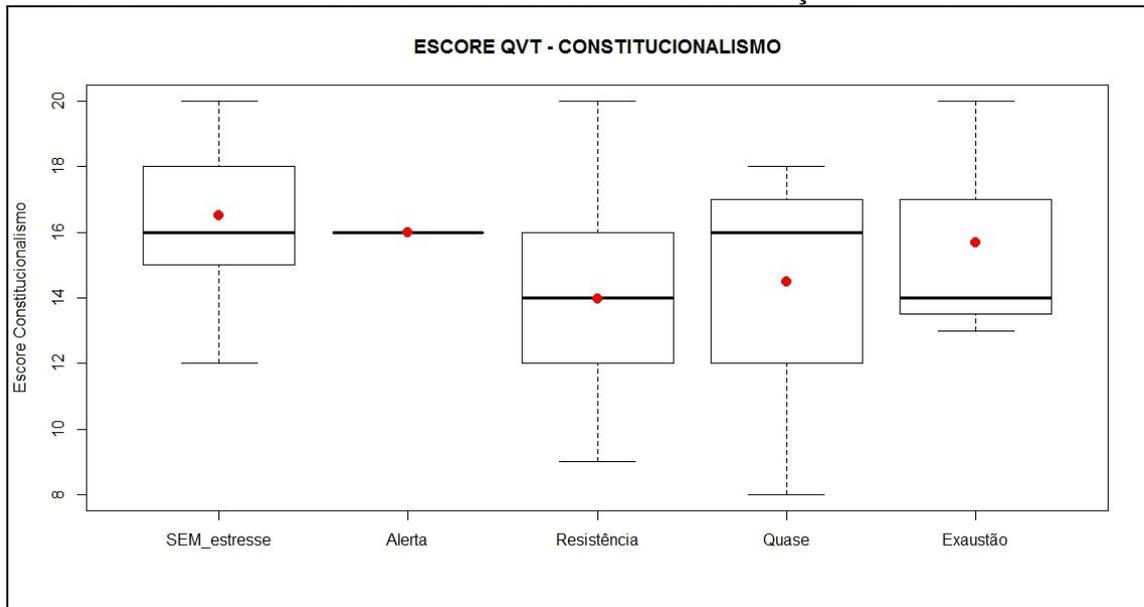
Arantes e Vieira (2010) referem-se a esse critério como um significativo estressor, pois envolve expectativas de maior responsabilidade e *status*, políticas de avaliação de desempenho, redução de ameaça de perda do emprego.

Gráfico 16: Escore do critério de integração social x fases de estresse

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 16, o cenário encontrado referente ao critério de integração social entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse, mostra que os indivíduos na fase de exaustão, com uma mediana de 17 pontos, eram os mais satisfeitos neste quesito, em relação às outras fases. No entanto os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de alerta, com uma mediana de 14 pontos, encontrada nesta coleta de dados.

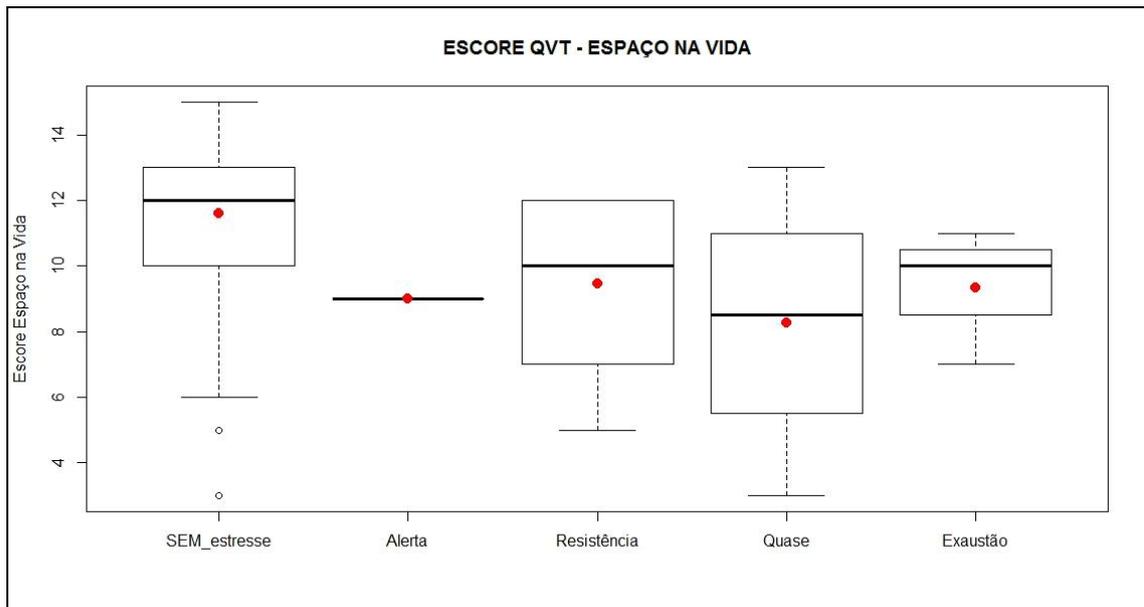
O autor Walton (1973) argumenta que o trabalho e a carreira são procurados intensamente dentro das organizações sociais. A natureza dos relacionamentos pessoais é transformada em dimensões importantes da qualidade da vida no trabalho. Lipp (2012) pondera que a fase de alerta seria a etapa de luta ou fuga diante do estressor, e que se o mesmo conseguir contornar o agente sairá dessa fase retornando ao estado normal.

Gráfico 17: Escore do critério de constitucionalismo da instituição x fases de estresse

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

A situação encontrada referente ao critério de constitucionalismo na instituição, entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse, de acordo com o Gráfico 17, mostra que os indivíduos que se achavam na fase de alerta, com uma mediana de 16 pontos, eram os mais satisfeitos neste quesito em relação às outras fases. No entanto os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de resistência, com uma mediana de 14 pontos encontrada nesta coleta de dados.

