



GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

ESTRESSE DOS SERVIDORES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

Jane Santos da Silva

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM
janesants@gmail.com

Lúcia Rejane da Rosa Gama Madruga

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM
luciagm@ufsm.br

Thiago Antonio Bueron

Universidade Federal de Santa Maria – UFSM
tbeuron@gmail.com

Lucas Veiga Ávila

Universidade Estadual do Rio Grande do Sul - UERGS
admlucasveiga@gmail.com

Resumo

Este artigo foi desenvolvido com o propósito de avaliar o nível de estresse dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE), tendo em vista as necessidades impostas pelo processo de mudanças e expansão, vivenciados pelas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), para tanto realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo, valendo-se de metodologia quantitativa. A amostra da pesquisa foi composta por 51 servidores técnicos administrativos em Educação de um Centro de Ensino de uma Instituição Federal de Ensino Superior, aos quais foi aplicado um questionário, com o qual se buscou levantar os níveis de estresses. Os dados obtidos foram analisados por meios de softwares “Windows Excel”, “SPSS 18” e “SAS 9”. Foram realizadas estatísticas descritivas simples, correlações. Os resultados evidenciaram que os TAE, em sua maioria, possuem níveis medianos de estresse.

Palavras Chaves: Gestão Pública, Estresse, Técnico Administrativo em Educação.

1. Introdução

A presente pesquisa busca promover uma reflexão sobre os níveis de estresse de servidores técnicos administrativos em educação frente às transformações ocorridas no setor público. Principalmente nas Universidades Federais, nas décadas de oitenta e noventa, a globalização juntamente com a redemocratização, promoveu desafios aos gestores públicos, e consequentemente aos seus colaboradores. No início do novo milênio o governo brasileiro promoveu a modernização da gestão pública, incluindo o uso das tecnologias de informação (TIC), visando à eficiência e eficácia nos serviços prestados aos cidadãos. O ensino superior desenvolvido nas universidades federais teve um aumento expressivo no número de cursos de

graduação e Pós-Graduação ofertados, bem como o aumento de instituições federais, com a expansão universitária, promovido por meio do Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI). Essas mudanças repercutiram sobre os servidores públicos trazendo reflexos sobre a vida profissional com as cobranças de atendimento “de excelência” para o usuário-cidadão e a geração de informações instantâneas e fidedignas exigidas pela lei de transparência, além do aumento de tarefas com a descentralização de poder e recursos.

A complexidade desse novo contexto é um potencializador para elevação dos níveis de estresse no ambiente de trabalho, o que é prejudicial tanto ao indivíduo quanto à organização. Inserido neste contexto, este artigo centra-se no objetivo de avaliar o nível de estresse dos Técnicos Administrativos em Educação de um Centro de Ensino de uma Universidade Federal.

O artigo está estruturado em cinco seções além das notas introdutórias. A seção 2 aborda os reflexos da globalização e da expansão universitária na gestão pública. As novas competências do servidor público em decorrência da nova situação, e os reflexos dessas mudanças nos níveis de Estresse dos servidores. Na seção 3 apresenta-se o método de pesquisa utilizado. Na seção 4, são apresentados e discutidos os resultados, bem com as principais evidências. Por fim na seção 5 encerra este estudo com as considerações finais do estudo, sintetizando os principais achados, contribuições, limites e implicação para futuras pesquisas.

2. Os reflexos da globalização e da Expansão Universitária na Gestão Pública

Com as transformações ocorridas no país, nas últimas décadas, em função da redemocratização e da globalização, passou-se a repensar a forma de gerenciar, buscando um modelo que promovesse a eficiência e maior participação da sociedade na gestão, abandonando-se parcialmente os sistemas que se baseavam na hierarquia burocrática e racionalista. Assim, passou-se a adotar um sistema mais diversificado, ou seja, o modelo gerencialista, que teve influência também nas práticas administrativas da administração pública (MENDES e TEIXEIRA, 2000).

O governo brasileiro tem atuado na busca pela modernização da administração pública fazendo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e do mecanismo de governo eletrônico, com o objetivo de melhoria na eficiência dos serviços prestados à sociedade (DINIZ et al., 2009). A reforma da gestão pública tem focado nos resultados, na eficiência, na governança e na orientação da gestão pública para práticas administrativas mais adequadas às exigências de um cidadão mais informado e sintonizado com as tecnologias virtuais.

Conforme Pereira et al. (2008), na busca para melhorar os serviços prestados à sociedade, a administração pública brasileira investiu no uso de novas tecnologias, que denominou de e-governo (governo eletrônico). Em janeiro de 2007, o governo brasileiro lançou o Sistema de Escrituração Digital (SPED), como parte do Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal (PAC 2007-2010).

