



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO-TCC**



**FRANCISCO XAVIER LEITE FILHO**

**ESTUDO COM SERVIDORES TERCEIRIZADOS DO CCJS/UFCG: a psicopatologia  
do trabalho com foco no estresse ocupacional**

**SOUSA - PB**

**2018**

**FRANCISCO XAVIER LEITE FILHO**

**ESTUDO COM SERVIDORES TERCEIRIZADOS DO CCJS/UFCG: a psicopatologia  
do trabalho com foco no estresse ocupacional**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração da Unidade Acadêmica de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, da Universidade Federal de Campina (UFCG), com requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

**ORIENTADOR:** Me. Wellington Ferreira de Melo.

**SOUSA-PB**

**2018**

**FRANCISCO XAVIER LEITE FILHO**

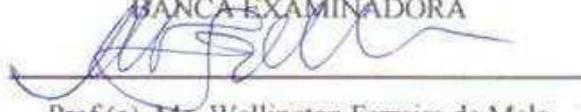
**ESTUDO COM SERVIDORES TERCEIRIZADOS DO CCJS/UFCG: a psicopatologia  
do trabalho com foco no estresse ocupacional**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração da Unidade Acadêmica de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, da Universidade Federal de Campina (UFCG), com requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

**ORIENTADOR:** Me. Wellington Ferreira de Melo.

TCC aprovado em 22 / 08 / 2018

BANCA EXAMINADORA



Prof (a). Me. Wellington Ferreira de Melo

Universidade Federal de Campina Grande-UFCG/CCJS

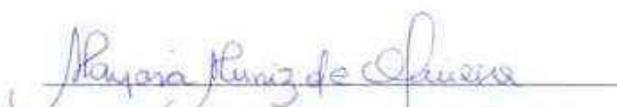
Orientador



Prof. (a). Me. Islânia Andrade de Lira Delfino

Universidade Federal de Campina Grande-  
UFCG/CCJS

(1º Membro Examinador)



Prof. (a). Me. Mayara Muniz de Oliveira

Universidade Federal de Campina Grande-  
UFCG/CCJS

(2º Membro Examinador)

## DEDICATÓRIA

*Dedico aos meus pais, a quem devo a vitória de ter chegado até aqui, a minha esposa e a todos os que contribuíram para elaboração deste trabalho.*

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço muito a Deus, por ter me ajudado nessa caminhada me encorajando a cada dia para alcançar meus objetivos por me permitir diante de tantas intempéries tive a oportunidade de cursar e chegar aonde cheguei, ele sempre me ajudou me dando coragem para seguir em frente, perseverante e confiante no meu sonho.

Aos meus familiares em especial a meus pais Francisco e Severina, que sempre me apoiaram em todos os momentos acreditando que eu seria capaz, as minhas irmãs Fátima e Sandra, que sempre torceram pela realização das minhas conquistas.

A minha esposa Santina que sempre me apoiou, com confiança em todos os momentos dessa graduação, por sempre estar ao meu lado me dando forças para que eu possa alcançar os meus objetivos. Ainda por ter tido muita paciência, e compreensão para suportar as minhas ausências durante estes árduos anos do curso.

A todos os meus amigos, que direta ou indiretamente contribuíram para que eu chegasse até aqui, À Dona Zenira, que sempre me incentivou nesta árdua jornada.

Á meu orientador Mestre Wellington Ferreira, pelo empenho, dedicação, paciência e apoio, a boa vontade de colaborar desde quando fiz o convite para ser meu orientador. Sem os seus ensinamentos não seriam possíveis o desenvolvimento e o bom andamento deste trabalho. Aos professores da banca examinadora Me. Alexandre e Me. Vorster pelas colaborações para a finalização deste estudo.

Aos colaboradores do CCJS, pela colaboração durante o período de coleta de dados. Expresso aqui minha gratidão a todos os que participaram deste estudo, e pela confiança depositada.

Finalmente, a todos os professores da UFCG que passaram seus ensinamentos, empenho e dedicação, sua colaboração foi fundamental para construção de meus conhecimentos. Que Deus possa lhe abençoar em suas vidas lhe proporcionando tudo de bom e concedendo tudo de melhor em suas vidas. Meus agradecimentos a todos que fizeram parte desta caminhada.

*“A sabedoria é demonstrada pelas suas ações”.*

*Mateus 11,19.*

LEITE, Francisco Xavier. **ESTUDO COM SERVIDORES TERCEIRIZADOS DE INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR: a psicopatologia do trabalho com foco no estresse ocupacional**. 2018. 56 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Bacharelado em Administração, Universidade Federal de Campina Grande-UFCG, Sousa-PB, 2018.

## RESUMO

O cenário de alta competitividade diante da globalização modifica o ambiente organizacional que procura atender as demandas e se moldar ao mercado. Esses aspectos impulsionam exigências por mais desempenho, originando em maiores pressões e conflitos. A psicodinâmica do trabalho, teoria pesquisada por Cristophe Dejours, expõe a relação do sujeito com o trabalho em sua luta para superar as adversidades das relações no ambiente de trabalho, na tentativa de transformar o sofrimento em oportunidades de prazer. O objetivo geral desta pesquisa é identificar sobre quais aspectos o trabalho dos colaboradores contratados pelo Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) que atuam Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com atuação no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS), é fonte desencadeadora da psicopatologia do trabalho com foco no estresse ocupacional. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo, de campo, bibliográfica e documental, com abordagem quantitativa. Os resultados demonstram que os respondentes mostram-se satisfeitos com a organização e com ambiente de trabalho. As relações de trabalho não demonstraram conflitos aparentes que possam ocasionar problemas aos colaboradores. Quanto ao estado emocional a maior parte dos colaboradores se sente bem em relação ao trabalho, não apresentam indícios de que a empresa geraria sofrimento, estresse e/ou pressão frente às necessidades organizacionais. Conclui-se que a organização é considerada, na percepção dos colaboradores, um bom lugar para se trabalhar.

**Palavras-chave:** Psicodinâmica do trabalho; terceirização; saúde do trabalhador.

LEITE, Francisco Xavier. **STUDY WITH THIRD PARTIES OF THE FEDERAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION: the work psychopathology focused on occupational stress.** 2018. 56 sheets. Course Completion Work (Graduation). Bachelor of Business Administration, Federal University of Campina Grande-UFCG, Sousa-PB, 2018.

### **ABSTRACT**

The scenario of high competitiveness in the face of globalization modifies the organizational environment that seeks to meet the demands and shape itself to the market. These aspects drive demands for more performance, leading to greater pressures and conflicts. The psychodynamics of work, theory researched by Cristophe Dejours, exposes the relation of the subject to the work in its struggle to overcome the adversities of the relations in the work environment, in the attempt to transform the suffering into opportunities of pleasure. The general objective of this research is to identify the aspects that the work the Center for Legal and Social Sciences (CCJS) the act Federal University of Campina Grande (UFCG), acting in the Center for Legal and Social Sciences (CCJS), is a triggering source of work psychopathology focused on occupational stress. This is an exploratory and descriptive research field, bibliographical and documentary, with a quantitative approach. The results demonstrate that the respondents are satisfied with the organization and with the work environment. Labor relations have not shown apparent conflicts that could cause problems for the organization. As for the emotional state, most employees feel good about their work, they do not show signs that the company would generate suffering, stress and / or pressure against organizational needs. It is concluded that the organization is considered, in the perception of employees, a good place to work

**Keywords:** Psychodynamics of work; outsourcing; Worker's health.

## LISTAS DE TABELAS

<b>Tabela 1.</b> Dados com informações básicas dos colaboradores.....	26
<b>Tabela 2.</b> Mensurando os níveis de estresse ocupacional.....	32

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b>1.1 PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.3</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>2. 1 Objetivos Geral .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>2. 2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>2.3 JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>3. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Indivíduos, trabalho e organizações .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Comportamento humano, sofrimento no trabalho e estresse .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Motivação, prazer e satisfação no trabalho .....</b>	<b>20</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>4.1 Tipo de pesquisa .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>4.2 Local de pesquisa .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>4.3 População .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>4.4 Coleta de dados .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>4.5 Tratamento e Análise de dados .....</b>	<b>25</b>
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>5.1 Informações básicas .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2 Mensurando os níveis de estresse ocupacional .....</b>	<b>32</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>41</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO .....</b>	<b>49</b>

APÊNDICE B TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE52

<b>ANEXOS</b> .....	53
ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA.....	54
ANEXO B - QUANTITATIVO DE SERVIDORES .....	55
ANEXO C – AUTORIZAÇÃO PARA APRESENTAÇÃO E DEFESA.....	56

## 1. INTRODUÇÃO

Este capítulo é composto por três seções: do tema ao problema, objetivos e justificativa.

### 1.1 Do tema ao problema

A psicopatologia do trabalho trata do estudo das relações de trabalho e os fatores de ação-reação causados através dos esforços subjetivos que se contrapõe a vontade do trabalhador a fim de moldar as imposições da organização se resignando (DEJOURS, 2004).

O trabalho se constitui como fonte de identidade, desenvolvimento pessoal, expectativas de realização como sendo a fonte de construção das relações interpessoais. De modo que se torna um ambiente privilegiado de definição de identidades e socialização, estando interligado ao indivíduo como fonte do sofrimento ou adoecimento dentro ou fora do seu ambiente de trabalho (SILVA, 2010).

Nos dias atuais, o fator capital humano se apresenta como potencial competitivo vislumbrado pelas organizações gerenciadas por administradores profissionais. Neste cenário, o rendimento máximo do trabalhador (colaborador) é exigido sem romantismo e a Administração de Recursos Humanos, ou Gestão de Pessoas, como preferiam nomear os estudiosos da área, é encarada como uma peça na grande engrenagem de fazer lucrar os empreendimentos e as pessoas, em alguns contextos, não passam de componentes dispensáveis ou substituíveis ao tempo e necessidade das organizações.

Considerando as condições de trabalho impostas, os trabalhadores adotam estratégias defensivas contra um eventual sofrimento do trabalho, como forma de se protegerem. Segundo Dejours (2000), o cargo em que o trabalhador ocupa lhe proporciona uma identidade, fazendo sentir-se parte do trabalho e ocasionando uma dada satisfação. Quando essa satisfação não é efetivada a saúde mental do funcionário pode ser prejudicada causando assim uma incomodação e o surgimento do sofrimento no trabalho.

