

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

Gestão das Instituições Federais de Educação Superior

SECRETARIAS DOS COLEGIADOS DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA FACULDADE DE FARMÁCIA DA UFMG:

UM ESTUDO DE CASO

ÂNGELA MARIA DE ARAÚJO ALMEIDA

Belo Horizonte
2015

ÂNGELA MARIA DE ARAÚJO ALMEIDA

**SECRETARIAS DOS COLEGIADOS DOS CURSOS DE PÓS-
GRADUAÇÃO DA FACULDADE DE FARMÁCIA DA UFMG:
UM ESTUDO DE CASO**

ÂNGELA MARIA DE ARAÚJO ALMEIDA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Especialização em Gestão das Instituições Federais de Educação Superior.

Linha de Pesquisa: Relações Interpessoais

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Conceição Clarete Xavier Travalha

Belo Horizonte
2015

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título do TCC: SECRETARIAS DOS COLEGIADOS DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA FACULDADE DE FARMÁCIA DA UFMG: UM ESTUDO DE CASO

Nome do Aluno: Ângela Maria de Araújo Almeida

Trabalho de conclusão do Curso, modalidade especialização, defendido junto ao Programa de Gestão das Instituições Federais de Ensino Superior – Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais – aprovado pela banca examinadora, constituída pelos professores:

Profª. Drª. Conceição Clarete Xavier Travalha

Avaliador

Avaliador

Dedico Este trabalho aos meus filhos: Lucas e Mallu, meu querido marido Evanildo e à memória de meus pais, por tudo que me ensinaram.

AGRADECIMENTOS

A Deus sempre, Seu amor de Pai que me sustenta, me fortalece e capacita.

À Profª Drª Conceição Clarete Xavier Travalha, da Faculdade de Educação da UFMG, por me orientar em mais este desafio, com todo carinho, paciência e sabedoria.

Aos colegas de curso, em especial: Roseane, Samuel, Joaquim, Simone e Alexsandra, pela alegria do encontro de novas amizades.

Aos colegas Judson e Fernanda, pela disposição e companheirismo.

À Equipe do GIFES: coordenação, assessoria pedagógica, professores, tutores, secretário e estagiária, pela atenção e competência demonstradas no decorrer deste curso.

Enfim, a todos, que de alguma maneira, contribuíram para a realização deste estudo.

Retém a instrução e não
a largues. Guarda-a,
porque ela é a tua vida.

(Pr 4:13)

RESUMO

A proposta dessa pesquisa tem como objetivo investigar a existência de sintomas do estresse no trabalho e sua relação com a qualidade de vida das secretárias do colegiado de pós-graduação da Faculdade de Farmácia da Universidade Federal de Minas Gerais. Este estudo tem o caráter descritivo, com abordagem qualitativa constituindo-se um estudo de caso. No que se refere aos objetivos, utilizou-se como instrumento entrevista semi estruturada com perguntas abertas. Os resultados da pesquisa apontaram a necessidade de um profissional na área de psicologia para aplicar melhorias neste ambiente de trabalho. Espera-se, que essa pesquisa possa contribuir para reestruturação dos trabalhos dentro do colegiado de forma a melhorar a qualidade de vida dessas secretárias, eliminando o estresse presente neste ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida, Estresse, Burnout.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. JUSTIFICATIVA	11
3. OBJETIVOS	12
3.1 Objetivo Geral	12
3.2 Objetivos Específicos	12
4 REFERENCIAL TEÓRICO	12
4.1 Estresse: Origem, Sintomas e Conseqüências	12
4.2 O Estresse Relacionado ao Ambiente de Trabalho	14
4.3 A Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho.....	16
4.3.1 Identificando o Burnout no Colegiado de Pós Graduação	17
4.4. A Qualidade de Vida no Trabalho	19
5. METODOLOGIA	20
5.1 Procedimentos Metodológicos.....	21
5.2 Caracterização do Objeto e do Universo a ser Pesquisado.....	21
5.3 Cronograma de Atividades	22
6. ANÁLISE DOS DADOS	22
7. A PROPOSTA DE INTERVENÇÃO	26
8. CONCLUSÃO	27
ANEXO	28
BIBLIOGRAFIA	30

1. INTRODUÇÃO

A preocupação com a qualidade de vida sempre esteve presente de alguma forma na nossa sociedade. De acordo com Benke e Carvalho (2008) as organizações devem tratar os interesses e necessidades dos seus colaboradores, não apenas como meros beneficiários concedidos humanitariamente, mas como um assunto estratégico de desenvolvimento organizacional.

A gestão das organizações normalmente relega a um segundo plano a necessidade de um ambiente saudável, classificando o mal-estar como um problema exclusivo do colaborador. Mas, as empresas mais esclarecidas já o corrigem, pois sabem que a performance do funcionário afeta diretamente os resultados corporativos e a competência dos colaboradores passa a ser reconhecida como o ativo principal da empresa. (BENKE e CARVALHO, 2008).

A qualidade de vida no trabalho consiste em fazer com que os colaboradores se sintam bem em trabalhar naquele ambiente, tornando o ambiente agradável e produtivo. Desta forma, muitas empresas estão se preocupando cada vez mais com o tratamento em relação aos seus colaboradores. Este fator é decisivo em um meio onde a alta concorrência e modernização ocorrem.

Viver com qualidade e ter qualidade de vida é um assunto que preocupa as pessoas, conciliar trabalho, vida pessoal ainda é um dos maiores desafios para qualquer ser humano, em face às muitas exigências que o mundo impõe. É fato, que o homem não pode ser colocado no mesmo patamar que as máquinas para execução do trabalho. O lazer e o descanso são primordiais para a qualidade de vida e saúde de qualquer pessoa.

Sabe-se que o gerenciamento das atividades é possibilitado através da divisão do trabalho, hierarquia, autoridade e responsabilidade. Tais atividades visam à satisfação das necessidades organizacionais, no entanto, dependem que os indivíduos estejam em condições de realizá-las de forma eficiente e saudável.