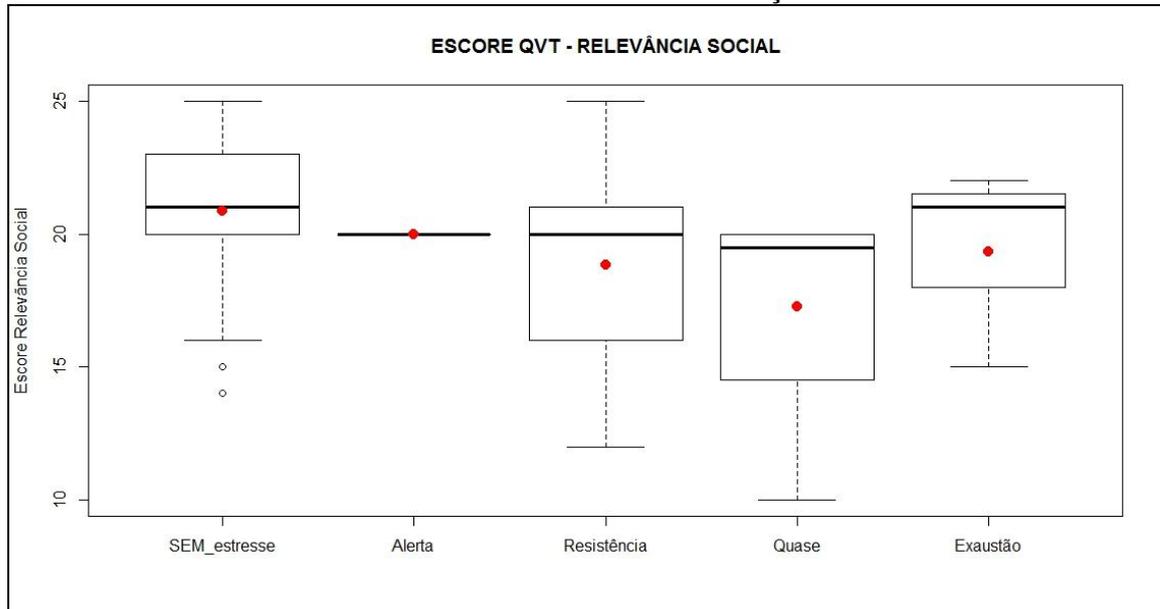
Ferreira e Mendonça (2012) se posicionam diante desse critério como a existência das normas e legalidade dos direitos e deveres do docente na instituição, e a forma, com igualdade ou não, com que a mesma conduz os processos dos seus. Lipp (2012) aponta que a fase de resistência surge quando a ação do estressor é prolongada e o docente não consegue reagir aos mesmos.

Gráfico 18: Escore do critério de trabalho e espaço total de vida x fases de estresse

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Pelo Gráfico 18, pode-se verificar que a situação encontrada referente ao critério de trabalho e espaço total de vida, entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse, deixa claro que os indivíduos na fase de resistência, com uma mediana de 10 pontos, eram os que estavam mais satisfeitos neste quesito, em relação às outras fases. Em contrapartida, os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de quase-exaustão, com uma mediana de 8,50 pontos, encontrada nesta coleta de dados.

Limongi-Franca e Rodrigues (2009) assinalam que esse critério é o que busca equilíbrio entre vida pessoal, familiar e profissional. Para Lipp (2012) é na fase de quase-exaustão que se inicia o processo de adoecimento dos órgãos mais suscetíveis geneticamente e, em caso de não haver alívio dos estressores, esse organismo passará para a próxima fase.

Gráfico 19: Escore do critério de relevância social da instituição x fases de estresse

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Com relação ao critério de relevância social, como mostra o Gráfico 19, a situação encontrada referente entre os docentes que se encontravam em alguma fase de estresse, demonstra que os indivíduos que se achavam na fase de exaustão, com uma mediana de 21 pontos, eram os mais satisfeitos neste quesito em relação às outras fases. Em contrapartida, os indivíduos menos satisfeitos faziam parte da fase de quase-exaustão, com uma mediana de 19,50 pontos, encontrada nesta coleta de dados.

Quando se relaciona o estresse à qualidade de vida no trabalho, percebe-se que este se transforma em um indício de como está o clima organizacional, seus processos e deformações. Autores como Limongi-França e Rodrigues (2009) apontam que, para atingir novos níveis de desempenho organizacional é preciso que haja equilíbrio entre esses dois fatores. Esse quesito deixa claro que todos os docentes estão muito satisfeitos com a autoimagem da instituição e com aquilo que o seu serviço significa para a sociedade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral diagnosticar as fases e sintomas de estresse, bem como os agentes estressores que interferem na qualidade de vida de docentes de uma instituição de ensino superior privada, localizada na Cidade de Rio Claro – SP. Para um melhor esclarecimento dos resultados obtidos, foram abordados no referencial teórico os conceitos de estresse, estresse laboral, qualidade de vida no trabalho e seus modelos.

Foram avaliados 71 docentes da IES citada, utilizando-se para isso, a resposta a instrumentos já validados. Um deles foi o questionário de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973), para identificar o quão satisfeitos encontravam-se com os oito critérios apresentados. O outro instrumento foi o inventário de sintomas de estresse para adultos de Lipp (2000) – ISSL, que identifica se há estresse, suas fases e sintomas. E, para finalizar, o questionário sociodemográfico para que se conseguisse montar o perfil da amostra pesquisada.

Durante a coleta do ISSL de Lipp (2000), foi possível detectar que 30 docentes estavam em alguma fase de estresse, com 51% de sintomas físicos e 49% de sintomas psicológicos; enquanto os outros 41 docentes deram resultados negativos para estresse. Desses 30 professores que se encontravam em alguma fase de estresse, 1 pessoa estava na fase inicial, chamada de alerta; 22 professores situavam-se na fase de resistência; 4 pessoas encontravam-se na fase de quase-exaustão; e, 3 docentes achavam-se na fase de exaustão.

Porém, foi necessário também levar em consideração, em cada fase de estresse, a exclusividade ou não da atividade docente na instituição pesquisada e, dessa forma, as análises realizadas mostraram que na fase de alerta havia um único docente que não tinha exclusividade de atividade na instituição pesquisada; na fase de resistência havia 4 docentes exclusivos e 18 não exclusivos; na fase de quase-exaustão foram encontrados 1 professor exclusivo e 3 não exclusivos; e, na fase de exaustão, apenas 1 docente tinha atividade exclusiva e outros 2 não.