A reforma da administração pública ocorre por meio da aplicação das tecnologias e instrumentos utilizados pelo e-governo, como a internet. Nesse sentido, inovações importantes têm sido disseminadas pelo Governo Federal, em consonância com as tendências internacionais denominadas de “nova gestão pública”, através da qual o governo objetiva sempre a eficiência administrativa com o intuito de suprir as necessidades coletivas da sociedade, para aumentar a eficácia dos serviços. Assim, ele reforça as democracias representativas e participativas. Com base na boa governança, todos os segmentos da sociedade devem estar representados e participarem da gestão. Este procedimento é adotado

pelo governo para incentivar a sociedade a participar do processo de desenvolvimento social de forma ética, servindo como modelo (PEREIRA et al; 2008).

Alves e Dufloth (2008), salientam que a governança eletrônica, nos últimos anos, tem sido o tema das iniciativas do governo brasileiro na perspectiva de obter a eficiência e a eficácia econômica, principalmente, através dos portais eletrônicos de compras, os quais são utilizados por todas as esferas de governo e poderes. Há, portanto, perspectivas de evolução da administração pública brasileira, uma vez que a governabilidade e a governança são dois conceitos de grande importância nesse contexto. Desde 2006, o modelo de gestão, que se baseia na nova política de capacitação e de desenvolvimento de pessoas, considera que a gestão de pessoas necessária é a que promove a gestão por competências, baseada na noção de competência e, por conseguinte, é considerada referência-chave. Uma das consequências principais desse modelo de gestão é o aumento da responsabilidade dos dirigentes, que devem conseguir lidar com a incerteza, correr riscos, apreender coletivamente, questionar-se e, sobretudo, mudar o modo de encarar as vantagens proporcionadas pela experiência.

Todas essas reformas, na gestão pública, atingiram as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) que tiveram suas expansões por meio do Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI).

A Universidade foco desse estudo aderiu ao REUNI em 2007. Em sua proposta, constava a criação de 45 novos cursos de graduação, 11 cursos de mestrado e 8 cursos de doutorado, representando 2.220 novas vagas na graduação, 1.065 matrículas em mestrado e 403 matrículas em doutorado (REUNI/UFESM, 2007). Dos cursos propostos foram criados até o ano de 2013, 40 cursos de graduação, 18 de mestrado e 14 de doutorado, representando 2.097 novas vagas na graduação e 1.951 vagas na pós-graduação.

De acordo com Chauí (2003), desde o seu surgimento, a universidade pública sempre foi considerada uma instituição social que exprime, de certo modo, a estrutura da sociedade. As universidades públicas sofreram mudanças, desde sua criação até os dias atuais. Essas mudanças representaram uma das principais reformas do Estado, que, ao definir os setores que compõem o Estado, designou a educação para o setor de serviços não exclusivos do Estado, ou seja, a educação deixou de ser considerada como um direito e passou a ser considerada como um serviço (CHAUÍ, 2003). A mesma autora salienta que não se pode confundir a democratização do ensino superior com massificação, o ensino superior deve estar articulado com os demais níveis de ensino público.

Deve-se assegurar a universalidade do conhecimento respeitando as especificidades regionais, no desenvolvimento dos cursos de graduação e pós-graduação das instituições públicas, mas é preciso, igualmente, assegurar ao estudante condições básicas para estudar, como bibliotecas, laboratórios, informatização, bolsas, moradia, alimentação e serviços de saúde, dentre outras (CHAUÍ, 2003). O que requer das IFES do país mais servidores capacitados para atender às necessidades dos alunos.

2.1. Novas competências do servidor público em decorrência da nova situação

Na busca pelo estado ideal, mais eficiente, as organizações enxergam os gestores como líderes, os quais possuem a percepção clara das possibilidades e limites de sua gestão, objetivando uma determinada situação que desejam atingir para o benefício da instituição. Logo, os gestores públicos tornam-se agentes das transformações dos processos de trabalho.

Como líderes, os gestores públicos necessitam possuir as qualidades e/ou competências de liderança, adaptabilidade ao contexto dos problemas, sejam eles presentes ou futuros. As organizações devem se abrir para os processos organizacionais de competências e aprendizagem. Cada gestor deverá ter um modelo próprio de gestão, respeitando as leis

básicas que sustentam a administração pública, considerando também o sistema sócio-político do país, um modelo que integre a estratégia de gestão por competências nas IFES. Como exemplo, temos o REUNI, programa de expansão das IFES, através do qual o governo busca atender às demandas da sociedade em relação a cursos e serviços.

As organizações, de modo geral, estão focadas na contratação de profissionais que possuam a capacidade de lidar com as incertezas da atualidade, no campo profissional, apoiados em conhecimentos adquiridos e colocados em ação com o objetivo de buscar soluções para as diversidades de situações enfrentadas no dia a dia das instituições.