O estresse no ambiente organizacional é um problema que aumenta a cada dia. Especialmente no âmbito da UFMG temos constatado empiricamente: encargos e horários cada vez mais exigentes, "enxugamento" de colaboradores nos setores de trabalho, sensação de insuficiência profissional, falta de visão sobre a relevância social do seu trabalho, falta de reconhecimento por parte da chefia e do público, entre outros é o que se percebe nas secretarias dos colegiados de pós graduação da Faculdade de Farmácia da UFMG.

[...] mais e mais trabalhadores se queixam de uma rotina de trabalho, de uma subutilização de suas potencialidades e talentos, e de condições de trabalho inadequados. Estes problemas ligados à insatisfação no trabalho têm consequências que geram um aumento de absenteísmo, uma diminuição de rendimento, uma rotatividade de mão-de-obra mais elevada, reclamações e greves numerosas. (VASCONCELOS, 2001 p.29).

Desta forma, tendo em vista os motivos elencados, considera-se de grande relevância, proceder a uma análise dos fatores de estresse no ambiente de trabalho das secretárias de colegiado de pós-graduação, considerando que as circunstâncias indutoras de estresse devem ser identificadas e também elaborada uma intervenção eficaz, no sentido de minimizar os seus efeitos negativos.

Assim, o estudo que segue abordará algumas situações de estresse mais comuns vivenciadas pelas secretárias de colegiado de pós-graduação da Faculdade de Farmácia. Procederemos a uma reflexão sobre os mesmos e faremos uma proposta de intervenção.

A Faculdade de Farmácia/FAFAR da UFMG foi criada através das mudanças ocasionadas nas estruturas acadêmicas e administrativas provenientes da Reforma Universitária de 1968, que desmembrou uma grande faculdade que contemplava cursos de várias áreas, criando-se as Faculdades com cursos separados por áreas de exatas, biológica, saúde, humana, entre outros, criando-se desde então a Faculdade de Farmácia da UFMG. Movida pela conscientização da necessidade de crescimento e desenvolvimento do ensino farmacêutico a Faculdade de Farmácia iniciou reformas estruturais que levaram a uma redepartamentalização, implantada em 10 de janeiro de 1984.

Assim, desde esta reforma a Faculdade de Farmácia é responsável pela formação das seguintes habilitações: Farmacêutico, Farmacêutico Industrial, Farmacêutico Bioquímico em Análises Clínicas e Farmacêutico Bioquímico de Alimentos, composta por quatro departamentos acadêmicos, onde oferecem os cursos acima citados. Cada departamento é composto por um coordenador de curso, uma secretaria de graduação e uma secretaria de pós-graduação.

Na Pós-Graduação as atividades da Faculdade iniciaram-se em 1974 com a criação do Curso de Pós-Graduação, inicialmente vinculado à Diretoria e depois ao Coordenador de Curso. (fonte: www.farmacia.ufmg.br).

Sendo, portanto, o universo da pesquisa (sujeitos da pesquisa) os quatro servidores que atuam nas Secretarias de Pós-Graduação da Faculdade.

2. JUSTIFICATIVA

O meu interesse em desenvolver este trabalho vincula-se ao exercício profissional que executo como parte integrante do quadro de servidores técnicos administrativos da secretaria de pós-graduação da Faculdade de Farmácia da Universidade Federal de Minas Gerais, tendo em vista a frequência com que escuto as colegas secretárias de pós-graduação abordarem reclamações referentes ao excesso de trabalho, ao estresse do dia a dia.

As secretarias dos colegiados de pós-graduação estão subordinadas administrativamente à diretoria da Faculdade de Farmácia da UFMG e tecnicamente a cada coordenador de curso ofertado na faculdade. As referidas secretarias de pós-graduação atendem alunos do curso de mestrado e doutorado da FAFAR, além de atender a comunidade externa com a oferta de disciplinas isoladas.

Até o ano de 2014, as secretarias de pós-graduação contavam com dois servidores efetivos da UFMG. Devido a conflitos interpessoais, que foram gerados por diferenças de pensamentos entre os coordenadores dos cursos e o diretor da faculdade, atualmente cada secretaria conta apenas com um servidor efetivo da UFMG.

A secretaria do colegiado do curso de pós-graduação em Análises Clínicas e Toxicológicas funciona em uma pequena sala no primeiro andar do prédio, juntamente com a secretaria do colegiado do curso de pós-graduação em Medicamentos e Assistência Farmacêutica, os dois colegiados dividem o telefone e o pequeno espaço físico. O atendimento aos dois colegiados dentro desse mesmo ambiente gera dificuldades de diversas ordens como por exemplo, o grande ruído ao atendimento do telefone.

As evidências apontam que apenas um servidor desenvolvendo o trabalho em cada uma das quatro secretarias de pós-graduação é inadequado pois a cada processo seletivo aumenta o número de discentes e conseqüentemente aumentam as atividades. Este acúmulo de atividades causa insatisfação nas secretárias, e com isso surge o interesse em pedir remoção para outro setor ou outra faculdade/ Instituto da UFMG.

No momento atual, existem dois protocolos referentes a pedidos de remoção solicitados por dois secretários junto ao DRH da UFMG.

Desta forma com a presente pesquisa pretendo oferecer uma contribuição para com a gestão universitária apontando caminhos para novos estudos no âmbito da gestão, visto que as universidades estão passando por uma grande reestruturação e expansão.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Identificar a existência de sintomas do estresse no trabalho e sua relação com a qualidade de vida das secretárias do colegiado de pós-graduação da Faculdade de Farmácia.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar os aspectos que influenciam o aumento dos níveis de estresse das secretárias do colegiado de pós-graduação;
- Avaliar como as secretárias lidam com o estresse na consecução dos seus trabalhos;

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Estresse: Origem, Sintomas e Conseqüências

Nunca se falou tanto em estresse. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as pessoas, empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade, a crise econômica e tantos outros deixam o indivíduo estressado. O estresse causa uma reação muito forte no organismo quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de evento seja ele bom ou mau e que altera a vida desse sujeito. O termo estresse surgiu na área da saúde para definir o estado de um paciente e sua saúde mental.

Foi Hans Selye, que em 1926, utilizou este termo pela primeira vez, conceituando o estresse como “um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”. O sentido clássico da palavra estresse é expressivo na seguinte afirmação:

A palavra estresse vem do inglês stress. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e a seu equilíbrio interno. (SELYE, 1956 p.2).

