

ESTRESSE OCUPACIONAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS DE MINAS (MG)

Pollyana Geralda Silva Sousa
Estudante de Graduação 8º período do Curso de
Administração do Centro Universitário de Patos de
Minas,
pollyanaadm@yahoo.com.br

Ana Paula Lara de Vasconcelos Ramos
Orientadora do trabalho. Professora do Curso de
Administração do Centro Universitário de Patos de
Minas (UNIPAM).
carlenfg@unipam.edu.br



RESUMO

As pessoas passam grande parte de seu dia no trabalho. Nesse ambiente, elas encaram diversos tipos de situações, desde momentos de tensões, pressões, cobranças por resultados, relações dificultosas com colegas e chefes, mas também momentos prazerosos como reconhecimento profissional e elevação da autoestima. Apesar de haver bons momentos no trabalho, as pessoas tendem a potencializar os maus momentos, trazendo consigo uma carga de estresse e podendo afetar inclusive vida pessoal. Dessa forma, o objetivo deste trabalho é estudar o estresse nas organizações públicas, tendo como foco o Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Patos de Minas (MG). Este estudo abordou as causas, os impactos e os mecanismos de regulação de estresse que os servidores identificaram mediante questionário elaborado e aplicado pela autora. Todo o relatório foi realizado com base teórica sobre o tema da pesquisa. Para demonstração dos resultados, foram elaborados, mediante resultado da pesquisa, tabelas e gráficos com os dados pertinentes para a consecução dos objetivos. Os resultados contribuem para a verificação das condições de trabalho do órgão estudado, bem como para a formação acadêmica da autora, visto que se trata de um tema relevante para a vivência de um administrador.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse. Gestão pública. Administração

ABSTRACT

People spend a great part of their day at work. In this environment, they face different types of situations, not only moments of tension, pressures, demands for results, difficult relationships with colleagues and bosses, but also pleasant moments like professional recognition and self-esteem increase. Despite good moments at work, the person tends to potentiate bad moments, bringing with them a load of stress that can even affect his / her personal life. Thus, the objective of this work is to study stress in public organizations, focusing on the City Hall Administrative Center of Patos de Minas - MG. This study addressed stress regulation causes, impacts and mechanisms identified by civil servants through a questionnaire developed and applied by the author. The whole report was carried out with theoretical basis on the research theme. In order to demonstrate results, tables and graphs with pertinent data were elaborated so as to achieve the objectives. The results contribute to the verification of the working conditions of the organization studied, as well as to the author's academic training as it is a relevant subject for an administrator's experience.

KEYWORDS: Stress. Public administration. Administration.

ESTRESSE OCUPACIONAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS DE MINAS (MG)

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, as pessoas necessitam de um padrão de vida elevado para transparecer aos outros o quanto estão felizes e bem sucedidas, e com isso elas se sacrificam ao máximo na sua vida profissional para obter o resultado desejado. As redes sociais é a maior prova disso, já que as pessoas tornam pública sua vida tanto pessoal quanto profissional, mostrando, muitas vezes, uma falsa realidade, isto é, uma perfeição dos fatos.

É importante destacar também a velocidade que as informações circulam. Se hoje uma informação é considerada ótima, amanhã não serve mais. O mundo está em constante mudança, cheio de transformações e isso causa no indivíduo uma fraqueza diante dessa conjuntura do mundo moderno. Ao olhar para o mundo em sua plenitude de modernidade, verifica-se o quanto ele exige do indivíduo; no trabalho, força-o a ser o melhor e ter conhecimento em várias áreas, senão a lei da competitividade tira-o do mercado, isso sem se falar na inflação, na economia, no aumento da oferta de mão de obra, tudo isso se caracteriza como ameaça para o indivíduo, o qual despenderá de forças para defender seu emprego. E dentro das organizações públicas esse quadro não é tão diferente, apesar de as pessoas terem em mente que o servidor público está fora desse quadro de competitividade, aí que elas se enganam. Há dentro das organizações públicas uma grande competitividade entre os servidores; uma delas é na forma de tomar posse de cargos públicos para melhorar seu salário. Isso causa anseio e preocupação nos servidores, se o mesmo não conseguir tal nomeação, a qualidade do trabalho irá diminuir.

