

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE-FURG
INSTITUTO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PROFIAP**

ROBERT DE MORAES WYSE

**ESTRESSE LABORAL, RESILIÊNCIA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO**

**Rio Grande
2024**

ROBERT DE MORAES WYSE

**ESTRESSE LABORAL, RESILIÊNCIA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Orientadora: Prof^a Dr^a Débora Gomes de Gomes

**Rio Grande
2024**

Ficha Catalográfica

W994p Wyse, Robert de Moraes.

Estresse laboral, resiliência e satisfação no trabalho de técnicos administrativos em educação/ Robert de Moraes Wyse. – 2024.

70 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Rio Grande / RS, 2024.

Orientador: Dr^a Débora Gomes de Gomes.

Catálogo na Fonte: Bibliotecária Simone Tarouco Przybylski CRB 10/1166

ROBERT DE MORAES WYSE

**ESTRESSE LABORAL, RESILIÊNCIA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Aprovado em 26 de fevereiro de 2024.

Prof.^a Dr.^a Débora Gomes de Gomes (FURG)
(Presidente/Orientadora)

Prof. Dr. Lauro Miranda Demenech (FURG)
(Membro)

Prof. Dr. Valmir Batista Prestes de Souza (UNIR)
(Membro)

*“Assim como o ferro afia o próprio ferro, as pessoas aprendem umas
com as outras”.*
Provérbios Cap. 27, v.17 | KJA

*“Somos criaturas porosas, formadas fluidamente por outros, e
formamos os outros também”.*
(Brett McCracken)

AGRADECIMENTOS

Gratidão primeiramente a Deus, a Jesus e ao Espírito Santo por me sustentarem até aqui e durante todo o caminho desse processo realizado, manifestando Sua presença em todos os obstáculos.

Dedico esta etapa do processo a minha mãe amada, Maria das Graças de Moraes Wyse, pelo suporte e pelo carinho dedicado a mim também.

Agradeço a minha excelentíssima orientadora, Débora Gomes, pelo ótimo trabalho realizado, sendo sempre tão dedicada e tendo muita didática para orientar a cada passo, sempre buscando realizar tudo por etapas para conseguir realizar um bom trabalho, e também por todas as correções e ajuda na escrita para conseguirmos um bom resultado, o meu muito obrigado, prof.

Gratidão às minhas irmãs também, Daniela Wyse, Silvia Wyse e, especialmente, Cristiana Wyse pela admiração durante o processo e torcida para que eu seguisse em frente.

Também agradeço aos meus amigos mais próximos durante esta etapa Daniel Ferreira, Marcelo Rocha, Ricardo Paes Junior e sua esposa Mariana Paes pelo acompanhamento nessa caminhada, às vezes mais de perto, às vezes mais de longe, alguns entrando no meu caminho durante esse processo também, o meu muito obrigado pelo companheirismo e admiração. Assim como aos meus amigos Karine Rosa e Anderson pelo incentivo aos estudos.

Gratidão aos meus colegas de turma também, que durante o mestrado sempre acabávamos nos ajudando e aprendendo uns com os outros, principalmente nos trabalhos em grupos, e em especialmente minha colega Deise Mirco, que sempre nos acompanhamos desde a seleção para entrar no curso e ficamos um puxando a mão do outro para seguir em frente até a conclusão.

A todos que passaram pelo meu caminho durante esse percurso e acrescentaram algo.

E a todos os professores pelos ensinamentos e colaboração que contribuíram para que esse trabalho pudesse ser realizado melhor desde a qualificação até a defesa.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo geral propor sugestões de melhorias, em termos de fatores e aspectos positivos, para estimular comportamentos resilientes, com mais satisfação no trabalho e menos estresse laboral de Técnicos Administrativos em Educação de uma Universidade Federal do Sul do País. Os objetivos específicos que se desdobram do objetivo geral são: a) mensurar a Resiliência, o Estresse laboral e a Satisfação no Trabalho da amostra que constitui a pesquisa; b) analisar a influência da Resiliência e da Satisfação no Trabalho no Estresse Laboral; e c) analisar a influência de variáveis sociodemográficas no estresse laboral. A pesquisa se classifica como *survey* descritiva e foi operacionalizada por meio de questionário, com análise quantitativa dos resultados. Os principais resultados indicam que os respondentes estão com uma média alta em relação a sua resiliência; o nível de Estresse Laboral não está em um nível alto; a Satisfação no Trabalho tem relação estatisticamente significativa com o Estresse Laboral, ao nível de 1%. Também se verificou que as variáveis Resiliência, gênero, escolaridade, mudança de setor, licença saúde e readaptação não tiveram relação estatística significativa no Estresse Laboral. Por outro lado, as variáveis Satisfação no Trabalho, idade, estado civil, unidade de trabalho, nível do cargo exercido, busca por qualificação, adesão ao trabalho remoto e ambiente de trabalho compartilhado demonstraram estatisticamente influenciar o Estresse Laboral. A contribuição do estudo está em abordar os temas conjuntamente e para a Gestão da Instituição de Ensino volta-se para a resolução do objetivo geral, já mencionado e a confirmação da hipótese de que o aumento da Satisfação no Trabalho diminui o Estresse Laboral.

Palavras-chave: Resiliência; Estresse Laboral; Satisfação no Trabalho; Técnico Administrativo em Educação.

ABSTRACT

This study had the general objective of proposing suggestions for improvements, in terms of factors and positive aspects, to encourage resilient behaviors, with more job satisfaction and less work stress among Administrative Technicians in Education at a Federal University in the South of the country. The specific objectives that unfold from the general objective are: a) measuring Resilience, Work Stress and Job Satisfaction of the sample that constitutes the research; b) analyze the influence of Resilience and Job Satisfaction on Work Stress; and c) analyze the influence of sociodemographic variables on work stress. The research is classified as a descriptive survey and was carried out through a questionnaire, with quantitative analysis of the results. The main results indicate that respondents have a high average in relation to their resilience; the level of Work Stress is not at a high level; Job Satisfaction has a statistically significant relationship with Work Stress, at the 1% level. It was also found that the variables Resilience, gender, education, change of sector, sick leave and readaptation did not have a statistically significant relationship with Work Stress. On the other hand, the variables Job Satisfaction, age, marital status, work unit, level of position held, search for qualifications, adherence to remote work and shared work environment were shown to statistically influence Work Stress. The contribution of the study is in addressing the themes together and for the Management of the Educational Institution, it focuses on resolving the general objective, already mentioned, and confirming the hypothesis that increasing Job Satisfaction reduces Work Stress.

Keywords: Resilience; Work Stress; Job Satisfaction; Administrative Technician in Education.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Instrumento da pesquisa.	35
Quadro 2– Forma de operacionalização da pesquisa.	39

LISTA DE TABELAS

Tabela 1– Idade dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.	40
Tabela 2 - Escolaridade dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.	41
Tabela 3– Classe do Cargo dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.	42
Tabela 4- Estado Civil dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.	42
Tabela 5 - Mudança de Setor.	43
Tabela 6 – Licença Saúde e Readaptação.	43
Tabela 7 – Capacitação / Qualificação.	44
Tabela 8 - Ambiente Compartilhado.	45
Tabela 9 – Resiliência.	45
Tabela 10 – Estatística descritiva do nível de Resiliência.	46
Tabela 11 – Estresse Laboral.	47
Tabela 12 – Estatística descritiva do nível de Estresse Laboral.	48
Tabela 13 – Satisfação no Trabalho.	48
Tabela 14 – Estatística descritiva do nível da Satisfação no Trabalho.	50
Tabela 15 – Correlação de Pearson.	50
Tabela 16 – Regressão Linear Múltipla com as variáveis Estresse Laboral, Resiliência e Satisfação no Trabalho.	51
Tabela 17 – Regressão Linear Múltipla com as variáveis Estresse Laboral, Resiliência, Satisfação no Trabalho e variáveis Sociodemográficas.	53

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 LACUNA E PROBLEMA DE PESQUISA	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.3 JUSTIFICATIVA DE REALIZAÇÃO DO ESTUDO	15
1.4 CONTRIBUIÇÃO	16
1.5 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 RESILIÊNCIA	18
2.2 ESTRESSE LABORAL	22
2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	27
3 METODOLOGIA	33
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	33
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	34
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	35
3.4 ANÁLISE DOS DADOS	37
4 RESULTADOS	40
5 CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS	64
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	70

1 INTRODUÇÃO

Os temas Resiliência, Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho têm surgido frequentemente em estudos no contexto organizacional, pois tem se tido a percepção do ser humano mais como indivíduo e menos como máquina. Desse modo, analisar essa tríade de forma correlata e no serviço público traz uma abordagem inovadora para os estudos dos servidores de organizações públicas e pode trazer uma nova ótica para os gestores públicos olharem seus funcionários. Sendo assim, a seguir é descrita a contextualização dos três temas abordados nesta pesquisa.