Durante seus estudos Selye observou que o estresse era capaz de produzir algumas reações como defesa e adaptação. E essas reações apresentavam três fases.

A primeira fase Selye caracterizou como fase do Alarme. Uma fase de acontecimentos rápidos, onde se identifica o perigo, e o corpo se prepara para uma reação ou seja para resistir ao que vem pela frente. De acordo com o autor, muitas vezes essas sensações não se identificam como de estresse, é por isso que muitos não se dão conta de que estão neste estado.

A segunda fase é denominada fase da Resistência, é uma fase que pode durar anos. É a fase em que o corpo se adapta à nova situação. É parte do estresse total do indivíduo esse processo de dois modos básicos: sintóxico (tolerância e aceitação) e catotóxica (contra, não aceitação). Essa é uma situação que ocorre quando a pessoa tenta se adaptar à nova situação, restabelecendo o equilíbrio interno.

Na terceira fase tem-se a Exaustão, onde se extingue a resistência, seja pelo desaparecimento do estressor, o agressor, seja pelo cansaço dos mecanismos de resistência. É justamente nessa fase que o diagnóstico será o da doença ou mesmo um colapso.

Selye afirma ainda que o estresse pode ser encontrado em qualquer uma das fases, embora suas manifestações sejam bem diferentes ao longo do tempo. Além disso, não é necessário que as três fases se desenvolvam para haver o registro da síndrome, uma vez que somente o estresse mais grave leva à fase de exaustão e à morte.

Após Selye detalhar o que é o estresse e suas fases, vários outros autores acrescentaram conceitos ou até mesmo discordaram dos conceitos de Selye. Entre eles destacou-se uma pesquisadora brasileira Marilba Lipp, que após 15 anos de estudo, identificou uma quarta fase do estresse, denominada fase de quase-exaustão, situada entre a fase da resistência e da fase da exaustão, e assim descreveu:

[...]Deste modo, propus um modelo quadrifásico para o stress, expandindo assim o modelo trifásico desenvolvido por Hans Selye, em 1936. Para tornar claro o processo de desenvolvimento do stress é necessário considerar que o quadro sintomatológico do stress varia dependendo da fase em que se encontre. Na “fase do alerta”, considerada a fase positiva do stress, o ser humano se energiza através da produção da adrenalina; a sobrevivência é preservada e uma sensação de plenitude é freqüentemente alcançada. Na segunda fase, a “fase da resistência”, a pessoa automaticamente tenta lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna. Se os fatores estressantes persistirem em freqüência ou intensidade, há uma quebra na resistência da pessoa e ela passa a “fase de quase-exaustão”. Nesta fase, o processo de adoecimento se inicia e os órgãos que possuem uma maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração. Em não havendo alívio para o stress através da remoção dos estressores ou através do uso de estratégias de enfrentamento, o stress atinge a sua fase final, a “fase da exaustão”, quando doenças graves podem ocorrer nos órgãos mais vulneráveis, como enfarte, úlceras e psoríase, dentre outros. A depressão passa a fazer parte do quadro de sintomas do stress na “fase de quase-exaustão” e se prolonga na “fase de exaustão”. (LIPP, 2001 p.17).

Para a maioria das pessoas a palavra estresse soa de forma negativa, no entanto, Rossi (1994) descreve de maneira clara ao afirmar que enquanto por um lado o estresse é negativo, por outro, é necessário para que as pessoas possam produzir e serem criativas. Ela afirma que

“[...] viver sem estresse é um mito, pois não podemos atuar sem seu estímulo. Pouco estresse ou estresse em excesso pode causar efeitos dramáticos. O importante é manter o equilíbrio, como as cordas de um violino. Elas necessitam de tensão suficiente para produzir música, mas sem rebentar”. (ROSSI, p.41).

Para Robbins (2005) o estresse é uma condição dinâmica do indivíduo, onde pode ser entendida de forma positiva ou negativa, dependendo da situação, do ambiente em que ele está inserido. da demanda ou oportunidade em relação a algo desejado e cujo resultado é percebido como importante e incerto.

Robbins (2005) descreve os sintomas do estresse em três níveis físicos, psicológicos e comportamental.

- **Sintomas Físicos** gera mudanças no metabolismo, aumento de ritmo cardíaco, aumento de pressão sanguínea e até ataques de coração;
- **Sintomas Psicológicos** está ligado a insatisfação no trabalho e é o sintoma mais obvio do estresse;
- **Sintomas comportamentais** também relacionados ao trabalho, induzem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, bem como mudanças nos hábitos alimentares, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono, além de colaborar para o aumento do consumo de álcool e tabaco.

4.2 O Estresse Relacionado ao Ambiente de Trabalho

As diferenças físicas e psicológicas dos indivíduos, colaboram para que uns sejam mais propensos ao estresse organizacional que outros.

Rossi (1994)explica que algumas pessoas são mais afetadas pelo estresse que outras, como por exemplo a pessoa que precisa estar sempre no controle, assim como a que precisa constantemente da aprovação dos outros, aquele que não aceita críticas, as pessoas que considera uma crítica ao seu desempenho um ataque pessoal são mais vulneráveis ao estresse do que aquelas que usam a crítica como um meio de enriquecimento pessoal.

Algumas pessoas apresentam dificuldades para dizer não e ainda aqueles que pensam que a vida é injusta, se tornando, portanto, completamente vulnerável ao estresse. Esse tipo de

indivíduo quando então expostas a situações que são fontes potenciais de estresse dentro de uma organização, tendem a apresentar imediatamente os sintomas do estresse organizacional.

Rossi (1994 p.78) cita as principais causas de estresse no ambiente organizacional, que ajudará a desenvolver este trabalho, sendo elas:

- Pressão para satisfazer as outras pessoas;
- Horas irregulares de trabalho;
- Condições de trabalho insatisfatórias;
- Barulho;
- Falta de interesse pela atividade;
- Interrupções constantes;
- Falta de feedback dos superiores;
- Falta de incentivo e uso inepto do poder.

