

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

EDUARDA FELISBINO GOULARTE

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL
APLICADO EM UMA TRANSPORTADORA DE CRICIÚMA/SC**

CRICIÚMA

2018

EDUARDA FELISBINO GOULARTE

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL
APLICADO EM UMA TRANSPORTADORA DE CRICIÚMA/SC**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador(a): Prof. Dra. Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias

CRICIÚMA

2018

EDUARDA FELISBINO GOULARTE

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL
APLICADO EM UMA TRANSPORTADORA DE CRICIÚMA/SC**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 28 de junho de 2018.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Orientadora Dra. Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias



Prof.^a Cristiane Dias - Especialista - (UNESC)



Prof.^a Gisele Silveira Coelho Lopes - Mestre - (UNESC)

Dedico este trabalho aos meus pais, que sempre me ensinaram os verdadeiros valores da vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sempre me dar saúde, conduzir-me, amparar, proteger e dar-me forças para permanecer durante toda a trajetória universitária. A minha família, agradeço por me dar todo o amor e incentivo, por estimular-me e principalmente por compreender minha ausência em momentos importantes o quais não pude estar presente, trocando-os pelos estudos. Sou grata aos meus amigos universitários que não me deixaram vencer pelo cansaço, quero levá-los sempre em minha vida.

Tenho a agradecer também a empresa Mares do Sul, por abrir suas portas para a aplicação da pesquisa e liberar seus colaboradores para responde-la, espero ter de alguma forma os ajudado a identificar possíveis fatores negativos para que possam ser trabalhados futuramente como melhoria.

Meus agradecimentos a Unesc por fornecer ampla estrutura e docentes capacitados para auxiliar os acadêmicos, ao curso de Administração de Empresas, e em especial, agradeço a orientadora do presente trabalho, Prof.^a Dra Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias por toda a paciência e compreensão, não medindo esforços para auxiliar, corrigir e esclarecer dúvidas a todo e qualquer momento.

RESUMO

GOULARTE. Eduarda Felisbino. **Avaliação da satisfação no trabalho e estresse ocupacional aplicado em uma transportadora de Criciúma/SC.** 2018. 66 p. Monografia do Curso de Administração de Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

A satisfação no trabalho é considerada um vínculo afetivo das pessoas com o seu trabalho (SIQUEIRA, 2008). Quanto ao estresse, Marras e Veloso (2012) afirmam que é um processo ou o resultado, compreendendo as relações biológicas, psicológicas e as ações para lidar com o estressor. Para Sena (2005), na área de transportes as condições de trabalho podem ser consideradas perigosas e estressantes por expor o colaborador a riscos. O objetivo do trabalho é analisar a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional presente na vida dos colaboradores de uma empresa de transporte rodoviário de cargas de Criciúma/SC. Realizou-se uma pesquisa descritiva de abordagem qualitativa com os 31 colaboradores da organização. O instrumento foi constituído de três questionários: I-características do respondente, II-Instrumento de estresse no trabalho (EET), e III-Instrumento de Satisfação no Trabalho (EST). Em relação à escala EST, identificou-se que os colaboradores se sentem satisfeitos ou tratam como indiferente relacionamentos com a chefia e colegas, tratam como indiferente satisfação quanto as promoções, são insatisfeitos com os salários e tratam como indiferente seguido por satisfeitos questões sobre a satisfação com a natureza de suas tarefas. Após aplicação do questionário referente à escala EET, identificou-se que os fatores com maior índice de motivação ao estresse ocupacional foram a irritação com a discriminação e favoritismo, irritação a competição no ambiente e o tempo insuficiente para desenvolver o seu volume de trabalho. Ao mensurar as médias calculadas, verifica-se os níveis de estresse presentes concentram-se no nível médio seguidos por nível alto de estresse ocupacional.

Palavras-chave: satisfação no trabalho. Estresse ocupacional. Pesquisa qualitativa. Transporte.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tipos de estresse	21
Figura 2 - Caracterização dos dados pessoais do perfil dos participantes da pesquisa	33
Figura 3 - Caracterização dos dados ocupacionais do perfil dos participantes da pesquisa	35

LISTA DE TABELAS

Quadro 1 - Dados Registro Nacional de Transporte Rodoviário de Cargas - RNTRC	15
Quadro 2 - Estudos sobre satisfação no trabalho	18
Quadro 3 - Estágios do estresse segundo Selye	21
Quadro 4 - Tipos de estressores	23
Quadro 5 - Fatores potenciais de estresse ocupacional	25
Quadro 6 - Mapeamento do estresse	26
Quadro 7 - Dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho	31
Quadro 8 – Resultados satisfação no trabalho	37
Quadro 9 – Síntese dos resultados escala EST.	41
Quadro 10 - Estresse ocupacional	42
Quadro 11 – Pontos de corte EET	47
Quadro 12 – Pontos atribuídos as afirmativas EET	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	13
1.2.1 Objetivo geral	13
1.2.2 Objetivos específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 LOGÍSTICA E TRANSPORTE DE CARGAS	17
2.2 CONCEITO DE TRABALHO	19
2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	20
2.4 ESTRESSE	23
2.5 ESTRESSE OCUPACIONAL	28
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	33
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO	34
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	34
3.3.1 Questionário de características do respondente (Parte I)	35
3.3.2 Instrumento de estresse no trabalho (Parte II)	36
3.3.3 Instrumento de satisfação no trabalho (Parte III)	36
4 ANÁLISE DOS DADOS	38
4.1 PERFIL DOS PESQUISADOS	38
4.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES	41
4.3 NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL DOS COLABORADORES	47
5 CONCLUSÃO	56

1 INTRODUÇÃO

A sociedade moderna vem passando por momento de mudanças, tornando-se, a cada dia, mais dinâmica e competitiva. Para realizar as suas necessidades e satisfações, as pessoas vêm-se unindo ao dinamismo e competitividade das organizações e acabam passando maior parte do seu tempo se dedicando ao trabalho, porém, na maioria das vezes, acabam não prestando atenção nas consequências que poderão afetar também a sua vida pessoal (ZILLE, 2005).

Dessa forma, o ambiente de trabalho faz parte da vida dos indivíduos e representam um dos fatores que compõe o bem-estar de cada um que se sente um elemento produtivo e contribuinte do desenvolvimento da sociedade (TRALDI; FILZA, 2012).

Ao focalizar o bem-estar, o estresse emerge como componente de risco. O Ministério da Saúde e Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil (BRASIL, 2001) afirma que o estresse vem tornando-se cada dia mais frequente e, para isso, exige-se intensificação nas pesquisas para entender com mais profundidade o tema para buscar estratégias de prevenção.

Um levantamento da International Stress Management Association (Associação Internacional do Controle do Estresse) aplicado em nove países do mundo apontou o Brasil como o segundo país do mundo com maior nível de estresse, ficando atrás somente do Japão. A pesquisa foi aplicada em Porto Alegre e São Paulo e considerou que 70% dos entrevistados sofrem de estresse, destes 69% dos entrevistados afirmaram que o estresse é decorrente do trabalho. Segundo a pesquisa, a cada dez trabalhadores, três sofrem de estresse no maior nível que é o esgotamento mental intenso por pressões no ambiente profissional – Burnout. Os mais atingidos são profissionais que lidam diretamente com o público como médicos, professores e enfermeiros (BARRETO, 2015).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), a maioria das pesquisas relacionadas ao estresse associa o seu impacto na saúde e no bem-estar do trabalhador, também influenciando a produtividade e o funcionamento da organização. Para Alexopoulos et al. (2014), o estresse possui efeito negativo e afeta diretamente na satisfação dos colaboradores e na sua qualidade de vida.

Devido a relevância da temática do estresse ocupacional e os impactos que causa na vida dos indivíduos e das organizações, há interesse significativo de pesquisas relacionadas a área (BRASIL, 2001). Com base nesse fator, o presente trabalho busca aprofundar a pesquisa referente à satisfação do trabalho e mensurar o nível de estresse ocupacional presente na vida dos colaboradores de uma empresa atuante da área de logística e transporte de cargas rodoviárias instalada em Criciúma/SC. O estudo nessa organização poderá auxiliar na compreensão, bem como elucidação dos problemas enfrentados no ambiente de trabalho, que na maioria das vezes causam insatisfação pessoal, queda de produtividade, absenteísmo, acidentes de trabalho e desenvolvimento de doenças ocupacionais.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

O estresse ocupacional tem como consequência fatores que influenciam diretamente na vida das pessoas, porém, para as organizações, também se torna um problema por resultar em baixo desempenho dos profissionais que nelas atuam. Muitos gestores não sabem lidar com o estresse presente nas empresas e, por falta de conhecimento na área, não conseguem gerenciá-los.

É fundamental que o administrador saiba lidar com problemas relacionados ao estresse, sendo capaz de propor para a organização melhorias para agregar benefícios a vida dos colaboradores e, como consequência, a qualidade de seus processos de produção.

Neste estudo é abordado o estresse ocupacional em uma empresa do transporte rodoviário de cargas com sua matriz instalada em Criciúma/SC, e a problemática do desenvolvimento do estudo é: Quais os níveis de satisfação e o de estresse ocupacional dos colaboradores da empresa em estudo?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional presentes nos colaboradores de uma empresa de transporte rodoviário de Criciúma/SC.

1.2.2 Objetivos específicos

Para responder o objetivo geral, foram formulados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil dos pesquisados;
- b) Diagnosticar e analisar a satisfação dos colaboradores com o trabalho, com base nas dimensões identificadas por Siqueira (2008): satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções;
- c) Identificar os principais fatores do estresse ocupacional presentes na organização;
- d) Mensurar o nível de estresse ocupacional dos colaboradores.

1.3 JUSTIFICATIVA

As empresas são constituídas por pessoas que permanecem interligadas e formam uma sociedade organizacional. Cada colaborador desenvolve suas funções conforme suas habilidades e competências. Para garantir melhor eficácia no desempenho das habilidades, as pessoas devem, então, estar em harmonia com o seu ambiente de trabalho. Muchinsky (2004) afirma que a vida profissional de qualidade contribui para a produtividade da organização e para a saúde organizacional de cada colaborador.

Pode-se justificar a importância desta pesquisa, devido ao fato de o estresse ocupacional poder se manifestar em todos os níveis organizacionais, desde o chão de fábrica até os níveis mais altos como a diretoria e a parte executiva. Quanto aos custos físicos, psicológicos e econômicos das empresas, eles podem ser calculados e são relacionados com aspectos econômicos. As consequências desse custo podem ser originadas pelo alto nível de absenteísmo, aumento do *turnover* ou insatisfação, redução da produtividade entre outros (LADEIRA, 1996).

Também Murta e Tróccoli (2004) afirmam que o trabalho é uma fonte de satisfação das necessidades do ser humano e pode ser visto como forma positiva e também de forma contrária. Existem inúmeras situações na rotina de trabalho que

podem influenciar diretamente no desenvolvimento dos trabalhadores, quando negativas, podem trazer prejuízos, vindo a causar o estresse ocupacional. Os autores trazem ainda que as doenças ocupacionais estão em alta, causando a diminuição da produtividade, aumento de indenizações e demandas judiciais contra os empregadores, ou seja, as empresas arcam com o prejuízo com a baixa produção, com o afastamento do colaborador e também estão sujeitas a ter que indenizá-lo pelo dano, na maioria das vezes por meio de medidas judiciais (MURTA; TRÓCCOLI, 2004).

Somado a isso, Cooper (2005) relata que algumas organizações têm como cultura ter colaboradores com excesso de horas extras e que trabalham arduamente para atingir o seu objetivo pessoal, recompensas materiais e também para atingir metas de produtividade. Com todas as exigências que o mercado está impondo à área logística, está sendo cada dia mais comum encontrar essas características nas empresas.

Complementando, para Zonatto, Silva e Gonçalves (2015), cada indivíduo reage de maneira diferente quando se fala de trabalho, devido a cada um passar por experiências diferentes e ter influências que impactam na sua motivação e comprometimento com o ambiente de trabalho.

Dessa maneira, tornam-se relevantes as pesquisas com foco a essa temática articulando com funcionários na área de transportes, já que, quando se fala dos caminhoneiros, as condições de trabalho podem ser consideradas perigosas e estressantes, pois os coloca em situações de perigo, sobretudo acidentes em rodovias e assaltos (SENA, 2005). O fato de ficarem longe da família e sozinhos gera sentimento de isolamento e solidão. Isso aliado a pressão colocada pelas empresas e o alto índice de cobrança faz com que os motoristas cheguem ao nível de exaustão por ficar muito tempo sem dormir (IBGE, 2007).

Para Vasconcelos (2011), é extremamente necessário o desenvolvimento e aplicação de pesquisas com os colaboradores a fim de que os gestores possam identificar os pontos críticos e compreender o estresse, traumas e entre outros fatores pela visão do colaborador. Somente com a base em pesquisa se faz possível tomar atitude, implantando estratégias, tratamentos entre outros processos de melhoria. Selokar et al. (2011) esclarecem que, ao explicar a aplicação de pesquisas e comprovar seus resultados, é possível definir as estratégias nas organizações para minimizar e ou potenciar fatores.