Os trabalhadores que passam por experiências ruins no trabalho, ou quando suas funções exigem processos repetitivos, podem sofrer frustrações que podem ser refletidas em seu dia-a-dia (DEJOURS, 2000).

Alguns trabalhadores tendem a apresentar diferentes comportamentos em consequência de suas frustrações no trabalho, considera-se que os colaboradores experientes possuem mais facilidade em lidar com os problemas do trabalho.

No intuito de trazer à luz reflexão sobre como os trabalhadores reagem a tais acontecimentos e demonstrar como as percepções no ambiente de labuta afetam e comprometem a saúde do trabalhador que está exposto ao estresse, cobranças, preocupações e as várias mudanças que acontecem em seu ambiente de trabalho, pretende-se com o estudo desta temática fomentar o debate sobre as estratégias defensivas contra o sofrimento no trabalho, a fim de explicar como acontecem e de que forma pode-se contribuir para a causa desses comportamentos.

Assim sendo, para aplicação desta pesquisa, tomando como fundamento a teoria da psicopatologia do trabalho de Dejours (2000), esta produção terá como campo de estudo o Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e como sujeitos da pesquisa todos os colaboradores terceirizados que atuam naquele centro de educação superior. Deste modo, esta problemática é encerrada com a seguinte pergunta: **De que forma o trabalho em empresas terceirizadas pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com atuação no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS), é desencadeador da psicopatologia estresse ocupacional em seus colaboradores?**

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo Geral

- Identificar sobre quais aspectos o trabalho dos colaboradores em empresas terceirizadas pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com atuação no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS), é fonte desencadeadora da psicopatologia do trabalho com foco no estresse ocupacional.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Levantar o perfil socioeconômico, profissional e educacional dos trabalhadores.
- Mensurar os níveis de estresse ocupacional dos colaboradores.

### 2.3 Justificativa

As discursões sobre as formas de trabalho no Brasil atravessam uma reforma trabalhista em sua legislação, a repercussão em torno das temáticas relacionadas ao trabalho e às suas consequências à saúde do trabalhador estão cada vez mais em destaque e voga. Sindicatos, forças políticas com representação na Câmara dos Deputados e no Senado Federal, e até o aparelho judicial do trabalho discutem abertamente as consequências desta reforma trabalhista.

Quando Dejours (2000) retrata sobre as estratégias defensivas do colaborador contra o sofrimento em sua obra *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*, aquele pesquisador faz um retrospecto histórico da gravidade e do peso das práticas escravistas dos primeiros tempos da industrialização mundial. As teses do Dejours são atuais e seus pressupostos inspiram novos estudos nas organizações contemporâneas, a exemplo do 14º Fórum de Segurança e Saúde do Trabalho e da Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.

O Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) conta com auxiliares de serviços gerais, auxiliares administrativos e seguranças terceirizados. A relação destes colaboradores com seus superiores diretos (empregadores) e com a organização que os recebe enquanto prestadores de serviços, as especificações dos cargos e as funções que exercem, assim como eventuais situações de estresse provocadas pelo trabalho, indicam o quadro que se busca investigar.

Outro ponto que justifica a realização desta pesquisa é o caráter local, dado ao recorte territorial do estudo. Pesquisar o estresse ocupacional dos servidores terceirados com atuação do CCJS-UFCG é, *per si*, fato abonador do fazer ciência com vistas à realidade local.

### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo é dividido em três seções. O primeiro tópico aborda ‘o indivíduo, o trabalho e as organizações’; o segundo contempla ‘o comportamento humano, o sofrimento no trabalho e o estresse’; e, por último, ‘motivação, prazer e satisfação no trabalho’.

#### 3.1 Indivíduo, trabalho e organizações

A Gestão de Pessoas nas organizações pode ser considerada contingencial e situacional. É uma área que além de ter uma dependência em vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, a estrutura organizacional adotada, as particularidades do contexto ambiental do negócio da organização, a tecnologia utilizada, os processos internos e uma imensidade de outras variáveis importantes (CHIAVENATO; 2008).

O papel da Gestão de Pessoas diante da globalização desenfreada transcende sua atuação não permanecendo totalmente voltada as ocupações rotineiras como treinamento, recrutamento, seleção, remuneração e incentivos a fim de instigar seus colaboradores, nessa nova dinâmica à área de Gestão Pessoas deve posicionar se de forma eficiente visando uma melhor qualidade de vida no trabalho, isto é, estabelecendo procedimentos que melhorem sua satisfação e seu aperfeiçoamento. Como consequência dessas ações fica evidente mais entusiasmo por parte dos colaboradores, e estes mais treinados e satisfeitos melhoram seu desempenho, como resultado a organização também se beneficia (GENÚ, 2015).

As mudanças no cenário mundial estão apresentando constantes desafios às organizações por motivo da grande expansão caracterizada pela globalização, isso reforça ainda mais a corrida das empresas a fim de obterem maior vantagem competitiva. Essa dinâmica tem feito com que as organizações se voltem a uma atenção redobrada com sua forma de gerir suas atividades, especialmente na área da gestão de pessoas na busca por adaptações constantes frente às exigências do mercado.

De acordo com Ávila (2015), indaga-se como seriam os direitos dos trabalhadores sem as lutas e os movimentos para reivindicar melhores condições de

trabalho. Desse modo, toda forma de luta, pacífica e legal, dos trabalhadores por seus direitos é válida desde que não gere acomodação diante das intempéries.

Nesta mesma linha de raciocínio vemos a interpretação de Chiavenato (2008, p.8) quando diz que “a Gestão de Pessoas é uma área muito sensível á mentalidade que predomina nas organizações”. Esta afirmativa gera uma reflexão a um breve histórico da parcela de contribuição dos movimentos trabalhistas por uma busca incessante de melhores condições de trabalho.

Segundo Ivancevich (2008), as ações de Gestão de Pessoas possuem um papel fundamental no desenvolvimento e sobrevivência de qualquer organização. Observa-se com isso a importância crescente da área e como as atividades podem influenciar na eficácia ou ineficácia organizacional. Segundo o autor supracitado “para o sucesso do RH os gestores de outras áreas devem estar bem envolvidos e bem informados”, isso se deve à importância que os gestores têm na eficácia do relacionamento com os funcionários, a empresa e o trabalho que é feito, ou seja, a alta gerencia e determinante na eficácia da gestão de Recursos Humanos na empresa.

Devido ao grande avanço da tecnologia, o trabalho de alguns funcionários em certas organizações já possui condições mais humanas no sentido de ser menos repetitiva e manual. Isso reflete como as empresas estão preocupadas em oferecer a seus colaboradores condições de trabalho mais humanizadas e gratificantes. Mas nem tudo se resume a avanços positivos. Alguns empregos ou trabalhos ainda exigem uma qualificação maior por parte desses funcionários deixando várias pessoas desempregadas ou fadadas a trabalhos mais repetitivos e manuais que ainda não deixaram de existir (MILDEBERGER, 2011).

De acordo com Dejours (1992), existe uma relação corpo-condições de trabalho muitas vezes é estudada corretamente ao contrário, na busca por fazer uma abordagem das repercussões da exposição a nível mental do real perigo em consonância com a da carga (de trabalho) psíquica pertinente ao trabalho temerário que, não obstante, faz parte do desgaste do organismo. O medo pertencente ao risco permanece sensivelmente amplificado pelo desconhecimento dos limites deste risco ou pela ignorância dos métodos de precaução eficazes.

O ato de trabalhar compreende um significado muito além da troca de uma força de trabalho por uma remuneração. Existe também uma forma de valorização social pelo trabalho, como sendo o trabalho um fator integrante para determinados grupos com direitos sociais adquiridos. Além disso, o trabalho tem uma função

psíquica: é uma das bases de constituição do sujeito e de sua rede de significados. Processos como gratificação, reconhecimento, mobilização da inteligência, sendo mais relacionados à realização do trabalho, se interligam a constituição da subjetividade e identidade (LANCMAN; SZNELWAR; 2004).

O principal objetivo desses movimentos foi de demonstrar a fundamentação científica dos processos administrativos para substituição da improvisação e o empirismo. Além de constatar a necessidade de considerar a importância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade. Os alicerces desses movimentos provêm dos estudos do psicólogo americano Elton Mayo (1890-1949) (ÁVILA; 2015). Para melhor entendimento da evolução e das dificuldades da administração de pessoas nas organizações é de suma importância para os envolvidos o processo de gestão. Após vários desentendimentos e insatisfações por parte dos trabalhadores, surgiu um novo movimento, chamado de Escola das Relações Humanas. Os movimentos marcantes começam por meio da Administração Científica, impulsionada por Frederick W. Taylor (1856-1915), nos Estados Unidos e Henri Fayol (1841-1925), na França.

Percebe-se que o trabalho como atividade humana tem ficado restrito a uma forma de fazer o mínimo para uma vida restrita a poucas esperanças de mudança de processos repetitivos enquanto uma pequena parcela se encontra com melhores condições de trabalho. Acontece em grande parte que o trabalhador não detém segurança no processo que faz e não possui o produto e em vez de dono da matéria que produz está fadado a ser servo de todo processo (GINGO; MONTEIRO; SOBOSA, 2015)

A Alta produtividade vai de encontro a uma pequena parcela de contribuição por parte dos colaboradores visto pelas organizações o que ainda se trata de um ponto negativo e precisa ser melhorado, com intuito de possibilitar um trabalho com mais qualidade de vida a seus colaboradores afim de aumentar as chances de que ele não adquira serias consequências a sua saúde relacionadas ao seu trabalho.

### **3.2 Comportamento humano, sofrimento no trabalho e estresse**

Psicopatologia é um termo que se expõe tanto ao estudo dos estados mentais patológicos quanto à manifestação de comportamentos e experiências que podem apontar um estado mental ou psicológico atípico. O termo é de origem grega; *psykhé*

significa alma e patologia, estudo das doenças, seus sintomas. Literalmente, seria uma patologia da alma (DALGALARRONDO, 2008).