Contribuindo com esse pensamento, Silva (2002) explica que o estresse ocupacional é decorrente das tensões associadas ao trabalho e à vida profissional. Os indivíduos estressantes ligados ao trabalho têm origens diversas como condições externas (economia política) e exigências culturais (cobrança social e familiar). No entanto, ele ressalta que a mais importante fonte de tensão é a condição interior o espaço físico: ruído, iluminação, temperatura, higiene, intoxicação, clima, e disposição do espaço físico para o trabalho (ergonomia) como: trabalho por turnos, trabalho noturno, sobrecarga de trabalho, exposição a riscos e perigos.

Desta forma o trabalho, além de possibilitar crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal e profissional também causa problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação. O processo de adaptação as novas tecnologias assim como a falta de condição do ambiente de trabalho, falta de pessoal para suprir a demanda do setor tudo isso contribui para a insatisfação e instabilidade entre os trabalhadores e propiciam o aparecimento dos sintomas do estresse e este é um dos aspectos que pode se notar dentro dos colegiados de pós-graduação da faculdade de farmácia.

O estresse no ambiente de trabalho pode ser evitado ou combatido através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, da progressão e promoção na carreira e de um apoio social eficaz (AFONSO, 2006).

Neste sentido, assumem particular importância a implementação de serviços técnicos

de prevenção e vigilância da saúde nos locais de trabalho; o desenvolvimento de programas de prevenção de riscos profissionais para todos os trabalhadores; e a formação dos trabalhadores, chefias e dos representantes eleitos para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

Afonso (2006), destaca que o estresse no trabalho pode ser evitado ou combatido através de um ajustamento funcional, de uma conversa entre os colaboradores, através de uma promoção da autoconfiança entre o empregado e trabalhador, pois através de uma conversa onde o colaborador expõe sua insatisfação, os problemas causadores do estresse em que ele vivencia poderiam resolver muitos dados emocionais e tornar o ambiente de trabalho um ambiente saudável.

4.3 A Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho

Burnout é um tipo de estresse ocupacional que acomete profissionais envolvidos com qualquer tipo de cuidado em uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional. De acordo com Maslach&Leiter (1999) as profissões mais vulneráveis são geralmente as que envolvem serviços e tratamento ligadas a educação e principalmente profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas.

Atualmente, a definição mais aceita do Burnout é a fundamentada na perspectiva social-psicológica de Maslach e colaboradores, sendo esta constituída de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho.

De acordo com Pereira (2002), apesar de ser atribuído a Freudenberger o primeiro artigo sobre Burnout, Bradley em 1969, já havia publicado um artigo em que se utilizava da expressão staff Burnout, referindo-se ao desgaste de profissionais e propondo medidas organizacionais de enfrentamento. No entanto, deve-se a Freudenberger e posteriormente a Maslach& Jackson (1981) a difusão e o interesse que se seguiu a partir de seus estudos.

Desenvolvido por Delvauxem 1980, o conceito de Burnout tem o significado de desgaste, tanto físico como mental, tornar-se exausto em função de um excessivo esforço que a pessoa faz para responder às constantes solicitações de energia, força ou recursos.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) definem as três dimensões da síndrome como:

- **Exaustão emocional**, caracterizada por uma falta ou carência de energia, entusiasmo e um sentimento de esgotamento de recursos, ocorre quando a pessoa percebe em si mesmo que não dispõe de recursos suficientes para realizar um bom trabalho;

- **Despersonalização**, que se caracteriza por tratar os clientes, colegas e a organização como objetos e por último diminuição da realização pessoal no trabalho, tendência do trabalhador a se auto avaliar de forma negativa;
- **Diminuição da realização e produtividade profissional** geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo;
- **Depressão**, sensação de ausência de prazer de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social. Estas podem ser breves, moderadas ou até graves.

Atualmente a síndrome de Burnout é considerada uma das conseqüências mais importantes do estresse profissional (França & Rodrigues, 1996, p. 71). Segundo este autor, Burnout caracteriza por uma diversidade de sinais e sintomas de exaustão física, psíquica e emocional, em conseqüência da má adaptação do sujeito a um trabalho prolongado, altamente estressante e com intensa carga emocional, podendo estar acompanhado de frustração em relação a si e ao trabalho.

Originalmente esta síndrome surgiu para identificar pessoas ligadas a um contato interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, no entanto, hoje ela se estende a outros profissionais como professores, atendentes públicos, funcionários de departamento que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem às técnicas e métodos mais exigentes, conforme descreve Carlotto (2002),

Entre os fatores aparentemente associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout está a pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com as chefias, problemas de relacionamento com colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe.
(CARLOTTO, 2002 p. 3)

4.3.1 Identificando o Burnout no Colegiado de Pós Graduação

Atualmente, é muito difícil encontrarmos tranquilidade e assuntos que podem ser deixados para o amanhã no ambiente de trabalho. Principalmente para o profissional de secretariado. O colegiado costuma exigir que as secretárias realizem seu trabalho de forma eficiente, rápida e competente. Além disso, ela precisa ser polivalente (fazer várias atividades ao mesmo tempo) e administrar seu tempo e o dele próprio (colegiado). Essas exigências podem levar a secretaria a adoecer, caso ela não saiba administrar a situação.