Para os autores, os diversos saberes se entrelaçam entre si, como saber, agir e reagir com pertinência, saber transpor obstáculo, combinando os recursos disponíveis, sejam eles materiais ou /e humanos, mobilizando-os para um objetivo final que é a organização, também têm os saberes se envolver e se comunicar. Podem ser atribuídos, entre outros fatores, à visibilidade na articulação entre as competências individuais dos servidores e a estratégia de cada órgão público na busca do profissionalismo (PEREIRA e SILVA, 2010, p 7).

Pereira e Silva (2010) destacam que se torna uma dificuldade para o gestor o engessamento do serviço público quanto à impossibilidade de beneficiar os servidores mais comprometidos com a organização. Salientam ainda que a responsabilidade é inerente à função de gestor público que responde por todas as ações da unidade ou organização a qual pertence, destacando a ética em defesa do que é público. “O Gestor público deve sempre agir como base no interesse público”, [... O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta,..] (PEREIRA e SILVA, 2010, p 7).

Pereira e Silva (2010) afirmam também que as transformações que ocorrem, nas organizações são decorrentes de leis e decretos que mexem com a gestão de pessoas. Nas Instituições de Ensino Superior Federais (IESF), os gestores públicos necessitam estar preparados para enfrentar esse novo contexto institucional. Salienta-se que as competências mapeadas podem vir a contribuir para formações dos gestores públicos, sendo necessário um aprofundamento da análise das mesmas na busca de um padrão de competências gerencias nas IFES.

2.2. Os reflexos dessas mudanças nos níveis de Estresse dos servidores

O estresse é a resposta que o corpo humano apresenta, seja física ou mental, sobre a carga de trabalho e ou de responsabilidades dos indivíduos. O estresse ocupacional, em servidores públicos, por exemplo, decorre da sobrecarga de trabalho no setor público bem como do aumento da cobrança, pelo governo e pela sociedade, em decorrência da lei de transparência, que determina que as informações tenham que ser atualizadas e fornecidas em tempo real para sociedade e sem erros o que é estressante, uma vez que os funcionários públicos também são cidadãos e, acima de tudo, humanos (BALASSIANO, TAVARES e PIMENTA, 2011).

Segundo Glowinkowski e Cooper, (1987) e Jex, (1998), existe um estresse positivo, que ajuda na produtividade e dá asas à criatividade. Mas, se mantido por muito tempo, pode se tornar prejudicial. O fator estressor pode ser dividido em dois níveis: quantitativo e qualitativo. A sobrecarga quantitativa diz respeito ao número excessivo de tarefas a serem realizadas, ou seja, refere-se à quantidade de tarefas, que se encontra além da disponibilidade do trabalhador. Já a sobrecarga qualitativa, refere-se à dificuldade ao se realizar o trabalho, ou seja, o indivíduo depara-se com demandas que estão além de suas habilidades ou aptidões.

Mesmo com a informatização, a carga de trabalho, ao invés de diminuir, aumentou no setor público. Em função das exigências da sociedade em relação à transparência, os relatórios têm que serem atualizados, as demandas sempre são para ontem. Na maioria das vezes, não há autonomia do trabalhador em relação às decisões e aos métodos de trabalho, (PACHOAL et al 2010), o que se comprova no dia a dia. Logo, os formulários e métodos são padronizados ou buscam a padronização sem contar com as diferenças funcionais e regionais. Nesse contexto, cabe aos funcionários preenchê-los, adequando-se aos mesmos.

Segundo Guimarães (2009) este conjunto de transformações acarretou na ampliação das exigências sobre os trabalhadores do setor público em diferentes aspectos quando da realização das atividades de trabalho. Esta sobrecarga em alguns casos gera estresse passageiro em outros contínuo, tornando-se prejudicial ao servidor e a própria organização.

O funcionário com situação de estresse ocupacional contínuo passa a desenvolver a Síndrome de Burnout, agravamento do estresse ocupacional (OLIVEIRA, TRISTÃO e NEIVA, 2006) trazendo o esgotamento emocional e a escassa realização pessoal que pode levar o indivíduo acaba a desenvolver aversão ao seu local de trabalho, uma vez que não consegue mais atender às demandas do setor em que trabalha. Essa síndrome é, portanto, decorrente do esgotamento profissional propriamente dito e corresponde ao colapso tanto físico quanto mental do indivíduo, o qual passa a necessitar de ajuda médica e psicológica.

Uma das características marcantes da Síndrome de *Burnout* é a dedicação exagerada à atividade profissional ser muito frequente e ter início com satisfação e prazer. No entanto, essa satisfação termina quando esse desempenho não é reconhecido. A partir dessa fase, começam a surgir os problemas psicossociais, e os profissionais, sob muita pressão, sobrecarga ou insatisfação, começam a desenvolver o estresse e o *burnout*. Outra fase importante da síndrome: o portador de *Burnout* mede a autoestima pela capacidade de realização e sucesso profissional. Desse modo, o que tem início com satisfação e prazer termina quando esse desempenho não é reconhecido. Nesse estágio, necessidade de se afirmar, o desejo de realização profissional se transformam em obstinação e compulsão (OLIVEIRA, TRISTÃO e NEIVA, 2006).