Quem desenvolve a competência de reconstituir-se e moldar-se novamente a cada obstáculo ou desafio, é considerada uma pessoa resiliente. (Barros, 2006). Sendo assim, a Resiliência pode ser entendida como um acontecimento variável e ativo, articulado por variáveis de risco e proteção. Desta forma, tais variáveis vêm do relacionamento com o meio social e individual, e agir de forma resiliente é algo que exige certa análise e ânimo, uma vez que é exigido que barreiras sejam ultrapassadas para poder voltar ao que precisa ser reparado ou vencido (Ribeiro *et al.*, 2011).

Pessoas resilientes possuem flexibilidade, que é demonstrada através de agilidade e coragem frente a contratempos e isso faz com que elas persistam de modo firme em meio a situações em que o que está por vir é imprevisível. Nesta direção entende-se que menos doenças e perdas e mais desenvolvimento pessoal ocorrerão com quem é mais resiliente. Assim, os indivíduos acometidos por estresse e adversidades, em virtude de mudanças, conseguem retornar a sua condição inicial (Job, 2003).

Estar estressado denota estar sob pressão ou sob a ação de estímulo insistente. Desse modo, estar estressado é o estado do organismo que, após um esforço para se adaptar, pode ter sua capacidade de resposta mental, afetiva, física e interpessoal deformada (França; Rodrigues, 2005). Quando o estresse está relacionado ao ambiente organizacional, pode ser entendido como um transtorno de ordem psicológica, na qual pode se ter o entendimento através da percepção que o indivíduo possui da situação, não a situação em si ou a reação da pessoa a situação estressora (Andrade; Santos, 2015).

Em outra via de raciocínio está a Satisfação no Trabalho, que pode ser entendida como a medida em que o indivíduo se sente satisfeito e contente com suas atividades laborais (Vesco; Beuren; Popik, 2016). A Satisfação no Trabalho pode ser considerada um direcionamento de afeto que uma pessoa dispõe em relação à atividade que exerce (Lu; While; Barriball, 2005);

também influencia a saúde, a qualidade de vida e o comportamento do indivíduo, acarretando consequências às empresas e aos trabalhadores. (Martinez; Paraguay, 2003). O desenvolvimento da Satisfação no Trabalho se dá através de uma ativa e profunda relação entre as conjunturas globais do viver, as conexões de trabalho, o modo de trabalho e a percepção que os indivíduos têm acerca de sua condição existencial e suas atividades laborais. (Maqueze; Moreno, 2005).

Com base no exposto é possível depreender-se que a Resiliência é uma adaptação do indivíduo a uma situação estressora sofrida, e que a Satisfação no Trabalho influencia a condição geral do indivíduo, sua saúde, modo de agir e afeições pelo trabalho. Sendo assim, é possível verificar uma ligação entre os três assuntos, instigando o estudo da tríade, a Satisfação no Trabalho, que se dá pela percepção que o indivíduo tem de suas atividades laborais e sua situação como pessoa, assim como o Estresse Laboral que envolve o local de trabalho e a Resiliência, que trata da adaptação que a pessoa tem dentre as adversidades que podem ocorrer também nas atividades laborais.

1.1 LACUNA E PROBLEMA DE PESQUISA

Para localizar lacunas teóricas e empíricas sobre as temáticas foi realizada uma busca sistemática: no portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), na *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), no portal de Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePSIC), nos anais do Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), no Encontro de Administração Pública da ANPAD (ENAPG), e nos anais do Congresso Nacional de Ciências da Saúde (CONACIS), em abril de 2023, sendo mapeados alguns estudos correlatos, mencionados a seguir.

Os estudos pregressos mapeados sobre resiliência foram: o de Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008), Brandão, Mahfouz, Gianordoli-Nascimento (2011) e Castro, Lima e Carlos (2014), que se detiveram ao entendimento do conceito; Leta (2010) com foco na mensuração; Peres (2014) direcionado à relação com a percepção de sucesso na carreira, Sousa *et al.* (2017) na relação com a Síndrome de *Burnout* e Vieira e Cerqueira-Adão (2016) e Durso (2020) com relação a inserção desta na formação de ensino superior.

Em relação ao Estresse laboral foram localizados os estudos de Maffia e Pereira (2014), Andrade e Santos (2015) e Suyama *et al.* (2022), direcionado aos gestores públicos; Dalagasperina e Monteiro (2014), Melo e Carlotto (2016), Marchi *et al.* (2018) e Vieira e Russo

(2019), que analisaram os fatores de Estresse laboral e os preditores e prevalência de *Burnout*; e Jesus e Felipe (2021), voltado à vulnerabilidade ao Estresse.

Pesquisas sobre Satisfação no Trabalho encontradas se direcionaram a organizações diversas, como Fontes (2010), Frazão (2016), Gradim *et al.* (2018), Smidt e Coronel (2020) e Carvalho, Falce e Guimarães (2021) que analisaram a Satisfação no Trabalho de servidores de Instituições Federais de Ensino; Andrade *et al.* (2015) que estudou a Satisfação no Trabalho ligada aos valores humanos; Vey *et al.* (2015) que analisou o tema e a qualidade de vida; Barros (2015) que analisou Motivação e Satisfação no Trabalho; Silva (2016) que estudou a relação entre comportamento no ambiente laboral, Satisfação no Trabalho e comprometimento organizacional; Vieira e Bastos (2019) que analisou as âncoras de carreira de uma instituição pública e sua relação com a Satisfação no Trabalho; Oliveira e Pinho (2020) estudaram a relação entre Satisfação no Trabalho e Rotatividade; e Parcianello (2022) que analisou Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho em relação aos Comportamentos de Cidadania Organizacional.

Com relação as três temáticas Resiliência, Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho foi encontrado apenas o estudo de Silva e D'Angelo (2022), em bases científicas brasileiras, este analisa o papel da resiliência na relação entre o estresse e a satisfação no trabalho de profissionais de organizações comerciais, industriais e de prestação de serviços.

Como complemento, foi realizada busca em julho de 2023, na base científica internacional PUBMED, que se origina da base de dados Medline, da Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos, foi encontrado um artigo relacionado com o tema, de Zhang *et al.* (2020), que trata da influência da satisfação no trabalho, resiliência e engajamento na intenção de rotatividade entre médicos. Portanto, há uma lacuna de pesquisa proeminente para a análise de servidores públicos, como objeto de estudo. Neste interim este estudo propõe suprir parcialmente esta lacuna, pois traz a seguinte questão de pesquisa: *Quais melhorias, em termos de fatores e aspectos positivos, podem ser planejadas, para estimular comportamentos resilientes, com mais satisfação no trabalho e menos estresse laboral de Técnicos Administrativos em Educação de uma Universidade Federal do Sul do País?*

1.2 OBJETIVOS

O objetivo geral, que decorre do problema de pesquisa proposto, é propor sugestões de melhorias, em termos de fatores e aspectos positivos, para estimular comportamentos

resilientes, com mais satisfação no trabalho e menos estresse laboral de Técnicos Administrativos em Educação de uma Universidade Federal do Sul do País.

Os objetivos específicos que desdobram-se do objetivo geral são:

- a) Mensurar a Resiliência, o Estresse laboral e a Satisfação no Trabalho da amostra que constitui a pesquisa;
- b) Analisar a influência da Resiliência e da Satisfação no Trabalho no Estresse Laboral; e
- c) Analisar a influência de variáveis sociodemográficas no estresse laboral.

1.3 JUSTIFICATIVA DE REALIZAÇÃO DO ESTUDO

A justificativa de realização do estudo perpassa o exposto por Ribeiro *et al.* (2011), de que estudar como acontece o desenvolvimento da Resiliência no contexto do trabalho e o que pode causar o processo de adoecimento neste é relevante em virtude de que o ser humano produz e reproduz a si mesmo e sua intimidade. Desse modo, é possível se buscar o modo de encarar e transpor as dificuldades do labor. Assim sendo, um profissional que não possui resiliência é chamado de frágil e que se quebra ao ser submetido a pressões e situações de estresse (Barros, 2006).