Também foi possível identificar o gênero e a idade conforme as fases de estresse. Encontrava-se na fase de alerta 1 docente do gênero masculino, com idade de 54 anos; na fase de resistência haviam 12 docentes do gênero feminino e 10 do gênero masculino e suas idades variavam de 27 a 56 anos; na fase de quase-exaustão haviam 3 docentes do gênero feminino e 1 docente do gênero masculino e suas idades variavam de 31 a 44 anos; e, para finalizar, na fase de exaustão encontravam-se 3 docentes do gênero masculino com idades de 40 a 49 anos.

Quanto ao grau de escolaridade foi possível distinguir na amostra que 10 doutores encontravam-se em alguma fase de estresse, sendo que destes, 9 docentes estavam na fase de resistência e 1 na de exaustão; dos 14 mestres com diagnóstico positivo para estresse, 10 encontravam-se na fase de resistência, 2 na fase de quase-exaustão e os outros 2 na fase de exaustão; já os especialistas com estresse eram 6 no total, sendo 1 na fase de alerta, 3 na fase de resistência e 2 na fase de quase-exaustão.

Ao analisar-se o tempo de atuação dos docentes desta amostragem dentro da instituição pesquisada, encontrou-se uma média geral de 7,5 anos, evidenciando que a instituição propicia boa estabilidade aos docentes. Ao se relacionar o tempo de atuação na empresa com as fases de estresse, constatou-se que na fase de alerta, a média de atuação na instituição foi de 6 anos. Já na fase de resistência encontrou-se uma média de 6,1 anos; na fase de quase-exaustão a média foi de 6,2 anos e na fase de exaustão de 13,3 anos.

Ao aplicar-se o instrumento de Walton (1973), apurou-se que o critério de compensação justa e adequada aparece com satisfação em sua maioria, o que ajuda a manter os docentes motivados. Porém, ao se comparar esse quesito com os demais, percebeu-se que há um apontamento para o segundo lugar em termos de critério menos satisfatório.

Quanto ao critério 'condições de trabalho na instituição', ficou demonstrado como as características do ambiente organizacional influenciam na eficiência e no desenvolvimento do trabalho. Por contribuírem para a saúde e bem-estar do docente, são consideradas fundamentais à qualidade de vida no trabalho, e os resultados desse critério na amostra foram muito positivos, demonstrando o cuidado da instituição com o bem-estar de seus docentes.

Com relação ao critério de oportunidades de uso e desenvolvimento de capacidades pessoais, que permite ao docente que tenha autonomia em relação às suas tarefas, trazendo novos desafios de crescimento pessoal e favorecendo suas próprias habilidades, o resultado mostrou-se, em sua maioria, satisfatório, favorecendo mais uma vez a instituição pesquisada.

Quanto ao critério de oportunidade de crescimento contínuo foi o que apresentou menor índice de satisfação, sendo apontado como um dos possíveis fatores causadores de estresse. Isso porque diz respeito a dois aspectos: um relacionado às oportunidades de crescimento de carreira, status, remuneração; e outro referente a extinguir ou reduzir a ameaça de desemprego.

O critério de integração social é o quesito, dentro das organizações, que se refere à qualidade das relações interpessoais, tanto entre os de mesmo nível, como de níveis hierárquicos diferentes. A conclusão desse critério durante a coleta de dados foi extremamente

satisfatória, sendo apontado como o melhor resultado de satisfação dos oitos critérios expostos.

O sexto critério refere-se ao constitucionalismo da instituição mencionando os direitos legais, deveres do docente, e as regras da instituição. E, novamente, o resultado se mostrou positivo durante a pesquisa, demonstrando haver uma harmonia entre esses itens, na opinião dos participantes.

Quanto ao resultado do critério de relação entre o trabalho e o espaço de vida total, que especifica que o docente não vive em tempo integral para desempenhar seu papel de professor, mas que também tem uma vida pessoal com família e seu lazer, durante a coleta de dados, apesar de ter um bom índice de satisfação em relação aos demais, foi o resultado que apresentou o segundo menor índice de satisfação total por parte dos docentes. Isso mostrou que muitos precisam se ausentar mais de suas atividades e estarem um maior tempo com suas famílias para lazer, para poderem dar conta dos compromissos profissionais.

Quanto ao critério de relevância social do trabalho, que expõe a percepção do docente com relação às responsabilidades sociais, a qualidade dos serviços oferecidos e a importância da instituição para a sociedade do seu entorno, os resultados obtidos na amostragem mostraram ser extremamente positiva a imagem e o prestígio da instituição na visão dos docentes, com um posicionamento de segunda melhor colocação diante dos outros critérios.

Conclui-se, então, com relação à qualidade de vida no trabalho, que a instituição tem bons índices de satisfação por parte do docente, devendo ficar atenta aos quesitos de oportunidades de carreira e remuneração, conforme explicado anteriormente, devendo esses parâmetros ser revisados, não somente para uma melhor motivação do docente, mas também para que o desempenho da organização possa alcançar seu ápice de eficiência.

Com relação ao estresse no trabalho, conclui-se que a maioria de seus docentes estão saudáveis, e que grande parte daqueles que se encontram em alguma fase de estresse, não dão margem para que se possa classificar como única fonte estressora ocupacional a instituição pesquisada, já que a maior parte dos docentes não mantém atividades remuneradas exclusivas com a mesma. Porém, deve ficar claro que o número de docentes nas fases avançadas de estresse é muito preocupante para a instituição e seu desempenho, havendo a necessidade de desenvolver estratégias para melhorar esses índices. Os docentes que apresentaram algum nível de estresse, em sua predominância apresentam sintomas de ordem física (sensação de desgaste físico constante; cansaço constante; problemas com a memória; aparecimento de problemas dermatológicos; tontura/sensação de estar flutuando; mal-estar

generalizado, sem causa específica; formigamento das extremidades) como alterações ou doenças.

Pode-se afirmar que a fase de maior domínio encontrada foi a de resistência, o que significa que o docente tenta se adaptar à ação prolongada do agente estressor, podendo, dessa forma, afetar sua saúde física, social e mental, havendo a necessidade de uma intervenção para impedir que o estresse prossiga seu processo de adoecimento prejudicando professores e a instituição.