Para Lancman e Sznelwar (2004), a psicopatologia do trabalho mostra-se naturalmente aplicada a exploração, à superação e provavelmente ao tratamento das doenças mentais. Ao se apresentar a normalidade do objeto, a psicodinâmica do trabalho abre acesso a compreensões mais amplas, não ficando restrita apenas ao sofrimento, mas também o prazer no trabalho: não sendo restringido a organização, nem somente ao homem, mas o trabalho em si, se voltando mais em direção ao processo interno causador desse responsável por esse acontecimento.

Segundo a perspectiva de Dejours (1992, p. 137), ao tratar da psicopatologia do trabalho, é preciso discutir a alienação no sentido em que Marx trabalhou nos manuscritos de 1841, isto é, a tolerância graduada segundo os trabalhadores de uma organização do trabalho que vai contra seus desejos suas necessidades e sua saúde. Alienação no sentido psiquiátrico também, de substituição da vontade própria do sujeito pela do objeto.

A psicopatologia enquanto estudo das anormalidades da vida mental é às vezes referida como psicopatologia geral, psicologia anormal, psicologia da anormalidade e psicologia do patológico. É uma visão das patologias mentais fundamentada na fenomenologia (no sentido de psicologia das manifestações da consciência), em oposição a uma abordagem estritamente médica de tais patologias, buscando não reduzir o sujeito a conceitos patológicos, enquadrando-o em padrões baseados em pressupostos e preconceitos (DEJOURS, 1994).

Conforme Mendes (2007, p. 32), a Psicodinâmica é “[...] uma teoria crítica do trabalho, que envolve dimensões da construção-reconstrução das relações entre sujeitos-trabalhadores e realidade concreta do trabalho”.

Na visão de Dejours (2004) existe um véis que transcende a vontade do trabalhador que se molda ao trabalho para se adequar as necessidades impostas. Já Mendes (2007) cita a psicodinâmica como criação de inter-relações entre o trabalhador e sua realidade no âmbito da sua construção afim de maior aceitação do sujeito a mudanças no processo. Aqui se objetiva que o trabalhador através da construção de identidade que ele desenvolve haja um prazer, um contentamento que se opõe ao sentimento de sofrimento. Já na visão de Dejours o trabalhador age por imposição e não pelo prazer de desempenhar aquela atividade laboral.

Compreende-se que a psicodinâmica do trabalho busca entender o trabalhador como fonte de respostas para os reflexos que seus comportamentos demonstram, essa busca retoma um novo rumo no sentido que o trabalho nem sempre será o causador desses transtornos, portanto o trabalho pode ser o causador ou o remédio.

Para Lancman e Sznelwar (2004), o aparecimento do sofrimento psíquico decorre do fato de que a desconfiança existente entre as equipes também traz conflitos dentro da própria equipe, podendo acarretar o aumento do individualismo e o fechamento do indivíduo sobre si mesmo.

A saúde-trabalho tem uma relação muito próxima com a vivência do trabalhador, particularmente associado ao favorecimento do aparelho psíquico na moderação psicossomática. O aparelho psíquico seria de alguma forma responsável por representar e fazer transparecer as aspirações do sujeito, num arranjo da realidade passível de produzir, simultaneamente, satisfações concretas e simbólicas. As satisfações concretas expressam o respeito à proteção à vida. As satisfações simbólicas retratam a vivência qualitativa da função é o sentido, a definição do trabalho que interessa nas suas relações com o desejo. Aqui não compreende necessidade como no caso do corpo, mas dos desejos ou dos estímulos. Isto depende do que a tarefa representa do ponto de vista simbólico (DEJOURS, 1992).

Para Dejours (1992), as exigências mentais ou psíquicas não causam tanto o sofrimento, no entanto, pode ser relevante quanto a impossibilidade da evolução em sentido a seu alívio. Quanto mais inflexível for a organização, mais intensa a divisão de trabalho, menor conteúdo significativo de trabalho e menores as chances de alteração, Consequentemente, há um aumento do sofrimento.

Diante de tanta pressão a que os trabalhadores estão expostos em um mercado altamente competitivo, as organizações de uma maneira geral se tornam responsáveis pela saúde mental de seus colaboradores devido a cargas de trabalho altas, muitas cobranças, baixos salários, insegurança do colaborador, atritos com colegas, más condições físicas de trabalho podem ser alguns fatores causadores desses adoecimentos ou sofrimentos mentais ou psíquicos.

Da forma que o trabalho pode ser encarado de maneira geral ele representa uma ambiguidade, de modo que pode ser visto como fonte de prazer, quando permite ao trabalhador atender as suas necessidades humanas, trazendo euforia, como também, de

gerar adoecimento físico ou mental, na ocasião que o sujeito não te uma identificação com o mesmo (DEJOURS, 1992).

Segundo Dejours (1992), se não há espaço para negociação, se desencadeia o sofrimento. A organização do trabalho é vista, antes de qualquer coisa, como uma relação socialmente construída e não somente em sua perspectiva interna. Desse modo a organização passa a ser vista somente como a vontade do outro.

Deduz-se, conseqüentemente, existam inúmeras organizações que detém de características tanto estruturais quanto em situações de trabalho as quais podem vir desencadear sofrimento psíquico em seus colaboradores. Nos dias atuais cada vez mais é conhecido o crescimento de doenças psíquicas ou psicossomáticas associadas ao trabalho. Portanto se faz necessário mencionar que em contrapartida a esses problemas, as organizações contemporâneas procuram se adaptar frente ao mercado de trabalho competitivo e globalizado, em busca de adequação assumem mudanças constantes na sua forma de gerir melhor seus colaboradores, nas obrigações por mais qualificações, nas cobranças por resultado, melhores performances individuais, em consequência dessas medidas afetam o trabalhador de forma significativa, já os colaboradores se sentem pressionados a se adaptarem as novas atividades impostas (VASCONCELOS, FARIA, 2008).

### **3.3 Motivação, prazer e satisfação no trabalho**

Para Maximiano (2014, p. 268) a palavra motivação deriva do latim *motivus*, *movere* que significa mover. Em seu sentido original, a palavra indica o processo pelo qual o comportamento humano é estimulado, estimulado ou energizado por algum tipo de motivo ou razão. Motivo, motor e emoção são palavras que tem a mesma raiz.

Robbins (2009) diz que a motivação é um comportamento exteriorizado. As pessoas motivadas dedicam esforços maiores quanto às desmotivadas. O autor supracitado refere-se a motivação como ânimo para fazer algo, condicionado a pela proatividade de satisfazer uma vontade do individuo. Ao modo que essas necessidades vão sendo atendidas, as próximas fazem-se dominantes.

Quanto à importância da motivação é um fator relevante em direção à ligação que ela tem com o desempenho de seus colaboradores. Desse modo os líderes precisam ficar atentos para os níveis de satisfação para alcance de melhores resultados,

direcionando seu empenho para obtenção das metas e objetivos da organização (CHIAVENATO, 2008).

Segundo Chiavenato (2010, p. 101) as necessidades ou motivos não são estáticos; ao contrário são forças dinâmicas e persistentes que provocam comportamentos. Existem muitos aspectos e diferentes pontos que as pessoas tendem a se motivarem para conquistar alguns dos objetivos levando os mesmos a terem diferentes atitudes. De acordo com os autores a motivação humana direcionada por diferentes necessidades, é vista de várias formas, desse modo essas necessidades proporcionam uma satisfação passageira e temporal.

A diversidade da motivação humana é brilhantemente ilustrada e assimilada por intermédio da teoria de Maslow na chamada hierarquia das necessidades (CHIAVENATO, 2010). O psicólogo Abraham Maslow expõe em sua teoria uma escala de cinco níveis, a relevância que se destina a cada necessidade, de modo que os níveis vão ficando ultrapassados. Maslow fundamenta em sua teoria onde as necessidades humanas estão organizadas e utilizadas numa hierarquia de relevâncias e influências. Ao estudarem Maslow, muitos autores passaram a ilustrar essas necessidades através de uma pirâmide, de modo que em sua base se encontram as necessidades mais básicas e no topo estão as mais elevadas, embora o autor da teoria não tenha talhado em sua pesquisa o termo pirâmide.

A procura da satisfação pelo trabalho retoma a possibilidade de usar o argumento realizado por Herzberg na formulação da teoria dos dois fatores motivacionais dentro de um cargo. Para tanto se acredita que os processos têm necessidade de ter mais abrangência e variedade, diminuindo a monotonia do cotidiano de trabalho (MAXIMIANO, 2004).

Para Robbins (2009) os gestores cometem erros ao solicitar o pessoal sempre motivado como isso fosse um estado de espírito, tendo uma relação de dependência que muda a partir das atribuições de suas atividades realizadas e o sentido real do significado do seu trabalho. O homem é um animal permanentemente insatisfeito, lutando sempre para conseguir algo mais que julga imprescindível a sua satisfação.

A extensão das atividades pode acontecer através de: implicação de novas atribuições, mais envolvimento com processos correlacionados com a função, criando assim novas responsabilidades. Os três métodos irão ocasionar novos desafios e preocupações ao cargo (MAXIMIANO, 2004).

Com possibilidades de novas percepções a partir de experiência prática, é acarretado aos funcionários novos desafios, distinção de rotina, aumento de responsabilidade, que acrescenta mais nas participações em tomada de decisões. Esses aspectos e variações no trabalho são considerados motivacionais, portanto, contribuem para satisfação (MAXIMIANO, 2004)

Dejours (1992, p. 59) “considera a insatisfação no trabalho como uma das formas fundamentais de sofrimento do trabalhador e que está relacionada ao conteúdo da tarefa”. Tal insatisfação pode ser decorrente de sentimentos de indignidade pela obrigação de realizar uma tarefa desinteressante e sem significado, de inutilidade por desconhecer o que representa o trabalho no conjunto das atividades da empresa, de desqualificação, tanto em função das questões salariais como ligadas a valorização do trabalho em aspectos como responsabilidade, risco ou conhecimentos necessários.

No tocante a insatisfação e motivação Dejours observou como estão interligadas, já que o ser humano se comporta de acordo com suas percepções, os trabalhadores se esforçam como oportunidade de recompensas, vale ressaltar que essa recompensa vai além do dinheiro e do desejo ela transcende essa necessidade na busca por reconhecimento, uma identidade que constrói na visão da empresa ligada a seu papel desempenhado, sua contribuição como ser humano. Aqui há uma visão diferente no sentido de entender que o ser humano não é só uma peça na engrenagem da organização, mas que ele está em constantes mudanças e que suas vontades, prioridades, desejos e necessidades do mesmo modo também mudam.