As pessoas passam grande parte da vida reclamando de quanto gastam a maioria do tempo trabalhando, de como precisam aproveitar bem o tempo para dar conta de todas as atividades, queixam-se da competitividade no trabalho, das cobranças de produtividade, de prazos desumanos, enfim de como são atarefadas. Pessoas bem-sucedidas acham que é perda de tempo reservar um momento conversando com os amigos, frequentar a escola do filho em dias de reuniões ou até mesmo passar algum tempo apreciando a natureza. No entanto, será que, ao se dedicarem esse tempo, uma vez que elas acham estressante tirar esse tempo, não estariam criando estresse para todos ao seu redor?

A forma como o indivíduo sente-se estressado depende da maneira como ele analisa os acontecimentos ao seu redor. Se a pessoa estiver sozinha numa determinada casa e escutar algum barulho, ela terá duas reações: na primeira, ela irá ignorar; na segunda, ficará atenta e desconfiar da presença de um intruso. Diante de um novo emprego, a pessoa pode encarar como um desafio ou pensar que será um fracasso.

O objetivo geral deste estudo foi analisar e descrever qual o nível de estresse dos servidores públicos no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Patos de Minas (MG). Para se alcançar esse objetivo, fez-se necessário definir alguns objetivos específicos: identificar quais são os fatores que levam os servidores ao estresse, quais são os impactos do estresse gerado nessa conjuntura de trabalho público e quais são os mecanismos de regulação do estresse adotados pelos trabalhadores como forma de válvula de escape a fim de sobreviver ao estresse.

Este estudo possibilitou atingir um maior nível de conhecimento sobre o estresse no setor público pela autora, sendo de grande relevância para sua vida acadêmica e profissional, visto que a mesma é servidora pública municipal e percebe a necessidade de um estudo nesse sentido.

2. CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO

O estudo foi realizado na Prefeitura Municipal de Patos de Minas, mais especificadamente no Centro Administrativo, a fim de verificar se existe algum nível de estresse nos servidores municipais.

O Município de Patos de Minas tem como atual prefeito o Sr. José Eustáquio Rodrigues Alves, o qual faz parte do Partido Democrata, eleito nas eleições de 2016. A localização da sede da Prefeitura Municipal de Patos de Minas se encontra na Rua Dr. José Olympio de Mello, nº 151, Bairro Eldorado. A Prefeitura possui vários servidores alocados em diversas áreas da administração municipal, sendo servidores efetivos, contratados e estagiários, totalizando aproximadamente 4.000 funcionários.

No Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Patos de Minas, funcionam alguns setores para atendimento da população, sendo eles: Secretaria Municipal de Ad-



ministração (Recursos Humanos, Compras e Licitações), Secretaria Municipal de Governo, Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento (Contabilidade e Orçamento), Procuradoria Geral do Município e Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo.

3. REVISÃO DE LITERATURA

A revisão teórica fundamenta a pesquisa através de investigações anteriores, uma vez que essa revisão não pode se dar por satisfeito somente por tais investigações, mas sim por discussão do elemento em questão (GIL, 2012). Foram abordados pontos relevantes sobre o estresse, quais suas causas e suas consequências, entre outros.

ESTRESSE

Há várias definições para o estresse, mas, ao se tratar da palavra propriamente dita, o estresse teve o primeiro surgimento na Física, que o caracteriza como um desgaste e tensão nos materiais que estão expostos.

Na área da saúde, teve início em 1926 por Hans Selye. Segundo ele, estresse é um conjunto de reações do organismo no momento em que é submetido a uma tensão vinda de agentes estressores, situação esta que vai gerar um grande esforço para adaptação. Neste sentido, o agente estressor é tudo aquilo que provoca uma reação de estresse seja de ordem física, mental e emocional (CARVALHO; SERAFIM, 2004). Entende-se estresse como um processo de muita tensão diante de uma adversidade da qual gera um desafio por ameaça ou conquista (CATALDI, 2002).

O estresse é uma relação entre a pessoa, o ambiente e as adversidades à qual a pessoa esteja submetida, que causa uma percepção ameaçadora ou que exige dela além de suas habilidades ocasionando assim uma situação de perigo ao bem-estar (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

TIPOS DE ESTRESSE

Existem dois tipos de estresse: o eustresse, quando existe uma tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados; o distresse, que consiste na tensão com o rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou inexistência de esforço, incompatível com o tempo, resultados e realizações (CATALDI, 2002).