Os fatores estressantes mais apontados pelos docentes nesta pesquisa, como fonte estressora, foram respectivamente, falta de interesse dos alunos, excesso de trabalho extra sala de aula, falta de respeito dos alunos, prazos curtos diante do volume de trabalho, falta de autonomia no trabalho, nível baixo de conhecimento do aluno, muita burocracia extra sala de aula, excesso de mudanças acadêmicas e adequações, incertezas sobre quais disciplinas serão lecionadas, pressão por parte da instituição sobre atividades docentes, falha de comunicação da faculdade, desvalorização do professor, falta de tempo pessoal, internet com sinal ruim na instituição para uso de sala virtual, aluno utilizando celular durante a aula, angústias dos alunos em relação às mudanças constantes na instituição, encaminhamentos de atividades não planejadas, barulho nos corredores, comportamento da direção, dificuldade de diálogo com aluno, excesso de alunos em sala, falta de incentivo à carreira, falta de capacitação do professor, injustiça, alunos solicitando pontuação extra para passar de semestre e alta temperatura das salas no verão.

Finalmente, a instituição deve refletir sobre estratégias e ações preventivas junto com a área de gestão de pessoas, com relação aos fatores citados, visando à melhoria da qualidade de vida no trabalho dos docentes, e para que estes, ao perceberem a preocupação da organização, sintam-se mais motivados e passíveis de buscar estratégias próprias de enfrentamento de seus estressores. A pesquisa ressalta ainda, que medidas devem ser tomadas para ajudar os docentes que estão nas fases de quase-exaustão e exaustão a se recuperarem, pois esses índices se encontram altos e inspiram cuidado. A intervenção, nesse caso, faz-se necessária para que os docentes possam melhorar sua saúde física e mental e, conseqüentemente, proporcionar à instituição melhores índices de aproveitamento de seu trabalho.

8 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão; FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, v. 33, n. 2, 1998.

ALMEIDA, A. P. G; BASTOS, A. C. M. P. Fisiologia do estresse. *Saúde & Ambiente em revista*, Duque de Caxias, v. 2, n.1, p. 127-134, 2007.

ALMEIDA, M. H. R. G. Stress, burnout and *coping*: um estudo realizado com psicólogos algavios. *Revista de Administração FACES Journal*, v. 11, n. 2, p. 131-155, 2012.

ANDRADE, Polyanna Peres; VEIGA, Heila Magali da Silva. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. *Psicol. ciênc. prof*, v. 32, n. 2, p. 304-319, 2012.

ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Cunha; VIEIRA, Maria José Femenias. *Estresse*. 3ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

ARAÚJO, Paulo César Diniz de et al. Avaliação sobre Qualidade de Vida no Trabalho entre os docentes de duas Instituições de Ensino Superior: uma realidade no Estado do Amazonas. *Gestão e Sociedade*, v. 9, n. 23, p. 961-976, mar. 2016.

AREIAS, M. E. Q.; COMANDULE, A. Q. Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout. In: Roberto Vilarta; Teresa Helena Portela Freira de Carvalho; Aguinaldo Gonçalves; Gustavo Luis Gutierrez. (Org.). *Qualidade de Vida e Fadiga Institucional*. Campinas: IPES Editorial, p. 183-202, 2006.

BARCAUI, Andre; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estresse, Enfrentamento e Qualidade de Vida: Um Estudo Sobre Gerentes Brasileiros/Stress, Coping Strategies and Quality of Life: A Survey of Brazilian Managers. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 18, n. 5, p. 670, 2014.

BARRETO, M. A.; SOUZA, T.; MARTINS, J. D. M. Docência universitária: condições de trabalho, estresse e estratégias de enfrentamento. *Revista de Estudos de Administração*, v. 9, n. 19, art. 5, p. 121-143, 2009.

BAUER, M.E. Estresse – Como ele abala as defesas do organismo? *Ciência Hoje*. vol. 30, n 179, p. 20-25, 2002.

BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria T(Org.). *Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

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

BROWN, G.W.; BIRLEY, J. L. Crisis and life changes and the onset of schizophrenia. *Journal of Health and Social Behavior*, 9(3):203-14, 1968.

CABRAL, A.P.T.; LUNA, J.F.; SOUZA, K. N.; MACEDO, L.M.; MENDES, M.G.A.; MEDEIROS, P.A.S.; GOMES, R.M. O Estresse e as Doenças Psicossomáticas. *Revista de Psicofisiologia*, v. 1, n. 1, 1997.

CANNON, W.B. *Bodily changes in pain, hunger, fear and rage*. New York: Branford, 1929.

CANNON, W.B. *The window of the body*. New York: Norton, 1939.

CARDOSO, W. L. C. D. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. *Série saúde mental e trabalho*, v. 1, p. 89-116, 2003.

CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout em professores: prevalência e fatores associados. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 27, n. 4, p. 403-410, 2011.

CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout: Diferenças segundo níveis de ensino. *Psico*, v. 41, n. 4, 2010.

CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional. *Caderno Universitário*, v. 18, n. 1, p. 4-11, 2001.

CATALDI, Maria José Giannella. *O stress no meio ambiente de trabalho*. 3.ed, São Paulo: LTr, 2015.

CAVEDON, Neusa Rolita. A Qualidade de Vida no Trabalho na Área da Segurança Pública: Uma perspectiva diacrônica das percepções olfativas e suas implicações na saúde dos servidores. *Organizações & Sociedade*, v. 21, n. 68, 2014.

CHAMON, Edna Maria Querido de Oliveira (Org.). *Gestão e Comportamento humano nas organizações*. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

CHANG, Esther M. et al. Role stress in nurses: review of related factors and strategies for moving forward. *Nursing & Health Sciences*, v. 7, n. 1, p. 57-65, 2005.

CHROUSOS, GP. Stress and disorders of the stress system. *Rev Nat Rev Endocrinol*. 374-381, 2009.

CHROUSOS, GP. Stress, chronic inflammation, and emotional and physical well-being: Concurrent effects and chronic sequelae. *J Allergy Clin Immunol*. 275-291, 2000.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. *Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. Bookman, 2005.

COMANDULE, A. Q.; AREIAS, M. E. Q.; FONTE, S. Histórico das relações entre empregador e empregado. In: Liliana Andolpho Magalhães Guimarães; Sonia Grubits. (Org.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. 1ed.São Paulo: Casa do Psicólogo, v. 4, p. 171-178, 2008.

COOPER, Cary L.; SLOAN, Stephen J.; WILLIAMS, Stephen. *Occupational stress indicator*. Windsor: Nfer-Nelson, 1988.

COOPER, C L.; COOPER, R.; EAKER, L. *Living with stress*. London: Penguin Books, 1988.

