



UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI - UNIVATES  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

**ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL  
DE PRESTADORES DE SERVIÇOS DO RAMO DA SAÚDE DO VALE  
DO TAQUARI/RS**

Jéssica Horn Fernandes

Lajeado, maio de 2018



Jéssica Horn Fernandes

**ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL  
DE PRESTADORES DE SERVIÇOS DO RAMO DA SAÚDE DO VALE  
DO TAQUARI/RS**

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Curso II, do Curso de Administração de Empresas, da Universidade do Vale do Taquari - UNIVATES, como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração – Semestre 2018/A.

Orientadora: Prof. Ma. Liciane Diehl

Lajeado, maio de 2018

# ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL DE PRESTADORES DE SERVIÇOS DO RAMO DA SAÚDE DO VALE DO TAQUARI/RS

Jéssica Horn Fernandes<sup>1</sup>  
Liciane Diehl<sup>2</sup>

**RESUMO:** Na sociedade pós-fordista, o setor de serviços, considerado o setor terciário da economia, ganha destaque e, com isto, surge uma forma de trabalho que até então era considerada improdutiva: o trabalho imaterial. A ênfase na subjetividade do trabalho imaterial e na potência de criação, faz com que os trabalhadores se enquadrem em quadro psicopatológicos que são cada vez mais comuns, como é o caso do estresse, da depressão e do pânico emergentes a partir das relações de trabalho. Este projeto de pesquisa teve, como objetivo descrever, com base no modelo de Ferreira et al. (2015), os estressores psicossociais no contexto laboral do setor de prestadores de serviços do ramo da saúde do Vale do Taquari - RS. A pesquisa foi descritiva e de abordagem quantitativa, sendo os dados coletados por meio da Escala de estressores psicossociais no contexto laboral de Ferreira et al. (2015). Após aplicação da pesquisa, os dados foram analisados com o auxílio da planilha eletrônica do *Excel*, utilizando-se gráficos, tabelas e tabulação das respostas o *Google Forms*. As pontuações mais elevadas foram encontradas na dimensão “pressão do grau de responsabilidade”, o que é coerente considerando o público-alvo pesquisado, pois trata-se de profissionais que lidam diretamente com a saúde e a vida de outras pessoas, e na dimensão “conflito trabalho e família”, que pode estar relacionado à carga horária de trabalho, que geralmente é dupla ou tripla nesta categoria. Torna-se fundamental refletir sobre essas dimensões e pensar alternativas para conscientizar este profissional, durante a graduação, sobre a natureza do seu trabalho e, ainda, sobre a realidade do mercado de trabalho. Também salienta-se a importância de estes profissionais terem maior autonomia na execução de suas atividades e que o número de profissionais seja adequado para a demanda, diminuindo a pressão em realizar atividades de forma rápida e sem a devida atenção.

**Palavras-chaves:** Estressores psicossociais. Estresse ocupacional.

## 1 INTRODUÇÃO

As pessoas buscam encontrar, no seu trabalho, a realização pessoal e seu *status* social, de modo que os executivos de cada empresa irão determinar o

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração pela Universidade do Vale do Taquari UNIVATES, de Lajeado/RS. E-mail: <jessicahornf@hotmail.com>.

<sup>2</sup> Doutoranda em Psicologia (UNISINOS). Mestra em Psicologia Social (PUC-RS). Psicóloga. Professora e Coordenadora Pedagógica do Centro de Gestão Organizacional. E-mail: <lici@univates.br>.

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

trabalho a ser realizado e a forma de como ele está organizado dentro de uma organização (MILKOVICH; BOUDREAU, 2012).

Na sociedade pós-fordista, o setor de serviços, considerado o setor terciário da economia, ganha destaque e, com isto, surge uma forma de trabalho que até então era considerada improdutiva: o trabalho imaterial (GRISHCKE; HYPOLITO, 2013). Segundo os autores, o trabalho imaterial é criador de conhecimento, informação e comunicação. O ramo de prestação de serviços constitui-se de bancos e cooperativas de crédito, empresas ligadas ao serviço social, ensino, cooperativas de saúde, tecnologia de informação, entre outros.

Na era industrial, os trabalhadores eram considerados apenas parte da produção, mas hoje participam das decisões da organização. O relacionamento entre empregado e empregador também mudou, os trabalhadores estão em busca além de um emprego, de desafios e reconhecimento pelo que fazem, buscam uma organização que possua objetivos claros e regras definidas. Nesta nova exigência, o trabalho se identifica a um modelo de produção baseado na comunicação e integração, a produção passa a ser flexível. O perfil do trabalhador passa a ser genérico, vai além das exigências técnicas, é necessário um perfil empreendedor, com desenvolvimento profissional, capacidade de entrega e disposto a aceitar as mudanças impostas pela organização (CARDOSO, 2012).

Com a mudança desta forma de trabalho, os riscos relacionados ao ambiente de trabalho são muitos, e na maioria das vezes não são visíveis para a organização. No ambiente de trabalho, alguns problemas são os seguintes: exposição a produtos químicos, funções estressantes, riscos ergonômicos, doenças infecciosas, riscos visuais, lesões por esforços repetitivos, entre outros (DESSLER, 2014).

Estudo realizado por Spiendler et al. (2015), que teve como objetivo identificar e analisar os estressores ocupacionais de 129 psicólogos clínicos, identificou estressores ocupacionais como: baixos ganhos financeiros, sobrecarga, a pouca autonomia e reconhecimento, esforços e recursos físicos, desgastes emocionais, relacionamentos com colegas, pacientes e chefias, deficiências organizacionais, políticas públicas, diretrizes governamentais e compromissos com a profissão.