Do ponto de vista prático, a presente pesquisa justifica-se pela relevância das consequências causadas na vida do trabalhador e até mesmo no próprio desenvolvimento da organização. Devido ao tempo de trabalho da autora na função de auxiliar financeiro em paralelo ao setor de Recursos Humanos de uma transportadora, foi possível vivenciar situações diversas e analisar pontos de indagação perante o trabalho executado, aparentemente com alto índice de irritabilidade, desmotivação e constrangimento dos profissionais em situações vivenciadas. Ambos os fatos foram presenciados em situações isoladas, despertando então o interesse em desenvolver estudo na área para analisar a veracidade e impactos para poder alertar a gerência quanto a ações a serem tomadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A discussão sobre o estresse ocupacional e suas implicações deve considerar conceitos, definições, caracterizações e também as consequências problemáticas do estudo. Neste capítulo, é apresentado o referencial teórico que foi utilizado como base na elaboração do estudo proposto. Inicia-se pela temática da logística e transportes de cargas para contextualizar o segmento em que a pesquisa foi aplicada; em seguida serão apresentados conceitos referentes o trabalho buscando contextualizar a origem do tema; após isso, a fundamentação segue com estudos desenvolvidos quanto à satisfação com o trabalho, estresse e estresse ocupacional.

2.1 LOGÍSTICA E TRANSPORTE DE CARGAS

Para Wood Junior e Zuffo (1998), a logística não é somente uma atividade operacional, pois ela abrange também outras atividades na cadeia de valores que a tornam também uma atividade estratégica. As atividades logísticas acompanham todos os processos organizacionais, visto que as empresas encontram-se em um mercado que a cada dia passa por constantes alterações e cada organização deve se manter atualizada para conseguir continuar competitiva. Já Bowersox e Closs (2001) defendem que o objetivo da logística é prestar o serviço que realmente satisfaça o cliente, agregando o baixo custo, flexibilidade, agilidade e controle operacional.

O transporte é definido por Alves (1997) como o fluxo físico de produtos entre empresas quando há necessidade de transferir produtos por meio das transações comerciais. Dessa forma, o sistema de transporte tem como objetivo romper monopólios provocados pelo isolamento geográfico na produção e na comercialização de mercadorias, permitindo que a sociedade tenha acesso a produtos de outras regiões (MARTINS; CAIXETA-FILHO, 2001).

No contexto organizacional, o transporte está associado a um dos maiores custos logístico (MARCHET; PEREGO; PEROTTI, 2009). As indústrias têm buscado a terceirização dos serviços de transporte a operadores logísticos ou operadores e cargas, buscando maior eficiência e a redução nos custos logísticos, então cabe aos prestadores de serviços da área proporcionar um fluxo eficiente de

informações com a indústria (PIPLANI; POKHAREL; TAN, 2004; DAVIES; MASON; LALWANI, 2007).

Focalizando o transporte de cargas, esse representa grande parte do desenvolvimento social e econômico de um país (MARCHET; PEREGO; PETOTTI, 2009; MALANCINI; MARCHET; PEROTTI, 2013). O transporte rodoviário de cargas vive a realidade com a falta de mão-de-obra. Segundo o presidente da NTC & Logística, Flávio Benatti, isso representa realmente um problema para o setor. Estimativas apontam que há um déficit no país de pelo menos 120 mil motoristas e não há interesse dos jovens por essa profissão (NTC & LOGÍSTICA, 2011). É comum na área de transporte rodoviário de cargas haver presença de três formatos de motoristas: funcionários, agregados e autônomos. Os motoristas funcionários são os que possuem vínculo empregatício direto com a empresa de transporte (ARAÚJO, 2008). Os autônomos são considerados motoristas que possuem veículo próprio e trabalham para várias empresas, sendo contratados para viagens isoladas (CHAHAD; CACCIAMALI, 2005). Já os motoristas agregados são proprietários de veículos próprios de transporte que trabalham de forma exclusiva para a empresa de transporte de cargas (MORENO; ROTENBERG, 2009).

Visto que a mão de obra no transporte é problemática, segundo Bertolazzi (1998), existe a migração do profissional motorista para desenvolver-se como autônomo, podendo ser esse um dos fatores de falta de mão de obra. Segundo dados da Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT, 2017), existem no Brasil 409.404 transportadores autônomos, totalizando 578.089 veículos, 125.869 registros de empresas com 1.012.850 veículos e 292 registros de cooperativas, sendo que essas possuem 22.020 veículos. Totalizando 535.565 registros e 1.612.959 veículos. O Quadro a seguir apresenta os dados do Registro Nacional de Transporte Rodoviário de Cargas - RNTRC.

Quadro 1 - Dados Registro Nacional de Transporte Rodoviário de Cargas - RNTRC

Tipo de Transportador	Registros emitidos	Veículos	Veículos / Transportador
Autônomo	409.404	578.089	1,4
Empresa	125.869	1.012.850	8,1
Cooperativa	292	22.020	75,4
Total	535.565	1.612.959	3,0

Fonte: ANTT (2017).

2.2 CONCEITO DE TRABALHO

Trabalho é a “aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim. Atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento” (FERREIRA, 1999, p. 1980). Paschoal e Tamayo (2004) afirmam em seus estudos que o ato de trabalhar é extremamente importante na vida das pessoas por estar diretamente relacionado ao suprimento das necessidades básicas e, também, por ser uma das atividades que consomem maior tempo da vida dos indivíduos. Por isso, cada um precisa manter-se bem em seu ambiente de trabalho e nas atividades que costuma desenvolver.

Davis e Newston (2001) afirmam, que no início das atividades de trabalho, as pessoas costumavam trabalhar sozinhas ou em pequenos grupos, em que os problemas de relações de trabalho eram facilmente solucionados, porém as condições de trabalho eram brutais e dolorosas, e as pessoas não tinham como escolher e o que fazer, eram obrigadas a manterem-se nessas condições para garantir sua sobrevivência. Para Motta (2004), o trabalho é visto como o contrário de lazer e o trabalhador não possuía autonomia, apenas tinha que trabalhar por questões de sobrevivência.

Logo o ato de trabalhar é importante para a sobrevivência dos colaboradores, porém as organizações precisam das pessoas para se manterem no mercado, para Gil (2001, p.23) “as pessoas tendem a ser consideradas parte do patrimônio da organização”, ainda afirma o autor que as pessoas “passariam a ser reconhecidas como fornecedores de conhecimentos, habilidades, capacidades e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência”.

O trabalho pode proporcionar crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal e profissional, porém, também pode causar problemas como a insatisfação, desinteresse, apatia e irritação (SEGANTIN; MAIA, 2007). O sentido do trabalho é formado pelo psicológico e social de cada pessoa, tendo como base também a associação com as condições históricas da sociedade (SILVA; COSTA, 2015).

Do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e satisfação para os trabalhadores e os mesmos conseguem perceber as condições de trabalho que são ofertadas pela empresa a ele, avaliando-as como favoráveis ou não para atingir a satisfação de suas necessidades (KANAAANE, 2011).

2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Os estudos de bem-estar historicamente iniciaram pelo fisiologista francês Claude Bernard, aproximadamente na segunda metade do século XIX. Bernard defendia o princípio de que manter o bem-estar é uma habilidade do próprio organismo para manter equilíbrio do ambiente interno, mesmo havendo mudanças externas (DUTRA, 2001).

Tamayo (2001) e Warr (2007) esclarecem que a satisfação envolve diversos fatores, os quais estão presentes no ambiente da organização e são relacionados a: remuneração, relação com colegas e superiores, carreira, clima organizacional, conteúdo do trabalho e autonomia, segurança no momento do trabalho, posição alcançada conforme a atividade desenvolvida, justiça, clareza das expectativas da empresa em relação ao trabalho do empregado, e demandas geradas externamente, como o conflito entre trabalho e família. Nesse sentido, Siqueira (2008) afirma que a satisfação no trabalho está vinculada à afetividade no ambiente de trabalho e a compreensão das experiências prazerosas que o colaborador vivência na organização.

Spector (2002) diz que a satisfação pode ser mensurada por meio do desempenho, observando que as pessoas que gostam das atividades que exercem o realizaram com maior dedicação, resultando na satisfação. O autor ainda afirma que a satisfação é resultado do envolvimento entre o indivíduo e o seu trabalho, com isso cabe analisar a personalidade de cada um em relação ao seu trabalho, e analisando a sua adequação pode-se compreender a satisfação.

Davis e Newstrom (2001) afirmaram que manter um bom nível de satisfação dos empregados é uma tarefa complicada devido o ser humano impor inúmeras exigências, como por exemplo, o colaborador pode estar contente com sua promoção e descontente em relação as suas férias ou contente com o ambiente de trabalho fornecido, mas insatisfeito com seus colegas. São inúmeras as situações de prós e contras que podem afetar diretamente em cada colaborador. O autor afirma

também que, conforme os colaboradores vão ficando mais antigos, a tendência é que se mostrem mais satisfeitos com os cargos que ocupam. Aparentemente, diminuem suas expectativas e ajustam-se melhor as situações do trabalho.

Houve muitos estudos relacionados à satisfação no trabalho, no Quadro 1 é apresentado estudos relacionados ao tema conforme Almeida et al. (2018).

Quadro 2 - Estudos sobre satisfação no trabalho

Autor(es)/ Ano	Público	Objetivo(s)	Resultados
Silva (2007)	Colaboradores de empresas do ramo alimentício da cidade de Uberlândia (MG).	Investigar as relações entre valores organizacionais, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade.	<ul style="list-style-type: none"> - O modelo de valores organizacionais e satisfação no trabalho são preditores estatisticamente significativos da intenção de rotatividade. - Valores organizacionais e satisfação no trabalho exercem influência sobre a intenção de <i>turnover</i> do colaborador.
White et al. (2010)	Recrutas (1ª fase); Policiais (2ª fase-6 anos após a 1ª fase); <i>New York</i>	Analisar as motivações para se tornar um policial e a satisfação no trabalho após seis anos na profissão.	<ul style="list-style-type: none"> - As motivações permaneceram altamente estáveis ao longo do tempo, independentemente de raça, etnia e gênero; - Oficiais masculinos brancos eram mais propensos a relatar baixa satisfação e que não há uma ligação entre baixa satisfação e motivações não cumpridas; - Oficiais insatisfeitos eram muito menos propensos a expressarem forte comprometimento com a profissão por meio de suas motivações originais, sugerindo que o baixo comprometimento pode levar posteriormente à baixa satisfação.
Nalla, Rydberg e Mesko (2011)	Policiais; Investigadores de Polícia; Oficiais Eslovenos	Examinar o impacto de fatores organizacionais e ambientais sobre a satisfação no trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> - Não houve relação significativa entre características sociodemográficas e satisfação. - Fatores organizacionais e ambientais mostraram-se causas de satisfação mais significativas do que as características sociodemográficas. - Os pesquisados que percebem seu trabalho como de natureza mais desafiadora são significativamente mais satisfeitos do que os que o consideram simples ou repetitivo.

Johnson (2012)	Policiais (oficiais)	Analisar as características demográficas, trabalho e do ambiente organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - As características do trabalho é a principal fonte de satisfação. - As características referentes ao ambiente organizacional também desempenham importante papel, porém um pouco mais fraco.
Zopiatis, Constanti e Theocharous (2014)	Colaboradores de hotelaria	Associar envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho relacionados com a intenção de <i>turnover</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Relação positiva entre envolvimento, os dois tipos de comprometimentos e satisfação intrínseca. - Associação positiva entre os dois comprometimentos e as duas satisfações. - Relações negativas entre comprometimento organizacional afetivo, satisfação no trabalho extrínseca e a intenção de rotatividade. - Não foi evidenciada nenhuma associação negativa entre a satisfação no trabalho intrínseca e intenção de rotatividade. - Colaboradores com uma ligação emocional positiva com a empresa apresentaram níveis mais altos de satisfação, bem como para outros aspectos externos. - Indivíduos que se identificam com a empresa e seus objetivos são propensos a apresentar comportamentos de comprometimento como um meio para atingir seus objetivos pessoais e, posteriormente, atingir níveis mais elevados de satisfação e resultados positivos.

Fonte: Almeida (2015, p.43).

O autor Frederick Herzberg em sua linha de raciocínio e com perspectiva no comportamento humano, afirmou que o antônimo de insatisfação não é obrigatoriamente a satisfação, podendo ser o antônimo da insatisfação nenhuma insatisfação, o mesmo ocorre com a satisfação, que pode ter como oposto nenhuma satisfação.

Herzberg (1966) propôs a teoria dos dois fatores, a qual busca explicar o comportamento motivacional das pessoas através de dois fatores:

- a) Fatores motivacionais: fatores que quando presentes, agregam alto nível de satisfação, é resultado do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes. Os fatores produzem efeito duradouro de satisfação e aumento de produtividade acima do normal. O fator está

relacionado a realização, ao reconhecimento, ao possível crescimento profissional, ao progresso, a responsabilidade e até mesmo ao trabalho em si.

- b) Fatores Higiênicos: fatores que quando ausentes, proporcionam insatisfação, porém a sua presença não agrega o mesmo percentual de satisfação que os fatores motivacionais. Os fatores higiênicos referem-se as condições que rodeiam os indivíduos, como as condições físicas e ambientais de trabalho, salários e auxílios financeiros, benefícios sociais, políticas institucionais, tipo de gestão, clima de gestão entre orientadores e colegas, regulamentos internos e as oportunidades existentes.