COOPER, C. Job distress: recent and emerging role on clinical occupational psychologist. *Bull. Br. Psychol. Soc.*, v.39, pg. 325-331, 1986.

COOPER, C. L.; MARSHALL, J. *Understanding executive stress*. London: Macmillan, 1978

COOPER, C.L.; DEWE, P.J.; O'DRISCOLL, M.P. *Organizational stress: A review and critique and theory research, and applications*. Sage Publications: Thousand Oaks, California, 2001.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Oboré, 1987.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. Coordenação Maria Irene Stocco Betiol. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

ERIN, M. Stress and the reproductive cycle. *J Clin Endocrinol Metab* 84:1768-74, 1999.

FAVASSA, C. T. A.; ARMILIATO, N.; KALININE, I. Aspectos Fisiológicos e Psicológicos do Estresse. *Revista de Psicologia da UnC*, v. 2, n. 2, p. 84-92, 2005.

FELL, A. F. A.; MARTINS, D. F. V. Memória Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho

(QVT): uma Perspectiva Crítica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, v. 5, n. 2, p. 35-48, 2015.

FERNANDES, E. Conte; BECKER, João Luiz. Qualidade de vida no trabalho (QVT): a realidade dos CPD's. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, EnANPAD, XII, Natal, 1988. *Anais do EnANPAD*. 32, Natal/RN: ANPAD, p. 1775-1792, 1988.

FERNANDES, Eda Conte. Qualidade de vida no trabalho-QVT: a renovação das empresas para os anos 90. *Tendências do trabalho*, p. 10-21, 1989.

FERNÁNDEZ-LÓPEZ, J.A.; et al. El estresse ocupacional: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, Volume 31, Issue 8, Pages 1-10, 2003.

FERREIRA, Maria Cristina; MENDONÇA, Helenides. *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FLECK, Marcelo Pio de Almeida. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. *Ciênc. saúde coletiva* [online]. 2000, vol.5, n.1, pp.33-38. ISSN 1413-8123.

FERREIRA, Mário César. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 40, n. 131, p. 18-29, 2015.

FILGUEIRAS, Julio Cesar; HIPPERT, Maria Isabel Steinherz. A polêmica em torno do conceito de estresse. *Psicologia: ciência e profissão*, v. 19, n. 3, p. 40-51, 1999.

FOLLE, Alexandra et al. Carreira no magistério público e nível de qualidade de vida no trabalho docente em Educação Física. *Motriz*, v. 14, n. 3, p. 210-21, 2008.

FONSECA, João José Saraiva da. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: Uec, p. 65-75, 2002.

FONTANA, D. *Estresse: faça dele um aliado e exercite a autodefesa*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

FRANÇA, A. C. L., RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 2009.

FRANKENHAEUSER, M. *Stress, health, job satisfaction*. Swedish Work Environment Fund.

Stockholm, Sweden, 1989.

FREITAS, André Luís Policani; DE SOUZA, Rennata Guarino Bastos. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. *Sistemas & Gestão*, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.

FREUDENBERGUER, H. Staff burn-out. *J. Soc. Issues*, v.30, p.156-165, 1974.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa-coordenado pela Universidade Aberta do Brasil–UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica–Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, v. 2, n. 0, p. 0, 2009.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

GOLEMBIEWSKI, R. T.; HILLER, R.; DALY, R. Some effects of multiple OD interventions on Burnout and work site feature. *Journal of Applied Behavior Science*, v.23, n.4, p. 295-313, 2002.

GRAZIANO, Graziela Oste et al. Saúde do Trabalhador: Levantamento e Análise dos Acidentes e Doenças Ocupacionais das Empresas do Setor Industrial de Piracicaba/SP no Período de 2009/2011. *Revista da Micro e Pequena Empresa*, v. 8, n. 2, p. 84-99, 2014.

GRIEP, Rosane Härter et al. Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto-referida na enfermagem. *Rev Saude Publica*, v. 45, n. 1, p. 145-52, 2011.

GUEST, Robert H. *Quality of work life, learning from Tarrytown*. Harvard University Graduate School of Business Administration, 1979.

GUIMARÃES, L. A. M.; FREIRE, H. B. G. Sobre o estresse ocupacional e suas repercussões na saúde. *GUIMARÃES, LAM; GRUBITS, S. Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, v. 2, p. 29-54, 2004.

GUIMARÃES, L.A.M.; GRUBITS, S(Orgs). *Série saúde mental e trabalho*. Vol.II, São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, v. 60, n. 2, p. 159, 1975.

HERZBERG, F. *The motivation to work*. Nova York: Wiley, 1959.

HOMES, T.H. ; RAHE, R. H. The social re-adjustment rating scale. *J Psychosom Res.* 11: 213-8, 1967.

JOHNSON, Jeffrey V.; HALL, Ellen M. Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, v. 78, n. 10, p. 1336-1342, 1988.

JUNIOR, Edward Goulart et al. Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IES). *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, v. 7, n. 1, p. 01-17, 2014.

KARASEK JR, Robert A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, p. 285-308, 1979.

KROEMER, Karl ; GRANDJEAN, Etienne. *Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. Bookman, 2005.

KUROGI, Marcia Sumire. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. *Revista de Ciências Gerenciais*, v. 12, n. 16, p. 63-76, 2008.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M de A. *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 4 ed., São Paulo: Atlas, 1992.

LAZARUS, R.S.; FOLKMAN, S. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LIMA, M. ; BERIA, J; TOMASI, E; CONCEIÇÃO, A; MARI, J. Stressful life events and minor psychiatric disorders: an estimate of the population attributable fraction in a brazilian community-based study. *Int'l J Psychiatry in Medicine*. 26(2):211-22, 1996

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. Atlas, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais*. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e trabalho: uma*

abordagem psicossomática. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LIPP, M. Stress e suas implicações. *Estudos de Psicologia*, vol.1, nº 3 e 4, 1984.

LIPP, M. (Org). *O stress do professor*. 7.ed. Campinas: Papyrus, 2012.

LIPP, M. *Como enfrentar o stress*. 5 ed. Campinas: Cone, 1998.

LIPP, M. *Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas: Papyrus, 1996.

LIPP, M. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. (Org.). *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações, grupos de risco*. Campinas: Papyrus, 2001.

LIPP, M; MALAGRIS, L. O stress emocional e seu tratamento. In: B. Rangé (Org). *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria*. Porto Alegre: Artmed, p.475-490, 2001.