Outro estudo por Mello (2013), com o objetivo de identificar os motivos de estresse de enfermeiros atuantes em unidades de urgências e emergências indicou

que o estresse repercute na qualidade do atendimento ao paciente, à família e na equipe de profissionais. Concluiu-se que os profissionais que atuam na enfermagem estão imersos em um ambiente onde as relações de poder são determinadas pela hierarquia vigente, na força de trabalho, subordinados a regras e normas.

O adoecimento no trabalho está relacionado com a “interação com clientes, alunos e pacientes difíceis” (58%). Este fator de risco pode ser claramente relacionado a transtornos mentais e comportamentais. O Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade 2017, divulgado pela Previdência Social, demonstra a concessão de benefícios por incapacidade relacionados aos transtornos mentais e comportamentais dos anos de 2012 a 2016. No Brasil, os transtornos mentais e comportamentais foram a terceira causa de incapacidade para o trabalho. Os transtornos mentais e comportamentais ocupam a terceira posição como motivo para afastamento do trabalho, totalizando 668.927 casos, destes, 43% da concessão é destinada ao sexo masculino, e quase 57% para o feminino. Apesar de haver maior frequência de concessão de auxílios-doença por transtornos mentais e comportamentais direcionada a mulheres, o adoecimento masculino parece mais grave, sendo associado a uma maior frequência de concessão de benefícios por incapacidade definitiva para o trabalho (aposentadoria por invalidez) e a uma maior duração média em todos os benefícios analisados.

Neste sentido, o objetivo geral deste estudo foi descrever os estressores psicossociais no contexto laboral da prestação de serviços do ramo saúde do Vale do Taquari/ RS. Como objetivos específicos, estabeleceu-se: (I) identificar quais os estressores são mais predominantes; (II) verificar como os estressores interferem na vida dos trabalhadores da prestação de serviço.

Os resultados da pesquisa poderão auxiliar as empresas prestadoras de serviços do ramo da saúde a verificar os agentes estressores que estão atingindo os funcionários de maneira a buscar a prevenção e oportunizar uma melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Trabalho imaterial

O trabalho sempre foi tema de interesse na história da humanidade, ora sendo mencionado como fonte de sobrevivência, ora como fonte da virtude ou da elevação moral e espiritual do ser humano (BENDASSOLLI, 2009). Em meados do século XIX, a revolução industrial gerou mudanças significativas na forma de produção de mercadorias, dessa forma, revolucionando o modo de produção com o uso de máquinas a vapor e transformações no sistema de trabalho (VASQUES-MENEZES, 2012).

A partir dos anos de 1980, com o processo de modernização e implantação de novas tecnologias na produção e a globalização econômica, são observadas significativas transformações em praticamente todas as questões que envolvem o mundo do trabalho. Esses eventos têm provocado mudanças importantes nos aspectos sociais e também no comportamento individual dos trabalhadores (CARLOTTO, 2001).

O setor de prestação de serviços é composto por diferentes tipos de profissionais que se envolvem com atividades distintas da produção material. São atividades que envolvem outras dimensões da atividade humana, relacionadas com a educação, a cultura, a geração de conhecimento, a saúde, o afeto e a sociabilidade (MANSANO, 2009).

O grupo de profissionais das áreas de serviços ocupa cada vez mais importância em relação aos produtores de bens materiais. Esses grupos são os responsáveis por criar e controlar os conhecimentos teóricos, técnicos e práticos necessários às decisões, às inovações, ao planejamento das mudanças sociais e à gestão do crescimento cognitivo e tecnológico (GRISHCKE; HYPOLITO, 2013).

Segundo Mansano (2009), o trabalho imaterial engloba uma série de atividades voltadas para a resolução e identificação de problemas e atividades estratégicas de intermediação isto se refere a produção de serviços simbólico-analíticos. O trabalho imaterial faz uso do pensamento, da imaginação, da criatividade, potência de estabelecer ligações com as pessoas e equipamentos, da

sensibilidade, da sociabilidade e da afetividade. Oltramari (2010) complementa que o trabalho imaterial exige qualidades inerentes ao trabalhador, como a comunicação, afetividade, interação humana e cooperação extrapolando o saber técnico. Neste tipo de trabalho, o instrumento é o cérebro.

Merlo et al., (2011) afirmam que o trabalho imaterial forma um trabalhador intelectual, conectado à rede, trabalhando com iniciativa própria, com o controle e a responsabilidade integrados a si mesmo, fazendo com que haja uma doação integral, sendo difícil separar o tempo produtivo do tempo livre, criando assim novos modos de vida e de subjetivação.

O controle rígido dos processos que antes existia, hoje é substituído pela regulação de mentes onde o que tem maior importância é a ditadura da iniciativa e da polivalência, constituindo assim o fundamento do trabalho imaterial na contemporaneidade (MERLO et al., 2011).

O modelo fordista de trabalho exigia a força do trabalhador e o trabalho era realizado em tempo e local determinados, já o trabalho imaterial não se reduz somente aos limites dos postos de trabalho, sendo assim, o tempo de vida e o de trabalho se sobrepõem um ao outro, sendo inseparáveis. Este trabalho toma conta da vida das pessoas, indo além dos limites de tempo e espaço, se apropriando da vida em todas as circunstâncias (OLTRAMARI, 2010).

As doenças ocupacionais estão associadas ao atual contexto de trabalho, mas a psicodinâmica do trabalho, afirma ainda que é possível que o trabalhador encontre prazer e realização no seu trabalho, e quando encontra sentido é possível aplicar a inteligência e a capacidade de criação e discussão na organização, sendo valorizado e percebido como importante. O autor relata que diante da maior competitividade entre as empresas, as transformações atingem cada vez mais a saúde dos trabalhadores, ocasionando índices altos de morbidade e incerteza em relação ao futuro, gerando crise de identidade considerando que o trabalhador não se sente reconhecido pelo seu trabalho (MERLO et al., 2011).