Os aspectos que norteiam esses fatores compreendem como o desejo do colaborador muda o que o motivará a um mês ou até mesmo uma semana não é mais fator motivador hoje, desse modo se confirma a importante responsabilidade que a organização detém com o seu colaborador ficando atenta a essas insatisfações. A melhor maneira é conhecer os colaboradores identificando suas expectativas e suprimindo-as em contrapartida a organização se beneficia com mais comprometimento e metas alcançadas.

## 4. METODOLOGIA

### 4.1 Tipos de Pesquisa

O estudo caracterizou-se como pesquisa de caráter exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa, e foi desenvolvido na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), no centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS), localizado no Município de Sousa-PB.

De acordo com Gil (2010), pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos e desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação de resultados.

Inicialmente o estudo é caracterizado enquanto aos fins e enquanto aos meios. Sendo de caráter exploratório e descritivo para a primeira classificação e bibliográfico, de campo e documental para a segunda.

O caráter exploratório ocorre ao tempo em que esta pesquisa examina uma realidade jamais pesquisada, conforme se apresenta a problemática do estresse ocupacional dos servidores terceirizados do CCJS-UFCG. A descrição dos fenômenos e variáveis relacionados ao problema em análise dá o caráter descritivo da classificação quanto aos objetivos do estudo.

No que tange à classificação dos procedimentos meios, o intuito da pesquisa de campo é adquirir informações e/ou conhecimentos (dados) a respeito de um problema, ao qual se busca uma resposta, no ambiente em que o fenômeno ocorre, saindo o pesquisador de sua sala de estudos e enfrentando a realidade daquele campo investigado (RIBAS; FONSECA, 2008).

Segundo Gil (2010, p.29-31) “a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos”.

No entanto entende-se quanto as formas de pesquisas utilizadas tem como base trabalhos científicos, periódicos, livros, artigos Quanto a abordagem quantitativa, os dados tratados são analisados a partir dos números e estatística descritiva simples.

## **4.2 Local da pesquisa**

O estudo foi realizado no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), localizado na rodovia Governador Antônio Mariz, Km 466, BR 230, no Município de Sousa-PB – assim como no Campus localizado no Centro da cidade, à Rua Sinfrônio Nazaré, 38 - Centro, Sousa - PB, 58800-240.

## **4.3 População e Amostra**

A população de colaboradores contratados terceirizados por empresas prestadoras de serviços no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) é de 125 (cento e vinte e cinco) funcionários.

Do universo populacional encontrado, a pesquisa teve acesso a uma amostra – por acessibilidade e conveniência – de 45 (quarenta e cinco) contratados, sendo que os demais trabalhadores optaram por não responder ao estudo.

Os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo e suas finalidades, esclarecendo dúvidas quando do seu surgimento. Os respondentes tomaram ciência do anonimato que lhes seria assegurado.

## **4.4 Coletas dos Dados**

Para a coleta dos dados, foi utilizado formulário adotado por Queiroz *et al.* (2017), com 20 questões de múltipla escolha, distribuídas em duas seções, quais sejam: informações básicas e mensuração dos níveis de estresse ocupacional. A aplicação do instrumento de coleta aconteceu entre 05 e 30 de junho de 2018.

## **4.5 Tratamento e Análise de Dados**

De acordo Gerhardt e Silveira (2009) a análise dos dados é definida com a etapa que faz o tratamento das informações obtidas pela coleta de dados.

Após a coleta, os dados foram dispostos em tabelas e gráficos, apresentando frequências absolutas e relativas, com fim de seguir análise pela estatística descritiva simples.

## 5.RESULTADOS E DISCUSSÃO

As tabelas e gráficos a seguir foram elaborados a partir dos dados coletados durante a realização deste estudo. Estes abordam e discutem sobre os resultados referentes aos dados socioeconômico dos participantes, bem como, os dados relevantes à pesquisa, com o intuito de alcançar os objetivos propostos, avaliando a predisposição para a Psicopatologia do Trabalho com foco no estresse ocupacional em colaboradores terceirizados da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) com atuação no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) no Campus de Sousa-PB.

### 5.1 Informações básicas

A Tabela 1 aborda a caracterização dos dados socioeconômicos dos colaboradores participantes do estudo, contendo as seguintes variáveis: gênero, idade, cargo, tempo de trabalho, grau de escolaridade, horas em média trabalhadas, se a empresa disponibiliza curso de formação, se possui plano de cargos e salários.

**Tabela 1-** Dados com informações básicas dos colaboradores

<b>VARIÁVEIS</b>		
<b>Gênero</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Feminino	30	66,67
Masculino	15	33,33
Total	45	100,00
<b>Idade</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
>40	17	37,78
21-25	3	6,67
26-30	8	17,78
31-35	5	11,11
36-40	12	26,67
Total	45	100,00
<b>Cargo</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Agente de segurança	7	15,56
Auxiliar de serviços gerais	14	31,11
Cozinheira	1	2,22
Preposto (Gerente Geral)	2	4,44
Receptionista	17	37,78
Técnico em manutenção	4	8,89
Total	45	100,00

<b>Tempo de trabalho</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
< 6 meses	4	8,89
> 7 anos	4	8,89
1-2 anos	5	11,11
2-4 anos	1	2,22
2-4 anos	18	40,00
5-6 anos	6	13,33
5-6 anos	2	4,44
7 meses a 1 ano	5	11,11
Total	45	100,00

<b>Nível Educacional</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Curso Superior	7	15,56
Curso Técnico	2	4,44
Ensino Médio	31	68,89
Especialização	2	4,44
Fundamental	3	6,67
Total	45	100,00

<b>Horas trabalhadas semanalmente (Média)</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
>45	2	4,44
31-40	6	13,33
41-44	37	82,22
Total Geral	45	100,00

<b>Empresa proporciona cursos de formação</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Não	38	84,44
Sim	7	15,56
Total	45	100,00

<b>Empresa possui plano de cargos e salários</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Não	40	88,89
Sim	5	11,11
Total	45	100,00

<b>Relação com seus superiores</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Bom	14	31,11
Excelente	16	35,56
Ótimo	12	26,67
Regular	2	4,44
Ruim	1	2,22
Total	45	100,00

<b>Relação com seus colegas</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Bom	16	35,56
Excelente	13	28,89
Ótimo	14	31,11
Regular	2	4,44
Total	45	100,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com a Tabela 1, a maior parte é do sexo feminino com 66,67%, já do sexo masculino com 33,33%, a faixa de idade se concentrou 36-40 com 26,67% e mais de 40 anos 37,78% aqui se observa que a maioria dos colaboradores já são mais experientes um ponto positivo para bom relacionamento no ambiente de trabalho e uma maior estabilidade emocional para lidar como os conflitos.

Os dados revelam que os respondentes estão entre 21-25 e 26-30, que correspondem aos jovens com 24,44% que buscam ascensão profissional e realização pessoal, tendem a buscar mais desafios e a serem mais instáveis, porém mais competitivos. Diante desses parâmetros se evidencia que a organização dispõe de um quadro de colaboradores, sendo a maior parte bem experientes.

A distribuição dos cargos varia de acordo com as necessidades da organização. Nos cargos mais altos de gerência apenas 4,44%, na área de atendimento 37,78% (maior número de colaboradores), já que se trata de uma organização prestadora de serviços, auxiliar de serviços gerais 31,11% (segundo maior número de colaboradores), agente de segurança 15,56%, técnico em manutenção 8,89% e cozinheira 2,22%. A maior parte desse grupo de pessoas convive aproximadamente entre 2-4 e 5-6 anos que representam 60% dos colaboradores. Mais de 7 anos 8,89%, Menos de 6 meses 8,89%, Entre 7 -1 ano 8,89% e entre 1-2 anos 8,89%.

Podemos observar que se trata de uma equipe concisa, e que a organização não apresenta um alto nível de rotatividade. Fator positivo para preservar bom relacionamento e menor custo com demissões e novas contratações, propiciando mais experiência e qualidade nos serviços prestados. Sobre o grau de escolaridade se identificou que 6,67% dos colaboradores tem ensino fundamental, 68,89% possui ensino médio, 4,44% tem curso técnico, 15,56% tem ensino superior e apenas 4,44% possuem especialização. Foi perguntado ainda sobre a quantidade de horas trabalhadas sendo 82,22% trabalham cerca de 41-44 horas semanais, 4,44% mais de 45 horas e 13,34% entre 31-40 horas semanais.

Um fator que retrata as organizações é a formação profissional, um dos assuntos mais discutidos na atualidade como forma de vantagem competitiva. Segundo Spector (2006) o nível da organização estende-se aos objetivos da instituição e a maneira que eles são executados e processados por seus colaboradores. A dinâmica da gestão estratégica aborda desenvolvimento, educação e treinamento das pessoas.

Sobre formação foi perguntado se a organização possui e/ou proporciona cursos de formação dos colaboradores, 84,44% responderam que “não” e apenas

(16,56%) responderam que “sim” se observa uma pequena preocupação com esse quesito que representa como a empresa se preocupa em gerir melhor seu capital humano além de proporcionar maior vantagem competitiva. Chiavenato (2010) diz que o treinamento é considerado um meio de aprimorar competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, inovadoras e criativas, para contribuir melhor para os objetivos empresariais e se fazer cada vez mais valiosas. Já Silva (2005) cita o conjunto de práticas educacionais organizadas para motivar oportunidades de performance do colaborador, com objetivo de direcioná-lo a atuar mais efetiva e eficazmente na sua vida profissional. Considerando que não foi relatado curso de longa duração investimento em formação e educação contínua para seus colaboradores. De acordo com o que está descrito na Tabela 1.