MAFFIA, L. N.; ZILLE, L. P. Estresse no trabalho: estudo com gestores públicos do estado de Minas Gerais. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 20, n. 3, p. 658-680, 2014.

MASLACH, C. *Burnout: a multidimensional perspective*. Professional burnout: Recent development in Theory and Research. Washington: Taylor & Francis, 1993.

MARGIS, R.; PICON, P.; COSNER, A. F.; SILVEIRA, R. O. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. *Revista de Psiquiatria*, Rio Grande do Sul, n. 25, p 65-74, 2003.

MARTEL, Jean-Pierre; DUPUIS, Gilles. Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social indicators research*, v. 77, n. 2, p. 333-368, 2006.

MARTINS, C. O.; JESUS, J. F. Estresse, Exercício Físico, Ergonomia e Computador. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, v. 21, n. 1, p.807-813, 1999.

MASLACH, C. Jackson S. *Maslach burnout inventory*, v. 2, 1986.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, v. 93, n. 3, p. 498, 2008.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. Stress and burnout: The critical research. *Handbook of stress medicine and health*, v. 2, p. 155-172, 2005.

MASLOW, Abraham H. The Instinctoid Nature of Basic Needs¹. *Journal of Personality*, v. 22, n. 3, p. 326-347, 1954.

MASSINI, N. Estudo das cardiopatias coronarianas sob o ponto de vista da lei de acidentes no trabalho. 1984. Tese (livre-docência). Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. São Paulo, São Paulo, 1984.

MAYO, E. *The social problems of an industrial civilization*. Boston : Harvard University, Division of research, Graduate School of business administration, 1945.

MAGALHÃES, Marcos Nascimento; LIMA, Antônio Carlos Pedroso. *Noções de probabilidade e estatística*. 7 ed. São Paulo: IME-USP, EDUSP, 2015.

MASCI, Cyro. A hora da virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade. São Paulo: Saraiva, 2001.

MCGREGOR, Douglas. *The human side of enterprise*. New York, v. 21, n. 166.1960.

MELEIRO, A. M. A. S. O stress do professor. In: LIPP, M. E. N. *O stress do professor*. 5. ed. São Paulo: Papirus, p.11-27. 2007.

MENDES, R.; DIAS, E. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, 341-9, 1991.

MINAYO-GOMES, C.; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. *Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea*. Rio de Janeiro, Editora Fiocruz, p.23-34; 2011.

MINAYO-GOMEZ, C. Campo saúde do trabalhador; trajetória, configuração e transformações. In: MINAYO-GOMEZ, C.; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. *Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea*. Rio de Janeiro: Fiocruz, p. 23-34, 2011.

MINAYO-GOMEZ, C.; THEDIM-COSTA, S. M. F. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. *Cad. Saúde Públ.* Rio de Janeiro, 13(Supl. 2): 21-32, 2007.

MONACO, F; GUIMARÃES, V. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência e da administração dos correios. *RAC*, v.4, n.3, set/dez, p.67-88, 2000.

MONROE, S.M. Modern approaches to conceptualizing and measuring human life stress. *Annual Review of Clinical Psychology*, 4, 33-52, 2008.

MOURÃO, TJLO; KILIMNIK, Zélia M.; FERNANDES, Elton. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na pró-reitoria de pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, EnANPAD, XXIX, Rio de Janeiro. 2005. *Anais do EnANPAD*. 29, Rio de Janeiro, 2005.

NADLER, David A.; LAWLER, Edward E. Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational dynamics*, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NAYLOR, S.; BURTON, D. ; CROCKER, P. R. Competitive anxiety and sport performance. In: J. M. Silva ; D. E. Stevens (Org.). *Psychological foundations of sport*. Boston: Allyn and Bacon, p. 132- 154. 2002.

NUNES, Maiana Farias Oliveira et al. Subjective well-being and time use of brazilian PhD professors. *Paidéia*, Ribeirão Preto, v. 24, n. 59, p. 379-387, 2014.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. *Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração*. Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE-eletrônica*, v. 4, n. 1, 2005.

OSWALDO, Y. *Planejamento estratégico e autogestão de carreira: contextos, desafios e desenvolvimento – atenção plena no sucesso*. 3ª ed. São Paulo: Life Editora, 2015.

PAIVA, Kely César Martins de; MARQUES, Antônio Luiz. Qualidade de vida, stress e situação de trabalho de profissionais docentes: uma comparação entre o público e o privado. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, EnANPAD, 23, 1999. *Anais*. 23, 1999. Fóz do Iguaçu.

PAIVA, K. C. M.; AVELAR, V. L. L. M. Qualidade de vida no trabalho em uma central de regulação médica de um serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU). *Organizações & Sociedade*, v. 18, n. 57, art. 6, p. 303-321, 2011.

PAIVA, Kely César Martins de; GOMES, Maria Ângela do Nascimento; HELAL, Diogo Henrique. Estresse ocupacional e síndrome de Burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. *Gestão & Planejamento-G&P*, v. 16, n. 3, 2015.

PAIVA, L.M. O estresse em medicina psicossomática. In: SIMPÓSIO SOBRE STRESS. Campinas, 1996. *Anais do Simpósio sobre Stress*, 5-9, Campinas, 1996.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, Natal, 9 (1), p. 45-52, 2004.

PIZZIO, Alex; KLEIN, Karla Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior. *Educ. Soc.*, vol.36, no.131, p.493-513, 2015.

PUSTILNICK, Renato. *Administração do estresse: qualidade de vida: dicas para uma vida saudável e produtiva*. Curitiba: Intersaberes, 2012.

REBOLO, F.; OLIVEIRA-BUENO, B. O bem-estar docente: limites e possibilidades para a felicidade do professor no trabalho. *Acta Scientiarum. Education*, v. 36, n. 2, p. 323-331, 2014.

RIBEIRO, Ana Cláudia de Araújo et al. Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. *Psicologia em estudo*, v. 16, n. 4, p. 623-633, 2011.