Segundo Limongi-França e Rodrigues (2014), o trabalho causa muitos problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação, mas também ele possibilita crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal-

profissional. Assim, as doenças ocupacionais surgem, pois, estão diretamente ligadas às características de trabalho e as condições de cada tarefa.

Segundo Mansano (2009), a ênfase na subjetividade do trabalho imaterial e na potência de criação, faz com que os trabalhadores se enquadrem em quadros psicopatológicos que são cada vez mais comuns, como é o caso do estresse, da depressão e do pânico emergentes a partir das relações de trabalho.

## 2.2 Estressores psicossociais

Estressores psicossociais são os fatos que tem relação com a vida que levamos em nossa sociedade (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2014). Os estressores psicossociais são as circunstâncias do ambiente em que o indivíduo está inserido que é capaz de perturbar o seu comportamento normal, sendo assim, constituindo mecanismos de defesa para a sua sobrevivência (SOUSA et al., 2009).

De acordo com Cooper et al. (2001), os estressores psicossociais se formam através de percepções individuais da natureza psicológica de cada pessoa, trazendo consequências para a saúde física e mental de cada indivíduo e para a organização. As dimensões elaboradas por Cooper et al. (2001) são: sobrecarga de tarefas; falta de autonomia; conflito de papéis; pressão da responsabilidade; falta de suporte social; insegurança na carreira; conflito trabalho-família e foram nomeadas para representarem um estressor em potencial, conforme segue:

Limongi-França e Rodrigues (2014) trazem as seguintes definições, *Conflito e ambiguidade de papéis*: a ambiguidade de papéis acontece quando não há clareza sobre o papel a ser desempenhado na organização e o conflito de papéis quando a pessoa deve desempenhar mais de um papel em uma mesma situação. *Sobrecarga de papéis*: sobrecarga acontece quando há excesso de tarefas que a pessoa deve desempenhar. Ferreira et al. (2015), conceituam os estressores que seguem da seguinte forma: *Falta de suporte social*: quando há falta de suporte emocional pelos colegas e superiores no cotidiano. *Insegurança na carreira*: ameaças de demissões e inseguranças no ambiente de trabalho. *Falta de autonomia*: dificuldade do funcionário em planejar e tomar decisões nas tarefas que são de sua responsabilidade. *Pressão do grau de responsabilidade*: responsabilidade que o

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

empregado tem sobre os equipamentos para o desempenho de suas tarefas. E Rossi, Perrewé e Sauter (2007) alegam que *Conflito trabalho/ família* são relações de incompatibilidade de responsabilidade no trabalho e na família, quando o tempo gasto no trabalho supera o tempo gasto com a família.

### 2.3 Estresse ocupacional

Pelegri et al., (2010) citam Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004), que enfatizam que, embora a imprecisão do termo estresse se estenda ao meio científico, as várias áreas que o adotam defendem a concepção de que o estresse é o resultado de um estado de desequilíbrio tanto da relação indivíduo-ambiente de trabalho quanto da relação demanda-recursos.

As pessoas utilizam o termo *stress* para explicar o seu sentimento e por isso, que o termo científico foi usado recentemente (FERREIRA; MENDONÇA, 2012). O termo foi utilizado para denominar o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço (COOPER; DEWE; O'DRISCOLL, 2001).

O estresse no trabalho é motivo para preocupação das organizações, ele pode aumentar os níveis de absenteísmo, aumento de distúrbios psicológicos, maior número de problemas de saúde e investimento nas ações de prevenção e tratamento. Além disso, no ambiente de trabalho ele também pode interferir, através de conflitos interpessoais, aumento da rotatividade, degradação dos valores da empresa, diminuição da produtividade e da qualidade dos serviços prestados (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

A Síndrome de *Burnout* (SB) é o resultado de um estresse crônico, característico do cotidiano do mundo do trabalho, especialmente quando existe excessiva pressão, conflitos, poucas recompensas emocionais, reconhecimento e sucesso (HARRISON, 1999). A SB envolve três dimensões: exaustão avassaladora, sensação de ceticismo e desligamento do trabalho. O *burnout* surgiu primeiramente em atividades de serviços assistenciais, aquelas atividades que prestam serviços a pessoas necessitadas (ROSSI; PERREWÉ; SAUTER, 2007).

O *Burnout* nasce das situações de trabalho onde os profissionais depositam todas as suas expectativas e sua força de trabalho e em função de diversos

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

obstáculos, não conseguem alcançar o retorno que esperavam. É, portanto, considerado um dos desdobramentos do *stress* profissional. O *Burnout* corrói a pessoa por dentro de forma gradativa e afetando a relação com a atividade profissional (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2014).

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

Segundo Barros (2010), a metodologia científica consiste em examinar e avaliar os métodos e as técnicas de pesquisa, gerando informação e com isso buscar a resolução de problemas de investigação. A presente pesquisa, classifica-se como pesquisa descritiva. Diehl (2004) afirma que a pesquisa descritiva tem como principal objetivo a descrição das características de uma população ou fenômeno. Neste tipo de pesquisa, Barros (2007) afirma que, o pesquisar não interfere, ele somente descreve o objeto da pesquisa e com isso, procura-se descobrir a frequência com que o fenômeno ocorre, sua natureza, características, causas, relações e conexões com outros fenômenos. Cervo (2007) complementa que, a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Em relação à abordagem, a pesquisa classifica-se como quantitativa. O método quantitativo está relacionado a utilização de estatísticas, porcentagens, médias e desvio-padrão e por isso pode se tornar mais imparcial, evitando que o pesquisador influencie no resultado (MASCARENHAS, 2012).

Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário com questões fechadas divididos em duas etapas. Na primeira etapa do questionário, foram realizadas questões para identificar o perfil do entrevistado, como sexo, idade, estado civil, escolaridade, remuneração, tempo de atuação no ramo, carga horária semanal de trabalho, cargo ocupado e onde atua a maior parte do tempo.

Na segunda etapa do questionário, foi aplicada Escala de Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral, desenvolvida por Ferreira et al. (2015), composta por 35 itens, que avaliam as dimensões: conflito e ambiguidade de papéis (5 itens; alfa= 0,77); sobrecarga de papéis (5 itens; alfa= 0,71); dificuldades interpessoais (5 itens; alfa= 0,77); insegurança na carreira (5 itens; alfa= 0,62); falta de autonomia (5 itens; alfa= 0,71); conflito trabalho/família (5 itens; alfa= 0,75);

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

pressão do grau de responsabilidade (5 itens; alfa= 0,77). Os itens são respondidos em escala de seis pontos, variando de “nunca me afeta (1)” a “sempre me afeta (6)”. Quanto maior o resultado obtido em cada dimensão, maior a percepção de que ele representa uma fonte de tensão ou estresse para o indivíduo (APÊNDICE A).

Malhotra (2011, p. 270) explica que a população-alvo é a “coleção de elementos ou objetos que possuem as informações que se está buscando”. A pesquisa teve, como público-alvo, trabalhadores da área da saúde de prestação de serviços, de diversos cargos e empresas do Vale do Taquari/ RS. O tamanho da amostra seguiu a orientação de Field (2009) na qual o número de participantes deve ser igual a 50 adicionado a oito vezes o número de variáveis independentes. Assim, no caso deste estudo que trabalhou com 14 preditores, a amostra foi de no mínimo 162 participantes.

Para fins de recrutamento dos participantes, foi enviado um convite *on-line* para o público-alvo. Além disso, foi utilizada a técnica do *Respondent Driven Sampling* (RDS), na qual os primeiros participantes (1ª onda) enviam o convite para novos participantes (2ª onda), até que se alcance o tamanho desejado da amostra (GOEL; SALGANIK, 2009). A amostragem baseada no RDS se mostra útil porque produz uma amostra final independente daqueles que a iniciaram e com isso busca trazer informações com boa qualidade de forma rápida (NEIVA-SILVA, 2010).

A RDS fundamenta-se no princípio que as redes sociais são longas o bastante para atingirem um número suficiente de ondas ou ciclos de recrutamento que garantam uma amostra final que tenha características e comportamentos representativos do grupo a ser estudado. O ponto em que a amostra apresenta estabilidade é chamado de “equilíbrio” (MORELL; SILVA; LACERDA; ARAÚJO, 2010).

A análise dos dados foi feita através de estatística descritiva simples. Malhotra (2001) afirma que quando um pesquisador tem informações excessivamente detalhas, ele necessita resolver estes dados com o auxílio de estatísticas descritivas. A média é uma das estatísticas mais genéricas associada à distribuição de frequência e o desvio padrão como medida de dispersão.

#### 4 ANALISE DOS RESULTADOS

Em relação ao perfil sociodemográfico dos respondentes, a maioria são mulheres (83,4%) e os homens representam 16,6% da amostra. As idades variam entre: a maioria tem de 26 a 35 anos (50,3%), acima de 40 anos (24,5%), de 36 a 40 anos (15,3%), de 21 a 25 anos (9,2%) e até 20 anos (0,6%). Sobre o estado civil, a maioria são casados (60,7%), 35,6% são solteiros, 2,5% divorciados e 1,2% viúvos. Quanto a formação, a maior parte possui o ensino superior completo (75,5%), ensino profissionalizante completo (11,7%), ensino superior incompleto (9,8%), ensino médio completo (1,8%) e ensino médio incompleto (1,2%). Sobre a remuneração dos respondentes, 46,6% recebe de 2 a 3 salários mínimos, de 4 a 5 salários mínimos (30,7%), mais de 6 salários mínimos (19,6%) e até 1 salário mínimo (3,1%).

Em relação aos dados laborais, a carga horaria semanal da maioria dos respondentes é de 20 a 40 horas (46,6%), acima de 40 horas (44,2%) e até 20 horas (9,2%). Quanto ao tempo de atuação no ramo de prestação de serviços, 68,1% atua a mais de 5 anos, de 3 a 5 anos (15,3%), de 1 a 3 anos (11%) e menos de 1 anos (5,5%). Quanto ao tipo de empresa em que atuam, 40,5% são de empresa privada, 39,9% de empresa pública e 19,6% atuam como autônomo. Os cargos ocupados dos respondentes variam: 20,25% são técnicos de enfermagem, 12,88% enfermeiros, 9,82% psicólogos, 9,82% fisioterapeutas, 9,20% educadores físicos, 8,59% nutricionistas, 7,98% dentistas, 6,13% médicos, 3,68% farmacêuticos, 3,07% fonoaudiólogos, 3,07% são assistente social, 1,23% técnico de segurança do trabalho, 1,23% biomédicos, 0,61% psiquiatra, 0,61% técnico em radiologia, 0,61% engenheiro do trabalho, 0,61% esteticista e 0,61% agente comunitário de saúde.

Em relação ao levantamento de estressores psicossociais no contexto laboral da prestação de serviços do ramo da saúde do Vale do Taquari/RS, a Tabela 1 apresenta os índices de média e desvio padrão das respectivas dimensões da escala de Ferreira et al (2015).