Também o destacado por Job (2003, p. 114), de que pessoas resilientes que se defrontam com ambiguidade, ansiedade, dor e perda de controle, que normalmente acompanham uma forte mudança, “tendem a se tornar indivíduos mais fortes e a crescer com base em suas experiências, ao invés de se sentirem esgotadas e derrotadas”.

A aptidão para reagir e a estimulação do corpo são aumentados quando há níveis baixos a moderados de estresse, o que contribui para os indivíduos, em estado normal, desempenhar suas atividades de forma mais rápida ou intensa e com qualidade. No entanto, o estresse demasiado acarreta exigências inexecutáveis, o que faz com que se tenha uma redução na performance do indivíduo (Robbins, 2014).

Entretanto, Robbins (2014) relata também que quando a intensidade do estresse é contínua, o desempenho a longo prazo pode ser influenciado de modo negativo, mesmo quando os níveis de estresse são moderados, pois isso tira as fontes de vigor do indivíduo. Conforme Suyama *et al.* (2022) a saúde física e emocional pode sofrer danos causados pelo Estresse Laboral, e, assim sendo as organizações devem buscar ações para reduzir tais sofrimentos para seus funcionários. Nesse mesmo sentido, o nível de Satisfação no Trabalho pode modificar o

modo de agir, a saúde física e mental dos indivíduos (Martinez; Paraguay, 2003). Sendo assim, entende-se que danos e até perdas podem ser causadas aos trabalhadores e às organizações.

Assim como a Satisfação no Trabalho é capaz de contribuir para a saúde e bem-estar do trabalhador de modo positivo, a Insatisfação pode incorrer em consequências diversas, prejudicando a saúde mental, física e social, o que contribui para a geração de problemas à empresa e ao local de labor das pessoas (Maqueze; Moreno, 2005).

No caso de servidores públicos, por exemplo, quando ocorre um afastamento por saúde é possível lançar mão do atributo da Readaptação deste, que conforme a Lei 8.112/1990 (Brasil, 1990) ocorre quando há uma investidura do servidor em cargo com atribuições e responsabilidades que são compatíveis com sua limitação física ou mental. Esse fato pode gerar dispêndio futuro à organização, caso evolua negativamente o estado de saúde do servidor.

Portanto, justifica-se o estudo da tríade temática Resiliência, Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho devido à relevância e repercussão dos temas, uma vez que existe uma lacuna de pesquisa para a avaliação do nível das três variáveis em servidores públicos de uma Instituição Federal de Ensino. Desse modo, há uma interligação entre os temas, pois a Resiliência é uma adaptação do indivíduo a situações adversas de Estresse e isso pode gerar impacto na Satisfação no Trabalho do indivíduo.

1.4 CONTRIBUIÇÃO

Empreender ações que contribuam para o desenvolvimento de Resiliência de seus funcionários deve ser uma prioridade para as organizações, especialmente para aqueles que tenham um nível de estresse, ainda que inicial em razão das atividades do trabalho, pois isso pode evitar que a Satisfação no Trabalho seja afetada (Silva; D'Angelo, 2022). Nesse sentido os resultados desse estudo podem suscitar ações que venham contribuir para o desenvolvimento dos servidores da Instituição em que será realizada a pesquisa, assim como para a própria Organização, dando um retorno positivo para a sociedade através do melhoramento do serviço prestado a esta.

Ao identificar os níveis de Resiliência, Estresse e Satisfação no trabalho dos Técnicos Administrativos da Instituição será possível entender e analisar tais níveis, e assim pode refletir em ações que podem ser tomadas para manter esses níveis ou os melhorar, pois conforme a literatura, pessoas com mais Resiliência podem ter os impactos do estresse laboral na Satisfação no Trabalho reduzidos, uma vez que quanto maior a Resiliência, maior a capacidade de adaptação a adversidades.

Também, ao trazer o estudo dos três temas em conjunto se traz uma contribuição teórica relevante, pois são escassos estudos que analisem as três temáticas em conjunto. Nesse sentido, destaca-se que com o público-alvo proposto na pesquisa, até o momento em que se fez as buscas, não foram localizados estudos. Dessa forma, estudar a tríade de Resiliência, Estresse e Satisfação no Trabalho traz uma reflexão inovadora através da visão da interligação que se tem entre os três assuntos e como um tema pode contribuir com o outro.

Este estudo também traz uma contribuição para a Gestão da Instituição de Ensino, pois ao saber como estão os níveis de Resiliência, Estresse e Satisfação no Trabalho, esta poderá estudar quais as melhores ações para tomar em relação a seus servidores para conseguir desenvolver níveis melhores nos três índices e um resultado positivo para a comunidade. Uma vez que a Instituição é uma organização Pública e presta serviço à sociedade, sendo assim, o estudo tem como uma contribuição trazer dados para que se possa prestar melhor serviço ao público.

Desse modo, servidores mais resilientes são capazes de administrar melhor seu estresse e sua satisfação no trabalho, e conseqüentemente podem prestar um serviço de maior qualidade à sociedade.

1.5 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está estruturada em cinco capítulos. No primeiro capítulo está a introdução ao tema que foi desenvolvido, apresentando a contextualização do tema, a lacuna e o problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos, além da justificativa para realização do estudo e por último sua contribuição. No segundo capítulo encontra-se a fundamentação teórica sobre os temas desenvolvidos no estudo: Resiliência; Estresse Laboral; e Satisfação no Trabalho, além dos estudos anteriores referentes aos três temas. O capítulo três descreve a metodologia aplicada no estudo. O capítulo quatro traz a análise e discussão dos resultados; e por fim, o capítulo cinco traz a conclusão do estudo. Ao final estão listadas as referências utilizadas de suporte a todo o estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 RESILIÊNCIA

No dicionário encontra-se que a palavra Resiliência, o termo no inglês é *resilience*, que vem do latim *resilio*, -ire, significa saltar para trás, voltar para trás, reduzir-se, afastar-se, ressaltar, brotar. Sendo também um substantivo feminino, que na física é definido como a propriedade de um corpo de recuperar a sua forma original após sofrer um choque, e, no sentido figurado, a capacidade de superar, de recuperar-se de adversidades (Dicionário Priberam, 2021).

De acordo com Brandão, Mahfoud e Gianordoli-Nascimento (2011) quando se analisa a palavra resiliência pela ótica da física, o conceito que se tem é de “um retorno ao que se era”. Ou seja, a habilidade de se reconstituir. Desse modo, quando utilizada pela física e engenharia, aquela palavra significa uma propriedade que alguns materiais possuem de retornar a sua forma original, depois de terem sofrido deformações elásticas, como a esponja, por exemplo (Sousa *et al.*, 2017).

Dessa forma, a noção a respeito de resiliência vem sendo utilizada há muito tempo pela física e engenharia, tendo como um precursor o cientista inglês Thomas Young, que introduz pela primeira vez a noção de módulo de elasticidade em 1807, levando em consideração os elementos de tensão e compressão. Este cientista buscou descrever, através de experimentos, a relação entre a força que era aplicada num corpo e a deformação que esta força produzia, utilizando para isso experimentos sobre tensão e compressão de barras (Timosheibo, 1983, apud Yunes 2003).

No Brasil, o tema passou a ser utilizado a partir do fim da década de 1990, em estudos de psicologia, e se espalhou por meio de matérias de autoajuda para um público mais leigo, visto que, até então, não fazia parte do vocabulário coloquial brasileiro. Sendo assim, o que se sabia sobre o termo e seu uso era o seu significado técnico ligado à física (Brandão; Mahfoud; Gianordoli-Nascimento, 2011). Por outro lado, a palavra resiliência tem tido o crescimento de seu uso com frequência em países da Europa, Estados Unidos e Canadá, tanto nas áreas de ciências sociais, como por pessoas na mídia, lugares, ações e coisas em geral (Yunes, 2003).

Na área das ciências da saúde, a resiliência é utilizada para definir como ocorre o desenvolvimento da recuperação de pessoas doentes por um longo período. Por outro lado, na área das ciências sociais possui o significado de uma capacidade própria de indivíduos em

situação de vulnerabilidade. Nas ciências exatas, principalmente na física, a resiliência é considerada a aptidão de um material que, após sofrer um impacto de alta pressão que o deforma, consegue voltar ao seu estado anterior (Castro; Lima; Carlos, 2014).