De acordo com Zanelli, et all (2004) o estresse é biológico, sendo uma reação do organismo frente às pressões sócio-ambientais e no ambiente de trabalho sofridas pelos indivíduos, que é desencadeado pela busca da adaptação do mesmo as situações vivenciadas. A síndrome Estresse manifesta-se em três fases: reação a um agente agressor, a resistência a uma situação e a exaustão. Os autores destacam que as duas primeiras fases são enfrentadas por todos os seres humanos ao longos de suas existências em decorrências das necessidades de adaptação as pressões sócio-ambientais e profissionais, sendo o estresse um estado de desequilíbrio vivenciado pelo individuo que pode ser momentâneo ou não.

Cherniss (1991) citado por Zanelli, et all (2004, p 282) “apresenta um modelo que inclui a relação indivíduo-fatores organizacionais como um possível gerador de estresse”. Neste modelo o estresse é um estímulo biológico que desencadeia respostas as pressões sofridas, que conduzem a fins patológicos.

Conclui-se com base na teoria que o estresse não é totalmente negativo, quando há pouco estresse o mesmo pode ser utilizado com mecanismo de criatividade e produtividade. Mas se mantido por longo período torna se prejudicial. A sobrecarga funcional é um dos principais agentes estressores que se sustentada por muito tempo pode desencadear além do estresse ocupacional a síndrome de Burnout, que promoverá o afastamento do servidor. Por tanto as organizações devem buscar identificar os agentes estressores nos respectivos ambientes de trabalho, bem como o nível de estresses dos seus colaboradores, e promover ações que minimizem ou anulem os agentes estressores, o que beneficiará os servidores e a organização.

3. Método

O estudo proposto foi realizado por meio de uma pesquisa quantitativa e descritiva, a técnica de levantamento de dados *survey*, caracteriza-se pelo uso de um único instrumento de coleta de dados (em geral um questionário), aplicado a uma amostra significativa, com o uso de técnicas de amostragem e análise estatística (BERTO e NAKANO, 1999).

3.1. População

O universo da pesquisa foi o dos Técnicos Administrativos em Educação, lotados no Centro de Ciências Sociais e Humanas, de uma Universidade Federal, em setembro de 2013, totalizando 83 servidores. Os questionários foram aplicados nos meses de agosto a setembro de 2013. Considerando as taxas de não retorno dos questionários foi realizado um cálculo amostral utilizando-se a técnica de amostragem probabilística aleatória, com um nível de 95% de confiança e um erro amostral (e) = 9%. Chegou-se a uma amostra mínima de 50 questionários. Com o retorno de 51 questionários e a amostra mínima calculada de 50 questionários optou-se por analisar os 51 obtidos.

3.2. Instrumento de pesquisa

O Instrumento de pesquisa utilizado fez parte de uma ferramenta maior, utilizada na pesquisa de dissertação de SILVA (2014). Neste artigo utilizou-se um recorte analisando-se apenas o nível de estresse sugerido por ROBBINS (2005). Utilizou-se uma escala likert, na qual 1 equivale a muito baixo, 2 a baixo, 3 a médio, 4 a alto e 5 a muito alto, relativo ao grau de importância atribuída aos construtos pelos entrevistados.

3.3. Análise dos Dados

A estratégia de pesquisa foi caracterizada pelo uso de dados quantitativos, portanto no processo de análise foram empregados procedimentos estatísticos descritivos, por meio da frequência, utilizando-se os *softwares* “*Statistical Package for Social Science (SPSS)*”, versão 18, Excel versão 10 e pelo “*Statistical Analysis System*”, versão nove.

4. Apresentação e Análise dos Resultados

Esta seção apresenta os resultados da pesquisa e esta estruturada em duas subseções: o perfil dos participantes com base nos dados sócio demográficos e o nível de estresse dos servidores.

4.1. Perfil dos Participantes da Pesquisa

Para verificar e caracterizar o perfil dos participantes da pesquisa utilizou-se o método estatístico descritivo, por meio da distribuição das frequências e cálculo das médias, os quais

são sugeridos por Dancey e Reidy (2006). As características da amostra encontram-se na sequência.

Dos 51 participantes da pesquisa 20 são da categoria funcional Nível Superior (nas áreas de Administração, Contabilidade, Psicologia, e Técnicos em Assuntos Educacionais); 30 da categoria funcional, Nível Médio (Assistentes em Administração) e apenas um pertence ao Nível de Apoio.