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

Tabela 1 – Média e Desvio padrão das Dimensões dos Estressores Psicossociais

<b>Dimensões</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Pressão do Grau de Responsabilidade	3,77	1,4
Conflito Trabalho Família	3,21	1,25
Conflito e Ambiguidade de Papéis	3,19	1,39
Insegurança na Carreira	3,12	1,42
Sobrecarga de Papéis	2,92	1,09
Falta de Autonomia	2,74	1,29
Falta de Suporte Social	2,72	1,29

Fonte: Da Autora com base em dados da pesquisa (2018).

A dimensão Pressão do Grau de Responsabilidade (3,77%) é a que obteve maior percentual, ela está relacionada ao grau de responsabilidade que os respondentes da pesquisa têm por pessoas, equipamentos e ao desempenhar suas tarefas (FERREIRA et al., 2015).

O trabalho na área da saúde possui a característica de cuidar de pessoas, exposição a diversos riscos e forte carga emocional. Muitas vezes a demanda de pacientes para cada profissional, a pressa para desenvolver as atividades sem falhas e a pressão no tempo são fatores que demonstram esta dimensão ser a com maior percentual (BEZERRA et al., 2013).

Ferrareze et al. (2006), complementam que as atividades desenvolvidas pelos profissionais da área da saúde exigem um alto grau de responsabilidade e qualificação, devido à responsabilidade pela vida das pessoas e proximidade com os clientes em que o sofrimento é quase inevitável, exigindo dedicação no desempenho de suas funções, aumentando a probabilidade de ocorrência de desgastes físicos e psicológicos.

A dimensão Conflito Trabalho Família também se destacou com (3,21%), associada à contradição entre as exigências dos papéis essenciais ao trabalho e as exigências dos papéis a serem desempenhados na família (FERREIRA et al., 2015).

Para Minimel, Baptista e Felli (2011), os profissionais desta área são predominantemente femininos, sofrem desgastes, como a culpabilidade pela não atenção aos filhos em virtude do trabalho, desencadeando assim sintomas psicossomáticos e comprometendo a qualidade de vida dos indivíduos e familiares próximos. Bezerra et al. (2013), complementam que a redução do tempo livre causa nestes trabalhadores angustia devido a pouco tempo para convivência familiar, assim também para aperfeiçoamento técnico, lazer, autocuidado e cultura.

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

Os trabalhadores da área da saúde a fim de assegurarem patamares de ganho compatíveis com as suas expectativas materiais, submetem-se a enormes sobrecargas de trabalho, ou ainda dupla ou tripla jornada de trabalho. Assim, o tempo livre que possuem acabam dormindo para restaurar a energia vital e iniciarem novamente o ciclo laboral, eliminando o tempo para repouso, família e lazer (RAMOS et al., 2011)

Conflito e Ambiguidade de Papéis foi a terceira dimensão com maior índice apontado pelos respondentes (3,19%). Essa vincula-se às contradições entre as expectativas pertencentes às diferentes funções que os respondentes devem desempenhar (FERREIRA et al., 2015).

Estudos revelam que esta dimensão aparece como fonte de estresse em profissionais da saúde junto a outras diversas. Melo (2012) refere que, de um modo geral, o estresse relacionado com o trabalho em profissionais de saúde fundamenta-se na ambiguidade ou conflito de papeis, sobrecarga ou subcarga de trabalho, responsabilidade por outros, baixa autonomia de decisão, má comunicação e liderança, o trabalho por turnos, as condições físicas de trabalho, entre outros. Moreira et al. (2009) apontam que enfermeiros estão submetidos continuamente a riscos laborais, como o conflito e ambiguidade de papéis, a escassez de pessoal (que acarreta no acúmulo de tarefas e sobrecarga laboral), os conflitos com colegas e/ou instituição, o trabalho por turno e/ou noturno e a baixa participação nas decisões.

A dimensão Insegurança na Carreira se destacou com 3,12% e está relacionada à fragilidade da manutenção do emprego e a falta de oportunidades de promoção, que impossibilitam o desenvolvimento da carreira na organização (FERREIRA et al., 2015).

Machado et al. (2016) referem que os profissionais da área da saúde têm encontrado problemas para encontrar emprego na sua área, dentro os motivos, citam falta de experiência profissional, falta de concursos públicos, pouco oferta de empregos em tempo parcial e ainda escassez de vagas na área em que se especializou.

A sobrecarga de papeis, a falta de autonomia e a falta de suporte social foram as dimensões menos pontuadas (2,92%, 2,74% e 2,72% respectivamente). Embora

apresentem menos relevância, tais dados merecem atenção, pois, como colocam Marras e Veloso (2012), um contexto com sobrecarga de pressões e excessivas demandas em curto período de tempo, pode submeter o trabalhador ao adoecimento por estresse. Sadir e Lipp (2009), complementam que as fontes de estresse mais relatadas no ambiente profissional são o excesso de atividades, a falta de planejamento e os conflitos de interesses e valores. A presença destas fontes pode ser explicada pela crescente necessidade de adaptação às mudanças e ao ritmo da rotina que as pessoas estão sujeitas na atualidade.

Ainda, revisão teórica realizada por Sacadura-Leite e Sousa-Uva (2012) sobre os principais fatores indutores de estados de estresse em profissionais de saúde revelou que a sensação subjetiva de sobrecarga de trabalho e a pressão do tempo são frequentemente citadas por esses trabalhadores. Os autores acrescentam que a responsabilidade por pessoas e o envolvimento emocional com doentes e familiares perante o sofrimento e a morte são fatores estressores, além de conflitos interpessoais e a falta de autonomia.

Quanto à falta de suporte social, Costa e Ludermir (2005) alertam que o afeto, a companhia, a assistência e a informação fazem parte do suporte emocional e é ofertado pela família e/ou amigos e faz com que o sujeito se sinta amado, cuidado, estimado, valorizado e seguro. Estudo realizado por Diehl e Carlotto (2014) mostra que o suporte social se apresenta como fator de proteção da Síndrome de *Burnout*, portanto, o trabalho em grupo, a comunicação e a troca de *feedback* devem ser estimulados entre os trabalhadores da área da saúde.