Conforme Castro, Lima e Carlos (2014), na psicologia, refere-se à quando indivíduos conseguem transpassar períodos de dor e crises emocionais. Dessa forma, é dito que uma pessoa detém resiliência quando é capaz de superar um momento de crise, uma vez que, pelo enfrentamento de situações de crise, tal atributo é fortalecido. Ainda na visão desses autores o ser humano possui certa habilidade de reestruturação e recomposição diante de situações de risco e vulnerabilidades, visto que aquele possui processos e estrutura flexíveis.

Kossek e Perrigino (2016) trazem o conceito de resiliência como algo relacionado à personalidade do indivíduo, sendo característica de quem possui maior resistência frente ao estresse psicológico. Desse modo, pode ser vista como a capacidade que uma pessoa tem de se adaptar aos riscos do ambiente em que está inserida. Sendo assim, pessoas resilientes demonstram coragem e agilidade em situações adversas que acontecem, e isso é resultado de uma elasticidade que permite que o indivíduo permaneça firme em ambientes incertos, ou pelo menos tenha certa flexibilidade para suportar tais situações. Assim, após serem submetido ao estresse e sofrimento causados pelas mudanças, aquele pode voltar ao seu estado original (JOB, 2003).

De acordo com Stephens (2013) a habilidade que os indivíduos possuem de se ligar e interagir com outras pessoas tem se demonstrado relevante para a resiliência, uma vez que a resiliência tem uma dependência da existência e qualidade das relações interpessoais. Por outro lado, a resiliência depende também da situação contextual externa, não somente do indivíduo, pois também pode ser definida como o atributo que a pessoa possui de conforme o momento e contexto, enfrentar os desafios árduos sem se render a estes (Ribeiro, *et al.*, 2011). Desse modo, Luthar, Cicchetti e Becker (2000) definem que resiliência é quando os indivíduos conseguem ter uma adaptação positiva em meio a adversidades ou traumas significativos, através de um processo dinâmico.

Kossek e Perrigino (2016) também trazem um termo que é identificado por alguns pesquisadores como ligado a resiliência, o qual é denominado de “Hardiness” que significa uma dimensão da personalidade que confere resistência contra efeitos do estresse psicológico. No que diz respeito ao ambiente organizacional, Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008) definem que a resiliência nas organizações diz respeito à existência ou construção de recursos

adaptativos, em que se visa preservar a relação saudável entre o ser humano e seu trabalho em um espaço de metamorfose, traspassado por muitas rupturas.

As pessoas têm sido intrigadas sobre a concepção de resiliência há bastante tempo e para se tornarem resilientes, os gregos tiveram a percepção de que deveriam possuir o que foi denominado por estes de “inteligência prática”, que seria o resultado da nossa capacidade de adaptação, de estarmos sempre preparados e do nosso direito à escolha. Desse modo, os gregos consideram que esta faculdade nos permite influenciar o futuro (Job, 2003).

Dessa forma, é possível definir que os mesmos medos e apreensões que qualquer indivíduo sofre, quando sofrem tensões de uma mudança, pessoas resilientes experimentam, pois são seres humanos. No entanto, conseguem se manter em equilíbrio enquanto buscam atingir seus objetivos, pois mantêm seus padrões de produtividade e qualidade, assim como sua estabilidade física e emocional (Job, 2003).

Portanto, conforme Oliveira (2013) no estudo da resiliência algumas reflexões são centrais e explicam como as pessoas lidam com eventos difíceis, que podem mudar suas vidas, como por exemplo, a perda de um emprego, a morte de um querido ou uma doença grave, ou qualquer evento grave que atordoe a vida do indivíduo. Dessa forma, a resiliência está na capacidade de a pessoa se recuperar de uma situação desestabilizadora, geradora de estresse de forma rápida (recuperar-se do golpe), ou seja, recuperar-se totalmente. Muitos não conseguem alcançar esse nível, e assim passam anos de sua vida em sofrimento psíquico.

Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008), ao discutirem o conceito de resiliência, como referencial teórico para pesquisas no campo da psicologia do trabalho, verificaram que no ambiente de transformação de crises em oportunidades, o desenvolvimento da resiliência pode ser o elemento diferencial entre o enfrentamento da situação que leva ao crescimento psicológico ou a sensação de vitimização, em situações similares de pressão organizacional.

Leta (2010) identificou em que medida o grau de resiliência, medido através do quociente de adversidade, impacta o desempenho de consultores de vendas de automóveis. Os resultados alcançados mostraram que o Quociente de Adversidade, índice que mede o grau de resiliência dos indivíduos, está positivamente relacionado com o desempenho em vendas e que pode ser usado como instrumento complementar para seleção de novos funcionários.

Brandão, Mahfouz, Gianordoli-Nascimento (2011) investigaram a causa das diferenças das concepções adotadas e o porquê da disparidade de entendimento sobre as origens da resiliência e evidenciaram que tanto para os Anglo-saxões, quanto para os pesquisadores

brasileiros a resiliência é um fenômeno relacionado à resistência ao estresse. A diferença é que para os últimos abrange também os fenômenos de recuperação e de superação.

Castro, Lima e Carlos (2014) apresentaram o conceito de resiliência como possibilidade de compreender o sujeito nos processos de institucionalização na contemporaneidade. E suas conclusões foram que a resiliência contribui para pensar as trajetórias escolares, sobretudo sobre o modo como os alunos em situação de exclusão conseguem revertê-la e trilhar outros caminhos dentro e fora da escola; também que o aluno que desenvolve características resilientes poderá ter mais chances de incorporar as normas escolares para tornar-se mais bem-sucedido.

Peres (2014) avaliou a capacidade preditiva da resiliência pessoal sobre percepção de sucesso na carreira em suas dimensões objetiva e subjetiva, e como resultado concluiu que a resiliência contribui para que os participantes percebam sucesso na carreira em ambas as dimensões e a predição é potencializada pela interação entre idade e tempo de trabalho.

Vieira e Cerqueira-Adão (2016) identificaram quais aspectos são abordados no curso de Administração da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA que permitam a formação de um Administrador com características resilientes. A pesquisa concluiu que a instituição analisada não aborda aspectos que permitem a formação de um Administrador com características resilientes, o que afasta a prática realizada no interior da instituição dos conceitos vistos nas teorias abordadas.

Sousa *et al.* (2017) analisaram a relação entre *Burnout* e resiliência em docentes de uma universidade pública do estado de Ceará. Os resultados demonstraram uma relação fraca entre *Burnout* e resiliência, também que as dimensões autossuficiência, sentido de vida, equanimidade e perseverança são capazes de atuar como fatores de proteção para a Síndrome de *Burnout*.

Durso (2020) estudou como a resiliência dos estudantes de Ciências Contábeis é moldada ao longo da graduação por fatores pessoais e contextuais. O estudo possibilitou a identificação de padrões que podem ser úteis para a criação de políticas educacionais, que visam reforçar e/ou desenvolver a resiliência dos discentes, o que pode representar uma estratégia de prevenção da evasão do ensino superior.

Silva e D'Angelo (2022) examinaram o efeito mediador da resiliência na relação entre o estresse laboral e a satisfação no trabalho. Os resultados mostraram que a resiliência contribui para reduzir os impactos do estresse laboral na satisfação no trabalho, indicando que o desenvolvimento e o aprimoramento da resiliência deveriam ser estimulados nas organizações, para que os funcionários possam enfrentar as adversidades.

De forma geral, a partir dos estudos apresentados percebe-se que a resiliência é um fenômeno relacionado à resistência ao estresse, à superação e à recuperação; e o seu desenvolvimento pode contribuir com o crescimento psicológico, com o enfrentamento da pressão organizacional, com o desempenho e sucesso pessoal, para reduzir os impactos do estresse laboral, para repensar trajetórias escolares e políticas educacionais, dentre outros aspectos.

2.2 ESTRESSE LABORAL

De acordo com Talarico (2009) o termo estresse tem seu significado mais comum atribuído a efeitos negativos e denegridos da saúde, associado por alguns a sua ocorrência a fatores externos, como as atribuições familiares e sociais ou às tormentas cotidianas. Ainda na visão da autora, alguns atribuem o estresse a sensações físicas desagradáveis causadas por desafios e abalos da rotina.

Os estudos iniciais sobre estresse foram realizados através da física e engenharia, tendo seu significado, de forma técnica, como forças que impõem pressão sobre uma estrutura, caracterizando-se como a carga que um material pode aguentar antes de se romper, e além disso, o termo foi introduzido às ciências médicas pelo pesquisador Hans Selye em 1936, sendo conceituado por este como uma ocorrência sem especificidade associada a um conjunto de sintomas desencadeados por uma vasta diversidade de agentes danosos (Talarico, 2009; Silva; Goulart; Guido, 2018;).