No eustresse, o esforço de adaptação origina um senti-

mento de realização pessoal, bem-estar e satisfação das necessidades; mesmo que advindo de esforços inesperados, é um esforço saudável na segurança da sobrevivência. Se porventura ocorrer o contrário, em que o esforço de adaptação não traz realização pessoal, bem-estar e nem satisfação, o resultado é o distresse (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse é um assunto de suma relevância nas organizações, pois o ambiente de trabalho e as relações existentes entre as pessoas, de mesmo nível hierárquico ou de níveis diferentes, contribuem para a percepção do indivíduo em respostas ao estresse ou à tensão. Para alguns teóricos, estresse ocupacional é quando o indivíduo tem uma percepção das demandas de trabalho, caracterizando-as como estressoras; no momento em que os estressores excedem suas habilidades de enfrentamento, provocam então as reações negativas.

Entende-se também que estresse ocupacional é um estado emocional, em que o que se é exigido no trabalho não coincide com os recursos disponíveis para administrá-los. É muito subjetivo, pois depende muito da interpretação do indivíduo e da capacidade de administrar as exigências que advêm do trabalho.

Fatores de tensões no ambiente de trabalho

As causas do estresse provenientes do ambiente de trabalho têm suas origens em

seis fatores de desequilíbrio: excesso de trabalho, ausência de controle, salário defasado, crise de relacionamento, falta de equidade e valores conflitantes. (ZANELLI, 2010).

Nas relações em grupos, esses fatores podem ser vistos através da concorrência não saudável entre os colegas de trabalho, politicagem, comportamento agressivo com as pessoas; desperdício de tempo com discussões inúteis. As pessoas inseridas neste grupo trabalham de forma isolada, quando aparecem problemas comuns não são compartilhados, existe um alto nível de insegurança e uma enorme dependência do líder.

Dentre os agentes estressantes no ambiente laboral, destacam-se: demandas além das condições efetivas de produção ou prestação de serviços; falta de reconhecimento profissional; pouca interação nas decisões organi-

zativas de gerenciamento e planejamento; aumento nas jornadas de trabalho; desafios de promoção; submissão constantemente ao risco e à periculosidade; tensões do tempo e atuação de urgência; dificuldades de comunicação; competição no ambiente de trabalho e muita burocracia. (ZANELLI, 2010).

Nas organizações, as causas do estresse surgem pelos seguintes motivos: não cumprimento dos prazos, inércia, absenteísmo, aumento nas taxas de patologias, menor nível de esforço, rotatividade de funcionários, relacionamentos entre os colegas, concorrência, falta de respeito, falta de profissionalismo, falta de confiança.

A injustiça pode contribuir para o desenvolvimento do estresse emocional no trabalhador dentro da organização. Isso acontece porque leva o indivíduo a ter dúvidas quanto à sua capacidade de enfrentar as circunstâncias de forma apropriada e, portanto, a percepção de uma luta que não valeu a pena, isto é, perda. (ZANELLI, 2010).

Impactos do estresse no trabalho e na empresa

Uma das sequelas que o estresse deixa no funcionário, porém ela é pouca estudada, e pesquisadores e gerentes não dão a importância que deveria dar a ela, é a redução da eficiência e eficácia dos funcionários. Com eficiência o funcionário não vai só fazer o seu trabalho, mas sim contribuir com a organização como um todo gerando eficácia nos resultados de forma significativa.

A insatisfação e o estresse são fatores que geram relevantes efeitos que devem ter uma atenção melhor por parte do gestor, pois as consequências desses fatores podem surgir, tendo, como exemplo, o aumento de custos com assistência médica, absenteísmo, rotatividade e agressividade no local de trabalho. A satisfação no trabalho está relacionada à percepção que o indivíduo possui dele, o que irá permitir a realização de valores relevantes e relativos ao trabalho executado.

O absenteísmo, segundo alguns teóricos, é um dos mais notáveis e complicados problemas. As organizações o veem como um grande custo operacional resultante da perda de tempo.