## CONSIDERAÇÕES FINAL

Reconhecer os fatores que trazem prejuízo à saúde da maioria dos trabalhadores é um importante passo para que seja promovida a qualidade de vida no ambiente de trabalho e o bem-estar dos trabalhadores, portanto justifica-se estudar sobre o assunto. Este estudo teve por objetivo geral descrever os estressores psicossociais no contexto laboral da prestação de serviços do ramo da saúde do Vale do Taquari/RS. O objetivo foi alcançado por meio da pesquisa aplicada. Verificou-se que alguns estressores foram avaliados com maior índice, tendo as dimensões com maior destaque: Pressão de Grau de Responsabilidade, Conflito Trabalho e Família, Conflito e Ambiguidade de Papéis e Insegurança na Carreira.

As pontuações mais elevadas foram encontradas na dimensão “Pressão do Grau de Responsabilidade”, ficando com o índice mais acentuado entre as oito dimensões. Considerando o público-alvo pesquisado, este resultado é coerente, pois trata-se de profissionais que lidam diretamente com a saúde e a vida de outras pessoas. Neste sentido, torna-se fundamental refletir sobre esta dimensão e pensar alternativas para preparar ainda mais este profissional na graduação para o ambiente de trabalho em que ele vai estar inserido, diminuindo assim o choque de realidade. Também se sugere que estes profissionais tenham maior autonomia nas atividades desempenhadas e o número de profissionais adequado para a demanda, diminuindo a pressão em realizar atividades rápidas e sem a devida atenção.

A dimensão “Conflito Trabalho e Família” ficou em segundo lugar, demonstrando que os respondentes possuem pouco tempo para se dedicar a sua família, isso está ligado com a carga horária de trabalho que geralmente é dupla ou tripla vinculado a mais de um contrato de trabalho. O nível de estresse sofrido por um empregado que tenta conciliar as demandas da sua família e do seu emprego pode variar, dependendo do seu superior/chefia ou ainda a falta de suporte dele. Um aspecto que pode ser analisado é a implementação e avaliação de horários de trabalho alternativos, que dão maior flexibilidade para o empregado e que lhe facilitam conciliar as responsabilidades familiares e profissionais.

Outro fator que também se destacou foi “Conflito e Ambiguidade De Papéis”, denotando uma situação indutora de estresse, pois os profissionais podem não estar cientes das prioridades na execução das tarefas, ter acúmulo de funções, falta de feedback das lideranças e dos colegas de trabalho, bem como podem não estar tendo participação na tomada de decisões. Neste sentido, salienta-se a importância de se investir em práticas de gestão de pessoas objetivando a valorização do trabalhador.

Se estes processos forem melhorados, as organizações também serão beneficiadas, gerando um ambiente saudável e de qualidade de vida para que as pessoas desempenhem suas atividades. Este estudo oferece recurso para identificar a dimensão do estressor que precisa de melhorias, então cabe aos gestores conhecerem e acompanharem os riscos psicossociais os quais os trabalhadores estão submetidos, pois são eles que desencadeiam o estresse laboral e possibilita uma atuação em prevenção.

O setor de serviços tem crescido, sendo um ramo de mercado que merece reconhecimento. Se faz necessária a conscientização da comunidade que os profissionais merecem trabalhar de forma que sua atividade laboral não venha afetar sua saúde e bem-estar. Para isso, recomenda-se proporcionar um ambiente de trabalho saudável, incentivando práticas como os programas de ginástica laboral, além de estimular condições de trabalho atrativas e gratificantes, instigar a educação permanente para desenvolvimento da carreira e a busca pelo autoconhecimento, pois torna profissional ciente do que o aflige. Com isso, pode-se diminuir o absenteísmo, bem como o afastamento da atividade profissional para tratamento de saúde, revertendo em benefícios tanto para o funcionário quanto para o empregador. Certamente resultarão em melhor qualidade de vida da equipe de saúde e elevará a qualidade da assistência prestada aos pacientes que necessitarem de atendimento.

## REFERÊNCIAS

ADOCIMENTO MENTAL E TRABALHO. **1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade 2017**. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/saude-e-seguranca-do-trabalhador/boletim-quadrimestral/>>. Acesso em: 30 set. 2017.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; SILVEIRA BARROS, Neide Aparecida de Souza Lehfeld. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando. **Psicologia e trabalho: apropriações e significados**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

BEZERRA DE LIMA, Marlinir et al. Agentes estressores em trabalhadores de enfermagem com dupla ou mais jornada de trabalho. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**. Rio de Janeiro. v.5, n.1, 2013. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/5057/505750897010/>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

CARDOSO, Jonas. Trabalho imaterial e mercado de trabalho contemporâneo: novas configurações a partir da informatização. **Revista Espaço Acadêmico**, Maringá, n. 139, dez. 2012. Disponível em: <<http://ojs.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/17929/10044>>. Acesso em: 04 out. 2017.

CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional. **Cadernos Universitários**. Canoas: Editora da Ulbra, v.18, n.1, p. 4-11, 2001.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COSTA, A. G. da; LUDERMIR, A. B. Transtornos mentais comuns e apoio social: estudo em comunidade rural da Zona da Mata de Pernambuco, Brasil. **Caderno Saúde Pública**, v. 21, n. 1, p. 73-79, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n1/09.pdf>>. Acesso em: 5 maio. 2018.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

DIEHL, Astor Antonio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: método e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DIEHL, Liciane; CARLOTTO, Mary Sandra. CONHECIMENTO DE PROFESSORES SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT: PROCESSO, FATORES DE RISCO E CONSEQUÊNCIAS. **Psicol. estud.**, Maringá, v.19, n.4, p. 741-752, dez. 2014.