De acordo com as respostas dos colaboradores, a organização investe pouco em treinamentos, os quais são voltadas basicamente para atividades simples que são necessárias para o desempenho de tal função, funções de segurança que tem como exigência curso de reciclagem. De tal forma a organização vai contra a busca que as empresas têm de formar profissionais mais eficientes, com treinamento de aperfeiçoamento profissional e desenvolvimento educacional. Chiavenato (2010) diz que o treinamento proporciona muitas vantagens a empresa como melhoria de eficiência dos serviços, aumento da eficácia dos resultados, melhor qualidade de vida no trabalho, inovação nos produtos e serviços oferecidos ao mercado, mais criatividade além de maior valor agregado. Borges-Andrade, Abbad, Mourão (2006) corroboram que as ações de treinamento, qualificação ou desenvolvimento abrangem papéis centrais nos conjuntos de processos e atividades das organizações. As respostas causadas por eles são primordiais para interação entre indivíduo-trabalho, que de fato se desdobraram em performances individuais ou coletivas.

A crescente fase de mudança de um modo geral que o trabalho se encontra, não só de objetivos organizacionais ou processos, mas de crescimento da qualificação por parte dos profissionais em se manter ou ocupar postos de trabalho. As organizações buscam oferecer não somente produtos e/ou serviços, como também atenção aos profissionais que promove seus produtos.

Quando foi perguntado sobre se a organização disponibilizava cursos de formação, a finalidade era conhecer se a organização está se planejando para as novas exigências do mercado, mas no intuito de motivar seus colaboradores ao crescimento e exploração de seu melhor potencial.

Entretanto, o que se observa é que a organização ainda está restrita a oferecer cursos de formação (treinamentos) para seus colaboradores. E não a procura do aperfeiçoamento do profissional em favorecer também qualidade de profissionalização. Segundo Borges-Andrade, Abbad, Mourão (2006) citam que a formação profissional de acordo com o que evoca o nome refere-se à formação de pessoas para exercer profissões determinadas. Esses fatores tendem a motivar o colaborador e proporcionar uma identidade maior com a empresa que em contrapartida aumenta seu desempenho.

Consequentemente não compreende apenas treinar os colaboradores, mas estabelecer os colaboradores como o mais importante recurso e isso tem uma ligação entre desenvolvimento (formação) e um sistema educacional contínuo e de qualidade visando contribuir para inserção social. Ao comprovar que 68,89% têm apenas ensino médio, e apenas 15,56% tem ensino superior, sendo que uma pequena minoria participa de cursos de formação constata uma fragilidade por parte dos gestores em não só em desenvolver seus profissionais como também em na melhoria dos seus serviços. No ambiente corporativo existem inúmeros meios e indicadores a serem analisados para traçar o perfil de uma organização se trata de importante e fundamental ponto saber como os colaboradores se sentem em relação com seus colegas e superiores. O relacionamento de trabalho são fatores que influenciam ações diretamente relacionadas ao desempenho de suas atribuições laborais, abalam também as emoções do colaborador.

Foi perguntado se a empresa possui plano de cargos e salários 86,66% responderam que não e apenas 13,34% responderam que sim, demonstra uma certa fragilidade da organização em impulsionar aperfeiçoamento dos serviços e aumento da competitividade tendo em vista que a remuneração compreende o conjunto de diversas formas de recompensas que se acrescentam e buscam alinhar comportamentos e atitudes com os propósitos da organização.

Para Ribeiro (2010) definição de cargos e salários determina uma política salarial eficaz que permitirá a ascensão profissional dos colaboradores conforme suas aptidões e desempenhos. Essa percepção é muito importante que a organização esteja alinhada a esses fatores, pois irá proporcionar ao colaborador uma identificação e uma dada satisfação que lhe fará se sentir parte da organização. Segundo Lacombe (2004) cargo é um conjunto de obrigações de natureza e requisitos semelhantes e que tem atribuições específicas a serem executadas pelo seu titular do cargo.

As organizações de forma geral devem perceber o salário como função atrelada a motivação visando uma maior integração dos seus colaboradores com os objetivos da empresa. Chiavenato (2010) diz que para as pessoas o trabalho é uma maneira de alcançar o objetivo intermediário que é o salário. Em sentido simples o salário estabelece qual será o poder aquisitivo de cada pessoa. Nessa perspectiva, a Tabela 1 demonstra os resultados quanto ao relacionamento dentro da organização.

Foi perguntado como os colaboradores consideram seu relacionamento com seus superiores/ colegas, 37,78% apontam como excelente, com 28,89% bom e ótimo cada, evidenciando que não há problemas de relacionamento, também foi perguntado sobre a relação com seus colegas, 37,78% consideraram como excelente 28,89% bom e ótimo cada, esta por sua vez apontou que não há problemas de relacionamento também, tendo em vista que ambas as perguntas não tiveram grandes divergências pode-se classifica-las que na organização há boas relações de trabalho.

Desse modo um bom relacionamento de trabalho vai além da convivência mais compreende estar disposto a aceitar ideias, crenças, opiniões, princípios e valores dos colegas do grupo, além das dificuldades de se trabalhar em equipe já que envolve muitas pessoas com personalidades diferentes, podem se transformar em grandes parceiros ou se tornar um grande desafio diário manter o ambiente sereno e produtivo.

Para Zanelli (2014) a importância de entender as relações estabelecidas nos grupos de trabalhos nas instituições, visto que essas relações têm o poder de afetar o comportamento das pessoas sendo capaz de influenciar não somente as emoções mas também o resultado das suas tarefas. A busca por construir bons relacionamentos gera uma aceitação acarretando padrões de comportamento ou pode não acontecer em certos tipos de conduta. Para tanto a uniformidade dos grupos pode determinar sua estabilidade ou não no mercado. O grupo pode se consolidar buscando alcançar os objetivos da empresa ou individuais criando uma equipe coesa ou o contrário, pretendendo destruir os objetivos.

No tocante a organização estudada, evidenciou-se que o grupo tem boa relação tanto com os superiores quanto com os colegas, essa coesão tem relação com um dado importante que foi verificado na pesquisa, sobre a maior parte dos colaboradores estão na empresa a cerca de 2-4 e 5-6 anos. Consequentemente se estabelecem relações mais saudáveis de apoio mutuo, além de permitir uma percepção de estar com pessoas que compartilham de seus ideais como também existe um entusiasmo de realizações conjuntas e maior probabilidade de bons desempenhos.

## 5.2 Mensurando os níveis de estresse ocupacional

Nesta seção foram abordadas as percepções dos colaboradores que correspondem às particularidades de cada um, retratando como os colaboradores se sentem a respeito da empresa – dos colegas ao chefe imediato. Neste sentido, é possível ponderar os níveis de estresse ocupacional do colaborador.

De acordo com a Tabela 2, os colaboradores foram questionados sobre: valorização do trabalho; volume de atividades; crescimento na carreira; formação profissional; acesso a informações; controle e autonomia; carga horária e pressão; habilidades.

**Tabela 2 - Níveis de estresse ocupacional**

<b>Nível de irritação por não ser valorizado por meus superiores</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	22	48,89
2-Pouco interfere	7	15,56
3-Indiferente	9	20,00
4- Interfere muito	7	15,56
Total	45	100,00
<b>Nível de controle no trabalho me irrita</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	29	64,44
2-Pouco interfere	8	17,78
3-Indiferente	6	13,33
4- Interfere muito	2	4,44
Total	45	100,00
<b>Nível incomodação diante de falta de informações sobre minhas tarefas</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	26	57,78
2-Pouco interfere	7	15,56
3-Indiferente	5	11,11
4- Interfere muito	7	15,56
Total	45	100,00
<b>Falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	33	73,33
2-Pouco interfere	6	13,33
3-Indiferente	4	8,89
4- Interfere muito	2	4,44
Total	45	100,00
<b>Nível de humor por trabalhar várias</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>

<b>horas seguidas</b>		
1-não interfere	27	60,00
2-Pouco interfere	9	20,00
3-Indiferente	6	13,33
4- Interfere muito	3	6,67
Total	45	100,00

<b>Nível de perspectiva de crescimento na carreira</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	18	40,00
2-Pouco interfere	9	20,00
3-Indiferente	9	20,00
4- Interfere muito	9	20,00
Total	45	100,00

<b>Nível de incomodação por trabalhar em tarefas abaixo do nível de habilidade</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	28	62,22
2-Pouco interfere	8	17,78
3-Indiferente	8	17,78
4- Interfere muito	1	2,22
Total	45	100,00

<b>Quantidade de trabalho tem me deixado cansado</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	27	60,00
2-Pouco interfere	11	24,44
3-Indiferente	4	8,89
4- Interfere muito	3	6,67
Total	45	100,00

<b>Nível de estresse ocupacional com falta capacitação na execução de minhas tarefas</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	32	71,11
2-Pouco interfere	8	17,78
3-Indiferente	4	8,89
4- Interfere muito	1	2,22
Total	45	100,00

<b>Nível de pressão no trabalho</b>	<b>Frequência absoluta (n)</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
1-não interfere	29	64,44
2-Pouco interfere	8	17,78
3-Indiferente	5	11,11
4- Interfere muito	3	6,67
Total	45	100,00

*Fonte:* Dados da pesquisa, 2018.

Na perspectiva de Robbins (2009), as estruturas organizacionais se comprovam a partir da relação de desempenho e satisfação, de forma não generalizada. Por parte de uns preferem mais liberdade e flexibilidade o que acontece nas estruturas orgânicas, já outros se sentem mais satisfeitos e produtivos com a estrutura mecanicista onde existe ambiguidade minimizada e maior padronização. Portanto esses modelos precisam considerar as características individuais de seus colaboradores a fim de propiciar que o trabalho se torne uma fonte de prazer e não de sofrimento.

De acordo com Mendes et al (2002) as organizações de trabalho podem ser, da mesma forma, uma fonte de prazer ou sofrimento que tem relação de como o trabalhador evita o sofrimento e busca o prazer, na procura de manter seu equilíbrio psíquico. O autor supracitado lembra que o sofrimento ainda pode ser determinado a partir do descontentamento de vários elementos, tarefas, relações de trabalho e processos, visto que esse pontos apontam a estrutura organizacional pela qual o trabalho estará sendo desenvolvido. No intuito de analisar se ha indícios de sofrimento e/ou estresse ocupacional foram aplicados formulários com questões fechadas.