Seguindo os estudos de Herzberg (1968), a motivação é uma propensão para a ação originada de uma necessidade, enquanto a satisfação é algo que sacia a necessidade. A satisfação das necessidades dos indivíduos com o passar do tempo tende a desaparecer. O autor também salienta que a satisfação completa do indivíduo é algo que não se pode ser alcançado, pois sempre haverá novas necessidades que vão exigir a busca de patamares mais elevados a atingir-se.

A satisfação no trabalho é a maneira de levar o indivíduo a fazer a opção para realização da tarefa, que acontece através dos dois fatores motivadores. Em termos práticos, Herzberg (1968) sugere que para haver a motivação, é necessário o enriquecimento do trabalho, que ocorre com os níveis mais elevados de desafio no trabalho, estímulo para realizações, existência de oportunidades de crescimento e previsão de responsabilidades, feedback e reconhecimento, porém o autor também afirma que nem todos os cargos apresentam a possibilidade de enriquecimento, como também nem todos os cargos precisam ser enriquecidos.

2.4 ESTRESSE

Mesmo que o estresse seja um termo antigo e amplamente utilizado, defini-lo de uma forma única é um desafio para os pesquisadores. Bianchi (2001) explica que a dificuldade é devido ao tema ser refletido por diversas áreas e com diferentes conotações, abrangendo desde o estresse na peça mecânica até o psicológico nos seres humanos.

Couto (1987) afirma que o estresse é o momento em que o organismo se desgasta, causando diminuição da capacidade de trabalho devido a não tolerância e a superação das exigências que a vida impõe, bem como a incapacidade de adaptar-se a elas. O autor também faz duas classificações para o estresse, que são o agudo que ocorre de forma breve, e o crônico que ocorre em período de permanência de três ou mais semanas.

A fim de retomar o histórico acerca desse fenômeno, buscou-se sua origem. O termo estressor foi criado por Selye, um médico e pesquisador austríaco, para explicar o que ocorre com os indivíduos em seu interior e exterior, o autor descreve que o “estressor” é quem determina que o indivíduo passará por alguma alteração, trazendo como consequência um estado de desequilíbrio no indivíduo temporário ou definitivo. Essa reação ficou conhecida como “reação estressora”. O estado de estresse é o resultado de um acúmulo de reações de diferentes estressores (SELYE, 1956).

Ainda em 1956, Selye começou a estudar o estresse em ratos, os quais foram submetidos a fatores de agressão e as reações do organismo buscando adaptações. O autor deu sequência ao tema ampliando estudos de outros autores e definiu o estresse como um momento de alterações no sistema biológico dos indivíduos, onde ocorre uma reação no corpo devido fatores externos, podendo ser manifestados pelo distresse ou eustresse.

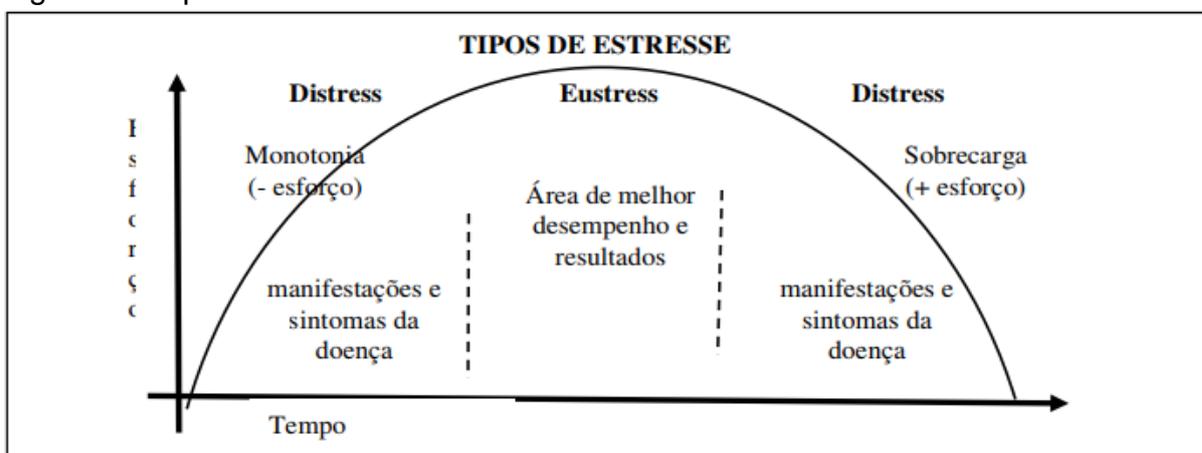
Faz-se importante ressaltar que a palavra estresse se tornou um termo negativo no sendo comum, porém, também possui efeito positivo. Dessa forma o distresse é o estresse negativo, que causa reações devido a pressão das pessoas, podendo causar problemas de saúde; já o eustresse, é o estresse positivo, realizado por meio de superação e prazer (SELYE, 1956).

Sparrenberger, Santos e Lima (2003) afirmam em seus estudos que o eustresse e o distresse causam reações fisiológicas similares, tais como: às mãos e os pés com as extremidades suadas e frias, aumento dos batimentos cardíacos e da pressão arterial, aumento da tensão muscular, entre outros. Ambas têm como origem fatores como pressão, cobrança e tensão, mas a essência de cada um é distinta.

Limongi-França e Rodrigues (2005) também consideram as duas dimensões do estresse. A primeira dimensão é o eustresse, que se manifesta de forma positiva, é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultado, é

considerado um aspecto positivo perante a momentos que é necessário lidar com pressão, conseguindo vencer desafios. A segunda dimensão é o distresse, que é um rompimento do equilíbrio biopsicossocial, devido o excesso ou falta de esforço incompatível com o tempo, realizações e resultados, em que a pessoa não consegue vencer desafios e vê-os como ameaça, gerando dentro de si um desequilíbrio patológico e debilidade física e psicológica em várias esferas da vida. As dimensões podem ser visualizadas na Figura 1.

Figura 1 – Tipos de estresse



Fonte: Rodrigues e Lipp (1996 apud LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 37).

Retomando Selye (1956), o autor descreveu a Síndrome Geral de Adaptação (SAG), que pode ser compreendida como a busca por compreender a reação do organismo quando exposto a inúmeras situações. A síndrome foi apresentada em três fases ou estágios, conforme explicitado no Quadro 3.

Quadro 3 - Estágios do estresse segundo Selye

Estágio	Definição de Selye (1956)	Definição de Benevides-Pereira (2002)	Definição de Martins (2011)
Alarme	O organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao estressor, pode ser entendido como a fase de adaptação. É uma situação de reação saudável ao estresse e possibilita o retorno ao equilíbrio após a experiência estressante. Alguns sintomas são: taquicardia, dor de cabeça, pressão no peito,	Organismo fica exposto ao agente estressor, quando se ativa o estado de alerta. Os músculos ficam contraídos e há aumento de produção de adrenalina.	Reação breve mediante apresentação aguda do agente danoso.

	extremidades frias, entre outros.		
Resistência	A fase de alerta permanece, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna e um determinado órgão-alvo, desencadeando a Síndrome de Adaptação Local (SAL). Nessa fase, ocorre a manifestação de sintomas da esfera psicossocial, alguns sintomas são: ansiedade, medo, isolamento social, roer unhas, impotência sexual, oscilação do apetite, entre outros.	A ativação do organismo permanece, porém, manter a fase de alarme levaria o organismo rapidamente à exaustão, conseqüentemente, a morte. Alguns sintomas são: cansaço ao acordar (mesmo dormindo bem) e memória comprometida.	A partir da permanência do agente danoso.
Exaustão do Organismo	O organismo encontra-se esgotado devido o excesso de atividades e pelo alto consumo de energia. Alguns sintomas são: falência de órgão mobilizado na SAL.	Persistindo o agente estressor, rompe-se o mecanismo de adaptação, reaparecem os sintomas de alarme, com conseqüente deterioração do organismo. Alguns sintomas são: irritabilidade, gastrite, oscilação da pressão, alteração da glicemia, queda de cabelo, ansiedade, depressão, infarto, derrame cerebral, câncer, entre outros.	Ocorre após a apresentação crônica do agente, podendo levar o organismo à morte.

Fonte: Selye (1956), Benevides-Pereira (2002) e Martins (2011).

A partir da exposição anterior, pode-se dizer que a primeira fase de estresse é quando o indivíduo perde o controle do seu corpo; na segunda, o corpo tenta se recuperar fazendo o organismo se adaptar com o problema ou eliminá-lo; e a terceira fase é o comprometimento físico que se transforma em doença.

Cabe ressaltar que, no decorrer dos seus estudos, Lipp e Guevara (1994) identificou uma nova fase no processo de estresse, a qual foi nomeada como quase-exaustão por se encontrar entre a fase de resistência e de exaustão. A fase recém-identificada foi caracterizada pelo enfraquecimento das pessoas, as quais não conseguem adaptar-se ou resistir ao estressor, começando a surgir doenças, porém ainda não é tão grave quanto na fase de exaustão.

Pereira (2002) classifica três tipos de estressores, conforme descrito no Quadro 4.

Quadro 4 - Tipos de estressores

Estressor	Definição
Físicos	Derivados do ambiente externo. Ruído, frio ou calor intenso, acidentes, fome, dor, excesso de exercícios físicos, alimentação pesada, uso de drogas, etc.
Emocionais	Sentimentos de perda, medo, ira, ou até mesmo sentimentos derivados de fatos ocorridos como casamento, divórcio, mudanças de casa, cidade, entre outros.
Cognitivos	Ameaças a integridade do indivíduo ou a seu patrimônio (físico ou psicossocial), como a vivência de um assalto, discussões, provas, etc.

Fonte: Adaptado de Pereira (2002).

Segundo Couto (1987; 2014), Zille et al. (2001), Zille (2005) e Zille e Cremonezi (2013), os principais sintomas do estresse são nervosismo, ansiedade, momentos de raiva, angústia, fadiga, irritabilidade sem motivos aparentes, períodos de depressão, dor de cabeça e tensão, insônia, dor muscular e dor no peito e tensão.

O estresse pode trazer consequências no âmbito pessoal e na dimensão organizacional. Para as pessoas, pode trazer consequências como afastamento do trabalho, intervenção hospitalar, desequilíbrio familiar, perda de emprego, constrangimento social, perdas de oportunidades, queda de produtividade, absenteísmo e prejuízos financeiros (CAIAFFO, 2003).

Pereira (2002) diz que o desencadeamento do estresse pode ocorrer em qualquer pessoa, porém, quando é desencadeado devido a atividades desempenhadas no trabalho, o correto é designá-lo como estresse ocupacional, o qual será explicado com mais detalhes na próxima seção.

2.5 ESTRESSE OCUPACIONAL

Na visão do empregador do mundo neoliberal, o perfil ideal de trabalhador é o que não dorme, não come, não bebe, que não tenha filhos, que nunca precise de tempo para socializar-se fora do ambiente de trabalho (CARNOY, 1999). Entende-se que, para o empregador nesse contexto, os interesses de produção continuam em primeiro lugar em detrimento das pessoas.

Segundo Bateman e Strasser (1983), o estresse relacionado ao trabalho tornou-se fator de grande preocupação por ser reconhecido como um risco ao bem estar psicossocial dos indivíduos. Na opinião de Zampier e Stefano (2004), a forma

com que a sociedade vem-se organizando está tornando-se um solo fértil para o desenvolvimento das doenças psicossomáticas e biológicas. A pressão sobre os trabalhadores só aumenta, e o psicológico dos indivíduos passa por grande sofrimento devido às forças do mercado as deixarem tensas e ansiosas, levando em consideração que é a única forma de sobrevivência.

No mercado de trabalho, o nível de cobrança pela perfeição está cada vez maior e as críticas aumentaram. Com isso muitos colaboradores sentem-se sobrecarregados, como consequência, o estresse ocupacional vem tornando-se a cada dia mais frequente como um problema para as empresas e para os colaboradores (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

O estresse ocupacional é considerado uma das maiores fontes de estresse para adultos (LIPP, 2001). O estresse é considerado uma “epidemia global” segundo informações da Organização Mundial da Saúde (OMS), o clima organizacional é um dos fatores que influencia na saúde dos colaboradores, principalmente a saúde mental (PAIS-RIBEIRO; MARQUES, 2009).

Henz (2013) defende que o estresse está tornando-se a cada dia um problema maior para as organizações, tendo como causa a falta de tempo para conclusão de serviços e necessidades de desenvolvimento de várias tarefas distintas ao mesmo tempo. Situações que ocorrem no ambiente de trabalho exigindo respostas por parte do trabalhador excedendo a habilidade que ele possui de enfrentar tal situação gera o estresse ocupacional.

Ferreira e Assmar (2008) esclarecem que um dos principais fatores do aumento do absenteísmo, insatisfação, desmotivação e baixo comprometimento dos colaboradores é o estresse ocupacional, trazendo impactos diretos e indiretos na produtividade da empresa. O fato de o colaborador sentir mal-estar nas funções relacionadas ao seu trabalho é um problema, podendo causar danos a saúde física e mental.