Segundo o mesmo grupo de autores, a palavra estresse é aplicada em diferentes áreas do conhecimento e com conceitos diferentes, indo do estresse físico de uma peça mecânica ao estresse psicológico, pois, de acordo com Silva, Goulart e Guido (2018), foi considerado, posteriormente, como fadiga e cansaço.

Na mesma direção Liberato, Ballstaedt e Abril (2001) trazem o conceito de estressores como estímulos que provocam o aparecimento de um grupo de respostas orgânicas, mentais, psicológicas e/ou comportamentais atreladas a modificações fisiológicas que sobrecarregam o sistema nervoso autônomo simpático. Desse modo, os autores destacam que essas reações têm por objetivo adaptar a pessoa à situação criada pelo estímulo estressor, sendo o conjunto delas chamado de estresse. Assim, o estado de estresse associa-se a uma resposta de adaptação do indivíduo.

É possível alegar que os estressores vêm, por exemplo, do frio, do calor, das condições de insalubridade, que são do ambiente externo, como também vêm do ambiente social, como o

trabalho, e do mundo interior das pessoas, como seus pensamentos e emoções, tais como angústias, medos, alegria e tristeza (França; Rodrigues, 2005).

Conforme define o Dicionário Priberam (2021) a palavra estresse significa um conjunto de reações orgânicas e psíquicas que são provocadas por inúmeros estímulos ou agentes agressores, tais como frio, doença infecciosa, emoção, choque cirúrgico, uma condição de vida muito agitada etc.

O significado que tem sido utilizado no sentido originário da física define estresse como o grau de deformidade que uma estrutura suporta quando é submetida a um esforço (Liberato; Ballstaedt; Abril, 2001; França; Rodrigues, 2005).

O estresse então, ou *stress* (no inglês), seria um conjunto de reações que ocorrem em um organismo quando este está subjugado a se moldar conforme o esforço recebido (Hans Selye, 1936, apud França; Rodrigues, 2005).

Para Santos e Castro (1998) o estresse é o resultado de transações entre o ambiente e o indivíduo que levam este a notar uma discrepância, real ou não, entre os recursos que a pessoa possui, seja biológico, psicológico ou sistemas sociais, e as imposições de uma determinada situação. Desse modo, o estresse pode ser definido como uma reação física e emocionalmente desgastante às tensões que surgem quando estados equilibrados são perturbados através de conflitos internos ou estressores externos (Hobfoll 1988, apud Burroughs e Rindfleisch, 2002).

Colaborando ainda com o tema, foi percebido por Hans Selye que, quando um organismo é submetido a estímulos que ameacem o seu equilíbrio natural, aquele se inclina a reagir através de um grupo de respostas específicas, as quais instalam uma síndrome, a qual é incitada independentemente da natureza do estímulo, e a isso ele denominou estresse (França; Rodrigues, 2005).

Liberato, Ballstaedt e Abril (2001) ressaltam que o estresse é um nível de deterioração no corpo e na mente do indivíduo que pode alcançar um grau que destrói a característica original deste. Dessa forma, a impressão de estar nervoso, agitado ou debilitado pode ser uma percepção de aspectos subjetivos de estresse. No entanto, o estresse não acarreta obrigatoriamente uma alteração doentia, pois o próprio decorrer da vida traz um desgaste na máquina do corpo. Sendo assim, o estresse pode ter até um valor terapêutico, como por exemplo, no esporte, ao estressar os músculos em tal atividade, após isso se tem um relaxamento do corpo, e no trabalho quando se cumpre determinadas atividades e se consegue a sensação de realização, desde que realizados de forma equilibrada.

França e Rodrigues (2005) destacam dois aspectos essenciais em relação ao estresse, que são o estímulo estressor e a resposta do indivíduo a esse estímulo. Os autores destacam que quando a resposta ao estímulo é negativa, causa um processo de adaptação inadequado, ocorrendo o *distress*; porém, se a reação da pessoa é de forma positiva a demanda, isso é nomeado como *eustress*. Desse modo, em suma, existe o estressor, que é um estímulo sobre o organismo, o qual aciona uma resposta, que é o estresse. Assim, o Estresse pode ser esquadrinhado por pelo menos duas dimensões: como processo e como estado. Como processo, possui a definição de uma preocupação perante uma situação desafiadora; e, como estado, é a resposta positiva (*eustress*) ou negativa (*distress*) do empenho despendido pela tensão mobilizada pelo indivíduo. Para os autores o estresse e as consequências deste dependem de numerosos fatores, como da pessoa, do ambiente e da circunstância, como também da combinação entre eles.

De acordo com Robbins (2010) fatores ambientais, organizacionais e individuais são as três categorias de estresse potencial. No que diz respeito à categoria do ambiente, destaca-se a incerteza como motivo principal, pelo qual as pessoas possuem dificuldades de lidar com as mudanças organizacionais, e os três tipos principais de incerteza ambiental são: econômica, política e tecnológica. Em relação aos fatores organizacionais, têm-se como exemplos as pressões para evitar erros e cumprir prazos, a excessiva carga de tarefas, um chefe exigente e insensível e colegas desagradáveis, ou seja, quesitos interpessoais; e no que tange aos fatores individuais, esses dizem respeito à personalidade do indivíduo.

Sendo assim, o estresse além de uma reação do organismo deve ser olhado como uma relação entre uma pessoa, seu ambiente e a conjuntura a qual está submetida, que é classificada pelo indivíduo como uma ameaça ou algo que requer deste mais do que consegue suportar e coloca em perigo seu bem-estar ou sobrevivência (França; Rodrigues, 2005). Nesse sentido, Guido (2003) resume estresse como um resultado próprio das experiências sofridas, sendo boas ou ruins.

Em se tratando do Estresse relacionado ao trabalho é possível o definir como circunstâncias em que o indivíduo enxerga o seu ambiente laboral como um local ameaçador a suas necessidades de desempenho pessoal e profissional e/ou sua saúde física ou mental, prejudicando, dessa forma, a sua interação com o trabalho e o ambiente organizacional, uma vez que tal local exige atividades demasiadas dele ou este não possui estrutura adequada para conduzir tais situações (França; Rodrigues, 2005).

Desse modo, conforme Marchi *et al.* (2018) frequentes mudanças vêm ocorrendo no ambiente organizacional, o que acaba afetando diretamente a vida profissional das pessoas que precisam ter um bom alicerce em sua estrutura emocional e física para enfrentar os desafios do âmbito laboral. Assim, manter o equilíbrio e a saúde nem sempre é possível, pois existem pressões por toda a volta. Uma vez que os indivíduos são cobrados cada vez mais pela sociedade para apresentarem melhores resultados, e isso acaba gerando uma carga excessiva de trabalho e uma opressão que faz cada pessoa se tornar seu próprio carrasco.

Robbins (2010) elenca algumas consequências do estresse e relata que é possível notar este de várias formas, como pressão alta, úlceras, irritabilidade, dificuldade para tomar decisões, perda de apetite, entre outros sintomas. Assim, o autor resume em três categorias, a saber: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Segundo o autor os sintomas físicos são: mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíaco e respiratório, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e ataques cardíacos; os sintomas psicológicos: insatisfação no trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação; e os sintomas comportamentais: aqui entram as mudanças na produtividade, o absenteísmo e rotatividade do colaborador, assim como mudanças de hábitos alimentares, inquietação, aumento do consumo de álcool ou tabaco e distúrbios do sono. Robbins (2010) ressalta que a exigência de demandas múltiplas no trabalho pode aumentar o estresse e a insatisfação.

Sendo assim, todas essas mudanças e transformações na vida pessoal e organizacional das pessoas podem acabar gerando um desequilíbrio, o que, consequentemente, gera um estresse organizacional, que juntamente com a ansiedade pode resultar na síndrome de *Burnout* (Marchi *et al.*, 2018), que conforme define Schaufeli e Greenglass (2001), é um estado de esgotamento em três áreas: física, emocional e mental, resultante do envolvimento de longo prazo em situações de trabalho que são emocionalmente rigorosas. Desse modo, é possível concluir que a Síndrome de *Burnout* é utilizada, na literatura científica analisada, como um sinônimo para o que se entende por Estresse Laboral, pois representa o Estresse relacionado às atividades laborais do indivíduo.

No entanto, analisar a presença do estresse no ambiente laboral não é algo simples. Uma vez que por ser algo complexo, tem trazido múltiplas definições e significados de análise, os quais acabam demonstrando fragilidades de várias ordens (França; Rodrigues, 2005).