Ao comparar a categoria funcional com o grau de instrução, verifica-se que dos TAE pertencentes ao Nível Médio, cargo cuja exigência é de ensino médio completo e do TAE pertencente ao Nível de Apoio, que exige apenas ensino fundamental, a grande maioria possui graduação e alguns possuem curso de pós-graduação.

Dos participantes da pesquisa apenas seis possuem ensino médio (11,76%); sete com graduação (13,73%) e 38 com pós-graduação (74,51%), o que demonstra o excelente nível educacional dos TAE do CCSH.

A combinação entre a categoria funcional e o gênero mostra que 37,5% dos homens e 40,74% das mulheres pertencem a categorias de Nível Superior, na categoria funcional Nível Médio encontram-se 58,33% homens e 59,26% mulheres e 4,17% dos homens estão na categoria funcional de Nível de Apoio.

Em termos de gênero existe um equilíbrio em ambos os gêneros dentre os pesquisados, tendo em vista que dos 51 participantes da pesquisa 52,94% são do gênero feminino e 47,06% do gênero masculino.

A combinação entre gênero e escolaridade mostra que o gênero feminino em termos de escolaridade, 7,41% das mulheres possuem apenas o ensino médio, 18,52% possuem graduação e 74,07% possuem pós-graduação. Em comparação com o gênero do masculino 16,67% possuem apenas o ensino médio, 8,33% graduação e 75% pós-graduação. Em termos de escolaridade as mulheres apresentam o desempenho melhor por que 92,59% possuem graduação ou pós-graduação e o gênero masculino 83,33% possuem graduação ou pós-graduação.

A faixa etária dos participantes da pesquisa está distribuída da seguinte forma: até 30 anos, são 14 indivíduos (27,45%), de 31 a 45 são 16 indivíduos (31,37%) e acima de 46 anos tem se 20 indivíduos (39,22%), e um indivíduo (1,96%) não informou a idade. Com relação ao estado civil 31 se declaram casados (60,79%), 15 solteiros (29,41%) e cinco (9,80%) se declaram em outra situação (separado, divorciado etc.).

As informações relativas ao tempo de serviço mostram que dos 51 participantes 21(41,18%) se encontram no faixa de zero a três anos; portanto ele tem pela frente uma vida profissional longa na Instituição; 11 (21,57%) estão entre quatro e dez anos de Instituição; dois (3,92%) entre 11 e 20 anos e 16 (31,37%) com mais de 20 anos de trabalho dedicados à UFSM, e um indivíduo (1,96%) não informou. Esses números mudam quando o tempo é no setor onde o TAE está desenvolvendo suas atividades. Em relação ao tempo no setor têm-se 28 (54,90%) na faixa de zero a três anos; 13 (25,50%) na faixa de quatro a dez anos; três (5,88%) na faixa de 11 a 20 anos e seis (11,76%) com mais de 20 anos no mesmo setor de trabalho, e um indivíduo (1,96%) não informou.

A presente pesquisa buscou atingir a todos os setores, tendo obtido o retorno de alguns setores, contando com a participação dos TAE que desenvolvem suas atividades nos seguintes setores: Direção, Secretarias de Cursos de Graduação, Secretarias de Departamentos, Secretarias de Pós-Graduação, Laboratórios de Informática, Laboratório de Estudos Paleontólogos/Antropológicos (LEPA), Assistência Judiciária, Núcleo de Psicologia, e Biblioteca Setorial.

4.2. Nível de Estresse dos TAE

O estresse segundo Balassiano, Tavares e Pimenta, (2011) é a resposta que o corpo humano apresenta, seja de modo físico ou mental, a sobrecarga de trabalho e ou de responsabilidades que afetam os indivíduos. Dentre os tipos de estresse o ocupacional, decorrente da sobrecarga de trabalho, que no setor público se expressa pelo contexto de exigências tanto por parte do governo quanto da sociedade. Na Tabela 1 são apresentados os resultados em relação aos níveis de estresse dos servidores.