Logo o estresse ocupacional está diretamente relacionado ao esforço desenvolvido pelos indivíduos para adaptarem-se a ambientes inadequados. Para Santos e Cubas (2012) e Zanelli (2010), o desgaste físico e mental devido o desenvolvimento das atividades com condições inadequadas e precárias é o fator que causa o desencadeamento do estresse, resultando ao colaborador uma interpretação da sua própria ineficiência e auto desmotivando-se.

São muitas as abordagens que procuram entender e explicar os principais fatores potenciais do estresse ocupacional, porém os principais autores da literatura associados ao tema dividem-se em seis grupos, conforme análise de Martins (2011), apresentada no Quadro 5.

Quadro 5 - Fatores potenciais de estresse ocupacional

Fator	Descrição
Fatores intrínsecos ao trabalho	Envolvem as condições inadequadas de trabalho, turno, carga horária, remuneração, viagens, riscos, tecnologias novas e quantidade de trabalho.
Estressores relacionados ao papel no trabalho	Envolvem tarefas ambíguas, conflitos na execução de tarefas e grau de responsabilidade.
Relações no trabalho	Envolvem relações difíceis com o chefe, colegas, clientes e subordinados.
Estressores da carreira	Envolvem falta de perspectiva de desenvolvimento, insegurança devido à reorganização funcional ou crises que afetam o emprego.
Estrutura organizacional	Envolve falta de participação nas decisões, estilos problemáticos de gerenciamento e pobre comunicação no trabalho.
Interface trabalho-casa	Envolve os problemas que surgem da relação de conflito entre exigências do trabalho e familiares.

Fonte: Martins (2011).

Carayon, Smith e Haims (1999) defendem que os fatos estressores são ligados à organização do trabalho, alguns exemplos que podem ser citados são o excesso de carga horária, insalubridade, falta de orientação e treinamento, entre outros. Para Rossi (2007), as principais causas do estresse são: incerteza, sobrecarga de trabalho, relações interpessoais, tecnologia, desempenho da tarefa, problemas emocionais, assédio moral, rituais e procedimentos desnecessários, entre outros.

Os agentes estressantes do estresse ocupacional são: demanda acima do nível máximo de produção ou prestação de serviço com qualidade, falta de reconhecimento profissional, pouca participação dos colaboradores na tomada de decisão, excesso de jornada de trabalho, pressão de tempo, burocracia, entre outros (ZANELLI, 2010).

Na maioria das vezes, o estresse ocupacional está relacionado à qualidade da gestão. O excesso de jornada de trabalho, excesso de prioridades,

mudanças bruscas e falta de flexibilidade em cronogramas são outros fatores importantes quando se fala de estresse ocupacional e tem altíssima capacidade de causar desestabilização dos indivíduos, aumentando assim os quadros de estresse (COUTO, 2014).

Cargos como o de gerência costumam ter tensão excessiva no trabalho, contribuindo para que o nível de estresse seja mais elevado. Os colaboradores ficam vulneráveis a doenças como infarto prematuro do miocárdio, derrame cerebral, quadros psiquiátricos, úlceras, colites, manifestações psicológicas diversas, distúrbio do sistema imunológico, câncer, entre outros afirma Goldberg (1980). Nesse sentido Zille et al. (2001) afirmam que algumas profissões são mais estressantes que as outras devido às suas características e o grau de dificuldade para desenvolvimento.

Os colaboradores que possuem estresse ocupacional estão sujeitos a sintomas como: irritabilidade, ansiedade, nervosismo, insatisfação, desânimo, angústia, depressão, indisposição gástrica, aumento de peso, tremores, sudorese, falta de ar, dormência, diminuição de interesse sexual, dor de cabeça, entre outros (GOTO; SOUZA; LIMA JUNIOR, 2009).

A exaustão provocada pelo estresse ocupacional pode ser por aspectos tangíveis ou intangíveis, para mapear o estresse dentro da organização, Marras e Veloso (2012) mencionam alguns tópicos relevantes conforme apresentado no Quadro 6:

Quadro 6 - Mapeamento do estresse

Fator	Descrição
Intensidade do processo	As consequências do estresse variam proporcionalmente a intensidade.
Tempo de permanência do agente estressor	Quanto maior o tempo, maior o impacto do estresse no indivíduo.
Capacidades, condição de saúde e características individuais	O indivíduo com bom estado de saúde reduzirá a capacidade do estresse em desenvolver doenças.
Resultados das ações dos indivíduos sobre os	Capacidade de o indivíduo em lidar com as

agentes estressores	situações de forma satisfatória.
---------------------	----------------------------------

Fonte: Adaptado de Marras e Velosso (2012).

Observa-se então que o estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo fica exposto e essas condições por determinado período. Por outro lado, analisando o lado empresarial, Jex et al. (2012) observam que o estresse ocupacional prejudica a vida financeira das organizações, pois a empresa terá que aplicar recursos relacionados a estresse para obter melhorias, como por exemplo, investimento em tratamento de doenças desencadeadas nos funcionários. As empresas são compostas por um conjunto de pessoas que buscam atingir o objetivo empresarial, porém o desempenho individual de cada uma afeta o alcance dos objetivos das organizações, sejam elas públicas ou privadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

“A pesquisa pode ser definida como um conjunto de ações que tem como principal objetivo encontrar soluções para os problemas apresentados e tem como base procedimentos sistemáticos e racionais. Pode-se entendê-la como uma investigação que postou em procedimentos meteorológicos (GIL, 1999).

Compreende-se que a ciência e os métodos são relacionados diretamente entre si e apresentam o conceito de pesquisa científica está agregado aos objetos iniciais do estudo (KOCHE, 2001). O método é a forma em que se deverá fazer algo. Quando se trata de desenvolver práticas científicas é necessário existência, aplicação e métodos, os quais consistem em um passo a passo ordenado a serem cumpridos que tem como objetivo investigar fenômenos naturais para realmente obter conhecimentos válidos (JUNG, 2004).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Em um amplo sentido, Richardson (1989) afirma que o método de pesquisas significa a escolha dos procedimentos para explicação e descrição dos fenômenos estudados. Sendo assim, é possível entender que o trabalho de pesquisa deve seguir com planejamento e execução de acordo com as normas especificadas em cada método. Na sequência, são apresentados os métodos utilizados no delineamento da pesquisa: abordagem, tipologia e meios de pesquisa.

Quanto à abordagem do problema, esta pesquisa enquadra-se como qualitativa. Para Silva e Menezes (2000), a pesquisa qualitativa é considerada um vínculo entre o objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados é o básico no processo qualitativo. Esse método não utiliza técnicas estatísticas e o ambiente natural e a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o principal instrumento.

Strauss e Corbin (1998) afirmam que a pesquisa qualitativa pode se referir a pesquisas sobre a vida das pessoas, suas experiências, comportamentos, emoções, sentimentos, assim como o funcionamento organizacional e os fenômenos culturais, e a principal parte da análise da pesquisa é interpretativa.

Quanto aos objetivos da pesquisa, trata-se de pesquisa descritiva. Segundo Gil (2008), esse método de pesquisa descreve as características de determinadas populações ou fenômenos, uma de suas características é a utilização padronizada de coleta de dados, como questionário e observação sistemática.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa pode ser bibliográfica, documental, experimental, levantamento, estudo de caso, pesquisa ex-post-facto, pesquisa ação ou pesquisa participante (SILVA; MENEZES, 2000). A presente pesquisa foi classificada como bibliográfica e de campo. Para Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de um material já elaborado anteriormente, constituído de livros e artigos científicos.

É considerada de campo, visto que nela há a interrogação direta às pessoas, por meio de entrevistas, questionários, buscando conhecer e coletar dados para em seguida efetuar análise e chegar a conclusões correspondentes do material coletado (TAFNER; SILVA, 2007; VERGARA, 2010).

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO

A população da pesquisa foi composta por 31 colaboradores de uma empresa de transporte rodoviário de cargas localizada em Criciúma, Santa Catarina a qual atende grande parte do país, principalmente nas regiões Sudeste e Nordeste do Brasil. A organização iniciou sua trajetória em 1991, passando por diversas etapas e hoje, já possui sua frota de veículos própria, seus parceiros de agenciamento e além da matriz, conta com mais duas filiais, localizadas em Minas Gerais e na Bahia.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados efetuada é por meio de dados primários. Mattar (1996) define os dados primários como dados os quais nunca foram coletados anteriormente, estando ainda em posse dos pesquisadores e que são coletados para atender a necessidades específicas da pesquisa que está em andamento.

A coleta se deu por meio de questionário, o qual é um instrumento científico composto por perguntas ordenadas de acordo com um critério predeterminado e deve ser respondido sem a presença do entrevistador. Esse

instrumento tem como objetivo efetuar a coleta de dados de determinado grupo em estudo (MARCONI; LAKATOS, 1999).

Entre os dias 24 e 27 de abril de 2018, a pesquisa foi aplicada a 31 colaboradores que totalizam 100% dos funcionários da organização estudada pertencentes à área de transporte rodoviário de cargas. O instrumento de pesquisa foi composto por três partes, conforme Anexo A. Parte I - Questionário de características do respondente, Parte II - Instrumento de estresse no trabalho (EET) desenvolvido por Paschoal e Tamayo (2004), e a Parte III - Instrumento de Satisfação no Trabalho (EST) desenvolvida por Siqueira (2008).

3.3.1 Questionário de características do respondente (Parte I)

A primeira etapa da pesquisa busca a caracterização da população, tracejando o perfil de cada respondente. A pesquisa foi composta com os seguintes questionamentos:

- a) sexo;
- b) idade;
- c) escolaridade;
- d) estado civil;
- e) número de filhos;
- f) tempo de atuação na instituição;
- g) função;
- h) local de atividade;
- i) carga horária;
- j) renda;
- k) grau de responsabilidade financeira da família;
- l) e questionamentos referente à utilização de medicamentos controlados.

O modelo aplicado foi adaptado a partir do questionário desenvolvido na pesquisa “Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul” desenvolvida por Damiana Machado de Almeida (2015) em sua dissertação de mestrado.

3.3.2 Instrumento de estresse no trabalho (Parte II)

Para mensurar o estresse ocupacional dos colaboradores pesquisados, foi utilizado a Escala de Estresse no Trabalho (ETT), elaborada e validada por Paschoal e Tamayo (2004), em razão de a ela ser de fácil aplicação e é possível enquadrá-la igualmente em diversos ambientes de trabalho e cargos.

A escala é composta por 23 questões, as quais apresentam situações que ocorrem ou podem ocorrer no trabalho e pede para que cada respondente assinale a alternativa que mais se identifica entre: discordo totalmente, discordo, concordo em partes, concordo e concordo totalmente.

Nas 23 questões aplicadas, há abordagens referentes à sobrecarga de trabalho, conflito entre papéis, ambiguidade de papéis, relacionamento interpessoal no trabalho, fatores de desenvolvimento na carreira e autonomia/controle no trabalho.

3.3.3 Instrumento de satisfação no trabalho (Parte III)

Na Parte III da pesquisa, utilizou-se a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), desenvolvida por Siqueira (2008) em que a expressão “satisfação no trabalho” refere-se à totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências que lhe trazem o sentimento de prazer no contexto organizacional. Siqueira (2008) traz cinco dimensões de satisfação no trabalho, que são referentes ao salário, aos colegas, à chefia, às promoções e ao próprio trabalho. Identificar o índice de satisfação no trabalho é como avaliar quanto o investimento realizado pela empresa propiciam efeitos com o colaborador por meio de sentimentos positivos. O questionário da Escala de satisfação no trabalho (EST) de Siqueira (2008) é constituído em uma de suas versões com 25 questões, divididas conforme descrito no Quadro 7.

Quadro 7 - Dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho

Dimensões	Definições	Questões
Satisfação com colegas	Contentamento com a colaboração, amizade, confiança e relacionamento com os colegas de trabalho.	1,6, 14, 17 e 24
Satisfação com o	Contentamento com o salário recebido comparado as	5, 8, 12, 15 e

salário	atividades desenvolvidas, com a capacidade profissional, custo de vida e com os esforços para realização das atividades do trabalho.	21
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o quanto ele se interessa pelo trabalho dos demais colaboradores e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse que desperta pelas tarefas, com a capacidade de absorção do trabalhador e variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23
Satisfação com as promoções	Contentamento com a quantidade de vezes que foi promovido, com as garantias oferecidas para as pessoas promovidas, com a maneira que as promoções são realizadas e o tempo de espera.	3, 4, 10, 16 e 20

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

A escala apresenta a afirmativa “No meu trabalho atual, sinto-me...” e traz situações que ocorrem no dia-a-dia de trabalho dos colaboradores, pedindo para que cada um escolha perante a afirmativa a opção que mais lhe convém conforme a sua satisfação no trabalho: totalmente insatisfeito, muito insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito e muito satisfeito.