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722014000400741&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722014000400741&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 5 maio. 2018.

FERREIRA, Maria C. et al. Escala para Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral: Construção e Evidências de Validade. **Revista Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v.28, n.2, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v28n2/0102-7972-prc-28-02-00340.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

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

FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GRISHCKE, Paulo Eduardo; HYPOLITO, Álvaro Moreira. Trabalho imaterial e trabalho docente. **Revista do Centro de Educação UFSM**, Santa Maria, v.38, n.3, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/index.php/reeducacao/article/view/8998>>. Acesso em: 19 ago. 2017.

GUILHERME FERRAREZE, Maria Verônica; FERREIRA, Viviane; PIMENTA CARVALHO, Ana Maria. Percepção do estresse entre enfermeiros que atuam em Terapia Intensiva. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.19 (3), 310-15, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/3070/307023807009/>>. Acesso em 28 abr. 2018.

HARRISON, B. J. Are you to burn out? **Fund Raising Management**, 30 (3), 25-28. (1999).

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2014.

MACHADO, Maria Helena et al. Mercado de Trabalho da Enfermagem: Aspectos Gerais. **Enfermagem em Foco**. Brasília, v.7, p. 35-53, jan 2016. Disponível em: <<http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/691/301>>. Acesso: 09 maio. 2018.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: foco na decisão. 3. ed. São Paulo, 2011.

MANSANO, Sonia Regina Vargas. Transformações da subjetividade no exercício do trabalho imaterial. **Revista de Estudo e Pesquisa em Psicologia UERJ**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/4518/451844629016/>>. Acesso em: 19 ago. 2017.

MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. E-book. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788564574595/pages/-12>>. Acesso em: 23 set. 2017.

MELLO, Márcio Vieira de et al. Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência. **Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde Facipe**, Recife, v.1, n.2, nov. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/facipesaude/article/view/1200>>. Acesso em: 30 set. 2017.

MELO, Sandra Piedade Gonçalves de Melo. Stress relacionado com o Trabalho e Burnout em técnicos de radiologia. **Dissertação de Mestrado Gestão em Saúde**, Lisboa, 2012. Disponível em: <<https://run.unl.pt/bitstream/10362/9409/3/RUN%20-%20Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20-%20Sandra%20Melo.pdf>>. Acesso em: 9 maio. 2018.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo. et al. Trabalho imaterial e contemporaneidade: um estudo na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, 2011 63. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2290/229049716010/>>. Acesso em: 7 set. 2017

MILKOVICH, George T., BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MINIMEL, Vivian Aline; BAPTISTA, Patricia Campos Pavan; FELLI, Vanda Elisa Andres. Cargas psíquicas e processos de desgaste em trabalhadores de enfermagem de hospitais universitários brasileiros. **Revista Latino-Am. Enfermagem**. São Paulo, 19 (2). Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/pt\\_16](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/pt_16)>. Acesso em: 28 abr. 2018.

MOREIRA, Davi de Souza; MAGNAGO, Renata Faverzani; SAKAE, Thiago Mamôru e MAGAJEWSKI, Flávio Ricardo Liberali. Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. **Caderno Saúde Pública**. Rio de Janeiro, 25(7): 1559-68, jul. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0102-311X2009000700014&pid=S0102-311X2009000700014&pdf\\_path=csp/v25n7/14.pdf&lang=pt](http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0102-311X2009000700014&pid=S0102-311X2009000700014&pdf_path=csp/v25n7/14.pdf&lang=pt)>. Acesso em: 9 maio. 2018.

MORELL, Maria Graciela Gonzalez de; SILVA, Neide Gravato; LACERDA, Regina Maria; ARAUJO, Nancy. A efetividade do uso da metodologia respondent driven sampling (RDS) para vigilância comportamental do HIV em trabalhadoras do sexo na cidade de Santos. **XVII Encontro Nacional de Estudos Populacionais, ABEP**, Caxambu, 2010. Disponível em: <[http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2010/docs\\_pdf/tema\\_2/abep2010\\_2099.pdf](http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2010/docs_pdf/tema_2/abep2010_2099.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2017.

NEIVA-SILVA, Lucas. Estudo comportamental com crianças e adolescentes em situação de rua em Porto Alegre e Rio Grande: Uso da técnica de Respondent Driven Sampling (RDS) para identificação de comportamentos sexuais de risco e uso

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

de drogas. **Relatório Técnico Analítico Final de Pesquisa do Programa Nacional de DST/AIDS**, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.aids.gov.br/pagina/projeto-producao-cientifica?ident=277-2007>>. Acesso em: 27 set. 2017.

OLTRAMARI, Andrea Poletto. Dilemas relativos à carreira no contexto do trabalho imaterial bancário e suas repercussões às relações familiares. **Repositório Digital UFRGS**, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/24520/000747598.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 7 set. 2017

PELEGRINI, Ana Lúcia. et al. Estresse e Fatores Psicossociais. **Psicologia, Ciência e Profissão**, Bahia, 2010, 30 (4), 712-725. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2820/282021785004/>>. Acesso em: 16 set. 2017

PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana Maria; SAUTER, Steven L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2010.

RAMOS, Érica Lima et al. A qualidade de vida no trabalho: dimensões e repercussões na saúde do trabalhador de enfermagem de terapia intensiva. **16º SENPE**. Mato Grosso do Sul, 2011. Disponível em: <<http://www.abeneventos.com.br/16senpe/senpe-trabalhos/files/0620.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

SADIR, Maria Angélica; LIPP, Marilda E. Novaes. As fontes de stress no trabalho. **Revista de Psicologia IMED**, Campinas, v.1, n.1, p.114-125, 2009. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/16/16>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

SACADURA-LEITE, Ema; SOUSA-UVA, Antonio. **Fatores indutores de stress em profissionais de saúde**. Saúde e Trabalho, 2012, 8, 7-21. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/232175389\\_Fatores\\_indutores\\_de\\_stress\\_em\\_profissionais\\_de\\_saude](https://www.researchgate.net/publication/232175389_Fatores_indutores_de_stress_em_profissionais_de_saude)>. Acesso em: 11 maio. 2018.