No entanto, o que se vê nas secretarias de pós graduação, são as secretárias " fugindo " desse ambiente estressante, solicitando remoção junto ao DRH para outra Faculdade ou Instituto, pois o volume de trabalho do dia a dia não condiz com o número de secretárias que executa as funções. Abaixo cito as funções desempenhadas pelas secretárias de colegiado de pós graduação da Faculdade em estudo:

1. Participação em reuniões de colegiado (preparação de toda documentação para aprovação e elaboração das atas);
2. Controle do arquivo acadêmico;
3. Controle de email (dar informações aos discentes/docentes/comunidade externa de várias dúvidas sobre o colegiado de pós-graduação);
4. Elaboração/acompanhamento de edital junto à PRPG para seleção ao mestrado/doutorado;
5. Acompanhamento de editais junto à diretoria da faculdade para eleição de coordenadores e membros do colegiado
6. Realização da votação, divulgação do resultado, confecção de atas
7. Solicitação aos professores para elaboração de questões para provas;
8. Recebimento das inscrições/emissão de GRU;
9. Matrícula alunos novatos: matrícula/providenciar registro acadêmico junto ao DRCA;
10. Matrícula alunos veteranos: matrícula via sistema acadêmico;
11. Matrícula alunos disciplinas eletivas (comunidade interna);
12. Matrícula alunos disciplinas isoladas (comunidade externa);
13. Elaboração do quadro de oferta de disciplina/divulgação/informações;
14. Reserva de salas para oferta de disciplinas;
15. Realização de acerto de matrícula (inclusão, exclusão de disciplinas);
16. Recebimento dos alunos solicitação de aproveitamento de estudos, passar na reunião de colegiados e depois lançar no sistema acadêmico;
17. Emissão de pedidos de declarações, histórico escolar, comprovantes de matrículas;
18. Implementação de bolsas de estudo (capes e fapemig), renovação das bolsas, controle da frequência mensal dos bolsistas;
19. Controle de pedido de auxílio financeiro junto à contabilidade da faculdade pelos discentes do programa;
20. Emissão de proposta de solicitação de passagens e diárias junto ao setor de compras (reitoria UFMG);

21. Emissão de relatório de viagem, com documentos comprobatórios do evento;
22. Solicitação de alteração de grade curricular junto assessoria acadêmica ;
23. Marcação de defesa de mestrado /doutorado;
24. Emissão de toda documentação para defesa, emissão de certificados de participação de todos convidados para defesa;
25. Reserva de salas para defesas;
26. Lançamento de resultado da defesa;
27. Abertura de processo para emissão de diploma;
28. Lançamento de todos dados da pós-graduação na plataforma sucupira (projetos, pesquisa, docentes, discentes, oferta de disciplinas, bolsistas, participantes externos, etc), alimentação de dados no decorrer de todo semestre para capes;
29. Manutenção do site do PPGACT.

Todas essas funções são condizentes com as Secretarias de Colegiados de Pós de outras Faculdades da UFMG, a diferença entre elas e a Faculdade de Farmácia são o número de funcionários que executam essas funções pois nas outras faculdades todas as Secretarias de Pós contam com duas ou mais secretárias além de alunos bolsistas para executar as tarefas, enquanto na Faculdade de Farmácia, apenas uma secretária executa todas essas funções.

Desta forma, buscando trazer a realidade e a comprovação do estresse nas secretarias de colegiado para nosso trabalho, julgamos importante a realização de uma entrevista com as secretárias visando analisar o nível de estresse que este vivencia atualmente em seu trabalho e como elas lidam com esse estresse na consecução dos seus trabalhos.

4.4. A Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho envolve aspectos tanto físicos e ambientais quanto aspectos psicológicos no local do trabalho. Essa qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada para medir o grau de satisfação dos seus funcionários no ambiente de trabalho. Ela vem para defender que para alcançar bons níveis de qualidade as organizações precisam de pessoas motivadas, saudáveis e felizes para que um bom trabalho seja executado. Para Davis & Newstrom (1992),

... Por qualidade de vida no trabalho queremos dizer os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. A proposta básica é

desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas com para a saúde econômica da organização. (Davis & Newstrom, p.146, 1992).

Nesta linha de pensamento, podemos acrescentar que a organização que investe diretamente em seus colaboradores está na realidade investindo diretamente na própria organização, pois o trabalho executado com baixa qualidade torna as pessoas insatisfeitas, o que causa diminuição de produtividade, estresse e até mesmo problemas de saúde.

Para França & Rodrigues (2002), a qualidade de vida no trabalho inclui garantia de saúde e segurança física, mental e social, capacitação para realizar tarefas com bom uso de energia pessoal, o que torna uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho.

5. METODOLOGIA

Realizei uma pesquisa qualitativa onde utilizei como instrumento principal a entrevista semi estruturada.

Assim Godoy (1995) alerta que a investigação qualitativa depara-se com uma questão muito importante: a subjetividade do pesquisador. E para assegurar a precisão das informações o pesquisador deve confrontar a sua percepção junto aos próprios informantes da investigação.

Como atuo na mesma função dos entrevistados penso ser impossível não haver entrelaçamento subjetivos.

Com o objetivo de responder ao problema levantado para se atingir os objetivos propostos, realizei uma pesquisa classificada como **descritiva**.

A pesquisa descritiva tem como principal objetivo, expor as características de determinada população ou fenômeno (GIL, 2008).

Na concepção de Trivinõs (1987), o estudo descritivo exige do pesquisador uma delimitação precisa de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a coleta e interpretação dos dados, cujo objetivo é conferir a validade científica da pesquisa. Gil (2008) contribui esclarecendo que uma pesquisa descritiva, tem como principal objetivo descrever características de determinada população.

Desta forma a pesquisa descritiva, identificou, coletou e analisou os dados através de um **estudo de caso**, considerado o melhor caminho para alcançar o objetivo proposto que foi **identificar os problemas presentes nas secretarias de pós-graduação e apresentar um**

projeto de intervenção para reflexão desses problemas.

Para Fachin (2001), o estudo de caso consiste no profundo e exaustivo estudo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, e acrescenta,

Caracterizado por ser um estudo intensivo. É levada em consideração, principalmente, a compreensão, como um todo, do assunto investigado. Todos os aspectos do caso são investigados. Quando o estudo é intensivo podem até aparecer relações que de outra forma não seriam descobertas (FACHIN, 2001, p.42).

5.1 Procedimentos Metodológicos

Inicialmente fiz uma **pesquisa documental** para levantar o material bibliográfico para sustentação do referencial.

De acordo com Gil (2008) a entrevista semi-estruturada é guiada por uma relação de questões de interesse, tal como um roteiro, que o pesquisador vai explorando no decorrer da entrevista. Triviños (1987) contribui afirmando que a entrevista semi-estruturada parte de alguns questionamentos básicos, e posteriormente surgem outras interrogativas à medida que se recebem as respostas dos informantes.

No segundo momento fiz uma entrevista semi-estruturada e no terceiro momento, após a entrevista semi-estruturada elaborei com base em um material concreto uma proposta de intervenção.