A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) foi adotada para a presente pesquisa, devido ela já ter sido validada no Brasil e por ser a que melhor se enquadra no tema de estudo, em função de não ser extensa, ajudando a ganhar tempo e não atrapalhar o desenvolvimento do trabalho dos colaboradores, também é a que melhor representa a situação em cada questão da respectiva dimensão.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, são apresentados os resultados da pesquisa realizada com o objetivo de responder aos objetivos específicos. Inicia-se pelo perfil dos pesquisados – seção 4.1. Na seção 4.2, o diagnóstico acerca da satisfação dos colaboradores com o trabalho, com base nas dimensões identificadas por Siqueira (2008). Em 4.3, destacam-se os resultados acerca do estresse ocupacional na percepção dos colaboradores e, por fim, descreve-se o nível de estresse ocupacional dos funcionários.

4.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Com o objetivo de atender os objetivos específicos da pesquisa de caracterizar o perfil dos pesquisados, foram questionados os colaboradores acerca de seus dados pessoais e ocupacionais na empresa objeto da pesquisa, conforme detalhado na Figura 2.

Figura 2 - Caracterização dos dados pessoais do perfil dos participantes da pesquisa

SEXO	
Feminino	4
Masculino	27
IDADE	
20 a 29 anos	7
30 a 39 anos	13
40 a 49 anos	6
50 a 59 anos	5
Superior a 60	0
ESTADO CIVIL	
Casado	21
Divorciado	2
Solteiro	7
União estável	1
NÚMERO DE FILHOS	
Nenhum	14
Um filho	6
Dois filhos	7
Três filhos	3
Cinco filhos	1
GRAU DE RESPONSABILIDADE PELA MANUTENÇÃO FINANCEIRA DA FAMÍLIA	
Único responsável	15
Principal responsável, mais recebe ajuda de outra pessoa	10
Divide igualmente as responsabilidades com outra	3
Contribui apenas com uma parte	1
Não tem nenhuma responsabilidade financeira	2
UTILIZA ALGUMA MEDICAÇÃO CONTROLADA?	
Sim	3
Não	28
ESCOLARIDADE	
Não informado	1
Ensino médio	24
Graduação	2
Graduação Incompleta	2
Pós graduação	2

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Quanto aos dados pessoais dos 31 respondentes, observa-se que a maior concentração dos respondentes foi do gênero masculino com um total de 27 homens e apenas 4 mulheres. Em relação à faixa de idade, predomina de 30 a 39 anos com 13 respondentes, seguido pela faixa de 20 a 29 com 7 respondentes, 40 a 49 com 6 respondentes e de 50 a 59 com 5 respondentes. Quando se questiona sobre o estado civil, 21 pessoas dizem-se casadas, 7 solteiras e 1 em união estável.

A maioria das pessoas possui filhos, variando entre 1, 2, 3 e 5 filhos, sendo 6 pessoas com apenas 1 filho, 7 pessoas com 2 filhos, 3 pessoas com 3 filhos, uma pessoa com cinco filhos e 14 pessoas não possuem. Quando se questiona sobre a responsabilidade financeira pela manutenção da família, 15 pessoas dizem ser os únicos responsáveis, 10 pessoas como principal responsável, 3 pessoas dividem igualmente a responsabilidade com outra pessoa, 1 pessoa contribui com uma parte e 2 pessoas não possuem responsabilidades financeiras.

A respeito da escolaridade, 24 dos 31 respondentes informaram ter ensino médio completo, 2 afirmam ter graduação incompleta, 2 dizem ter graduação completa e 2 informam já ter pós-graduação concluída. Um dos respondentes não informou seu nível de escolaridade. E apenas 3 pessoas utilizam medicação controlada. Quanto aos dados ocupacionais, a Figura 3 as apresenta.

Figura 3 - Caracterização dos dados ocupacionais do perfil dos participantes da pesquisa

TEMPO DE ATUAÇÃO NA INSTITUIÇÃO	
0 a 2 anos	13
3 a 4 anos	8
5 a 6 anos	4
7 a 8 anos	1
Mais de 9 anos	5

CARGA HORÁRIA SEMANAL	
44 horas	31

ATIVIDADE	
Interna	9
Externa	18
Ambas	4

FUNÇÃO	
Administrador	1
Auxiliar administrativo	2
Auxiliar de expedição	3
Chefe de expedição	1
Chefe de frota	1
Contadora	1
Financeiro	1
Gerente de logística	1
Limpeza	1
Motorista	18
Sócio proprietário	1

RENDA	
1 a 2 salários mínimos	4
3 a 4 salários mínimos	7
5 a 6 salários mínimos	16
7 a 8 salários mínimos	1
Superior a 9 salários mínimos	3

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Conforme os dados acima, identificou-se que 13 dos 31 respondentes iniciaram seu trabalho na instituição em um período de até 2 anos, seguido por 8 respondentes que informaram estar de 3 a 4 anos, 4 respondentes de 5 a 6 anos, 1 respondente de 7 a 8 anos e 5 pessoas informaram estar na organização a mais de 9 anos. Todas as pessoas responderam que sua carga horária semanal é de 44 horas.

A empresa conta com seu quadro de funcionários composto por 31 pessoas, e cada uma desenvolvendo sua função: foram identificados 18 motoristas, 3 auxiliares de expedição, 2 auxiliares administrativos, 1 administrador, 1 chefe de expedição, 1 chefe de frota, 1 contador, 1 financeiro, 1 gerente de logística, 1 responsável pela limpeza, e 1 sócio proprietário.

Quanto à atividade exercida ser dentro da estrutura da empresa ou não, 18 responderam ser externos, 9 internos e 4 trabalham intercalando entre ambos espaços. O questionamento sobre a renda foi baseado no salário mínimo atual, no valor de R\$ 954,00, 16 respondentes alegam receber de 5 a 6 salários mínimos, 7 pessoas dizem receber de 3 a 4 salários mínimos, 4 pessoas de 1 a 2 salários

mínimos, 3 pessoas superior a 9 salários mínimos e 1 colaborador de 7 a 8 salários mínimos.

4.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES

Conforme já explicado no plano de coleta de dados, as questões da escala de satisfação no trabalho (EST) foram classificadas em blocos, o qual faz a junção de questões que envolvem temas comuns como a satisfação com a chefia, com os colegas, promoções, salários e natureza do trabalho. Cabe explicar que, para efeito de análise, são agrupadas as questões pelos temas e não pela ordem que estava no instrumento e no Quadro 10. Inicia-se a análise dos resultados com a apresentação da síntese dos dados obtidos na pesquisa descrita no Quadro 8.

Quadro 8 – Resultados satisfação no trabalho

Satisfação no Trabalho	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Totalmente Insatisfeito
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	2	13	6	9	1	0
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	1	14	8	7	1	0
3. Com o número de vezes que já fui promovido nessa empresa	1	8	14	4	3	1
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	2	9	17	2	1	0
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	2	12	2	12	1	2
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	2	22	7	0	0	0
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	0	9	19	2	1	0
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	1	11	4	14	0	1
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho	0	7	21	1	0	2
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	1	3	14	8	3	2
11. Com a capacidade de o meu trabalho absorver-me	0	2	14	10	3	2
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida	0	7	5	16	1	2
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	0	17	8	4	2	1
14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	3	20	7	0	0	2
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	0	11	3	14	1	0
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	1	2	18	9	0	1
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	0	20	10	0	1	0
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	0	8	12	8	2	1
19. Com o entendimento entre mim e meu chefe	3	9	17	2	0	0
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	0	1	20	6	2	2
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	0	5	3	20	1	2
22. Com a maneira como meu chefe trata-me	3	13	11	3	1	0
23. Com a variedade de tarefas que realizo	0	16	11	1	1	2
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	0	20	8	3	0	0
25. Com a capacidade profissional do meu chefe	1	18	12	0	0	0

Fonte: elaborado pela autora (2018).

O Quadro 8 apresenta as questões 2, 9, 19, 22 e 25 que se referem à escala de satisfação com a chefia. A questão 2 trata da organização do trabalho, foram somado os escores e chegou-se a 22 pessoas que se encontram entre satisfeito e indiferente; a pergunta de número 9 trata do interesse pelo trabalho, a qual atingiu maior número de respostas significativamente como indiferente (21); a questão 19 buscou identificar o entendimento entre colaborador e chefia, atingindo a maioria das respostas como indiferente (17), em seguida satisfeito (9); quando se questiona sobre a da forma que o chefe trata o colaborador na questão de número 22, as respostas ficaram entre satisfeito (13) e indiferente (12); por fim, a questão 25 trata da capacidade profissional do chefe, também ficando com os resultados entre satisfeito (18) e indiferente (12). Dessa forma, os dados sugerem que os colaboradores se mostram satisfeitos ou tratam como maneira indiferente às questões relacionadas diretamente aos comportamentos e atitudes de seus superiores.

Para o colaborador estar satisfeito com o trabalho, ele precisa estar também satisfeito com seus superiores, afinal, o chefe é o líder do grupo, que determina as metas e objetivos a serem atingidos. Chefes devem saber conduzir e proporcionar motivação entre os seus subordinados (AZEVEDO, 2003).

Segundo Davis e Newstrom (2004, p.125), “muitas vezes os funcionários sentem-se mais à vontade com um supervisor que os considere, ou seja, um chefe que demonstre interesse por seus sentimentos e que forneça também oportunidades para que participem na tomada de decisões”.

De acordo com Bergamini (2008), o erro da maioria das empresas não está relacionado à falta de conhecimento técnico para desenvolver suas atividades, mas sim na forma como trata com as pessoas. Estar motivado, gostar do seu próprio trabalho e ter um bom relacionamento com seus superiores pode ser um fato gerador de satisfação.

A segunda classificação a ser analisada são situações relacionadas aos colegas de trabalho, apresentadas nas questões 1, 6, 14, 17 e 24. Na questão de número 1, pergunta-se sobre o espírito de colaboração dos colegas de trabalho, as respostas com maior número de respondentes ficaram entre satisfeito (13), insatisfeito (9) e indiferente (6); na questão número 6, é apresentada a situação quanto à amizade que o colaborador percebe que seus colegas têm por ele, a resposta com maior escolha foi na alternativa satisfeito (22), seguida por indiferente

(7); já na questão de número 14, trata-se sobre o relacionamento entre o colaborador e seus colegas, na qual a maioria dos participantes responderam a alternativa satisfeito (20); quanto a quantidade de amigos que possui entre o colegas de trabalho exposta na questão de número 17, 20 pessoas mostraram-se satisfeitas e 10 tratam como indiferente; a questão de número 24 fala da confiança entre os colegas de trabalho, 20 respondentes escolheram a alternativa satisfeito. Com base nas respostas coletadas no bloco de satisfação com os colegas de trabalho, observou-se que predomina a satisfação, em uma participação bem menor como indiferente. E sobre o espírito de colaboração dos colegas de trabalho emergiu nove funcionários insatisfeito.

Segundo Dejours (1999), algumas situações de sofrimento no trabalho como colegas que criam obstáculos na organização impedindo a realização de seu trabalho, ambiente social ruim, trabalho individualizado que prejudica a cooperação e o trabalho em conjunto da empresa.

Estudos de Rueda, Santos e Lima (2012) dizem que o clima organizacional tem grande impacto na satisfação com o trabalho, enfatizando também que a modificação do clima organizacional de uma organização interfere diretamente na satisfação dos colaboradores.

A terceira classificação apresenta o bloco das questões relacionadas às promoções, que são: 3, 1, 10, 16 e 20. A questão de número 3 pergunta sobre a satisfação quanto às promoções que o colaborador já recebeu da empresa, 14 pessoas dizem ser indiferente e 8 pessoas mostraram-se satisfeitas; na questão de número 4, é perguntada a satisfação quanto as garantias ofertadas nas promoções, atingindo a maioria de respostas como indiferente (17) e seguida por satisfeito (9); a questão de número 10 trata-se da maneira que a empresa realiza as promoções de colaboradores, os respondentes se mostraram como indiferente (14), seguido por insatisfeito (8); na pergunta de número 16 a situação exposta aborda sobre as oportunidades de promoção, 18 pessoas responderam que tratam como indiferente e 9 pessoas insatisfeitas; por fim, a questão e número 20 apresenta a situação referente ao tempo de espera por promoções, novamente o maior número de respostas foi diagnosticado como indiferente (20). Pode-se analisar que, quanto à satisfação com as promoções oferecidas pela empresa, os colaboradores costumam tratar como indiferente.

Os profissionais sem objetivos e sem perspectivas de crescimento na organização, na qual o trabalho não o satisfaz, apresenta desmotivação, sem interesse, podendo a insatisfação e desmotivação se tornar um fator de estresse e trazendo consigo as consequências como a depressão, entre outras (BALLONE, 2015).

A quarta classificação dos dados, busca verificar a satisfação referente aos salários ofertados pela empresa, por meio das questões: 5, 8, 12, 15 e 21. A questão de número 5 busca saber como o colaborador se sente quanto ao seu salário em comparação com o quanto ele realmente trabalha, 12 pessoas responderam como satisfeito e 12 pessoas como insatisfeito; na situação apresentada de número 8, o questionamento foi quanto ao confronto entre o salário e a capacidade profissional do colaborador, as respostas de maior relevância foram, insatisfeitas (14) e satisfeitas (11); na questão de número 12, foram confrontados o salário e o custo de vida, em que a maioria mostrou-se insatisfeita (16); na situação de número 15, apresentou-se a situação de satisfação referente ao dinheiro recebido no final de cada mês, resultando em maior significância de resposta 14 pessoas insatisfeitas e 11 satisfeitas; a questão de número 21 trata do salário comparado aos esforços desenvolvidos pelo colaborador no seu trabalho, a maioria das respostas foi de insatisfeito, totalizando em 20 respondentes. Pode-se analisar que a maioria dos respondentes se sentem insatisfeitos referentes aos salários praticados pela organização.