Vieira e Russo (2019) examinaram o contexto sociocultural da emergência do *Burnout*, através de um dos principais fatores para a difusão do conceito de *Burnout*: sua vinculação à

noção de estresse. O estudo concluiu que, para além de uma linguagem científica, a importância do estresse para a construção da noção de *Burnout* é, acima de tudo, de ordem simbólica. O estresse provê a linguagem que permite nomear, tornar inteligível e assim, de certa forma, estruturar a vivência de um determinado tipo de mal-estar, que é identificado com o modo de vida na atualidade, e eventualmente identificá-lo como *Burnout*.

Melo e Carlotto (2016) identificaram a prevalência de *Burnout* em bombeiros, a existência de associação entre *Burnout* e as variáveis sociodemográficas, laborais e estratégias de enfrentamento. O estudo concluiu que houve prevalência de *Burnout* nesses profissionais, relacionados à: ilusão ao trabalho, desgaste psíquico e indolência; também quando se sentem culpados e as estratégias de enfrentamento possuem foco no problema, na emoção e de evitação.

Guedes e Gaspar (2016) rastrearam a presença de “*Burnout*”, estratificado de acordo com características laborais em uma amostra de profissionais de educação física, da Região Metropolitana de Londrina, Paraná, Brasil. Os resultados encontrados revelaram que um em cada 10 profissionais de educação física selecionados no estudo, apresentou indicação de “*Burnout*”.

Marchi *et al.* (2018) identificaram os preditores da síndrome de *Burnout* nos servidores do Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente da Universidade Federal do Amazonas. O conjunto de servidores que integraram a amostra apresentaram indícios de comprometimento da sua saúde psicológica e emocional caracterizada pela *Burnout*, pois foram identificadas todas as fases da síndrome na amostra, sendo que 51% dos respondentes encontravam-se na fase inicial da doença.

Maffia e Pereira (2014) analisaram o estresse no trabalho de gestores públicos que atuam nas secretarias de estado de Minas Gerais e evidenciaram que o nível de intensidade do estresse ocupacional destes foi que 74% apresentam quadro de estresse, variando de leve a moderado (43,0%), estresse intenso (26,0%) e muito intenso (5,0%), sendo que somente 26% dos gestores não apresentaram manifestações de estresse.

Dalagasperina e Monteiro (2014) estudaram os fatores de estresse laboral e as variáveis sociodemográficas predictoras das dimensões da síndrome de *Burnout* em professores do ensino privado, do estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Os autores identificaram que os fatores preditivos estão relacionados à: ilusão para o trabalho, desgaste psíquico, indolência e culpa. A maioria refere-se à organização do trabalho (políticas educativas e formas de gestão), ressaltando-se as dificuldades em relação aos alunos (falta de reconhecimento etc.).

Andrade e Santos (2015) investigaram se os bibliotecários da Universidade Estadual do Piauí apresentam sintomas de estresse ocupacional e identificaram que os sintomas apresentados estão relacionados à: lidar com trabalho manual pesado; falta de recursos materiais e de pessoal; falta de *software* para a automação; espaço físico insuficiente, falta de computadores; precariedade de recursos financeiros; descaso por parte dos gestores em relação às atividades bibliotecárias; e, o excesso de atividades frente à grande demanda existente.

Jesus e Felipe (2021) avaliaram a vulnerabilidade ao estresse entre Agentes de Segurança Penitenciários de uma unidade prisional do interior de Minas Gerais. O estudo constatou que os solteiros têm maior vulnerabilidade ao estresse em todos os fatores pesquisados e que os Agentes de Segurança Penitenciários da unidade prisional do interior de Minas Gerais estão vulneráveis ao estresse, devendo ser elaboradas políticas públicas para combater o fenômeno.

Suyama *et al.* (2022) analisaram a presença de estresse ocupacional e sintomas osteomusculares em Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e compararam os níveis de estresse ocupacional, segundo as características sociodemográficas. O estresse ocupacional e os sintomas osteomusculares são problemas presentes na prática laboral dos ACS e o perfil é predominantemente de mulheres, de meia idade, solteiras, com ensino médio. Foi destacado que a dupla jornada prejudica suas recomposições de energia, devido à redução de horas de sono, repouso e lazer, podendo ser responsável por aumentar o estresse.

Com base nos estudos apresentados, é possível perceber que o estresse está presente em distintos ambientes laborais, e o seu estudo vem se desenvolvendo, uma vez que sua manifestação tem se demonstrado cada vez mais presente. Sendo assim, os trabalhos demonstraram que o Estresse relacionado ao trabalho ou Estresse ocupacional pode ser denominado Síndrome de *Burnout*, a qual tem se manifestado em diferentes carreiras e cargos, prejudicando a saúde dos profissionais, tanto emocional como física, e o seu trabalho, assim como as organizações em que estes estão inseridos.

2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A Satisfação no Trabalho teve seus primeiros estudos por volta de 1912, quando Taylor realizou pesquisas sobre Gerência Científica, em que ligava o conceito de satisfação à fadiga e ao salário (Cura, 1999). Como objeto de pesquisa originou-se nas teorias motivacionais do comportamento dos funcionários, nas disciplinas de comportamento organizacional e psicologia (Parcianello, 2022).

No que diz respeito ao contexto histórico do estudo da Satisfação no Trabalho, um evento importante que ocorreu, com enfoque no comportamento humano, foi a experiência de Hawthorne, a qual demonstrou que a equipe de trabalho é relevante para o desempenho dos indivíduos (Maxximiano, 2014). Conforme Fontes (2010) a experiência demonstrou que a relação entre a intensidade da luminosidade no ambiente de trabalho e a produtividade dos trabalhadores não apresentavam relação. No entanto, outras variáveis, tais como de natureza psicológica, foram constatadas como influência no rendimento dos funcionários.

Conforme Maximiano (2014) essa experiência deu origem a Escola das Relações Humanas, pois explicitou que entre os motivos mais relevantes do comportamento das pessoas, que influencia a atitude de cada um, estão as relações com os colegas e os gestores.

De acordo com o autor, a partir dos anos 1930 o conceito de Relações Humanas se tornou disseminado na educação através de escolas, associações de classe, seminários e programas de treinamento, alcançando então uma educação formal e informal, discutindo-se princípios e educando novas gerações nas ideias sobre relações humanas.

Por sua vez, os administradores passaram a reconhecer que o comportamento das pessoas precisava ser levado em consideração para fazer a organização funcionar (Maxximiano, 2015).

De acordo com Fontes (2010) a Escola de Relações Humanas, por ter uma abordagem humanística, trouxe mudanças para as organizações, pois conseguiu incluir valores a serem percebidos por estas, como motivação, liderança, comunicação, organização informal e dinâmica de grupo. Sendo assim, isso contribuiu para o alcance da Satisfação no Trabalho de seus colaboradores e, conseqüentemente, aumentou a produtividade e lucros.

Desse modo, Siqueira (2008) destaca que pesquisadores do comportamento organizacional tem estudado o tema de Satisfação no Trabalho desde as primeiras décadas do século XX e, relata que, por muito tempo, satisfação e motivação estiveram juntas nas teorias que tratavam das características individuais responsáveis por comportamentos de trabalho, como a teoria de motivação-higiene, teoria da satisfação das necessidades e teoria de expectativas e instrumentalidade.

De acordo com Smidt e Coronel (2020) a teoria de motivação-higiene destaca que a satisfação é gerada por fatores intrínsecos do indivíduo (motivacionais), como realização, reconhecimento e crescimento profissional; e por fatores extrínsecos (de higiene), como remuneração, condições de trabalho e ambiente organizacional.

A Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas de Malow traz a o conceito de que o ser humano possui necessidades complexas que podem ser hierarquizadas em cinco níveis ascendentes de necessidades: fisiológicas, de sobrevivência; segurança, segurança física, emocional, familiar e social; sociais, interação e aceitação social; estima, sentimento de ser útil e necessário; e de autorrealização, ligada ao desenvolvimento idealizado do potencial do indivíduo (Martinez; Paraguay, 2003).

A teoria da Expectância de Vroom traz o conceito de que o homem se empenha em correr atrás de suas aspirações, e para isso age em virtude do prazer esperado por um resultado, que é chamado de *Valência*, também considera a Instrumentalidade que as suas atividades fornecem para o alcance de seus resultados. Dessa forma, a Satisfação no Trabalho emanada das atividades laborais em si e do ambiente organizacional, geram os instrumentos necessários para o indivíduo conseguir os resultados almejados (Luchini, 2016).