RODRIGUES, A. L.; GASPARINI, P. C. Uma Perspectiva Psicossocial em Psicossomática. *Filho e Cols. Ed. Psicossomática*, Porto Alegre: Artes Médicas, p. 29, 1992.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 9 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

RONSEIN, G. E.; DUTRA, R. L.; SILVA, E. L.; MARTINELLO, F.; HERMES, E. M.; BALEN, G.; JORGE, S.; WALTRICK, C. D. A; SILVA, C. S. M.; SANTOS, B. M.; LEAL, V.; ROLDÃO, U. Q.; CANTOS, G. A. Influência do estresse nos níveis sanguíneos de lipídios, ácido ascórbico, zinco e outros parâmetros bioquímicos. *Acta Bioquímica Clínica Latinoamericana*, v.38, n.1, p. 39-46, 2004.

ROSSI, Ana Maria; MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L. (Org.). *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários*. São Paulo: Atlas, 2013.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. *Paidéia* (Ribeirão Preto), v. 20, n. 45, p. 73-81, 2010.

SAMULSKY, D. M., CHAGAS, M. H., NITSCH, J. R. *Stress: teorias básicas*. Belo Horizonte: Costa & Cupertino, 1996.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. *Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho. Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SANTOS, Ana Flávia de Oliveira et al. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. *Psicologia em estudo*, v. 15, n. 2, p. 245-253, 2010.

SANTOS, Luciana Pucci; WAGNER, Ricardo. Gerenciamento do Estresse Ocupacional: Uma Nova Abordagem. In: SEGeT, UFRJ. *Anais do SEGeT*, Rio de Janeiro, 2006.
SARASON, I. Assessing the impact of life changes: development of the Life Experiences Survey. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 46(5): 932-46. 1978.

SELIGMANN-SILVA, E. *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser o dono de si mesmo*. São Paulo: Cortez, 2011.

SELYE, H. *The Stress of Life*. New York, McGraw-Hill, 1976.

SELYE, H. *Stress- A Tensão da Vida*. São Paulo: Editora Ibrasa , 1959.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 132-138, 1936.

SELYE, H. *History of the stress concept*. Handbook of stress. 2 ed. New York, The free Press. cap. 2, p. 7-18. 1993

SELYE, H. *Stress without Distress*. Filadelfia: Lipincott; 1974.

SELYE, H. The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *J. Allergy*. 231-247, 1946.

SELYE, H. *Stress: a tensão da vida*. 2 ed. Tradução de Frederico Branco. IBRASA: São Paulo, 1965.

SHALOWITZ, M., BERRY, C. Rasinsky KA, Dannhausen-Brun CA. A new measure of contemporary life stress: development, validation, and reliability of the CRISYS. *Health Services Research*. 33(5):1381-402, 1998.

SIEGRIST, Johannes. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, v. 1, n. 1, p. 27, 1996.

SILVA, Karen Aldicléia da; PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. *Revista Eletrônica Fafit/Facic*, v. 1, n. 2, 2010.

SILVA, Luiz Sérgio; BARRETO, Sandhi Maria. Adaptação transcultural para o português brasileiro da escala effort-reward imbalance: um estudo com trabalhadores de banco. *Rev. Panam Salud Publica*, v. 27, n. 1, p. 32-6, 2010.

SILVA JÚNIOR, A.; MALINI, E.; SILVA, P. O. M.; FUNCHAL, B.; SILVA, A. N. Qualidade de Vida no Trabalho e Níveis Hierárquicos. *Revista Pretexto*, v. 13, n. 1, art. 7, p. 154-178, 2012.

SMITH, R. E.; SMOLL, F. L.. Anxiety and *coping* in sport: Theoretical models and approaches to anxiety reduction. In: T. Morris & J. Summers (Org.). *Sport psychology: Theory, applications and issues* (pp. 294-321). Milton: Wiley, 2004.

SOUZA, A. D.; CAMPOS, C. S.; SILVA, E. C.; SOUZA, J. O. Estresse e o trabalho. Trabalho de pós graduação (Medicina do trabalho). Sociedade Universitária Estácio de Sá Associação Médica de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2002.

STEFANO, Silvio Roberto; BONANATO, Flavia Marcela; RAIFUR, Léo. Estresse em funcionários de uma instituição de ensino superior: Diferenças entre gênero DOI-10.5752/P.1984-6606.2013 v13n31p73. *Revista Economia & Gestão*, v. 13, n. 31, p. 73-92, 2013.

STEPHANINI, I. C.; GUIMARÃES, LAM; BOTELHO, ASO. Qualidade de vida e trabalho em profissionais da área da saúde. *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, v. 2, p. 219-227, 2004.

THEORELL ,T; SVENSSON, J; KNOX, S; WALLER, D; ALVAREZ, M. Young men with high blood pressure report few recent life events. *J. Psychosom Res.*, 30(2):243-9, 1986.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira et al. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. *Caderno de pesquisas em Administração*, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VASCONCELOS, P. H.; ALVES, C. E. L.; SANTOS, S. F. M.; FRANCISCO, A. C. Qualidade de vida no trabalho docente: um estudo de caso em uma instituição de ensino superior. *Revista de Administração e Inovação*, v. 9, n. 2, p. 79-97, 2012.

VERGARA, S. C. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2005.

VIEIRA, A. *A qualidade de vida no trabalho na gestão da qualidade total: um estudo de caso na empresa WEG MOTORES*. Jaraguá do Sul, SC, 1996.

VIEIRA, Débora Feijó VB; HANASHIRO, Darcy Mitiko M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. *Rev. gaúch. enferm*, v. 11, n. 2, p. 41-6, 1990.

WACHOWICZ, Marta Cristina. *Segurança, saúde e ergonomia*. 2ª ed. Curitiba: Intersaberes, 2012.

WALTON, Richard E. Improving quality of work life. *Harvard Business Review*, v. 52, n. 3, p. 12-&, 1974.

WALTON, Richard E. Quality of Working Life: What is it? *Sloan Management Review*, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

WERTHER, William B.; DAVIS, Keith. *Personal management and human resources*. McGraw-Hill, 1981.

WESTLEY, William A. Problems and solutions in the quality of working life. *Human relations*. v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

ZARATINI, Alexei José; PADILHA, Valquíria. Trabalho e tempo livre: um estudo sobre qualidade de vida no trabalho com gerente do setor hoteleiro. *FACEF Pesquisa-Desenvolvimento e Gestão*, v. 13, n. 2, 2010.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. *Revista de Ciências da Administração*, Florianópolis, v. 10, n. 21, p. 175-196, mai./ago, 2008.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; ZILLE, G. P. Estresse ocupacional: como os gestores brasileiros estão respondendo às transformações na função gerencial? In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.). *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

ZILLE, L. P.; CREMONEZI, A. M. Estresse no trabalho: um estudo com professores da rede pública estadual de Minas Gerais. *Reuna*, v. 18, n. 4, p. 111-128, 2013.