Segundo a pesquisa realizada em 2015 pela Revista de Administração IMED, por mais que a empresa ofereça treinamentos e cursos, que o colaborador tenha um bom relacionamento com seus colegas e outros benefícios, os empregados da empresa estudada não apresentavam resistência para mudar de emprego diante de uma oportunidade e também não temem as dificuldades no mercado de trabalho (SILVA; LIMA; LEONE, 2015).

Por fim, o último bloco de questionamentos, trata da satisfação com a natureza do trabalho, referindo-se às atividades desenvolvidas, que são as questões 7, 11, 13, 18 e 23. A questão de número 7 trata do grau de interesse que as tarefas despertam no respondente, a resposta com maior relevância foi de indiferente (19); quando se trata da capacidade que o trabalho absorve (questão de número 11) as respostas ficaram entre indiferente (14) e insatisfeito (10); a pergunta 13 traz a situação de oportunidade de desenvolver o trabalho, 17 pessoas mostraram-se

satisfeitas e 8 trataram como indiferente; quando se fala de preocupações geradas pelo trabalho (questão número 18) 12 pessoas tratam como indiferente seguida por 8 satisfeitos e 8 insatisfeitos; por fim a questão de número 23 questiona sobre a variedade de tarefas desenvolvidas, na qual 16 pessoas mostraram-se satisfeitas e 11 tratam como indiferente.

A realização do indivíduo com o trabalho o torna “satisfeito” com as atividades que desenvolve, podendo em diversas situações proporcionar maior envolvimento com o seu trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Os resultados sugerem que, quanto ao tratamento dos dados referente à satisfação com o desenvolvimento de suas tarefas de trabalho, a maioria dos respondentes sentem-se indiferentes, seguido por insatisfeitos, exceto sobre o desenvolvimento do seu trabalho e sobre a variedade de tarefas desenvolvidas em que a maior parte está satisfeita.

Para Robbins (2005), a satisfação no trabalho está diretamente relacionada a fatores como um trabalho mentalmente desafiante, recompensas justas, condições de trabalho estimulantes e colegas colaboradores, ou seja, as pessoas preferem trabalhos onde podem utilizar a sua capacidade, mostrar as suas habilidades, trabalhar com desafios, afinal, trabalhos que não desafiam acabam transmitindo tédio com o decorrer do tempo, porém, não se pode aplicar desafios em excesso, pois quando o colaborador não atinge, acaba se frustrando.

Para análise de forma geral quanto a satisfação classificada pelos blocos, no Quadro 9 são apresentadas as sínteses dos resultados, quanto às respostas.

Quadro 9 – Síntese dos resultados escala EST.

Satisfação	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito
Chefia	8	61	69	13	2	2
Colegas	7	95	38	12	2	2
Promoções	5	23	83	29	9	6
Salário	3	46	17	76	4	7
Trabalho	0	52	64	25	9	6
Total	23	277	271	155	26	23

Fonte: Dados da pesquisa.

De forma mais ampla, analisando os resultados da pesquisa os colaboradores tratam as situações propostas no questionário, como satisfeitos (277), indiferentes (271) e insatisfeitos (155), muito insatisfeito (26), muito satisfeito (23) e totalmente insatisfeito (23).

4.3 NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL DOS COLABORADORES

A terceira parte do instrumento da presente pesquisa busca mensurar o nível de estresse que os colaboradores da organização se encontram. Primeiramente, analisam-se os resultados em conjunto – Quadro 10 e, na sequência, o nível de estresse ocupacional.

Quadro 10 - Estresse ocupacional

Estresse no Trabalho	Concor do totalme nte	Conc ordo	Concord o em partes	Disc ordo	Discor do totalm ente
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	3	6	10	11	1
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	3	6	14	7	1
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	0	7	18	5
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	0	4	3	15	9
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	2	6	15	6	2
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	0	1	12	13	4
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	0	5	6	18	2
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	2	12	3	10	4
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	4	4	10	10	3
10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	2	10	6	13	0
11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	0	5	7	16	2
12. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	16	6	5	3	1

13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	0	1	9	17	4
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	0	1	3	16	11
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	5	5	11	8	2
16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado	1	2	9	18	1
17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	0	3	5	21	2
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	12	8	7	3
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	5	9	14	2
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	5	14	8	3
21. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	0	4	9	16	2
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	9	11	5	4	2
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	0	4	2	18	7

Fonte: elaborado pela autora (2018).

As questões aplicadas no questionário de estresse descrevem situações ocorridas no dia a dia de trabalho e pede para que os colaboradores informem como se sentem perante aos momentos vivenciados. Considerando as opções de respostas de predominância positiva (discordo e discordo totalmente) que se subentende que são momentos de baixa irritação e de estresse; neutro (concordo em partes) ou negativo que se subentende que são momentos de elevada irritação e estresse (concordo e concordo totalmente).

Cabe detalhar que as questões 6 e 11 obtiveram respostas em branco. Optou-se por manter esses pesquisados na amostra, mesmo que nessas questões há o total de 31 respostas. Também para efeito de análise, ela será por blocos: nervosismo perante às tarefas, relacionamento com os superiores, comunicação, humor, irritado com a discriminação e favoritismo, estresse em suas atividades, treinamentos,

A questão de número 1 traz a situação de nervosismo perante à distribuição das tarefas, as respostas de maior predominância ficaram entre discordo (11) e concordo em partes (10), passando de negativo para neutro; referente ao controle presente no ambiente do trabalho, conforme a questão de número 2, as

respostas ficaram com maior predominância entre concordo em partes (14), discordo (7) e concordo (6); referente à questão de número 3 sobre a falta de autonomia na execução do trabalho a maioria dos entrevistados optou pelo discordo (18). Os dois primeiros resultados sugerem um certo desgaste do colaborador no trabalho. Já, quanto à execução das atividades, os dados indicam que eles se sentem com autonomia, sendo esse um resultado positivo.

Dentro das organizações, os colaboradores são considerados recursos, os tais recursos humanos e precisam ser administrados, sendo considerados parte do passivo da ação organizacional. As empresas que possuem muitas regras, proibições e um ambiente rígido acabam influenciando de forma negativa a atividade laboral, trazendo estresse para todos (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2005).

As empresas possuem de um lado trabalhadores que lutam pelo seu bem-estar e satisfação no ambiente de trabalho, de outro lado, estão os líderes que lutam pelos interesses da organização. Empresas visam alcançar níveis elevados de produtividade e qualidade e precisam manter os colaboradores motivados para que participem com mais empenho na execução das tarefas e consigam atender as demandas externas, mas, para satisfazer o cliente externo, é preciso investir no cliente interno (CHIAVENATO, 2008).

As questões de número 4, 8, 15, 20, 21 e 23 tratam de questões referentes ao relacionamento com os superiores. A questão de número 4, apresenta o incômodo quanto a confiança do superior com o trabalho desenvolvido, a maioria das respostas foi discordo (15), seguido por discordo totalmente (9). Referente ao incômodo com o tratamento mal do superior na frente dos demais colegas de trabalho, 12 respondentes afirmaram que concordam, seguidos por discordo com 10 respostas. A afirmativa 15 aborda a irritação quanto a pouca valorização dos superiores, onde a maioria optou pela resposta que concorda em partes (11), seguido por discordo (8). A questão de número 17 traz o incômodo do colaborador com o desenvolvimento de tarefas abaixo do nível da sua habilidade, atingindo a maioria das respostas (21) como discordo. Quanto a irritação devido a falta de compreensão sobre as responsabilidades desenvolvidas (questão 19) apresentou maior número de respostas na opção discordo seguida por concordo em partes (9). Na afirmativa de número 20, é abordado quanto ao nervosismo devido ordens contraditórias impostas pelos superiores, onde o maior número de respostas ficou na alternativa concordo em partes (14), seguida por discordo (8). A questão de número 21 aborda

a situação irritação quando o superior encobre o trabalho bem feito do colaborador diante de outras pessoas, a resposta mais significativa foi discordo (16). Por fim, a afirmativa de número 21 apresenta a situação de incômodo quanto ao superior evitar incumbir de responsabilidades importantes, em que a maioria (18) optou por discordo, seguida por discordo totalmente (7).

Analisando coletivamente as questões referentes à chefia, a maioria das respostas concentra-se de maneira positiva, sendo predominante discordo, seguido por concordo em partes e concordo. Weil (2002, p. 74) afirma que “qualquer pessoa quer ser tratada com cortesia e corresponde muito mais ao que se espera dela”.

Da mesma forma, as questões 5, 6, 7 e 11 foram agrupadas para análise devido ao fato de tratarem do mesmo tema, a comunicação. Foi possível identificar que a maioria das respostas encontram-se centralizadas de forma positiva, em discordo. Analisando individualmente, na questão número 5, houve predominância de 15 respostas na alternativa concordo em partes; a questão de número 6 predominou a alternativa discordo (13) seguida pelo concordo em partes (12); tratando-se da questão de número 7, a maioria optou pelo discordo (18); por fim, na questão 11, houve maior predominância de resposta na alternativa discordo (16). Esses dados sugerem que a comunicação de certa forma está deficiente no âmbito organizacional, no entanto quanto se refere às atividades específicas do colaborador e a comunicação entre eles e entre os funcionários e o chefe, os resultados são positivos. De acordo com Lacombe (2005), boa parte dos problemas resulta em comunicação inadequada, inoportunas ou falhas.

A situação de número 10 aponta sobre a presença do mau humor do colaborador ao desenvolver o trabalho por muitas horas seguidas, as respostas de maiores relevâncias ficaram entre discordo (13) e concordo (10), dessa maneira a indicação de dois comportamentos de colaborador na empresa sobre essa questão.

Spector (2002) diz que o desgaste provocado pelo excesso de trabalho afeta diretamente o estado psicológico, físico e comportamental de cada pessoa, provocando sentimentos como ansiedade, insatisfação e frustração.

A questão de número 12 avalia o quanto o colaborador se sente irritado com a discriminação e favoritismo presente em seu trabalho, a resposta com maior índice de resposta foi concordo totalmente (16). Este resultado sugere que a gestão da empresa deve verificar se este fato faz sentido dentro da organização. A situação de número 18, questiona sobre o mau humor quanto à competição existente no

ambiente de trabalho, concentrando a maioria das respostas como concordo (12), seguida por concordo em partes (8) e discordo (7).

Quando se apresenta às situações de estresse referente às próprias tarefas desempenhadas pelo colaborador, o questionário apresenta as questões: 9, 17 e 22. A questão 9 traz referente ao incômodo quanto ao desenvolvimento de tarefas além da capacidade, houve maior número de respostas em concordo em partes (10) e discordo (10). Na questão de número 17, é verificado quanto ao incômodo ao desempenhar tarefas abaixo do nível de habilidade – contrário do perguntado na 9, e a maioria dos respondentes (21) discorda desse desconforto, ou seja: esse resultado sugere que estão contentes as atividades desempenhadas.

A questão de número 22 traz o nervosismo quanto à insuficiência de tempo para desenvolver o volume de trabalho, nesta as respostas com maior relevância foram de 11 pessoas que concordam e 9 que concordam totalmente. Esse resultado recomenda uma avaliação das atividades realizadas por colaborador.

Robbins (2002) afirma que muitos colaboradores acabam manifestando algum tipo de descontentamento devido às dificuldades de conciliar as vidas profissional e familiar, pelo excesso de trabalho.

Tratando-se de incômodo com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional (questão 13), a maioria das respostas foi em discordo (17) seguida por concordo em partes (9). Quanto ao mau humor referente ao sentimento de isolamento na organização (questão 14), 16 pessoas optaram por discordo seguido por discordo totalmente (11). A situação proposta na questão 16 trata da angústia devido à falta de perspectiva na organização, atingindo a maioria das respostas em discordo (18), seguida por concordo em partes (9). Já a questão 19, aborda a situação quanto à irritação do colaborador com a falta de compreensão sobre as responsabilidades do trabalho, onde 14 pessoas optaram por discordo, seguido por 9 respostas em concordo em partes.

Nas questões 13, 14, 16 e 19, é tratado sobre o incômodo com a falta de treinamentos e capacitação, o mau humor referente ao isolamento do colaborador dentro da organização, a falta de perspectiva de crescimento e a falta de compreensão quanto às responsabilidades no trabalho, a maioria das respostas em todas as questões ficaram centralizadas de forma positiva.

Por fim, conforme os resultados da parte III desta pesquisa, foi verificado que as questões que indicam maior estresse nos colaboradores foram: 12. “Fico

irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho”, 18. “A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor” e 22 “O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso”.