Assim, tais teorias traziam a noção de satisfação no trabalho como um componente da motivação do indivíduo que fazia com que este apresentasse indicadores de comportamento no trabalho importantes para os interesses da organização, como indicador de aumento de desempenho e produtividade. Portanto, nessa visão, a Satisfação no Trabalho foi estudada como uma causa de comportamentos no trabalho (Siqueira, 2008).

Já na década de 70 e 80 conforme Siqueira (2008) o conceito de atitude passou a dominar o pensamento de estudiosos do comportamento humano, e desse modo, a Satisfação no Trabalho passou a ser entendida como uma atitude, pois aquela era vista como razão para pressupor diversas práticas comportamentais de trabalho, como desempenho, rotatividade e produtividade. Desse modo, quer por meio do entendimento de ser fator motivacional ou por ser entendida como uma atitude, tem-se o entendimento de que o trabalhador satisfeito também é produtivo.

De acordo com Siqueira e Padovan (2008) a Satisfação no Trabalho tem sido apontada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, e as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações advindas do salário, as oportunidades de promoção e as satisfações com as tarefas realizadas têm sido sinalizadas como formas específicas de tal vínculo. Desse modo, a reação afetiva de uma pessoa aos fatores relacionados ao seu trabalho reflete a sua Satisfação no Trabalho (Daryanto, 2014).

Para Hernández, Castro e García (2019) a Satisfação no Trabalho pode ser definida como uma circunstância deleitante ou proveitosa, sendo um resultado da análise do trabalho ou do caminhar ocupacional da pessoa, a qual é alcançada quando a idealidade e a realidade se

correspondem. Conforme Parcianello (2022) a Satisfação no Trabalho é uma amplificação do retorno emocional positivo ao trabalho que resulta da análise do serviço pelo indivíduo como adequada ou acordante com seus valores.

De acordo com Lu, While e Barriball (2005) o padrão usual de Satisfação no Trabalho é a conjuntura de sentimentos que uma pessoa possui em relação a seu trabalho. Mas um trabalho ser satisfatório ou não, além de depender de sua natureza, depende também do que a pessoa vislumbra sobre o que seu trabalho deve prover.

Para Siqueira (2008) o conceito de Satisfação no Trabalho, desde o seu início, era defendido por estudiosos como uma compreensão integrada por várias dimensões, e as que se mantiveram foram cinco, a saber: satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho.

Dessa forma, destaca-se que Satisfação no Trabalho significa o conjunto de vivências agradáveis que o indivíduo passa no ambiente organizacional. Portanto, as cinco dimensões de Satisfação no Trabalho são enxergadas por um foco, uma fonte ou origem das experiências agradáveis que o indivíduo teve, por isso são utilizadas as expressões Satisfação com: salário, colegas, chefia, promoções e trabalho. Portanto, esquadrinhar Satisfação no Trabalho é examinar o quanto aquilo que a organização proporciona em forma de salário, promoção, convivência com colegas e chefias e a realização do trabalho em si permite ao empregado o sentimento de prazer e gratificação (Siqueira, 2008).

Desse modo, a partir do exposto, uma vez que a Satisfação no Trabalho pode afetar o comportamento, a saúde física e mental dos indivíduos, prejuízos podem ser causados aos trabalhadores e às organizações, pois estar satisfeito no trabalho abrange as principais variáveis apontadas nos estudos: salário, promoções, chefia, relação com os colegas e o trabalho, ou seja, um arcabouço complexo de necessidades que precisam ser preenchidas. Sendo assim, quando tais variáveis são supridas, o colaborador se torna mais produtivo, o que gera benefícios para a organização assim como para si mesmo.

Fontes (2010) avaliou o grau de satisfação de servidores públicos técnico-administrativos lotados em secretarias de programas de pós-graduação (*stricto sensu*), na Universidade Federal do Ceará – Campus Fortaleza. Os resultados demonstraram que, apesar dos servidores encontrarem outras formas de recompensas, além da financeira, que atribuem sentido ao seu trabalho e lhes dão prazer, eles se mostram mais *insatisfeitos* que *satisfeitos* com o trabalho. Além disso, as atividades realizadas durante o exercício da função, o estresse e as

dificuldades de relacionamento com docentes podem estar repercutindo negativamente na saúde desses servidores.

Andrade *et. al* (2015) investigaram o poder preditivo dos valores humanos e suas subfunções sobre a satisfação no trabalho em professores e servidores técnico-administrativos de uma universidade pública. Os resultados apontaram que a dimensão Chefia é fonte de maior satisfação entre as duas categorias profissionais, enquanto a maior fonte de insatisfação entre os técnicos administrativos é com a dimensão Promoções.

Vey *et al.* (2015) avaliaram a qualidade de vida dos funcionários da Universidade Federal de Santa Maria e a satisfação no trabalho destes. Os resultados do estudo demonstraram que a qualidade de vida e a satisfação no trabalho estavam satisfatórios, porém o estudo demonstrou que os indivíduos apresentaram insatisfação com relação à imagem corporal.

Barros (2015) mensurou a motivação e a satisfação dos servidores técnicos administrativos ativos das instituições federais de ensino superior (IFES) do Estado de Goiás. Os resultados revelados pela pesquisa mostraram níveis de motivação e satisfação elevados entre os técnicos das instituições.

Frazão (2016) analisou a satisfação no trabalho dos servidores públicos administrativos e docentes do Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí e sua relação com o clima organizacional. Os resultados demonstraram que os servidores estão parcialmente satisfeitos. Técnicos administrativos apresentaram mais chances de insatisfação com relação aos salários e promoções. Contudo, foi observado que o nível de satisfação dos servidores do Instituto Federal Goiano – Campus Urutaí está relacionado com o Clima Organizacional.

Silva (2016) estudou o comportamento das pessoas no ambiente laboral, a partir da percepção delas, em relação a comprometimento organizacional e satisfação no trabalho. Os resultados revelaram que a Satisfação é maior que o Comprometimento. Os servidores mais satisfeitos são aqueles mais comprometidos com o trabalho e a recíproca também é verdadeira. Também foi verificado que os servidores mais jovens e de menor escolaridade são aqueles que revelam menor comprometimento. Da mesma maneira, servidores mais velhos revelam maior satisfação, assim como os técnicos revelam maior satisfação que os docentes.

Gradim *et al.* (2018) verificaram as principais razões que influenciam na satisfação dos servidores da Faculdade de Administração e Finanças da UERJ. Os principais resultados indicaram que as razões que mais influenciam na satisfação dos servidores são as dimensões relação com os colegas de trabalho, tendo maior nível de satisfação nessa dimensão e a dimensão promoção, tendo menor nível de satisfação.

Vieira e Bastos (2019) identificaram as principais âncoras de carreira em uma instituição pública, o Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, e relacioná-las à satisfação no trabalho. Os resultados indicaram que as âncoras “segurança e estabilidade” e “competência técnica” são significantes e afetam positivamente a satisfação no trabalho, enquanto a âncora “competência administrativa geral” é inversamente proporcional à satisfação no trabalho.

Smidt e Coronel (2020) descreveram o nível de satisfação no trabalho de servidores técnico-administrativos da UFSM. Os resultados da pesquisa revelaram, de modo geral, que estes estão satisfeitos essencialmente com os laços de afetividade entre os colegas e chefias, descrevendo assim um bom nível de satisfação nas relações pessoais.

Oliveira e Pinho (2020) analisaram a relação entre satisfação no trabalho e intenção de rotatividade em uma universidade pública. Os resultados evidenciaram que todas as dimensões da Satisfação no Trabalho se correlacionaram negativamente com a Intenção de Rotatividade, preponderantemente com as dimensões Natureza do Trabalho, Promoções e Salário. As dimensões Colegas e Chefia apresentaram as menores correlações.

Carvalho, Falce e Guimarães (2021) pesquisaram os níveis de motivação e satisfação no trabalho de servidores públicos de uma Universidade Federal de Minas Gerais. Os resultados apontaram níveis medianos de motivação e satisfação no trabalho.

Parcianello (2022) investigou os efeitos dos antecedentes de Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho em relação aos Comportamentos de Cidadania Organizacional (CCO), sob a perspectiva dos servidores públicos Técnico-Administrativos em Educação (TAEs) ativos, de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Os principais resultados encontrados foram que a Inteligência Emocional como antecedente, influencia positivamente a Satisfação no Trabalho e os CCO, bem como a Satisfação no Trabalho, como antecedente, influencia positivamente os CCO. Entre os antecedentes o que mais exerceu impacto sobre o CCO foi a Inteligência Emocional.