O questionário da entrevista foi formulado com 07 (sete) perguntas abertas, aplicado individualmente entre as secretárias. Antes de entregar o questionário, fiz um breve relato sobre o trabalho que estava desenvolvendo e a importância das respostas para finalizar meu trabalho e principalmente para montarmos uma proposta de intervenção baseadas nas respostas para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

5.2 Caracterização do Objeto e do Universo a ser Pesquisado

Segundo Levin (1985); Marconi e Lakatos (2003) a população a ser pesquisado ou universo da pesquisa, é definida como o conjunto de indivíduos que partilham de pelo menos, uma característica em comum. Nesta vertente, a pesquisa foi realizada nas três Secretarias de Pós-Graduação da Faculdade de Farmácia da Universidade Federal de Minas Gerais.

5.3 Cronograma de Atividades

Para elaboração da pesquisa, foi estipulado o seguinte cronograma, para execução das tarefas que foram desenvolvidas a partir de setembro de 2015.

ANO	2015			
MES/ETAPAS	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Levantamento bibliográfico	X	X		
Elaboração da entrevista semi-estruturada		X		
Coleta de dados		X		
Análise dos dados			X	
Proposta de Intervenção			X	
Redação do trabalho			X	
Revisão e redação final			X	X

6. ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com a proposta apresentada neste trabalho, iremos analisar as 03 entrevistas feitas com as secretárias de pós graduação para tentarmos identificar através de suas respostas a presença de sintomas de estresses no ambiente de trabalho do Colegiado de Pós Graduação da Faculdade de Farmácia.

A análise das entrevistas foi feita sem identificar as secretárias, portanto trataremos de cada uma como entrevistada n°01, n° 02 e n°03.

Com relação ao questionário, a primeira pergunta feita era em relação a divisão de trabalho, se as entrevistadas consideravam se satisfeitas com sua divisão de trabalho. As 03 entrevistadas se mostraram insatisfeitas com essa divisão de trabalho.

As entrevistadas n°02 e n°03, afirmaram que a divisão de trabalho acontece de maneira totalmente concentrada nas mãos de poucos e nenhuma qualidade de vida no trabalho, conforme descreveram em suas respostas:

A administração da unidade considera que o Colegiado de Pós Graduação não tem necessidade de outros servidores, o grande volume de trabalho do setor fica concentrado em um único servidor, fazendo com que o ambiente de trabalho se torne estressante e o servidor muito sobrecarregado com as tarefas a serem executadas, sem nenhuma qualidade de vida. (ENTREVISTADA N°02).

A entrevistada nº03 acrescenta dizendo:

O trabalho é todo concentrado em uma só secretária, fazendo com que esta secretária fique sobrecarregada na maior parte do tempo. Quanto a jornada de trabalho acho que poderia ser menor de modo a propiciar uma melhor qualidade de vida ao servidor. (ENTREVISTADA Nº03).

O Programa de qualidade de vida é uma técnica de administração aperfeiçoada no Japão, a partir de idéias americanas ali introduzidas logo após a Segunda Guerra Mundial. Garvin (1992) . No entanto, não é intenção deste trabalho aprofundar-se nas origens deste programa, mas verificar como a qualidade de vida, ou a falta dela, está afetando as relações de trabalho, e mais precisamente a qualidade de vida no trabalho dessas secretárias de Colegiados.

A qualidade de vida no trabalho é entendida como "o controle exercido por todas as pessoas para a satisfação das necessidades de todas as pessoas" (Campos, 1992, p. 15).

Com o passar do tempo, o discurso torna-se mais objetivo e menos evasivo, conceituando a qualidade como "um sistema de gerenciamento empresarial voltado para a satisfação das pessoas; não por extorsão, mas por métodos e técnicas que todos os funcionários devem aprender para o crescimento da empresa. Pessoas nesse caso quer dizer: clientes (mercado consumidor), empregados (mercado de trabalho), acionistas (mercado financeiro) e vizinhos (mercado amplo e sociedade)" (CAMPOS, 1998, p. 07).

Percebe-se pelas respostas que este ambiente de trabalho, não proporciona uma qualidade de vida para essas secretárias. Para a entrevistada nº01, o ambiente de trabalho poderia ter uma melhor divisão de tarefas e maior número de funcionários, "segundo a linha dos teóricos da administração que sempre enfatizam que a divisão de trabalho gera maior produtividade dentro de um setor". (ENTREVISTADA Nº01).

A próxima pergunta da entrevista, dizia respeito ao ambiente de trabalho estressante, caso os entrevistados considerassem o ambiente de trabalho estressante, como eles lidavam com essa sobrecarga para conseguir executar suas tarefas.

Novamente as 03 entrevistadas responderam que o ambiente de trabalho é muito estressante. A entrevistada nº 01, apontou que a melhor forma que ela vê para conseguir realizar maior número de tarefas durante o dia é realizar as mais simples primeiro para depois tentar resolver as mais complexas. Para essa entrevistada, o maior fator que influencia para tornar esse ambiente estressante é o número de funcionários, apenas uma funcionária por setor

não condiz com a realidade da quantidade de trabalho e das exigências e responsabilidades colocadas no ambiente de trabalho.

A entrevista nº02 disse que procura realizar os trabalhos da melhor forma possível, "mas isto não é suficiente, porque a produção não alcança os objetivos que muitas vezes gostaríamos", para ela a falta de funcionário no setor, o torna um ambiente totalmente estressante de trabalhar. Seguindo este mesmo pensamento a entrevistada nº03 acrescenta: "Lidamos com um trabalho totalmente estressante e este vem nos atropelando, causando um grande cansaço tanto físico quanto mental. Ao meu ver o trabalho poderia ser realizado de forma menos penosa". E as principais causas desse estresse são:

- Pequeno número de funcionários (apenas um por setor);
 - Grande quantidade de tarefas e atribuições;
 - Pequeno apoio da chefia;
 - Gestão administrativa pouco sensível com os aspectos humanos e laborais.
- (ENTREVISTADA Nº03).