Robbins (2009) diz que o comportamento humano organizacional busca uma auto realização dedicando esforço maior para satisfazer um desejo, que inclui autodesenvolvimento, crescimento e pleno alcance do potencial. Araújo (2009) corrobora com esse pensamento quando ele fala sobre os fatores motivacionais dependerem de aspectos intrínsecos e extrínsecos. Essa sensibilidade competirá ao gestor de identificar qualidades e individualidades do colaborador dispondo de ações que potencialize o auto desenvolvimento e reconhecimentos dos fatores que, de fato atuam como motivadores do comportamento humano.

O papel dos Gestores na atualidade buscando um clima saudável para seus colaboradores se tornou imprescindível, visto que estes possam promover maior expectativa de satisfação coletiva e produtividade com o grau mínimo de incertezas (ROBBINS et al, 2009). A função do executivo aqui compreende a gestão de conflitos para melhor aproveitamento e bem estar de seus colaboradores em contrapartida os colaboradores iram melhorar seu desempenho e ambiente se tornará com menos individualismo.

De acordo com a Tabela 2, foi perguntado como o colaborador se sente por não ser valorizado por seus superiores, (48,89%) dos participantes responderam que não

interfere e (15,56%) responderam que poucos interferem, (15,56%) responderam ser indiferente e apenas (20%) responderam que indiferente muito a essa questão, ou seja, na grande maioria dos colaboradores confirmaram ter bom retorno positivo de seu superior, indicando que os colaboradores não os despontam na execução de suas tarefas, com seu trabalho sendo reconhecido e valorizado. Já que somente o reconhecimento da importância real dos envolvidos em seu empenho (CHIAVENATO et al, 2010).

Robbins (2009) fala que o reconhecimento é uma forma que tem um custo relativamente baixo incentivando mais desempenho da força de trabalho. O colaborador busca transcender o sofrimento por um condicionante que proporcione prazer, o reconhecimento. Vale ressaltar o duplo sentido do trabalho na vida do ser humano, visto que se observado como referência para auto realização do colaborador se torna um fator responsável por determinar o equilíbrio emocional e mesmo físico. Logo, o significado do trabalho pode ser positivo ou negativo. Entretanto em situações típicas de controle elevado de um sistema hierarquizado onde existe pouca participação nas decisões o colaborador fica restrito a dominação podendo lhe causar sérios problemas a saúde psíquica como também ao bem estar e relacionamento no ambiente de trabalho.

Com relação ao controle de trabalho, foi avaliado se o colaborador se sente irritado com situações de controle, (64,44%) responderam não interfere e (17,78%) respondeu que pouco interfere e (13,33%) responderam indiferente e apenas (4,44%) dos participantes responderam que interfere muito, no geral observa-se que é um ambiente de trabalho agradável, evidenciando apenas um pequeno índice de irritabilidade por parte de alguns colaboradores. Portanto não se observou problemas de controle existente na organização junto aos colaboradores. Segundo Dejours (2015) o controle executado em função do desempenho, quando originado das relações de superioridade hierárquica, são fatores que exercem uma dada insatisfação, como ansiedade, hostilidade e estresse ocasionando uma grande influência na relação saúde/trabalhador. A responsabilidade do gestor passou a ser mais desafiadora quando através da sua percepção pode identificar se a sofrimento e/ou estresse em seus colaboradores pela convivência no ambiente de trabalho.

Constata-se que a organização tem boa gestão de qualidade, visto que (57,78%) dos colaboradores responderam não interfere a falta de informações para desenvolvimento de suas atribuições, onde se revelaram satisfeitos com as informações

repassadas por seu superior, (15,56%) responderam que pouco interfere, (11,11%) responderam pouco interfere, entretanto (15,56%) apontaram que interfere muito a falta de informações nas atividades para o melhor desempenho de suas obrigações, devendo haver maior complexidade em suas atividades que se faz necessário maior detalhamento para melhor executada, diante desses níveis evidencia-se um nível bom de satisfação relacionado as informações para o desenvolvimento de suas tarefa.

Nada obstante, a maior parte dos colaboradores não demonstraram motivos para se sentirem incomodados com a falta de informações sobre suas tarefas de trabalho, tendo em vista ser disponibilizado previamente pela organização.

Foi perguntado sobre como o colaborador se sente com a falta de autonomia na execução das suas tarefas, (73,33%) responderam que não interfere, (13,33%) pouco interfere, (8,89%) indiferente e apenas (4,44%) respondeu que interfere muito, diante disto verifica-se que não a sofrimento no trabalho com relação à autonomia para execução plena de suas tarefas e os colaboradores conseguem executar sem muito desgaste suas tarefas. Na perspectiva de Dejours (2004) a psicodinâmica do trabalho dispõe de atuação individual e/ou coletiva do colaborador na realização do seu trabalho.

Mendes (2007) afirma que a psicodinâmica compreende a relação de construção da convivência dos colaboradores no ambiente de trabalho com sua realidade concreta. Com a utilização de sua inteligência são capazes de contribuir para maior desempenho do seu trabalho através de suas habilidade e técnicas aprimorando suas tarefas executando suas atribuições com mais engenhosidade, na busca por superar o sofrimento causado no trabalho. Haja vista que o sofrimento no trabalho pode ser evitado se há certa liberdade no desempenho de suas funções por parte do colaborador, contribuindo para que o colaborador não adote estratégias defensivas para execução de suas atividades, não tomando forma o sofrimento criativo na vida profissional nem pessoal.

Os resultados são muito incisivos no aspecto de uma carga maior de horas trabalhadas podendo provocar sérios danos psicológicos, o humor são um dos problemas que abalam colaboradores nesse âmbito. Diante disso foi perguntado como o colaborador se sente quando trabalha por muitas horas seguidas, logo a maioria respondeu de forma positiva (60%) responderam não interferir, (20%) responderam que pouco interfere, (13,33%) indiferente e apenas (6,67%) responderam que pouco

interfere. Desse modo se observa que a pouca sobrecarga de trabalho a mais do que a estabelecida. Na visão de Robbins (2009) os comportamentos dos colaboradores mudam de acordo com a maneira adotada pela organização a fim de exigir mais de seus colaboradores.

Dejours (2004) afirma que a busca por adequação do trabalho se torna além da vontade do colaborador. No entanto cargas excessivas de trabalho onde não existe flexibilidade de horários podem ocorrer ausência por outros motivos do colaborador. Como fator determinante para esses acontecimentos a forma como a organização lida com sua gestão de pessoas é determinante, tendo em vista que a globalização traz consigo uma competitividade ainda maior em que as empresas estão obrigadas a se adaptarem as exigências do mercado de forma mais rápida consequentemente aumentando a pressão sobre resultados junto aos colaboradores.

Em se referindo a longas jornadas de trabalho, se faz necessário salientar como Dejours (2015) destaca fatores em que os trabalhadores sujeitos a cargas excessivas de trabalho em que a ergonomia não e levada em consideração, podem ser causadoras de insatisfação ou fadiga no colaborador. Chiavenato (2010) define o estresse como a soma de fatores provocadores como: emoções fortes, fadiga, exposição a situações de conflito constantes. Na busca por contrapor os efeitos negativos o trabalhador passa a adotar estratégias defensivas, refere-se a uma luta do trabalhar para manter seu equilíbrio emocional na organização. É considerável atentar para a flexibilização de horários de trabalho na organização em estudo, tendo em vista que os colaboradores não demonstraram insatisfação nesse quesito carga de trabalho, a maior parte respondeu a não interferência nas tarefas o que torna mais fácil sua execução.

Como se evidenciou a organização em estudo detém de um quadro de colaboradores que não sofre muitas variações com o passar do tempo, o que comprova que a empresa em estudo oferece condições satisfatórias para que se preserve um quadro de colaboradores coeso. Em conformidade com as respostas dos participantes a maior parte respondeu que não existe um programa de cargos e salários, diante disto, os colaboradores tem uma perspectiva de crescimento na organização. Segundo os dados da pesquisa reforçam que (40%) dos respondentes revelaram que a falta de perspectiva de crescimento não os deixa angustiados, (20%) responderam pouco interfere, (20%) se mostrou indiferente, (20%) responderam que interfere muito, isso demonstra um certo

descontentamento em uma pequena parte mas se faz necessário que a organização possa ver isso como uma não acomodação por parte de todos os envolvidos.

Chiavenato (2010) afirma que insatisfação de seus colaboradores por falta de perspectiva de crescimento na empresa também pode ocasionar um problema diante desse conformismo por conta de autoritarismo de chefes e cobranças excessivas. Existem vários fatores que podem ser desencadeadores de doenças psíquicas cabe a gestão da organização busca estar próximo de seus colaboradores para lhes proporcionar um suporte para que elas não venham a acontecer.

Com relação a atitude de conformismo e passividade pela maior parte do quadro de colaboradores Dejours (2004) existe uma percepção por parte do colaborador que transcende suas vontades e há um conformismo para que ele se molde as obrigações impostas pelo seu trabalho. Prata (2013) revela que a uma busca do colaborador contra o sofrimento, adotando mecanismos ou estratégias defensivas que lhes permitam adaptarem-se as necessidades da organização se contrapondo ao adoecimento.

De acordo com a percepção de Dejours (2015) o colaborador age em luta constante para permanecer na normalidade, aqui a um enfrentamento como forma de persistir as inúmeras adversidades, as quais requerem do trabalhador com engenhosidade de se resignificar possibilitando adquirir novas habilidades que lhe proporcionará diminuir as ações geradoras de sofrimento no trabalho.

Quando foi perguntado se o colaborador se sente incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do nível de habilidade, (62,22%) responderam que não interfere, (17,78%) responderam que interfere pouco, (17,78%) responderam que pouco interfere e apenas (2,22%) responderam que interferem muito, diante desse resultado verifica-se que as atribuições e especificações dos cargos são bem estabelecidas, e os colaboradores possuem as habilidades necessárias para ocupar o cargo, se contradizendo um pouco com a organização não dispor de cursos de treinamentos a todos há um consenso por partes de todos para bom desempenho de suas atribuições.

Diante disso, expõe-se a dizer em contraposição do sofrimento os colaboradores sentem uma dada satisfação. Segundo Prata (2013) quando o trabalho proporciona prazer ao colaborador, acontece uma identificação uma sensação de bem estar, causando mais equilíbrio emocional e possibilitando uma realização com a tarefa

desempenhada. A carga de trabalho é um fator determinante para a saúde do colaborador, já a que a sobrecarga pode provocar problemas como cansaço, estresse tanto físico como emocional.