Tabela 1 – Nível de Estresse dos TAE

Nível de Estresse	Não respondeu		Baixa		Média		Alta		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Eu fico exaurido pelas demandas diárias do meu trabalho, faculdade e da minha casa	1	1,96	15	29,41	11	21,57	24	47,06	51	100
Meu stress é provocado por forças externas que estão além de meu controle	1	1,96	14	27,45	16	31,37	20	39,22	51	100
Estou preso em circunstância com as quais simplesmente tenho que conviver	2	3,92	15	29,41	23	45,10	11	21,57	51	100
Não importa o quanto eu trabalhe para ficar em dia com minhas tarefas, não consigo cumprir minha programação	2	3,92	29	56,86	11	21,57	9	17,65	51	100
Tenho obrigações financeiras que acho que não conseguirei cumprir	2	3,92	30	58,82	8	15,69	11	21,57	51	100
Detesto meu trabalho, mas não posso correr o risco de fazer uma mudança e carreira	2	3,92	37	72,55	8	15,69	4	7,84	51	100
Estou insatisfeito com minhas relações pessoais	1	1,96	32	62,74	10	19,61	8	15,69	51	100
Sinto-me responsável pela felicidade das pessoas a minha volta	0	0	14	27,45	10	19,61	27	52,94	51	100
Fico envergonhado em pedir ajuda	3	5,88	31	60,78	9	17,65	8	15,69	51	100
Não sei o quero da vida	2	3,92	33	64,70	9	17,65	7	13,73	51	100
Estou desapontado por não haver alcançado aquilo que eu esperava	2	3,92	29	56,86	11	21,57	9	17,65	51	100
Não importa quanto sucesso eu tenha: sinto-me vazio	2	3,92	36	70,59	8	15,69	5	9,80	51	100
Se as pessoas ao meu redor fossem mais competentes, eu me sentiria mais feliz	2	3,92	23	45,10	13	25,49	13	25,49	51	100
As pessoas me decepcionam	1	1,96	23	45,10	13	25,49	14	27,45	51	100
Eu engulo minha raiva em lugar de expressá-la	1	1,96	22	43,14	13	25,49	15	29,41	51	100
Eu fico enfurecido e ressentido quando sou magoado	1	1,96	22	43,14	14	27,45	14	27,45	51	100
Não consigo aceitar críticas	1	1,96	31	60,79	13	25,49	6	11,76	51	100
Tenho medo de perder meu emprego (ou de não conseguir meu formar)	1	1,96	33	64,70	7	13,73	10	19,61	51	100
Eu não vejo valor em manifestar	1	1,96	24	47,06	17	33,33	9	17,65	51	100

tristeza ou aflição										
Eu não acredito que as coisas darão certo	2	3,92	36	70,59	7	13,73	6	11,76	51	100
Total das Médias	2	3,92	26	50,98	12	23,53	11	21,57	51	100

Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar a Tabela 1 constata-se que, na sua maioria, as questões tiveram o maior índice no nível baixo. Duas questões apontam o que mais estressa atualmente os TAE, são: ficarem exauridos pelas demandas diárias do trabalho, casa e/ou faculdade, e sentirem-se responsáveis pela felicidade das pessoas a sua volta. O primeiro indicador sugere que o nível de estresse desses indivíduos é ocupacional segundo os autores Balassiano, Tavares e Pimenta, (2011). Como uma situação positiva destaca-se o fato que 75,55% dos indivíduos apontaram nível baixo para o indicador “Detesto meu trabalho, mas não posso correr o risco de fazer uma mudança e carreira”. Outros 70,59% apontaram nível baixo para os indicadores como “Não importa quanto sucesso eu tenha: sinto-me vazio” e “Eu não acredito que as coisas darão certo”. Tal resultado demonstra que os servidores não apresentam estas questões com fatores estressantes no ambiente de trabalho, o que é salutar tanto para o indivíduo quanto para organização.

Na Tabela 2 está apresentada a análise do estresse por setor. Optou-se por apresentar os resultados gerais de cada setor em relação ao estresse, em tabela única por melhor atender ao objetivo de comparar os setores entre si. Na sequência apresenta-se na tabela 2 o nível de estresse por setor.

Tabela 2 – Setor que Trabalha e nível Estresse dos servidores

Setor que Trabalha	Não respondeu		Baixa		Média		Alta		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Direção	0	0,00	2	3,92	7	13,73	0	0,00	9	17,65
Secretaria Graduação	0	0,00	5	9,80	7	13,73	0	0,00	12	23,53
Secretaria Departamento	0	0,00	2	3,92	7	13,73	1	1,96	10	19,61
Secretaria Pós-Graduação	0	0,00	0	0,00	6	11,76	0	0,00	6	11,76
Laboratório Informática	0	0,00	0	0,00	1	1,96	1	1,96	2	3,92
LEPA	0	0,00	0	0,00	1	1,96	0	0,00	1	1,96
Assessoria Judiciária	0	0,00	0	0,00	2	3,92	1	1,96	3	5,88
Núcleo Psicologia	0	0,00	1	1,96	0	0,00	0	0,00	1	1,96
Biblioteca Setorial CCSH	0	0,00	1	1,96	6	11,76	0	0,00	7	13,73
Total	0	0,00	11	21,57	37	72,55	3	5,88	51	100

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 2 constata-se que os setores com maiores níveis de estresse dos TAEs são a Secretaria da Direção do Centro; as Secretarias de Graduação e de Pós-Graduação, as Secretarias dos Departamentos e a Biblioteca Setorial. Mesmos assim os níveis de estresse são medianos e dentro dos padrões aceitáveis, que ajuda na produtividade e dá asas à criatividade, (GLOWINKOWSKI e COOPER, 1987; JEX, 1998).