A próxima pergunta da entrevista tinha o intuito de buscar soluções para os problemas enfrentados por essas secretárias, neste sentido, o questionário vinha com a pergunta, "na sua opinião, o que poderia ser feito dentro das secretarias de colegiados, para tornar o ambiente de trabalho menos estressantes"?

A entrevistada nº01 mais uma vez apontou para o número de funcionários, maior número de funcionários para a demanda de serviço existente.

A entrevistada nº02, também apontou para o número de funcionários, caso não seja possível a contratação de novos funcionários pois isso demanda concursos, e muitos outros processos e recursos que vem de Brasília, poderiam contratar estagiários, pois neste caso o recurso vem da própria Faculdade, através de projetos existentes nos departamentos. Além do número insuficiente de funcionários essa entrevistada apontou outros problemas que poderiam contribuir para um melhor ambiente de trabalho como: melhor divisão de tarefas e atribuições e, "se não for possível aumentar o número de funcionários deveriam fazer uma redistribuição de tarefas dentro dos setores, com a redução da jornada de trabalho de 08 para 06 horas que também contribuiria para a melhor qualidade de vida", além da melhor integração entre as chefias e as secretárias.

A entrevistada nº03, fez as mesmas ressalvas, "uma melhor divisão de trabalho com maior número de servidores, dentro de um planejamento organizacional".

Quando perguntando se a supervisão do trabalho, por parte dos superiores representavam uma fonte de pressão dentro do setor. As 03 entrevistadas responderam que a

supervisão não as pressionam. Para a entrevistada nº01, a pressão ocorre por parte do próprio funcionário quando se depara com um grande volume de tarefas e sua situação de estar em um setor sozinho. No entanto, as 03 entrevistadas consideram-se preocupadas e ansiosas em decorrência do seu trabalho. A entrevistada nº01, considera-se muito preocupada com o trabalho, "e especialmente com as datas limites dos serviços a serem executadas", para esta entrevistada, o cumprimento de datas que muitos trabalhos impõe a torna uma pessoa muito ansiosa e estressada. A entrevistada nº02, se considera preocupada, perfeccionista e ansiosa pois ela reconhece as responsabilidades dos trabalhos que precisa executar.

Quando perguntado se elas se permitiam descansar e relaxar sem se sentir-se culpadas em ter que deixar algum trabalho pendente, a entrevistada nº01, disse que raramente se permite descansar, que até mesmo em casa se depara pensando e preocupada com os trabalhos do setor. A entrevistada nº02 disse que as vezes descansa, mas não da forma como realmente deveria, que permanece com a cabeça ligada ao setor. A entrevistada nº03, disse que "já está desmotivada o suficiente para ficar pensando nos problemas do setor que ninguém se preocupa em resolver e, que, portanto, apesar de todas as atribuições, ela se permite descansar e relaxar sem culpa". Percebe-se com a resposta da entrevistada nº03 o grau de insatisfação em que ela se encontra, e a necessidade de que algo seja feito o mais breve possível.

O questionário também trouxe uma pergunta ligada a saúde, onde questionávamos se nos últimos meses o entrevistado havia apresentado algum problema que ele julgava estar relacionado ao ambiente de trabalho. E as 03 entrevistadas responderam que sim, que apresentaram problemas de saúde que acreditam estar ligadas ao ambiente de trabalho, como estresse, e ansiedade.

E a última pergunta do questionário era em relação a troca de setor: _ "se você tivesse a oportunidade de mudar de setor você mudaria ou está satisfeito na secretaria do colegiado de pós graduação?" A entrevistada nº01, respondeu sem muitas palavras "se pudesse mudaria de setor hoje mesmo, inclusive estou com um processo de remoção junto ao DRH," A entrevistada nº02 nos mesmo termos respondeu, "mudaria sim, é o que pretendo, aguardo um retorno do DRH onde abri um processo de remoção." E a entrevistada nº03 disse que "pretende mudar assim que tiver uma oportunidade".

Percebe-se diante das respostas das entrevistadas, o grau de insatisfação que elas apresentam em relação ao setor, pode se notar, que elas não tem esperanças de melhorias, apesar de apontarem claramente o fato causador desse estresse elas estão decididas a saírem do setor, pois não acreditam que algo será feito, uma vez que o trabalho tem atendido a comunidade e a faculdade, ninguém se importa com a forma que ele tem sido executado e se

isto está causando insatisfação às secretárias. O que se percebe pelas entrevistas, é que os superiores estão preocupados com o fim e não com os meios, não estão preocupados com a forma com que o trabalho tem sido executado, se ele chega ao fim dentro do prazo de maneira correta, ninguém se preocupa com o estresse, a alta demanda de trabalho, com o número insuficiente de secretárias para executá-los, faz-se necessário um projeto de intervenção a fim de apontar os erros e apresentar possíveis soluções para este problema.

Não basta que essas secretárias mudem de setor, pois mesmo que seus problemas sejam resolvidos, as próximas trabalhadoras que entrarão no seu lugar terão as mesmas dificuldades. Neste sentido, o objetivo desta pesquisa foi identificar a existência de sintomas do estresse no trabalho e sua relação com a qualidade de vida das secretárias do colegiado de pós-graduação da Faculdade de Farmácia e propor um projeto de intervenção a fim de ajudar a resolver esse estresse existente hoje como farei abaixo.

7. A PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Para viabilização da proposta de intervenção, será necessária a participação de um psicólogo. Assim solicitaremos ao Departamento de Recursos Humanos esse profissional, o que não implicará o uso de recursos financeiros.

Após análise dos dados caberá ao psicólogo:

- Aplicação de Testes para avaliar o nível de estresse das secretárias (sujeitos da pesquisa);
- Criar uma dinâmica envolvendo as secretárias e as chefias para conscientizá-las da situação vivenciada e sensibilizá-las para que se empenhem para transformar o ambiente de trabalho.

8. CONCLUSÃO

A situação cotidiana que essas secretárias vivenciam, de incertezas e desmotivação em relação ao seu ambiente de trabalho, implica em condições propícias para tornar real a exaustão emocional, caracteriza por Maslach&Leiter (1999) como um dos fatores da síndrome de Burnout, que somado a fatores ambientais e individuais tendem a intensificar os níveis de estresse e por sua vez, minimizar a qualidade de vida dessas servidoras.