SOUSA, Ivone Félix de. et al. Estresse Ocupacional, Coping e Burnout. **Estudos – Pontifca Universidade Católica de Goiás**, Goiânia, v.36, n.1-2, p.57-74, jan/fev. 2009. Disponível em: <<http://revistas.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/view/1018>>. Acesso em: 16 set. 2017.

SPIENDLER, Rodriguez, et al. Estressores ocupacionais em psicólogos clínicos brasileiros. **Revista Psicogente**, Porto Alegre, v.18, n.33, p.104-116, 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372015000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372015000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)> Acesso em: 30 set. 2017.

VASQUES-MENEZES, Ione. **Saúde do trabalhador: uma breve sistematização**. In M. C. Ferreira & H. Mendonça (Orgs.), Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais (p. 63-77). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

## APÊNDICE A – Escala de Estressores

**ESCALA DE ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL**

Este questionário pretende conhecer suas impressões sobre seu ambiente de trabalho. Na primeira etapa, serão questões para identificar o seu perfil, para preencher é necessário assinalar com um **X** a resposta que corresponde como correta para o participante.

1) Gênero:

- Feminino
- Masculino

2) Idade:

- Até 20 anos
- de 21 a 25 anos
- de 26 a 35 anos
- de 36 a 40 anos
- acima de 40 anos

3) Estado Civil:

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Divorciado(a)
- Viúvo (a)

4) Formação:

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Profissionalizante Incompleto
- Ensino Profissionalizante Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino superior Completo

5) Remuneração (salário mínimo atual de R\$ 954,00):

- Até 1 salário mínimo
- De 2 a 3 salários mínimos
- De 4 a 5 salários mínimos
- Mais de 6 salários mínimos

6) Carga Horária Semana:

- Até 20 horas/semana
- De 20 a 40 horas/semana
- Acima de 40 horas/semana

7) Há quanto tempo você trabalha na prestação de serviços?

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 3 anos
- Entre 3 e 5 anos
- Mais de 5 anos

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).

8) Qual seu cargo:

- Médico
- Engenheiro do Trabalho
- Dentista
- Fisioterapeuta
- Educador Físico
- Psicólogo
- Assistente Social
- Técnico de Enfermagem
- Nutricionista
- Enfermeiro
- Fonoaudiólogo
- Psiquiatra
- Farmacêutico
- Biomédico
- Quiropaxista
- Outros:

9) Onde/como você atua a maior parte do tempo:

- Pública
- Privada
- Autônomo
- Outro:

A próxima etapa, será constituída por várias frases que representam diferentes situações que podem ocorrer no dia a dia do trabalho. Sua tarefa consiste em ler cada frase cuidadosamente e dizer **EM QUE MEDIDA ELA REPRESENTA ALGO QUE O AFETA, ISTO É, QUE LHE TRANSMITE ALGUM TIPO DE MAL-ESTAR**. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreve sua opinião, assinalando um **X** na coluna que lhe corresponde.

1	2	3	4	5	6
Nunca me afeta	Afeta-me raramente	Afeta-me ocasionalmente	Afeta-me com certa frequência	Afeta-me frequentemente	Sempre me afeta

	1	2	3	4	5	6
Conviver com rumores sobre a possibilidade de fusão da empresa						
Não receber ajuda de meus superiores quando tenho algum problema pessoal						
Não dispor de tempo para minha vida pessoal em função do trabalho						
Trabalhar duro para cumprir minhas tarefas						
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema pessoal						
Ter que trabalhar de forma coordenada com meus colegas de trabalho						
Saber que meus erros podem ocasionar grandes perdas de equipamentos ou produtos						
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema no trabalho						
Ter maior concentração de trabalho em certas épocas do ano						
Levar trabalho para casa						
Não receber ajuda de meus superiores quando tenho algum problema pessoal						
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho dificuldades no trabalho						
Não poder cuidar direito de minha família em função do trabalho						
Conviver com rumores sobre dificuldades financeiras da empresa						
Ter que me manter constantemente atualizado						
Não poder decidir sobre quando me ausentar temporariamente de meu local de trabalho						
Não poder decidir sobre quando tirar férias						
Realizar várias tarefas ao mesmo tempo						
Saber que meus erros podem prejudicar a mim						
Não poder estabelecer meu próprio ritmo de trabalho						
Ter um ritmo acelerado de trabalho						
Não poder decidir sobre quando fazer pausas durante meu horário de trabalho						
Ter dificuldades de conciliar as questões profissionais com as familiares						
Conviver com rumores sobre cortes de pessoal						
Saber que meus erros podem afetar o trabalho de outros colegas						
Ser solicitado (a) a fazer coisas que vão contra meus próprios princípios						
Não me desligar do trabalho mesmo quando estou em casa						
Não poder planejar minhas horas de trabalho						
Saber que meus erros podem interferir negativamente na vida de outras pessoas						
Trabalhar em um ambiente de instabilidade quanto à minha permanência no emprego						
Receber instruções contraditórias sobre o que fazer no trabalho						
Não saber exatamente a margem de autonomia que tenho em meu trabalho						
Não saber exatamente as tarefas que são de minha responsabilidade						
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho algum problema pessoal						
Não saber exatamente o que esperam de mim em meu trabalho						

Alfa é um índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993).