5. Considerações Finais

Este artigo buscou avaliar o nível de estresse dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE), tendo em vista as necessidades impostas pelos processos de mudanças e expansão, vivenciados pelas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) em tempos recentes.

A análise dos níveis de estresse apontou com importante ressaltar que dois indicadores apontam o que mais estressa atualmente os TAE, são: ficarem exauridos pelas demandas diárias do trabalho, casa e/ou faculdade, e sentirem-se responsáveis pela felicidade das pessoas a sua volta. O que sugere estresse ocupacional segundo os autores Balassiano, Tavares e Pimenta, (2011). Constata-se que os setores com maiores níveis de estresse dos TAEs são a Secretaria da Direção do Centro; as Secretarias de Graduação e de Pós-Graduação, as Secretarias dos Departamentos e a Biblioteca Setorial. Os indicadores apontam para um nível mediano de estresse.

Quanto às limitações do presente estudo tem se a constatação que ainda há carências na literatura volta para às organizações públicas e suas peculiaridades. Como sugestão para continuidade do estudo, recomenda-se o exame dos índices mediano de estresse apresentados pelos TAE, e estudos sobre como diminuir os impactos negativos do estresse nos colaboradores. Por fim, acredita-se que este campo de pesquisa é vasto e ainda pouco explorado em relação as organizações públicas e as particularidades que as difere das demais organizações.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. V. C.; DUFLOTH, S. C. A Importância da Avaliação de Desempenho Como Instrumento de Aprendizagem Organizacional: Um Estudo de Caso Em Tribunais Regionais do Trabalho. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 8, p.1, 2008.

ARRUDA, M. C. C. Reflexos do processo de globalização na capacitação profissional. **Rev. Informação & Informação** – Londrina/PR V. 5 n.º 1 – jan/jun (2000). Acessado em 19/02/2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1662/1414>.

BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **Revista de Administração Pública**, N. 45 Maio/junho 2011 – Rio de Janeiro.

BERTO, R. M.V. S., NAKANO, D. N. A Produção Científica nos Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção: Um Levantamento de Métodos e Tipos de Pesquisa. *Produção* vol.9 n.º.2, São Paulo, 1999.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de Comportamento Organizacional**. Título Original "A Primer on Organization Behavior". - São Paulo - Editora Pioneira, 1992.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Competências profissionais relevantes à qualidade no atendimento bancário. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 6, p. 61-81, nov./dez. 2001.

CHAUI, M.. A universidade pública sob nova perspectiva, **Revista Brasileira de Educação**, Set/Out/Nov/Dez 2003, n. 24, p. 5-15.

CHERNISS, C. Institucional versus organizacional levels of analise: commentary on Leiter. **Canadian Psychology**, V. 32, p.559-561, 1991.

COELHO, E. M. Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Servidor Público**, v. 52, p. 110, 2001.

DANCEY, C. P.; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia**. 3 ed. Porto Alegre, ed. Artmed, 2006.

DE MELLO, M. L. B. C.; AMÂNCIO FILHO, A. A gestão de recursos humanos em uma instituição pública brasileira de ciência e tecnologia em saúde: o caso Fiocruz. **Revista Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 44, p. 613, 2010.

DESSELER, G. **Administração de recursos humanos**, 2. ed. / Gary Dresseler; tradução Cecília Leão Oderich; revisão técnica Irene Kazumi – São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O Governo Eletrônico no Brasil: Perspectiva Histórica a Partir de Um Modelo Estruturado de Análise. **Revista Administração Pública**, v. 43, p. 23, 2009.

DUBRIN. Andrew J.. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira 2003.

FERREIRA, C. M. M. Crise e reforma do Estado: uma questão de cidadania e valorização do servidor. **Revista Serviço Público (RSP)** Ano 47, n.º 3, v. 120, set/dez 1996, p. 5 - 33.

FERREIRA, M. R. L.; GOMES, F. P.; ARAÚJO, R. M. Gestão de pessoas no Setor Público: um estudo dos níveis de conflito a partir da visão interacionalista, in ENAPG, **Anais**, novembro de 2008, Salvador Bahia, p. 1 13.

FLAUZINO, D. P. & BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento de servidores públicos e alcance das missões organizacionais. **Revista Administração Pública**. Rio de Janeiro, V.42, n.2, p.253-273, 2008.

GUIMARÃES, M. C. Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro, **Revista Brasileira Saúde Ocupacional**, São Paulo, 34 (120): 163-171, 2009

HAIR, J. F.; BABIM, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LOPES, C. A. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. **Caderno de Finanças Públicas**, n. 8, p. 5, 2007.