Foi perguntado sobre o volume do trabalho, (60%) responderam que não interfere, (24,44%) responderam que pouco interfere, (8,89%) responderam que são indiferentes e apenas (6,67%) responderam que interfere muito. Embora a incidência maior de respostas foram a não interferência, evidenciou-se que há uma predisposição em apresentar cansaço por parte do colaborador em razão da carga de trabalho. Chiavenato (2010) diz que as causas de estresse envolvem uma variedade de características e reage de diversas formas de pessoa pra pessoa. O autor supracitado afirma ter duas fontes principais causadoras do estresse compreendem causas ambientais e causas pessoais.

A partir dos dados coletados se confirma a ideia abordada anteriormente sobre a carga de trabalho exercida apesar de extensa não incomoda muito os colaboradores, demonstrando que se sentem confortáveis com o volume de trabalho e conseguem realizar suas tarefas sem maiores dificuldades, compreende-se que a uma boa divisão de funções contribuindo para que ocorra uma sobrecarga de trabalho.

Com relação se a falta de capacitação para execução de suas tarefas deixava-o nervoso, (71,11%) responderam que não interfere, (17,78%) pouco interfere, (8,89%) indiferente e apenas (2,22%) responderam que interfere muito, os resultados confirmam que a uma distribuição de tarefas bem estruturada, pouca rotatividade de colaboradores e a maior parte das funções não exigirem muita habilidades técnicas, além de uma boa parte do quadro de funcionários já se mantém a um bom tempo na organização o que ajuda no bom desempenho de suas atribuições e maior eficiência da equipe.

Diante de um cenário onde existe uma acirrada competitividade não seria diferente da organização pesquisada no quesito cobranças exercendo uma pressão no colaborador para melhores performances e mais desenvolvimento seja individual ou coletivo. Quando perguntado se havia pressão em seu trabalho os colaboradores responderam que, (64,44%) não interferia, (17,78%) pouco interferia (11,11%) indiferente e apenas (6,67%) respondeu que interfere muito.

Segundo Chiavenato (2010) o estresse não é absolutamente disfuncional, pode acontecer com pessoas que estão submetidas a pressão de forma que trabalhem bem, sejam mais produtivas, entretanto outras podem adquirir serias consequências tanto para o colaborador como para a organização. Desse modo os fatores que podemos considerar como causadores da pressão exercida de acordo com o ambiente em que o colaborador estará exposto no sentido de obriga-lo a fazer coisas contra sua vontade dai começa afetar negativamente seu rendimento, já outros podem agir de maneira diferente em uma busca incessante de melhoria continua e aumento no desempenho não demonstrando tanto essa pressão em sua atividade laboral.

Entretanto a organização pesquisada demonstrou que a pressão exercida em seus colaboradores acontece em um nível mais ameno, o fator a ser considerado evidencia que a um pequeno foco, mas não bem definido. Frisando que pode haver uma possibilidade causada pelas pressões do trabalho. Pesca (2011) enfatiza a relevância de se adotarem estratégias coletivas que propiciem encarar aspectos causadores do sofrimento, desestabilizando e buscando soluções para modificar a realidade do ambiente de trabalho. Araújo (2009) enfatiza onde a um engessamento o qual não exista redefinição de regras e normas, tornando reduzidas as oportunidades para discussão e transformação das condições de trabalho, podem de alguma forma causar processos de adoecimentos em seus colaboradores.

Consequentemente evidenciou-se que nesta seção a organização dispõe de um ambiente favorável ao desempenho das atividades laborais de modo que os colaboradores se sintam satisfeitos contribuindo assim para melhor saúde e bem-estar como também em um ambiente de boa convivência, o que nos oportuniza dizer que a organização pesquisada proporciona para seus colaboradores bom local de trabalho.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças no cenário de trabalho, cada vez mais competitivo, fazem com que as organizações procurem se moldar com mais eficiência para se manterem no mercado. Esses aspectos refletem diretamente nos colaboradores, uma vez que com mais competição no ambiente externo o reflexo resulta em mais cobranças e pressões internas, ficando – o trabalhador, muitas vezes – vulnerável a doenças mentais ou distúrbios psicológicos em decorrência da sobrecarga de trabalho por serem impostos a desempenhar maior capacidade produtiva quando não atingem os padrões exigidos.

Pelos resultados da pesquisa aplicada junto aos colaboradores da empresa terceirizada que atua no CCJS-UFCG, a organização propicia um ambiente de boa convivência e satisfação a seus colaboradores.

Diante dos resultados demonstrados pela pesquisa, pode-se afirmar que a organização oferece boas condições e há um bom relacionamento com os funcionários, haja vista não haver tanta rotatividade na empresa no quadro de colaboradores o que lhe proporciona mais facilidade de resolução de conflitos e maior desempenho coletivo.

Todos os indicadores sinalizam e confirmam uma equipe sólida, motivada, coesa, constatando que possui incapacidade ou chances mínimas de se desenvolver um comportamento que irá prejudicar o bom relacionamento da equipe de trabalho já que são estimulados para manterem bom comportamento e a desenvolver suas tarefas de maneira eficaz.

Identificou-se ainda que, na percepção dos terceirizados, a organização não investe muito no desenvolvimento de seus colaboradores, nem em treinamentos para melhor desempenho de suas atividades. Deixando evidente a necessidade de se procurar possibilidades para que seus colaboradores busquem mais conhecimentos fiquem instigados ao aprendizado em formações ou programas de treinamentos de longo prazo e ficando mais capacitados em suas funções.

De modo geral, esta pesquisa abordou identificar se a organização seria fonte geradora de sofrimento em seus colaboradores, através dos dados chega-se à conclusão que os colaboradores estão satisfeitos com seu ambiente de trabalho. Com relação a

pressão e estresse os dados revelam que a maioria se sente bem em relação ao trabalho, não apresentando indícios de que a organização seria causadora de sofrimento e ou estresse em seus colaboradores.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Luiz César G. de. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional/** Luis César G, de Araujo, Adriana Amadeu Garcia.- São Paulo: Atlas, 2009.
- AMAZARRAY, M. R.;CÂMARA, S. G; CARLOTTO, M. S. Investigação em saúde mental e trabalho no âmbito da saúde pública no Brasil. IN:MERLO, A. R.C.;BOTTEGA, C.G.; PEREZ,K. V. (Eds.). **Atenção á saúde mental do trabalhador.** Porto Alegre: Evangraf, 2014.
- ÁVILA, Lucas Veiga. **Gestão de Pessoas/** Lucas Ávila, Jaime Peixoto Stecca. – Santa Maria; Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico; Rede e-tec Brasil, 20015.
- BAHRY, Carla Patrícia, TOLFO, Suzana da Rosa. AGOSTO DE 2006, **Mobilização de competências nas atividades profissionais dos egressos de um programa de formação e aperfeiçoamento.** Acesso em 23 jan. 2018, Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/rap/v41n1/08.pdf-ACESSO> >Acesso em 23 jan.2018.
- BORGES-ANDRADE, Jairo E; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana; [colaboradores] Acileide Cristiane F. Coelho *et al.* **Treinamento desenvolvimento e educação em organizações e trabalho:** fundamentos para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- CARLOTTO, M. S.; MICHELETO, M. R, D.- Psicologia da Saúde Ocupacional. **Revista Laborativa**, v.3, n.2, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**, - 3. ed.- Rio de Janeiro: Elsevier,2008.
- \_\_\_\_\_. Recursos Humanos. **O capital Humano das Organizações.** 8. ed. São Paulo, Atlas, 2008.
- \_\_\_\_\_. Administração de recursos humanos. **O capital humano das organizações.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Gerenciando com pessoas.** 2. ed. São Paulo: Makron, 2005
- \_\_\_\_\_. **Gerenciando pessoas.** Como transformar gerentes em gestores de pessoas. 4 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**, - 3. ed.- Rio de Janeiro: Elsevier,2010.

DA COSTA LEÃO, L.H.; GOMEZ, C. M.; **A Questão da Saúde Mental na Vigilância em Saúde do Trabalhador.** *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, v 19, n. 12, 2014.

CURY, Antônio, **Organização e Métodos: Uma Visão Holística.** São Paulo: Atlas, 8<sup>a</sup> ed, 2005.

DALGALARRONDO, P. **Religião, Psicopatologia e Saúde Mental.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

DEJOURS, C, 1949- **A Loucura do Trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho/** Christophe Dejours; Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Ferreira. – 5 ed. Ampliada - São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

\_\_\_\_\_. **A Banalização da Injustiça Social:** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.

\_\_\_\_\_. **A carga Psíquica do Trabalho/** Cristophe Dejours, E. Abdoucheli, C. Jayet. *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.* São Paulo, Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_. **Subjetividade, trabalho e ação.** *Revista Produção*, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./Dez. 2004

FARIA, J. H. Dissimulações discursivas, violência no trabalho e resistência coletiva. In:

FRANÇA, A. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho:** guia prático com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.

GENÚ, Jessica Moliterno, (6 de jun.2015). Disponível em <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-importancia-da-gestao-de-pessoas-nas-organizacoes/88545/>

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.) **Métodos de pesquisa.** Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em 22 jan. 2018.

GIONGO, Carmem Regina; MONTEIRO, Janine Kieling; SOBROSA, Gênesis Marimar Rodrigues. **Psicodinâmica do trabalho no Brasil:** revisão sistemática da literatura. *Temas psicol.*, Ribeirão Preto, v. 23, n. 4, p. 803-814, dez. 2015. Acesso em 28 de jan. 2018 Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-389X2015000400002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2015000400002&lng=pt&nrm=iso)>.

IVANCEVICH, J. M. **Gestão de Recursos Humanos.** 10. ed. São Paulo: Mc Graw-Hill, 2008.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de Administração**. São Paulo: Saraiva, 2004.