Consequências do estresse na vida pessoal

De acordo com França e Rodrigues (1997), existem fatores que podem ajudar a identificar as ações dos agentes estressores em relação ao desempenho de um indivíduo

no sentido biopsicossocial. Os fatores são caracterizados através das seguintes características: no indivíduo em si, se configura na incerteza nas tomadas de decisões, diminuição na eficiência, intensificação da carga de trabalho voluntária; uso excessivo de medicamentos, nervosismo constante, aumento no nível de tensão, sentimento de decepção, dúvidas e surgimento ou agravamento de patologias.

A ansiedade é um sentimento difuso de medo diante de algo desconhecido, e para a qual também não possui uma resposta certa. Quando o indivíduo está submetido a altos níveis de ansiedade frequentes, pode ocasionar o estresse, assim pode-se dizer que a ansiedade, o medo e o estresse estão relacionados entre si.

Os sinais e sintomas da ansiedade podem ser manifestos através de ordem somática que inclui muitos tipos de distúrbios, que se originam desde o sentimento de fraqueza até as alterações na pressão arterial, difusões gastrointestinais, geniturinárias, entre outros. Podem ter também manifestações psicológicas que, de modo geral, é uma combinação das somáticas supracitadas, causando no indivíduo constante nervosismo, ocasionando assim uma incapacidade para um desempenho eficaz (FIORELLI, 2003).

Mecanismos de regulação do estresse

Há, na literatura, três princípios para a administração do estresse. O primeiro princípio é tratar-se bem e mimar-se, isto é, quando as mínimas e frequentes recompensas geram mais efeito do que as maiores recompensas é uma maneira eficaz de estar revigorado. O segundo princípio é não fazer obstruções, pois as pessoas tendem a atribuir seus problemas a fatores incontroláveis, nesse sentido as culpas podem até ser confortantes em um dado momento, porém o problema pode agravar ao longo do tempo. O terceiro e o último princípio é encarar a verdade; desperdiçar o tempo e a energia com problemas incontroláveis pode agravar o estresse. É necessário manter-se concentrado apenas em problemas que são controláveis.

Os recursos utilizados para lidar com o estresse são de origem física, que abrange uma alimentação correta, dormir bem, relaxar, exercícios físicos e descanso; os de origem psíquica são utilizar o tempo livre com atividades que causam prazer, ter relacionamentos saudáveis, verificar o limite de tolerância e exigência, adquirir estratégias de enfrentamento, favorecer o autoconhecimento e utilizar métodos psicoterapêuticos. Por fim, os de origem sociais são aprimorar os conhecimentos dos problemas

médicos e sociais, melhorar as condições socioeconômicas, capacitar-se na formação pessoal e profissional, adquirir novas técnicas de trabalho e extinguir o trabalho forçado e repetitivo, balancear os planejamentos econômico, social e de saúde, estabelecer novas formas de organização de trabalho (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

4. METODOLOGIA

Neste capítulo, são abordados os tipos de metodologias que foram utilizados para consecução dos objetivos propostos neste estudo. Gil (2012, p. 1) define pesquisa como "[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos". Ainda segundo o autor, a pesquisa é necessária quando não existe informação suficiente para responder ao problema ou, caso existam, elas não estejam organizadas de modo que respondam à problemática.

No que se referem aos tipos de pesquisa, este trabalho fez a opção por pesquisas de cunho descritivo. Para Andrade (2012, p.112), na pesquisa descritiva "os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles". Ainda segundo a autora, a pesquisa descritiva possui técnicas de coletas de dados padronizadas, em que são aplicados questionários e observações sistemáticas.

Dentre os objetivos da pesquisa descritiva, pode-se realizar a verificação da relação entre determinadas variáveis, sendo que esse tipo de pesquisa se aproxima das pesquisas de tipo explicativo (GIL, 2012). Em conformidade com Gil (2012), afirma ainda que a pesquisa descritiva demonstra característica de determinada população ou de determinado acontecimento, sendo que esse tipo de pesquisa não tem o compromisso de explicar os acontecimentos que descreve, embora sirva como base para tal explicação.