Conforme citado anteriormente, a síndrome de Burnout é considerado um dos sintomas mais agravantes para estresse profissional, caracterizado por uma diversidade de sinais e sintomas de exaustão física, psíquica e emocional, em consequência da má adaptação do sujeito a um trabalho prolongado, altamente estressante e com intensa carga emocional, podendo estar acompanhado de frustração em relação a si e ao trabalho. (França& Rodrigues, 1996, p. 71), conforme descrito pelos depoimentos das 03 entrevistadas.

Diante das respostas obtidas na pesquisa, percebe-se que algo teve ser feito com urgência em relação a secretaria do Colegiado de Pós Graduação, neste sentido, de acordo com as análise dos dados apontamos uma proposta de intervenção que se atendida, melhoraria a forma de trabalho e qualidade de vida dessas secretárias.

Espero que este trabalho possa contribuir não só com uma melhoria no ambiente de trabalho dessas secretárias, mas que sirva de incentivo para outros trabalhos voltados para essa linha de pesquisa.

ANEXO – ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA**Especialização em Gestão de Instituições Federais de Ensino Superior****Faculdade de Educação****Universidade Federal de Minas Gerais****PESQUISA**

Título da Pesquisa: Secretarias dos Colegiados dos Cursos de Pós-Graduação da Faculdade de Farmácia da UFMG: Um Estudo de Caso

Instrumento de Coleta de Dados: Entrevista Semi-Estruturada

Pesquisadora Principal: Ângela Maria de Araújo Almeida

Orientadora: Profa. Dra. Conceição Clarete Xavier Travalha

Prezados(as) Senhores(as),

Como servidora da UFMG estou realizando a pesquisa acima identificada, como parte do meu Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Instituições Federais de Ensino Superior no qual sou aluna.

Gostaria de solicitar sua colaboração respondendo a entrevista.

Esta entrevista pretende identificar através de suas respostas a presença de sintomas de estresses no ambiente de trabalho do Colegiado de Pós Graduação da Faculdade de Farmácia.

O sigilo com relação à sua identidade e as informações prestadas será preservado, uma vez que somente a pesquisadora e sua orientadora terão acesso aos dados obtidos, os quais serão utilizados com finalidade apenas desta pesquisa.

Agradecemos sua participação!

ENTREVISTA

1. Com relação ao trabalho (divisão do trabalho, jornada diária), você se considera satisfeito?
Comente de forma geral como se sente em relação ao seu ambiente de trabalho.

2. Caso considere seu ambiente de trabalho estressante, como você lida com essa sobrecarga para conseguir executar suas tarefas?
 - 2.1. No seu ponto de vista quais os aspectos influenciam para esse estresse no ambiente de trabalho (quantidade de trabalho, número de funcionários, pressão por parte do superior)?
 - 2.2. Na sua opinião, o que poderia ser feito dentro das secretarias de colegiado, para tornar o ambiente de trabalho menos estressante?

- 3 A supervisão do seu trabalho, por parte dos superiores, representa uma fonte de pressão para você?

4. Considera-se uma pessoa preocupada, perfeccionista ou ansiosa no seu dia-a-dia?

5. No seu cotidiano, você se permite descansar e relaxar sem sentir-se culpado em ter que deixar algum trabalho pendente?

6. Você apresenta ou apresentou algum problema de saúde, nos últimos meses, que julgue estar relacionado ao ambiente de trabalho?

7. Se você tivesse a oportunidade de mudar de setor você mudaria ou está satisfeito na secretaria de pós graduação?

BIBLIOGRAFIA

- AFONSO, H. **Prevenir e combater o stress**. Jornal do Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local. [online]. Mar. 2006, n. 81. Disponível em:<<http://www.stal.pt/jornal/artigo.asp?id=807> > - Acesso em: 20 de outubro de 2015;
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Ed. Casa do Psicólogo, 2002 p. 15 -20;
- BENKE, M. R. P.;CARVALHO, E. **Estresse X qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico**. Rio Verde: *Revista Objetiva*, n.º 8, artigo 7;
- CARLOTTO, Mary Sandra. **A síndrome de Burnout e o trabalho docente**. *Psicol. estud.*,Maringá, v. 7, n. 1, Jun. 2002 ;
- CAMPOS, V. F. Gerência da qualidade total : estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira. Belo Horizonte : Fundação Cristiano Ottoni, 1989. p.03
- DAVIS, Keith, NEWSTROM, Jonh W. **Comportamento Humano no Trabalho**: Uma abordagem psicológica. São Paulo. Pioneira, 1992 p. 146;
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: saraiva. 2001;
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi, RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho**: Uma abordagem psicossomática. 2º Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- FRANCA, H. e RODRIGUESH. (1987). **A Síndrome de "Burnout"**.*Revista Brasileira de Medicina*, 44, 8, 197-199;
- GARVIN, D. A. Gerenciando a qualidade : a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1992.p.04
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008;
- LEVIN, J. **Estatística aplicada a ciências humanas**. São Paulo: Harbra, 1985. p. 19;
- LIPP, M. e. N. (2001). **Stress e suas implicações**. *Estudos de Psicologia, Campinas*, v.1, n.3 e 4, p. 5-19, ago/dez.
- MASLACH, C. & LEITER, M. P. (1999). **Burnout nas Organizações**, *Review Psychology*, 52, 397-422.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B. & LEITER, M. P. (2001). **Job burnout**. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.
- TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução a Pesquisa em Ciências Sociais: A Pesquisa Qualitativa**

em Educação, São Paulo, Atlas, 1987 p. 35-43

SILVA, R.C. **Metodologias participativas para trabalhos de promoção de saúde e cidadania**. São Paulo: Ed. Vetor, 2002.

SELYE, Hans. **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por McGraw – Hill Book Company, Inc. 1956 p.02.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005. 489p

ROSSI, Ana Maria. **Autocontrole: Nova maneira de controlar o estresse**. 5ª Ed. Editora Rosa dos Tempos – Rio de Janeiro, 1994. 138p.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho**: origem, evolução e perspectivas. (artigo). Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº. 1, janeiro/março, 2001.