Para atingir os objetivos propostos pela pesquisa de mensurar o índice de estresse de cada colaborador, utilizou-se a escala apresentada no artigo: *Estresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial*, que analisa o nível de estresse com relação às médias das afirmativas da escala EET. O presente trabalho seguiu os mesmos pontos de corte propostos para aplicação entre os intervalos de médias os quais são apresentados no Quadro 11

Quadro 11 – Pontos de corte EET

Ponto de corte	Percepção	Nível de estresse
1,00 - 2,00	Discordo e discordo totalmente	BAIXO
2,01 - 2,99	Concordo em partes	MÉDIO
3,00 - 5,00	Concordo e concordo totalmente	ALTO

Fonte: Romero, Oliveira e Nunes (2006)

No Quadro 12 estão relacionadas às médias em ordem crescente de valores, o desvio padrão calculado e a classificação dos níveis de estresse para cada afirmativa do questionário aplicado.

Quadro 12 – Pontos atribuídos as afirmativas EET

Questões	Média	Desvio padrão	Nível estresse
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	2,10	0,54	MÉDIO
13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	2,10	0,54	
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	2,10	0,54	
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	2,10	0,55	
16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado	2,29	0,90	
17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	2,29	0,90	
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	2,39	1,02	
21. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	2,39	1,02	
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	2,39	1,02	
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	2,48	1,12	

11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	2,48	1,12	
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	2,58	1,20	
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	2,58	1,20	
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	2,77	1,33	
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	2,77	1,33	
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	2,87	1,38	
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	2,87	1,38	
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	2,97	1,43	ALTO
10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	3,16	1,49	
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	3,26	1,50	
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	3,35	1,52	
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	3,94	1,46	
12. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	4,13	1,38	
Média geral	2,71	0,33	

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Entende-se, a partir da pontuação atribuída as afirmativas do questionário no Quadro 14, que não foi identificado baixo índice de estresse, as afirmativas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23– totalizando 17 - foram tratadas como médio índice de estresse e as afirmativas 8, 10, 12, 18 e 22 foram classificadas como alto índice de estresse – total de 5 questões.

Com a pontuação atribuída, entendeu-se ser relevante verificar o nível de estresse alcançado para as respostas de cada respondente, a fim de verificar quanto colaboradores estariam nos três níveis abordados, conforme detalhado no Quadro 15.

Quadro 15 – Nível de estresse por colaborador

Questionário	Média geral	Nível de estresse
2	2,13	Médio
15	2,13	
19	2,13	
28	2,13	
14	2,26	
7	2,39	
11	2,39	
18	2,39	
27	2,39	
4	2,52	
22	2,52	
26	2,52	
29	2,52	
30	2,52	
20	2,55	
17	2,65	
21	2,65	
31	2,65	
9	2,78	
10	2,78	
16	2,78	
24	2,78	
12	2,91	
25	2,91	
6	3,17	Alta
5	3,30	
8	3,30	
3	3,43	
13	3,43	
23	3,43	
1	3,57	

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Foi possível analisar que, quando se trata de estresse, não há nenhum colaborador com nível baixo na organização segundo o sistema de pontuação adotado, sendo que a maioria (24) se encontram no índice médio e 7 pessoas se enquadram como alto índice de estresse. Dos vinte e quatro, considerando uma graduação dentro do nível, percebe-se que nove deles estão na metade menor dentro do nível médio e quinze na segunda metade. Dos sete com alto nível, verifica-se que estão com a média abaixo de 4, o que não é a mais alta.

Para Gil (2011, p. 46), “não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitas o trabalho constitui a

maior fonte de identificação pessoal. É natural, portanto, que almejem identificar-se com seu trabalho”.

Cruzando-se os pesquisados classificados com alto índice de estresse e a função desenvolvida, foi possível analisar que as pessoas mais “estressadas” são: auxiliar administrativo (1), auxiliar de expedição (1), gerente de logística (1), auxiliar de limpeza (1), motorista (3). Os demais respondentes encontram-se todos no nível de estresse médio. Esse resultado indica que não é a função fator motivador do estresse.

Ainda considerando o nível, o estresse cruzado com a renda indica resultado de que as pessoas aparentemente mais stressadas recebem de 5 a 6 salários mínimos (3), 1 a 2 salários mínimos (2), 3 a 4 salários mínimos (1) e superior a 9 salários mínimos (1). Ou seja: aparentemente não é a renda que está motivando o estresse ocupacional.

Segundo Chiavenato (2000, p. 126) "o ser humano é motivado, não por estímulos econômicos e salariais, mas por recompensas sociais, simbólicas e não materiais".

Para Dutra (2002, p. 183), “a remuneração está relacionada ao tipo de contribuição da pessoa para a empresa. A forma de diferenciar as pessoas é em função do quanto elas agregam de valor para a empresa”. O autor ainda afirma que cada cargo tem o seu salário e isso é o que difere os trabalhadores dentro da organização. Para Spector (2002), a satisfação com o salário é afetada pela comparação de remunerações entre um indivíduo e outro que realiza a mesma função ao invés do salário de outras pessoas em geral.

5 CONCLUSÃO

Os colaboradores são considerados peças chave para o funcionamento da organização. Dessa maneira as empresas veem se adaptando cada vez mais para satisfazer os empregados, para mantê-los motivados e com qualidade de vida, porém, nem sempre tudo depende da empresa, pois, quando se trata de satisfação, fala-se de pessoas diferentes, com pensamentos e gostos diferentes, cada um com suas prioridades.

O presente estudo buscou responder o objetivo geral de analisar a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional presente nos colaboradores de uma empresa de transporte rodoviário de Criciúma/SC.

Primeiramente o trabalho buscou identificar o perfil dos pesquisados, em que foram identificados como maioria colaboradores do sexo masculino, com idade entre 30 a 39 anos, a maioria casados, com filhos, e com grau de escolaridade até o ensino médio e renda aproximada de 5 a 6 salários mínimos.

O segundo objetivo da pesquisa buscava diagnosticar a satisfação dos colaboradores, conforme a escala EST. Os resultados obtidos sugerem que os colaboradores se sentem satisfeitos ou tratam como indiferente a relação com sua chefia; satisfeito seguido por indiferente quanto ao relacionamento com os colegas; indiferente quanto às promoções; insatisfeitos quanto aos salários; e tratam como indiferente seguido de satisfeito as questões relacionadas ao desenvolvimento de suas próprias tarefas.

Quanto aos fatores de estresse ocupacional, focalizando somente os fatores com maior índice de motivação ao estresse ocupacional, foram identificados: irritação com discriminação/favoritismo, a competição no ambiente de e o tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho. No presente estudo, não houve nenhum questionário com baixo índice de estresse, estando a maioria dos colaboradores no nível médio de estresse.

Ao chegar ao final da pesquisa, foram desenvolvidos alguns cruzamentos de dados, por meio dos quais foi possível analisar que as pessoas com maior nível de estresse são auxiliar administrativo, auxiliar de expedição, gerente de logística, auxiliar de limpeza e motorista. Ou seja: a função desempenhada e a renda dos funcionários, segundo os resultados, não é fato motivado do estresse

Como limitação da pesquisa, destaca-se o fato de ter sido realizada somente a análise qualitativa, portanto sugere-se que seja realizada uma análise estatística multivariada para verificar se os resultados se confirmam.

O estresse pode ser beneficiário em alguns momentos pois impulsiona o indivíduo a atingir de maneira mais focada seus objetivos, porém isso vale até um certo nível, a partir deste começa a ser prejudicial podendo causar problemas a saúde dos colaboradores e podendo influenciar também diretamente nos resultados organizacionais.

A melhoria de qualidade de vida no trabalho, aumento da satisfação e redução de estresse ocupacional é tarefa de todos, tanto das organizações quanto dos colaboradores, todos precisam trabalhar unidos e desviar desses fatores que causam doenças e oneram as organizações, comprometendo resultados e prejudicando a qualidade de vida pessoal e profissional de líderes e seus subordinados. O estresse é um assunto extremamente sério, suas causas podem levar ao uso de medicações e até mesmo a morte quando atinge níveis elevados.

O trabalho é o local que as pessoas passam maior parte do seu tempo, o ideal é que o ambiente seja tranquilo e agradável, com menor nível de estresse possível. Conclui-se então que os gestores precisam estar atentos aos momentos de estresse de seus colaboradores, buscando métodos para saná-los ou minimizá-los, evitando problemas mais sérios que podem influenciar a vida pessoal do colaborador e também a própria saúde empresarial, podendo atrapalhar na produtividade do colaborador por meio da falta de comprometimento, geração de conflitos internos, alta rotatividade e absenteísmo, entre outros fatores.

Sugere-se que novos estudos sejam desenvolvidos no tema abordado com uma amostra maior de colaboradores de outras organizações da área de transporte de cargas, buscando identificar se o estresse ocupacional está realmente presente na maioria dos colaboradores da área, devido ao fato de a presente pesquisa abordar apenas uma organização da região. Também de maneira sugestiva, seria de grande importância futura elaboração do cruzamento de dados das pesquisas para analisar se a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional possuem alguma relação para os resultados alcançados, ou seja, identificar se o estresse é decorrente da satisfação com o trabalho ou não.

REFERÊNCIAS

- ALEXOPOULOS, E. C. et al. Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece. **Safety and Health at Work**, Korea v. 5, n. 4, p. 210- 5, 2014.
- ALMEIDA, D. M. et al. Policiais Militares do Estado do RS: Relação entre Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 10, n. 1, p. 55-65, 2018.
- ALVES, Maria Rita Pontes Assumpção. Logística agroindustrial. In: GEPAI - Grupo de Estudos e Pesquisas Agroindustriais; BATALHA, Mario Otavio (Org.). **Gestão agroindustrial**. São Paulo: Atlas, 1997. p. 139-214.
- ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. **Registro nacional de transportadores rodoviários de cargas**. 2017. Disponível em: <http://appweb2.antt.gov.br/rntrc_numeros/rntrc_TransportadorFrotaVeiculo.asp>. Acesso em: 16 out. 2017.
- ARAÚJO, P. H. **Trabalhadores autônomos e associativismo**: o caso do transporte rodoviário no Estado de São Paulo. In: SEMINÁRIO DO TRABALHO: TRABALHO, ECONOMIA E EDUCAÇÃO NO SÉCULO XXI. 6. Unesp. Marília-SP; 2008. Disponível em: <<http://www.estudosdotrabalho.org/anais6seminariodotrabalho/6seminariotrabalho.htm>>. Acesso em: 15 out. 2017.
- AZEVEDO, Ana Julia Diniz. **Satisfação no trabalho**: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. 2012. 82f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Departamento de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.
- BALLONE, G. J. **Estresse e Trabalho**. PsiquWeb. Psiquiatria Geral. 2015. Disponível em <<http://psiquweb.net/index.php/estresse-2/estresse-e-trabalho/>>. Acesso em: 20 set. 2014.
- BARRETO, Nathália. **Brasileiro é o 2º mais estressado do mundo**. Vitória: Atribuna, 2015. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br/img/estresse52.pdf>> Acesso em: 15 out. 2017.
- BATEMAN, T. S.; STRASSER, S. A cross-lagged regression test of the relationship between job tension and employee satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, [s.l.], v. 68, p. 439-445, 1983.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. Casa do Psicólogo, 2002.
- BERGAMINI, Cecilia Whitaker. **Motivação nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BERTOLAZZI, M. A. (1998). **Empregado, autônomo e empresário: a tomada de**

decisão no setor de transporte rodoviário de cargas em São Marcos. 1998, 179f. Dissertação de Mestrado em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Orientador Professor Francisco de Araujo Santos, Porto Alegre.

BIANCHI, E. R. F. Conceito de Stress: evolução histórica. **Nursing**, v. 4, n. 39, p.16-19, ago 2001.

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento:** o processo de integração da cadeia de suprimento São Paulo: Atlas, 2001. 594p.

CAIAFFO, Giovanna Almeida. **Estresse ocupacional: estudo realizado junto aos funcionários da sudema.** 2003. 68f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Administração de Recursos Humanos) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Serviço de Estágio Supervisionado Em administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.

CARAYON, P.; SMITH, M.J.; HAIMS, M.C. Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders. **Human Factors**, v. 41, n. 4, p. 644-663, 1999.

CARNOY, M. The family, flexible work and social cohesion at risk. **International Labor Review**, v.138, n. 4, p. 411-429. 1999.

CHAHAD, J. P. Z; CACCIAMALI, M. C. As transformações estruturais do setor de transporte rodoviário e a reorganização do mercado de trabalho do motorista de caminhão no Brasil. **Revista da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho**, v. 2, n. 10, p. 1-26, 2005.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela; SAUTER, Steven (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho:** perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005. 224p.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida do executivo.** Rio de Janeiro: COP, 1987.

_____. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho:** os princípios e a aplicação prática. Belo Horizonte: Ergo, 2014.

DAVIES, I.; MASON, R.; LALWANI, C. **Assessing the impact of ICT on UK general haulage companies.** International Journal of Production Economics, v. 106, n. 1, p. 12-27, 2007.

DAVIS Keith; NEWSTROM John W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1 ed. 2001.

DAVIS Keith; NEWSTROM John W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez - Oboré, 1991.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas S.A., 2002.

DUTRA, L. H. A. **Epistemologia de Claude Bernard**. Campinas: CLE/Unicamp, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio – século XXI**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FERREIRA, M. C., ASSMAR, E. M. L. Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: TAMAYO, A. (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo / All Books, 2008. p. 21-73.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas S.A, 2001

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDBERG, P. **A saúde dos executivos**: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Guanabara, 1980. 340 p.