De acordo com alguns teóricos, as pesquisas possuem duas classificações de acordo com a abordagem do problema: qualitativa ou quantitativa. Para esse estudo, a pesquisa teve uma abordagem quantitativa. A pesquisa quantitativa é caracterizada pelo uso de técnicas estatísticas para quantificação dos dados coletados. O método quantitativo é caracterizado pela quantificação dos dados, tanto nas coletas de informações, quanto no tratamento delas, através de técnicas estatísticas que vão da simplicidade à complexidade. (DALFOVO, LANA, SILVEIRA, 2008).

A população definida para este estudo foram os servidores públicos que atuam no Centro Administrativo da Pre-

feitura Municipal de Patos de Minas. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário. Gil (2012) diz que o questionário é um instrumento que será respondido por escrito, buscando conhecer desejos, expectativas e opiniões dos pesquisados, cujas respostas são classificadas e através de porcentagens fornecerem informações sobre as características do assunto pesquisado. O questionário foi aplicado à população definida, sendo respondido em questões de múltipla escolha, de forma individual e não identificada.

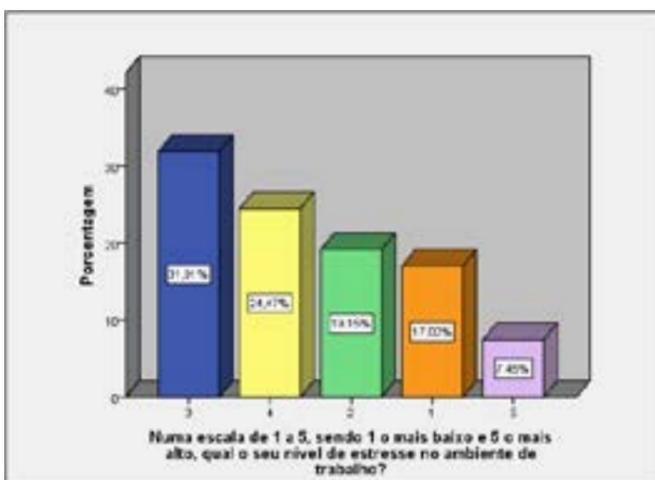
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa quantitativa foi realizada no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Patos de Minas entre os dias 21 e 25 de agosto. Foram entrevistados 94 servidores de um total de 153 funcionários. Desses 153 servidores estão inclusos funcionários efetivos, contratados e estagiários. Dentre esses entrevistados, estão inclusos também vários servidores comissionados, que possuem cargos de diretor, gerentes e encarregados. A Secretaria Municipal de Administração é a secretaria que possui maior número de servidores, tendo um total de 50, a Secretaria Municipal de Governo possui 08 servidores, a Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo possui 49, a Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento com 33 servidores, a Controladoria Geral do Município é a menor em número de servidores alocados, somente 04, por último a Procuradoria Geral do Município, com 09 servidores.

NÍVEL DE ESTRESSE

Nesse tópico, são demonstrados os níveis de estresse de acordo com os dados levantados na pesquisa.

Gráfico 1: Nível de estresse dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pela autora (2017).

Foi perguntado ao entrevistado, através do questionário, qual o nível de estresse em seu ambiente de trabalho numa escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o nível mais alto. Dos 94 entrevistados 31,91% responderam nível 3; 24,47% responderam nível 4; 19,15%

responderam nível 2; 17,02% responderam nível 1 e 1,45% dos entrevistados responderam nível 5. Os fatores ambientais e organizacionais são fontes potenciais de estresse, como as incertezas políticas, econômicas e tecnológicas, a pressão em evitar erros, cumprimento de prazos, excessiva carga de tarefas, entre outros.

Nas tabelas a seguir, é demonstrada a relação entre o tempo de serviço público e a ocupação de cargo de confiança pelo servidor, com o nível de estresse declarado pelo entrevistado.

Tabela 1: Tempo de serviço público x nível de estresse

Nível de estresse por tempo de serviço público						Total
Tempo de serviço	1	2	3	4	5	%
Acima de 10 anos	8,33%	11,11%	36,11%	25,00%	19,44%	100,0%
De 8 a 10 anos	25,00%	25,00%	12,50%	37,50%	-	100,0%
De 5 a 7 anos	16,67%	-	16,67%	66,67%	-	100,0%
De 2 a 4 anos	16,67%	5,56%	50,00%	27,78%	-	100,0%
Até 1 ano	26,92%	42,31%	23,08%	7,69%	-	100,0%
Total	17,02%	19,15%	31,91%	24,47%	7,45%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pela autora (2017).