LANCMAN, S. O Mundo do Trabalho e a Psicodinâmica do Trabalho. In: LANCMAN, S. SZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. – 5. ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

MACEDO, Lisia marina Magalhães.(2015). Adoecimento Mental no Trabalho: estudo de caso numa Secretaria de Saúde de Minas Gerais. Disponível em <http://www.mestradoemadm.com.br/wp-content/uploads/2016/05/L%C3%ADsia-Marina-Magalh%C3%A3es-Macedo.pdf>. Acesso em 25 de jan. 2018.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 15, n. 1-3, p. 34-38, 1995 . Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98931995000100009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931995000100009&lng=en&nrm=iso). Acesso em 23 de Janeiro de 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931995000100009>.

MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M. B. **Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação**. Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho, São Paulo, v. 12, 2009. Acesso em 27 de jan. 2018, Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S1413-389X201500040000200014&lng=pt&pid=S1413-389X2015000400002>.

MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. DE (Orgs.). **O Sujeito no Trabalho: entre a saúde e a patologia**. Curitiba: Juruá, 2013.

MILDEBERGER, Daiana, (23 de março de 2011). **A Evolução da Área de Recursos Humanos Frente ao Ambiente de Mudanças Organizacionais**. Acesso em 24 de jan. 2018, disponível em <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-evolucao-da-area-de-recursos-humanos-frente-ao-ambiente-de-mudancas-organizacionais/53514/>.

NASSIF, L. F. A. Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica. **Memorandum: memória e história em psicologia**, Belo Horizonte, v.8, p. 79-87, 2005. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>. Acesso em: 05 jan. 2018.

PESCA, Andréa Duarte. **Psicologia organizacional**. Natal: Edunp, 2011.

PRATA, Michele Moreira Frade. **Prazer ou sofrimento no trabalho?** : A percepção dos empregados públicos reintegrados no CEFET –MG. Belo Horizonte: FNH, 2013.

RIBAS Cíntia Cargnin Cavalheiro. FONSECA, Regina Célia Veiga da. **Manual De Metodologia Opet**. Curitiba, 2008. Acesso em 24 de jan, 2018.  
[http://www.opet.com.br/biblioteca/PDF%27s/MANUAL DE MET Jun 2011.pdf](http://www.opet.com.br/biblioteca/PDF%27s/MANUAL_DE_MET_Jun_2011.pdf). 2008.

QUEIROZ et al. Diagnóstico do sofrimento no trabalho em empresa do ramo varejista de móveis e eletrodomésticos do sertão paraibano. **Informativo Técnico do Semiárido**. v 11, n 2, p 09 - 17, jul - dez , 2017. Disponível em  
<http://www.gvaa.com.br/revista/index.php/INTESA/article/view/5415> Acesso em 07 abr. 2018.

RIBEIRO, Fabiano. Recursos humanos: **remuneração e benefícios sociais**, Santa Catarina: Otimiza, 2010.

ROBERTO, M, P., (18 de out, 2008). **Qualidade de Vida e Motivação no Trabalho**. Acesso em 27 de jan. 2018, disponível em  
<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/qualidade-de-vida-e-motivacao-no-trabalho/25825/>.

ROBBINS, Stephen Paul, 1943- **Fundamentos do Comportamento Organizacional/** Stephen Paul Robbins; tradução técnica Reynaldo Marcondes. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SILVA, Edith Seligmann. **O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador**. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, 2010.

SILVA, Deborah Ribeiro. Educação corporativa. Dissertação. São Paulo : Fundação de Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP) , s/d. Disponível em  
[www.fecap.br/Portal/Arquivos/Graduação\\_Rev\\_Estudante\\_On\\_Line\\_/Educacao\\_Corporativa\\_Deborah\\_Ribeiro\\_Silva.pdf](http://www.fecap.br/Portal/Arquivos/Graduação_Rev_Estudante_On_Line_/Educacao_Corporativa_Deborah_Ribeiro_Silva.pdf). Acesso em 12 mai. 2018

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. Tradução de Cid Knipel Moreira, Célio Knipel Moreira; Revisão Natacha Bertoia da Silva. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique de. Saúde mental no trabalho: contradições e limites. **Psicol. Soc.**, Florianópolis , v. 20, n. 3, p. 453-464, Dec. 2008 . Disponível em from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822008000300016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822008000300016&lng=en&nrm=iso)>. acesso em 23 jan. 2018.  
<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822008000300016>.

ZANELLI, José Carlos; BERGE-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. (org) **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

## **APÊNDICES**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE-UFCG  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS-CCJS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO**

***APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO***

**I - INFORMAÇÕES BÁSICAS**

**1) Gênero:**

Feminino                       Masculino

**2) Idade:**

Menos de 20               21 a 25                       26 a 30  
 31 a 35                       36 a 40                       Mais de 40

**3) Qual cargo você exerce na empresa?**

Agente de segurança                       Preposto (Gerente Geral)  
 Assistente administrativo                       Porteiro  
 Auxiliar de serviços gerais                       Técnico em manutenção  
 Bibliotecário(a)                       Telefonista  
 Jardineiro(a)                       Recepcionista  
 Motorista                       \_\_\_\_\_

**4) Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?**

Menos de 6 meses                       Entre 2 a 4 anos  
 Entre 7 meses a 1 ano                       Entre 5 a 6 anos  
 Entre 1 a 2 anos                       Mais de 7 anos

**5) Nível Educacional:**

Ensino Médio                       Curso Técnico                       Curso Superior  
 Especialização                       Mestrado                       \_\_\_\_\_  
 Doutorado

**6. Quantas horas (média) trabalha diariamente?**

20 a 30       31 a 40       41 a 44       Mais de 45

**7. A empresa possui e/ou proporciona cursos de formação?**

SIM       NÃO      Se SIM, quais?

---

---

---

**8. A empresa possui plano de cargos e salários:**

SIM  NÃO

**9. Como você considera sua relação com seus superiores?**

Ruim  Regular  Bom  Ótimo  Excelente

**10. Como você considera sua relação com seus colegas?**

Ruim  Regular  Bom  Ótimo  Excelente

**II - MENSURANDO OS NÍVEIS DE ESTRESSE OCUPACIONAL**

\* 1 (não interfere) 2 (pouco interfere) 3 (indiferente) 4 (interfere muito)

**11. Fico irritado por não ser valorizado por meus superiores?**

1 ( )      2 ( )      3 ( )      4 ( )

**12. O tipo de controle existente no meu trabalho me irrita?**

1 ( )      2 ( )      3 ( )      4 ( )

**13. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho?**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**14. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante?**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**15. Fico de mau humor por ter que trabalhar por várias horas seguidas?**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**16. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado (a)?**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**17. Tenho me sentido incomodado (a) por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**18. A quantidade de trabalho tem me deixado (a) cansado (a)**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**19. A falta de capacitação para execução de minhas tarefas tem me deixado nervoso (a)**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )

**20. Em meu trabalho há pressão?**

1 ( )    2 ( )    3 ( )    4 ( )



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE-UFCG  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS-CCJS  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Pesquisa “**AS EXPERIÊNCIAS DE TRABALHO**”

Esta pesquisa faz parte de uma Monografia da UFCG que tem como Orientador a Prof. Wellington Ferreira de Melo. Gostaríamos de contar com sua colaboração, que consiste em responder ao formulário com questões de múltipla escolha. Sua participação, não lhe causará prejuízo algum, mas antes, colaborará para uma melhor mensuração sobre a dinâmica do trabalho dos colaboradores em empresas terceirizadas pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com atuação no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS), com foco no estresse ocupacional. Esclarecemos que todas as informações prestadas serão utilizadas unicamente para os fins desta pesquisa.

Esclarecemos, também, que sua participação é voluntária e que, caso queira, poderá interromper ou desistir a qualquer hora ou deixar de responder a quaisquer das questões do Inventário.

Se você concorda em participar, nós agradecemos muito sua colaboração e gostaríamos que você colocasse sua assinatura a seguir, indicando que está devidamente informada(o) sobre os objetivos da pesquisa e os usos dos seus resultados.

---

Assinatura do participante da pesquisa

---

Assinatura do discente

Sousa, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**TERMO DE ANUÊNCIA**

Declaramos para os devidos que a pesquisa que a pesquisa intitulada: “**Psicopatologia do trabalho: Com foco no estresse ocupacional**”, a ser desenvolvida pelo aluno **Francisco Xavier Leite Filho**, do curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) no Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS), Sob orientação do professor Wellington Ferreira de Melo, está autorizado junto a este serviço.

Sousa –PB, 05 de Junho de 2018.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'H' followed by a cursive 'S' and 'D'.

Assinatura

**Hélder Soares Dantas**  
Subprefeito Universitário  
Fiscal de Contrato  
CCJS/UFCG Campus Sousa  
Mat. SIAPE: 1166035



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**  
Centro de Ciências Jurídicas e Sociais – CCJS  
**Divisão de Recursos Humanos**  
Campus Sousa

### Quantitativo de servidores lotados no CCJS/UFPG

<i>Quantitativo</i>	<i>Categoria</i>
091	professor efetivo
006	professor substituto
038	técnico-administrativo efetivo
007	empregado público-CONAB
125	terceirizado
<b>267</b>	<b>Total</b>

Atualizado em abril/2018.

Atenciosamente.

  
Maria Guesnadia Teodoro de O. Sousa  
Gerente de RH/CCJS/UFPG  
Mat. SIAPE 1116004

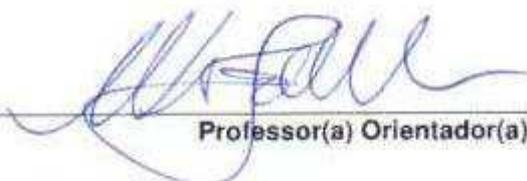


**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO**

**AUTORIZAÇÃO PARA APRESENTAÇÃO E DEFESA PÚBLICA**

Wellington Ferreira de Melo, professor (a) da UFCG, encaminho para apresentação e defesa pública o ( ) Projeto de Pesquisa ( X ) TC, intitulado PSIOPATOLOGIA DO TRABALHO: com foco no estresse ocupacional, do aluno (a) Francisco Xavier Leite Filho, sob a forma de Monografia, área temática Gestão de Pessoas, por considerar o trabalho adequado e o (a) aluno (a) apto(a) a apresentá-lo perante a Banca Examinadora.

Sousa/PB, em 18 de Julho de 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Professor(a) Orientador(a)