GOTO, A. K.; SOUZA, M. T. S.; LIMA JUNIOR, J. H. V. O Estresse na área de logística: um estudo na indústria automotiva. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 33. **Anais...** São Paulo. 2009.

HENZ, L. **Estresse, trabalho e qualidade de vida na Gestão de Pessoas**. Portal RH. Qualidade de Vida. 2013. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Artigo/8904/estresse-trabalho-e-qualidade-de-vida-na-gestao-de-pessoas.html> Acesso em: 15 out. 2017.

HERZBERG, G. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, v. 46, n. 1, p. 53-62, 1968.

HERZBERG, F. **Work and nature of man**. Ohio: Cleaneand, 1966.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios -PNAD 2007 Brasil. Síntese de Indicadores. Brasília; 2007.

JEX, S. M. et al. Stress e Eficácia dos Funcionários. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.). **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2012, p. 104-122.

JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia para pesquisa & desenvolvimento: aplicada a novas tecnologias, produtos e processos**. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações**. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 17 ed. Porto Alegre: Ed. Vozes, 2001. 180 p.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

LADEIRA, Marcelo Bronzo. **O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho**. Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n. 1, p.64-74, janeiro/março 1996. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=151> Acesso em: 13 mai 2018.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

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

LIPP, M.; GUEVARA A J H. **Validação Empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS)**. Estudos Psicologia, [s.l.], v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

MARCHET, G.; PEREGO, A.; PEROTTI, S. An exploratory study of ICT adoption in the Italian freight transportation industry. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, v. 39, n. 9, p. 785-812, 2009.

MARCONI. M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

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

MARTINS, Leonardo Fernandes. **Estresse ocupacional e esgotamento profissional entre profissionais da atenção primária à saúde**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2011.

MARTINS, Ricardo Silveira; CAIXETA-FILHO, José Vicente. Evolução histórica da gestão logística do transporte de cargas. In: CAIXETA-FILHO, José Vicente; MARTINS, Ricardo Silveira (Org.). **Gestão logística do transporte de cargas**. São Paulo: Atlas, 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

Melacini, M., Marchet, G., & Perotti, S. (2013). **An exploratory study of TMS adoption in the 3PL industry**. Global Journal on Technology, 3, 1390-1399.

MORENO, C. R. C; ROTEMBERG, L. Fatores determinantes da atividade dos motoristas de caminhão e repercussões à saúde: um olhar a partir da análise coletiva do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 34, n. 120, p. 128-138, 2009.

MOTTA, Paulo Roberto. **A ciência e a arte de ser dirigente**. 15º ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

MUCHINSKY, Paulo M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thompson Learnig, 2004.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, [s.l.], v. 20, n. 1, p. 39-47, 2004.

PAIS-RIBEIRO, J.; MARQUES, T. A avaliação do stresse: A propósito de um estudo de adaptação da escala de percepção de stresse. **Psicologia, Saúde & Doenças**, [s.l.], v. 10, p. 237- 248, 2009.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, [s.l.], v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PIPLANI, R.; POKHAREL, S.; TAN, A. **Perspectives on the use of information technology at third party logistics service providers in Singapore**. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, v. 16, n. 1, p. 27-41, 2004.

PEREIRA, A. M. B. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11º ed. São Paulo: Pearson education, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

ROMERO, S. M.; OLIVEIRA, L. O.; NUNES, S. C. **Estresse no ambiente Organizacional**: estudo sobre o corpo gerencial. 2006. Monografia. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Canoas/RS.

ROSSI, A. M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.), **Stress e Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional** São Paulo: Atlas, 2007, p. 9-18.

RUEDA, F. J . M; SANTOS, A. A. A.; LIMA, R. C. Relação entre satisfação no trabalho e clima organizacional: um estudo com trabalhadores. **Boletim de Psicologia**, vol. 62, n. 137:, p.129-140. 2012.

SANTOS, A. S.; CUBAS, M. R. **Saúde coletiva**: linhas de cuidado e consulta em enfermagem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SEGANTIN, B. das G.de O.; MAIA, E. M. de F. L.; **Estresse vivenciado pelos profissionais que trabalham na saúde**. (Monografia). Londrina, Instituto de Ensino Superior – INESUL, 2007. Disponível em: <http://w.inesul.edu.br/revista/arquivos/arqidvol_5_1247866839.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2017.

SELOKAR, D.; NIMBARTE, S.; AHANA, S; GAIDHANE, A.; WAGH, V. Occupational stress among police personnel of Wardha City, India. **Australasian Medical Journal AMJ**, v.4, n.3, p.114-117, 2011

SELYE, H. **The stress of life**. Toronto: McGraw-Hill, 1956.

SENA, Marcelo Fonseca Monteiro de. **As condições e causas dos acidentes de trabalho dos caminhoneiros**. 2005. 97 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programas de Pós-graduação de Engenharia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

SILVA, Maria Claudete; COSTA Isabel de Sá Affonso. A. Sobreviver ao trabalho: narrativas míticas na realidade organizacional. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 13, n. 1, p. 141-164, jan-abr/2015.

SILVA, Pablo Marlon Medeiros da; LIMA, Alef Narondy Cabral; LEONE, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra. Entrincheiramento organizacional: percepção de empregados de uma agência bancária. **Revista de Administração IMED**, [s.l.], v.5, n. 2, p. 111-120. 2015.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.) **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SPARRENBERGER, F.; SANTOS, I.; LIMA, R. Epidemiologia do distress psicológico: estudo transversal de base populacional. **Revista Saúde Pública**, [s.l.], v. 37, n. 4, p. 434-439, 2003.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.
STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Basics of Qualitative Research-Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**. United States: Sage Publications, 1998.

TAFNER, E. P.; SILVA, R. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Apostila. Associação Educacional do Vale do Itajaí-Mirin – ASSEVIM, Santa Catarina, 2007.

TAMAYO, Alvaro. Prioridades axiológicas, atividade física e estresse ocupacional. **Revista de Administração Contemporânea**, [s.l.], v. 5, n. 3, p.127-147, dez. 2001.

TRALDI, M. T. F.; FIUZA, G. D. Comprometimento, bemestar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. **REAd: Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 18, n. 2, p. 290-316, 2012.

VASCONCELOS, T. S. Programas de gerenciamento do estresse e qualidade de vida no trabalho na área de segurança pública. In ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; MEURS, J. A. (Orgs.), **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social – enfrentamento e prevenção**. São Paulo: Atlas, 2011.

VERGARA S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**, 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

WARR, P. **Work, happiness, and unhappiness**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2007.

WEIL, Pierre. **Relações Humanas na Família e no Trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2002.

WOOD JUNIOR, T; ZUFFO, P.K. Supply Chain Management. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.38, n.3, p.55-63, 1998.

ZAMPIER, M. A.; STEFANO, S. R. Estresse nas empresas de grande porte da região de Guarapuava. **Revista de Administração Nobel**, v. 1, n. 3, p. 11-20, 2004.
ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudos em organizações brasileiras de setores diversos**. 2005. 336 p. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

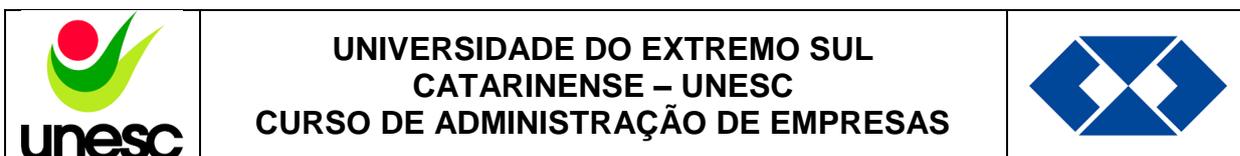
ZILLE, L. P; CREMONEZI, A. M. Estresse no trabalho: estudo com professores da rede pública estadual de Minas Gerais. **Reuna**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 111-128, out./dez. 2013.

ZILLE, L.; et al. Qualidade de vida e estresse ocupacional nas alturas: o caso dos aeronautas brasileiros. **Revista de Ciências Humanas**, Viçosa, v. 1, n. 1, p. 43-59, 2001.

ZONATTO, Vinícius Costa da Silva; SILVA, Alini da; GONÇALVES, Michele. Influência da Motivação para o Trabalho no Comprometimento Organizacional. In SIMPOI. **Anais...** 2015.

APÉNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA



O presente questionário faz parte de uma pesquisa que tem como um objetivo “analisar as relações entre estresse ocupacional e satisfação no trabalho na perspectiva dos trabalhadores de uma empresa da área de transporte de Criciúma/SC”. Leia as questões abaixo com atenção, não há respostas certas ou erradas e os participantes não serão identificados. A análise será desenvolvida e mantida em anonimato e só serão utilizadas para fins acadêmicos. Desde já, agradecemos a sua colaboração.

Acadêmica: Eduarda Felisbino Goularte / Orientadora: Prof. Dra. Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias

Aceito participar da pesquisa () Sim () Não

PARTE I – Questionário de características do respondente

- SEXO
- a) Feminino b) Masculino b) Externa
c) Ambas
- 1) IDADE ____ (anos completos) 8) CARGA HORÁRIA SEMANAL
_____ horas
- 2) ESCOLARIDADE
- a) Ensino médio 9) RENDA (salário mínimo R\$ 954,00)
- b) Graduação incompleta a) de 1 a 2 salários mínimos
- c) Graduação b) de 3 a 4 salários mínimos
- d) Pós graduação c) de 5 a 6 salários mínimos
- e) Outros d) de 7 a 8 salários mínimos
- 3) ESTADO CIVIL e) Superior a 9 salários mínimos
- a) Solteiro 10) GRAU DE RESPONSABILIDADE
- b) União estável PELA MANUTENÇÃO FINANCEIRA DA
- c) Casado FAMÍLIA
- d) Divorciado a) Único responsável
- e) Outros b) Principal responsável, mais
- 4) NÚMERO DE FILHOS _____ recebe ajuda de outra pessoa
- 5) TEMPO DE ATUAÇÃO NA c) Divide igualmente as
- INSTITUIÇÃO responsabilidades com outra pessoa
- a) 0 a 2 anos d) Contribui apenas com uma parte
- b) 3 a 4 anos e) Não tem nenhuma
- c) 5 a 6 anos responsabilidade financeira
- d) 7 a 8 anos 11) UTILIZA ALGUMA MEDICAÇÃO
- e) mais de 9 anos CONTROLADA?
- 6) FUNÇÃO _____ a) Sim b) Não
- 7) ATIVIDADE Se sim, Qual? _____
- a) Interna A quanto tempo? _____
- Qual motivo? _____

PARTE II – Instrumento de estresse no trabalho

Escala de Estresse no Trabalho (EET)

Abaixo estão listadas algumas situações que podem ocorrer no dia a dia do seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e assinale com X a alternativa (APENAS UMA) que mais identifica seu posicionamento sobre cada uma delas.

Questões	D i s c o r d o t o t a l m e n t e	D i s c o r d o	C o n c o r d o e m p a r t e s	C o n c o r d o	C o n c o r d o t o t a l m e n t e
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso					
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita					
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante					
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho					
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais					
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho					
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado					
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho					
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade					
10. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas					
11. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior					
12. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho					
13. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional					
14. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização					
15. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores					
16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado					

17. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade					
18. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor					
19. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação					
20. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias					
21. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas					
22. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso					
23. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes					

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

PARTE III – Instrumento de Satisfação no trabalho

Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

Abaixo estão listados alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Assinale com X apenas UMA opção para cada item.

No meu trabalho atual, sinto-me...

Questões	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho						
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor						
3. Com o número de vezes que já fui promovido nessa empresa						
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido						
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho						
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim						
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam						
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional						
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho						
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal						
11. Com a capacidade de o meu trabalho absorver-me						
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida						
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço						

14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho						
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês						
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa						
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho						
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho						
19. Com o entendimento entre mim e meu chefe						
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa						
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho						
22. Com a maneira como meu chefe trata-me						
23. Com a variedade de tarefas que realizo						
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho						
25. Com a capacidade profissional do meu chefe						

Fonte: Siqueira (2008).

ANEXO

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

AUTORIZAÇÃO

Eu **MICHAEL BONGIOLO DA SILVA**, abaixo assinado, portador do CPF **037.039.979-07**, responsável pela **TRANSPORTES MARES DO SUL**, autorizo a realização do estudo **SATISFAÇÃO NO TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL APLICADO EM UMA TRANSPORTADORA DE CRICIÚMA/SC**, a ser conduzido pelo(a) pesquisador(a) **Eduarda Felisbino Goularte**. Fui informado pelo pesquisador(a) sobre as características e objetivos da pesquisa, bem como das atividades que serão realizadas na instituição a qual represento.

Criciúma, 25 de abril de 2018.

83 066 159/0001-36
TRANSPORTES
MARES DO SUL LTDA.
RUA JOSÉ POTRIKUS, 419 - CX POSTAL 3106
LINHA BATISTA CEP 88812-844
CRICIÚMA - SC

Assinatura e carimbo do responsável institucional