De acordo com os dados demonstrados na tabela 1, percebe-se que as respostas declaradas como estresse nível 5 foram dadas pelos servidores com mais de 10 anos de serviço público. Apenas 19,44% dos entrevistados com mais de 10 anos de serviço público responderam que possuem estresse níveis 1 ou 2. Entre os servidores com 8 a 10 anos de prefeitura, 50% responderam que seu nível de estresse é acima de 3. 83,34% dos servidores de 5 a 7 anos de serviço declararam que seu estresse é acima do nível 3. Já entre os servidores de 2 a 4 anos de serviço prestado na área pública, 77,78% declaram que seu nível de estresse é 3 ou 4. Por fim, os servidores mais novos de prefeitura, com até 1 ano, 69,23% declararam que seu estresse é abaixo no nível médio.

Tabela 2 Cargo de confiança x nível de estresse

Nível de estresse por carga de confiança						Total
Cargo de confiança	1	2	3	4	5	%
Não	21,43%	26,79%	28,57%	16,07%	7,14%	100,0%
Sim	10,53%	7,89%	36,84%	36,84%	7,89%	100,0%
Total	17,02%	19,15%	31,91%	24,47%	7,45%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pela autora (2017).

Já na relação entre possuir cargo de chefia e estresse, é bem evidente que aqueles que possuem algum cargo de chefia possuem um nível de estresse mais alto. Dos servidores que não possuem cargo de chefia, 48,22% declararam que suas atividades laborais são estressantes abaixo do nível médio, enquanto entre aqueles que possuem cargo de chefia, apenas 18,42% demonstraram a mesma resposta. Pode-se afirmar, portanto, que os servidores que possuem cargos de gestão têm um nível de estresse maior que o demais servidores. Para Couto (1987), o estresse do gestor ocorre devido ao fato de que os resultados que almeja não dependem apenas de seu esforço pessoal, mas sim de seus subordinados, de seus pares, da situação e até mesmo de seus superiores.

FATORES ESTRESSANTES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Na próxima tabela, são demonstrados os resultados obtidos através do questionário, no que se refere aos fatores estressantes no ambiente de trabalho. Foi solicitado no questionário que respondessem a essa questão com uma escala de 1 a 5, sendo que 1 o entrevistado discorda totalmente e 5 ele concorda totalmente.

Tabela 3 Fatores estressantes no ambiente de trabalho

Fatores estressantes no ambiente de trabalho					
Fatores estressantes	1	2	3	4	5
Execução de tarefas sob pressão	8,50%	6,40%	26,60%	33,00%	25,50%
Excesso de trabalho	5,30%	22,30%	21,30%	26,60%	24,50%
Excesso de burocracia	3,10%	12,80%	25,50%	27,70%	30,90%

Falta de treinamento por parte da organização	7,40%	9,60%	17,00%	28,70%	37,30%
Falta de reconhecimento profissional	4,30%	18,10%	19,10%	33,00%	25,50%
Carência de conhecimento técnico da chefia imediata	30,90%	19,10%	20,20%	19,10%	10,70%
Pouca interação nas decisões organizativas e planejamento	8,50%	21,30%	29,80%	25,50%	14,90%
Falta de recursos materiais para execução do trabalho	6,40%	13,80%	21,30%	29,80%	28,70%
Ineficiência no processo de promoção	6,30%	16,00%	27,70%	27,70%	22,30%
Média total					

*Índice médio dos fatores estressantes

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pela autora (2017).

Para a elaboração do resultado da tabela acima, foi utilizada média ponderada. Para as respostas "5", foi utilizado peso 100%. Para as repostas "4", peso 75%. Nas respostas "3", utilizou-se peso 50%. Nas repostas "2", peso de 25%. Nas repostas "1", peso de 5%.