WEBGRAFIA:

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ.

<http://portal.fiocruz.br/pt-br>

INSTITUTO DE PSICOLOGIA E CONTROLE DO *STRESS* – MARILDA EMMANUEL
NOVAES LIPP

<http://www.estresse.com.br>

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL

<http://www.mte.gov.br>

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO

<http://www.ilo.org/brasil/lang--pt/index.htm>

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE.

<http://www.paho.org/bra>

SAÚDE E TRABALHO ON LINE

<http://www.saudeetrabalho.com.br>

ANEXO A – DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS E PROFISSIONAIS

1. Gênero: () Feminino () Masculino
2. Idade: _____
3. Estado Civil: () Solteiro () Casado () Divorciado () Viúvo () Outros _____
4. E-mail: _____
5. Habilitações Acadêmicas:
 - () Graduação: _____
 - () Especialização: _____
 - () Mestrado: _____
 - () Doutorado: _____
6. Tempo total de serviço Docente: _____
7. Tempo de Serviço Docente na empresa Atual: _____
8. Dedicção exclusiva ao Claretiano Faculdade: () Sim () Não
9. Outras atividades ocupacionais remuneradas extras Claretiano Faculdade, informar:
 - Onde _____
 - Função _____
 - Horas semanais _____
10. Em quais cursos leciona nesse semestre Claretiano faculdade:

Relação dos Cursos	

11. Mencionar dois fatores estressantes no Trabalho.

Agradeço a colaboração!

ANEXO B - INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE ESTRESSE PARA ADULTOS DE LIPP (ISSL)

Instruções:

Quadro 1 - assinalar com F1 ou P1, como indicado, para sintomas que tenha experimentado nas últimas 24 horas.

Quadro 2 - assinalar com F2 ou P2, como indicado, para sintomas que tenha experimentado na última semana.

Quadro 3 - assinalar com F3 ou P3, como indicado, para sintomas que tenha experimentado no último mês.

Quadro 1a

<p>a) Marque com um F1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas</p>
--

- () 1. Mãos e pés frios
- () 2. Boca seca
- () 3. Nó no estômago
- () 4. Aumento de sudorese (muito suor, suadeira)
- () 5. Tensão muscular
- () 6. Aperto da mandíbula/ ranger os dentes
- () 7. Diarreia passageira
- () 8. Insônia (dificuldade para dormir)
- () 9. Taquicardia (batedeira no peito)
- () 10. Hiperventilação (respirar ofegante, rápido)
- () 11. Hipertensão arterial súbita e passageira (pressão alta)
- () 12. Mudança de apetite

Quadro 1b

<p>b) Marque com um P1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas</p>
--

- () 13. Aumento súbito de motivação
- () 14. Entusiasmo súbito
- () 15. Vontade súbita de iniciar novos projetos

Quadro 2a

a) Marque com um **F2** os sintomas que tem experimentado na última semana.

- 1. Problemas com a memória
- 2. Mal-estar generalizado, sem causa específica.
- 3. Formigamento das extremidades
- 4. Sensação de desgaste físico constante
- 5. Mudança de apetite
- 6. Aparecimento de problemas dermatológicos
- 7. Hipertensão arterial (pressão alta)
- 8. Cansaço constante
- 9. Aparecimento de úlcera
- 10. Tontura/ Sensação de estar flutuando

Quadro 2b

b) Marque com um **P2** os sintomas que tem experimentado na última semana. horas

- 11. Sensibilidade emotiva excessiva (estar muito nervoso)
- 12. Dúvida quanto a si próprio
- 13. Pensar constantemente em um assunto
- 14. Irritabilidade excessiva
- 15. Diminuição da Libido (sem vontade de sexo)

Quadro 3a

a) Marque com um **F3** os sintomas que tem experimentado no último mês.

- 1. Diarreia frequente
- 2. Dificuldades sexuais
- 3. Insônia (dificuldade para dormir)
- 4. Náuseas
- 5. Tiques
- 6. Hipertensão Arterial continuada (pressão alta)
- 7. Problemas dermatológicos prolongados
- 8. Mudança extrema de Apetite
- 9. Excesso de gases
- 10. Tontura frequente
- 11. Úlcera
- 12. Enfarte

Quadro 3b

b) Marque com um **P3** os sintomas que tem experimentado no último mês.

- 13. Impossibilidade de trabalhar
- 14. Pesadelos
- 15. Sensação de incompetência em todas as áreas
- 16. Vontade de fugir de tudo
- 17. Apatia, depressão ou raiva prolongada
- 18. Cansaço excessivo
- 19. Pensar/falar constantemente em um só assunto
- 20. Irritabilidade sem causa aparente
- 21. Angústia/ansiedade diária
- 22. Hipersensibilidade emotiva
- 23. Perda do senso de humor

ANEXO C - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON

Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

Instruções:

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas e coloque um **X** no número que melhor represente a sua opinião.

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

Perguntas		1	2	3	4	5
1.1	O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?					
1.2	O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?					
1.3	O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?					
1.4	O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, etc) que a empresa oferece?					

2. Em relação as suas condições de trabalho:

Perguntas		1	2	3	4	5
2.1	O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?					
2.2	Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?					
2.3	Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?					
2.4	O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?					
2.5	O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?					
2.6	Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?					

3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

Perguntas		1	2	3	4	5
3.1	Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?					
3.2	Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?					
3.3	Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?					
3.4	O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?					
3.5	Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?					

4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

Perguntas		1	2	3	4	5
4.1	O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?					
4.2	O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?					
4.3	Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?					
4.4	Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?					

5. Em relação à integração social no seu trabalho:

Perguntas		1	2	3	4	5
5.1	Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?					
5.2	Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?					
5.3	Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?					
5.4	O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?					

6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

Perguntas		1	2	3	4	5
6.1	O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?					
6.2	O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?					
6.3	O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?					
6.4	Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?					

7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

Perguntas		1	2	3	4	5
7.1	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?					
7.2	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?					
7.3	O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?					

8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

Perguntas		1	2	3	4	5
8.1	Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?					
8.2	Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?					
8.3	O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?					
8.4	O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?					
8.5	O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?					