MENDES, V. P.S. & TEIXEIRA, F. L. C. O Novo Gerencialismo e os Desafios para a Administração Pública. ENANPAD 2000 – ADP-341.

MELLO, M. L. B. C.; FILHO, A. A. A gestão de recursos humanos em uma instituição pública brasileira de ciência e tecnologia em saúde: o caso Fiocruz. **Revista de Administração Pública (RAP)**, Rio de Janeiro, v. 44, p. 613 - 636, maio/junho 2010.

MELLO, J. B.; ORTEGA, M. **Prática da Gestão empresarial de alta performance baseada em pessoas**. – São Paulo: Alaúde Editorial: Nova Cultural, 2012.

MENESES, P.; ZERBINI, T.; ABBAD, G. **Manual de treinamento organizacional**. Artmed editora, Porto Alegre, 2010.

NAGEM, J. V. G. . **Gestão de Conhecimento o Setor Público Brasileiro**:Estudo de Caso das Ações preliminares para Implantação do Sistema Integrado de Informações da Prefeitura Municipal de Curitiba. 2006. 242 f . Dissertação (Mestrado Acadêmico em Multidisciplinar em Organizações e Desenvolvimento) , UniFAE – Centro Universitário Franciscano do Paraná, Curitiba. 2006.

NICOLINI, A. M. . **Aprender a governar a aprendizagem de funcionários públicos para as carreiras de estado**. 2007. 205 f. Tese (Doutorado em Administração) Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2007.

OLIVEIRA, P. R.; TRISTÃO, R. M.; NEIVA, E. R. Burnout e suporte organizacional em profissionais de UTI-Neonatal. **Educação Profissional: Ciência e Tecnologia**. Brasília, V.1, n.1, p.27-37, jul./dez., 2006.

PASCHOAL, T.; TIORRES, C. V.; BARREIROS PORTO, J. Felicidade no trabalho: relações com o suporte organizacional e Suporte Social. **Revista de administração contemporânea**, v. 14, n. 6, Nov/dez. 2010.

PEREIRA, A. L. C.; SILVA, A. B. As competências gerenciais nas Instituições Federais de Educação Superior. **Cadernos do Encontro de Administração Pública e Governança (ENAPG) 2010 – anais – ANPAD (Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração)**, v. 1, Novembro de 2010. p. 1 – 17, Vitória/ ES.

PEREIRA, S. A.; LOCKS, R. ; MATOS, D. S.; BATISTA DA COSTA, G. Governança Eletrônica na Administração Pública: Estudo de Caso Sobre a Nota Fiscal Eletrônica. In: XVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 2008, Gramado. **Anais**. XVIII Congresso Brasileiro de Contabilidade, 2008.

ROBBINS, S. P. **Administração mudanças e Perspectivas** / Stephen Paul Robbins; (Tradução Cid Knipel Moreira) São Paulo Editora Saraiva, 2005.

ROBBINS, S. P. **A verdade sobre gerencias pessoas**/ Stephen P. Robbins; tradução de Celso Roberto Paschoa; revisão técnica Carlos E. Mariano da Silva – São Paulo- Pearson Financial Times – Prentice Hall, 2003.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional** – Editora Hamburg, 8ª. Edição - 1998 – Tradução LTC Livros Técnicos e Científicos Editora S. A – RJ 1999.

SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. Gestão de pessoas no setor público e a reprodução do discurso do setor privado. **Revista do Servidor Público**, Brasília, v. 60, p. 241 - 250, Jul/Set 2009.

SIQUEIRA NETO, A. C. S. A Motivação na gestão da qualidade total, disponível em <http://www.psicologia.com.pt/artigos> - **Portal dos Psicólogos** - acessado em 26/06/2006.

SOTO, E. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções**. / Eduardo Soto; tradução de Jean Pierre Marras. – São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SOUZA, C. R. **Gestão baseada em competências por órgãos e entidades públicas do Rio de Janeiro**. 2010, 251 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública), Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, RJ 2010. Disponível em: <<http://virtualbib.fgv.br/dspace/handle/10438/7771>>. Acessado em 23/01/2011, p. 97 -101.

STEPAINSKI, I. COSTA, M. E. **Aspectos comportamentais na gestão de pessoas**. Curitiba: IESDE, 2012, 260 p.

WLOCH, F. **O princípio constitucional da eficiência da administração pública brasileira e a avaliação de desempenho dos seus servidores**. 2006. 169 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Ciência Jurídica) – Centro de Ciências jurídicas, Políticas e Sociais, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí. 2006.

ZANELLI, J. C.; ANDRADE, J. E. B.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ZARIFIAN, P. Valor, organização e competência na produção do serviço - esboço de um modelo de produção de serviço. In: SALERNO, M.S. **Serviço: produção, desempenho e trabalho**. São Paulo: Senac, 2001.