Através da análise da tabela 3, observou-se que o principal fator estressante com índice médio de 70,10% é a falta de treinamento por parte da organização. O excesso de burocracia vem logo em seguida com índice médio de 67,78%. Já o fator menos estressante de acordo com o índice encontrado foi o da carência de conhecimento técnico por parte da chefia imediata, com 41,45%. O treinamento consiste em uma experiência aprendida, a qual produz mudanças relevantes no indivíduo na capacidade do desempenho, em suas habilidades, conhecimento, atitudes e comportamentos, mudando a forma como o empregado trabalha, trazendo melhor interação com os colegas e supervisores (CHIAVENATO, 2004). No que diz respeito à organização, entre os principais fatores estressores no ambiente de trabalho, está a falta de treinamento e o excesso de burocracia (BENEVIDES-PEREIRA, 2002). As organizações podem ajudar a minimizar o estresse ocupacional, proporcionando treinamentos aos funcionários, melhorando sua relação com seu trabalho, passando a fazer parte da empresa.

IMPACTOS GERADOS PELO ESTRESSE

Na tabela a seguir, serão demonstrados os impactos que o estresse proporciona na vida profissional e pessoal do servidor.

Tabela 4 Impactos gerados pelo estresse

Impactos gerados pelo estresse						Total
Impactos	1	2	3	4	5	IMI*
Conflitos com colegas de trabalho ou chefia	19,10%	20,20%	29,80%	19,10%	11,80%	47,03%
Atestado médico motivado pelo estresse	24,50%	20,20%	22,30%	24,50%	8,50%	44,30%
Alterações na pressão arterial	19,10%	21,30%	19,10%	26,60%	13,90%	49,68%
Disfunções gastrointestinais	22,30%	21,30%	20,20%	29,80%	6,40%	45,29%
Insônia	14,80%	18,10%	30,90%	20,20%	16,00%	51,87%
Lesão de esforço repetitivo	13,80%	14,90%	35,10%	20,20%	16,00%	63,12%
Dores musculares	8,50%	12,80%	28,70%	27,70%	22,30%	61,05%
Queda de rendimento no trabalho	10,60%	13,80%	29,80%	26,60%	19,20%	58,03%
Média total						51,30%

*Índice médio de impactos

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pela autora (2017).

Para chegar ao resultado final, o método de cálculo dessa questão foi semelhante ao da questão anterior, utilizando-se de média ponderada. De acordo com a tabela 4, o principal impacto identificado através das respostas do questionário foram dores musculares, com 61,05%, e o impacto com menor IMI foram atestados médicos motivados pelo estresse, com 44,30%. O funcionamento fisiológico é afetado devido ao estresse, e um dos sintomas é a tensão muscular, seguida de dores principalmente no pescoço, cabeça e ombros (CARVALHO; SERAFIM, 2004).

MECANISMOS DE REGULAÇÃO DO ESTRESSE UTILIZADOS

A tabela 5 demonstrará os mecanismos que os servidores da Prefeitura Municipal de Patos de Minas, que trabalham no Centro Administrativo, utilizam para minimizar os efeitos do estresse em suas vidas. Assim como nas duas questões anteriores, o método utilizado para responder a essa questão foi utilizando-se de uma escala de 1 a 5.

Tabela 5 Mecanismos reguladores de estresse

Mecanismos regulares de estresse						Total
Mecanismos	1	2	3	4	5	IMMR*
Atividade física regular	8,40%	9,60%	14,90%	27,70%	39,40%	70,45%
Tempo para repouso	6,40%	10,60%	25,50%	27,70%	29,80%	66,30%
Participação em grupos sociais ou religiosos	6,30%	12,80%	27,70%	30,90%	22,30%	62,84%
Alimentação saudável	3,20%	8,50%	21,30%	28,70%	38,30%	72,76%
Atividades de lazer	2,10%	7,40%	13,80%	37,20%	39,50%	76,26%
Média total						69,72%

*Índice médio de mecanismos reguladores

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborada pela autora (2017).

Os resultados obtidos na tabela 5 foram conseguidos utilizando-se da mesma metodologia das tabelas 5 e 6. O mecanismo regulador que obteve maior IMMR foram atividades de lazer, com 76,26%. Já o mecanismo com menor índice foi a participação em grupos sociais ou religiosos, com 62,84%. Há várias medidas de intervenção do estresse e, no que diz respeito aos trabalhadores, a atividade de lazer é fundamental, pois essa medida é muito relevante para o enfrentamento e superação do mesmo. A atividade de lazer permite ao corpo refazer-se adequadamente das tensões profissionais e pessoais, sendo imprescindível para evitar o aparecimento do estresse.

6. CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo principal verificar o nível de estresse dos servidores públicos municipais, que trabalham na sede do poder executivo municipal, bem como as causas e os mecanismos utilizados para controle do estresse empregados pelos mesmos.

O objetivo foi alcançado mediante aplicação de questionário fechado, não identificado, aplicado aos servidores do setor. Como fator limitante, a recusa de diversos servidores para responder à pesquisa, alguns alegando medo de responder devido a possíveis retaliações, outros simplesmente não quiseram responder por achar que a pesquisa era irrelevante. Além disso, a falta de apoio teórico específico sobre estresse no setor público dificultou a elaboração da revisão literária bem como da análise dos resultados obtidos na pesquisa. Cumpre salientar que,

por se tratar de um estudo de caso realizado em apenas um setor da administração municipal, não se pode generalizar o resultado para toda a organização ou para outros órgãos públicos.

A autora pretende, no futuro, com o conhecimento adquirido neste estudo, abordar mais esse tema, investigando o assunto de forma mais aprofundada, inclusive com proposição de melhorias e modelos que possibilitem minimizar os impactos do estresse nos órgãos públicos. Apesar da importância desse estudo, ele não teve como objetivo esgotar futuras pesquisas sobre o tema, mas sim contribuir para a comunidade acadêmica como referência para posteriores estudos mais aprofundados no assunto.

Para a autora, este estudo foi de grande importância para sua vida acadêmica e profissional, visto que já atua como gestora na área pública, possibilitando visualizar a realidade do órgão sob uma nova perspectiva.

7. REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria de. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo: Atlas, 2012.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Ed. Casa do Psicólogo, 2002.
- CARVALHO, Antônio V. de; SERAFIM, Ozéia C.G. *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Pioneira, 2004.
- CATALDI, Maria José Giannella. *O stress no meio ambiente de trabalho*. São Paulo: Ltr, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- COUTO, H. A. *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP, 1987.
- DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. *Revista Interdisciplinar Ciência Aplicada*, Blumenau, v. 2, n. 04, p. 01-13, 2008.
- FIORELLI, José Osmir. *Psicologia para administradores: integrando teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2003.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 1997.

- GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2012.
- GRANDJEAN, Etienne. *Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. Porto Alegre: Bookman, 1998.
- GUIDO, L. de A. *Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica*. São Paulo, 2003. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – USP. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/83/83131/tde-22122003-160217/publico/Laura.tese.pdf>. Acesso em: 17 de setembro de 2017.
- HANSON, Peter G. *Aproveite o seu stress*. São Paulo: Siciliano, 1989.
- LACOMBE, Francisco. *Recursos humanos: princípios e tendências*. São Paulo: Saraiva, 2007.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. *O stress está dentro de você*. São Paulo: Contexto, 2000.
- MATIAS-PEREIRA, José. *Manual de metodologia da pesquisa científica*. São Paulo: Atlas, 2012.
- MYERS, David. *Introdução à psicologia geral*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- PERKINS, John M. *Viver sem estresse: técnicas poderosas para a saúde e a longevidade trazidas dos Andes, de Yucatan e do Extremo Oriente*. São Paulo: Gente, 1995.
- RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.
- ROBBINS, Stephen P. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson, 2008.
- ROSSI, A. M. *Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse*. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1991.
- ROSSI, Ana Maria; PERRWÉ, Pâmela L.; SAUTER, Steven L. *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas, 2007.
- SOUTO, Jorge Luiz. *Absenteísmo, preocupações constante das organizações*. Temas de Saúde Ocupacional. Eletrobrás. Gridis, 1998.
- VASCONCELOS, A. F. *Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectiva*. *Caderno de pesquisa em administração*. São Paulo, v.8, n. 1, jan./mar.,2001.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2007.
- WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. *Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva*. São Paulo: Saraiva, 2003.
- WESTFALL, R. S. Robert Hooke. *Rice University (The Galileo Project)*. Tradução de René Lenhart. São Paulo: Hucitec, 2008.
- ZANELLI, Jose Carlos. *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: ARTMED, 2010.