Com base nos estudos apresentados é possível perceber que o tema de Satisfação no Trabalho vem sendo analisado sob várias perspectivas, e assim sendo, a Satisfação no Trabalho tem sido apontada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, sendo analisada por várias dimensões, tais como, Satisfação com a chefia, Satisfação com o salário, Satisfação com os colegas, entre outras. Assim, é evidenciada a relevância de seu estudo para as organizações, uma vez que as pesquisas revelam que funcionários satisfeitos se demonstram mais comprometidos com a organização.

3 METODOLOGIA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se classifica como descritiva e transversal, quantitativa e survey. A pesquisa descritiva descreve características de determinada população ou fenômeno e pode ter a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. E é possível afirmar que pesquisas com objetivos de estudar características de grupos, como distribuição por idade, sexo, nível de escolaridade, entre outros, são as que mais se destacam (Gil, 2022).

Pesquisas transversais são denominadas assim por coletarem dados em um determinado momento e tempo único. Sendo assim, possuem o propósito de descreverem e analisarem a incidência e a correlação entre variáveis em um momento estipulado (Sampiere, 2013). Assim, conforme o autor, o objetivo das pesquisas transversais descritivas é verificar a incidência das modalidades ou níveis de uma ou mais variáveis em uma população. Desse modo, o procedimento consiste em indicar a incidência das modalidades, categorias ou níveis de uma ou mais variáveis em uma população, sendo então estudos descritivos.

Conforme Sampiere *et al.* (2013) os estudos quantitativos possuem a finalidade de explicar e prever os fenômenos pesquisados, buscar as regularidades e suas relações com os elementos pesquisados, ou seja, sua meta principal é construir e demonstrar teorias.

No que tange aos procedimentos da pesquisa que será realizada, esta pode ser classificada como *survey*, pois conforme Sampiere (2013) é um levantamento, através de uma amostra de uma população, que descreve de forma quantitativa tendências, atitudes e opiniões de uma população ou testes para associações entre variáveis daquela. E ainda nesse contexto, pesquisas *surveys* são caracterizadas por questionar de modo direto pessoas as quais se deseja conhecer o comportamento, e, para isso, coleta-se informações de um grupo significativo sobre determinado problema ao qual se pretende obter conclusões através dos dados coletados (Gil, 2022).

Também foi realizada uma pesquisa documental, com a intenção de localizar estudos pregressos sobre os temas abrangidos nesta pesquisa. A pesquisa sistemática partiu de uma busca sistemática: a) no portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); b) na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD); c) na *Scientific Electronic Library Online* (SciELO); d) no portal de Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePSIC); e) nos anais do Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-

Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD); f) no Encontro de Administração Pública da ANPAD (ENAPG); e, g) nos anais do Congresso Nacional de Ciências da Saúde (CONACIS), em abril de 2023. Os descritores utilizados foram “Resiliência”, “Estresse Laboral” e “Satisfação no trabalho” em conjunto com “Técnicos Administrativos”, no período de 2008 a 2023. Após análises das pesquisas retornadas, foi realizada a leitura dos títulos e resumos e selecionados aqueles que eram voltados para a área de negócios. Destaca-se que, tanto para Resiliência, quanto para Estresse Laboral restaram 9 estudos pertinentes em cada tema, enquanto para Satisfação no Trabalho restaram 12. A síntese dos estudos pregressos foi incorporada no embasamento teórico deste estudo.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A Instituição de Ensino Superior (IES) escolhida para realizar o estudo é uma Instituição Federal, localizada no Sul do Brasil, que possui estrutura multicampi que estende sua atuação para outros três municípios, consolidando-se como um importante dinamizador social do extremo sul do Rio Grande do Sul e do Brasil.

Em 2022 a Universidade possuía mais de 8 mil alunos em cursos de graduação presencial; mais de 90 alunos de graduação a distância; cerca de 1.853 alunos de pós-graduação. Além disso, possuía 63 cursos de graduação presencial; 3 cursos de graduação a distância; 6 cursos de especialização presencial; 4 cursos de especialização a distância; 10 cursos de residência; 35 cursos de mestrado; 15 cursos de doutorado.

A população de estudo se constitui de Servidores Técnicos Administrativos em Educação (TAE's) da Universidade, sendo o total de 1.050 servidores, sendo que deste total 872 estavam ativos em novembro de 2023 na instituição. A amostra foi constituída pelos respondentes efetivos que aceitaram participar da pesquisa.

Este estudo segue os preceitos resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes da pesquisa e obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, conforme Parecer Consubstanciado nº 6.189.020 e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) utilizado está apresentado no Apêndice A desta dissertação.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário dividido em quatro blocos adaptado do trabalho de Silva e D'Angelo (2022), uma vez que o estudo aborda os três temas pesquisados. Serão realizadas perguntas fechadas, que conforme Sampierre (2013) são aquelas que contêm opções fechadas de respostas, em que são apresentadas as possibilidades de respostas aos participantes e são estes que devem as escolher.

O primeiro bloco possui questões referentes ao perfil sociodemográfico dos participantes; o segundo bloco contém perguntas referentes às características de trabalho e mobilidade dos servidores; o terceiro bloco é composto por perguntas referentes à Resiliência; o quarto bloco com perguntas sobre o Estresse Laboral; e o quinto bloco sobre a Satisfação no Trabalho. Desse modo, do terceiro ao quinto bloco foi utilizada a escala Likert de cinco pontos: 1 (discordo totalmente) até 5 (concordo totalmente), que conforme Sampierre (2013) é um grupo de elementos em forma de afirmações ou opiniões, em que é pedida a manifestação dos participantes diante de pontos ou categorias da escala. A seguir o Quadro 1 apresenta o conjunto de questões.

Quadro 1 - Instrumento da pesquisa.

Informações Sociodemográficas	
Qual sua idade? (em anos completos) Com qual gênero você se identifica? () Masculino () Feminino () Outro Qual a sua escolaridade? () Ensino Fundamental () Ensino médio/técnico () Ensino superior () Especialização () Mestrado () Doutorado Qual tipo de unidade você atua? () Unidade Administrativa () Unidade Acadêmica Qual o nível do seu cargo? () Classe A () Classe B () Classe C () Classe D () Classe E () Qual seu estado civil? () solteiro(a) () casado(a)/ união estável () separado/divorciado () viúvo () outro	
Características de Trabalho / Mobilidade	
Quantas vezes já mudei de setor/unidade? () 0 () 1 () 2 () 3 ou mais Quantas vezes já estive em licença para tratamento de saúde: () 0 () 1 () 2 () 3 ou mais Quantas vezes passei por readaptação (Lei 8.112) ao retornar do afastamento: () 0 () 1 () 2 () 3 ou mais Eu busco me capacitar/qualificar para desenvolver melhor minhas funções: () Sempre que preciso progredir na carreira () Quando preciso me atualizar sobre novas atividades () Quando solicitado pela chefia () Sempre gosto de estar me qualificando/capacitando para o trabalho desenvolvido Tem ocorrido edital de remoções do setor em que trabalho? () Sim () Não Eu aderi ao trabalho remoto/ jornada híbrida: () Sim () Não No meu setor eu me sinto em um ambiente compartilhado/igualitário:	

() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca	
Resiliência	
1) Estou melhorando no meu trabalho porque aprendo com meus erros. 2) Lidar com colegas difíceis (ou situações) me permite crescer. 3) Eu vejo desafios como uma oportunidade de aprender. 4) Eu procuro formas de lidar com situações inesperadas. 5) Eu me recupero quando enfrento contratempos no trabalho.	Adaptado de Stephens <i>et al.</i> (2013) e de Silva e D'Angelo (2022)
Estresse Laboral	
1) Em minhas atividades laborais eu tenho que trabalhar rápido. 2) Meu trabalho me afeta psicologicamente. 3) Eu considero difícil acompanhar o ritmo laboral. 4) Eu enfrento demandas conflitantes no trabalho.	Adaptado de Burroughs e Rindfleisch (2002) e de Silva e D'Angelo (2022)
Satisfação no Trabalho	
1) Estou satisfeito(a) com a gestão do meu supervisor. 2) Estou satisfeito(a) com a maneira como o meu trabalho proporciona um emprego estável. 3) Estou satisfeito(a) com o modo de progressões de carreira no meu trabalho. 4) Estou satisfeito(a) com a chance de tentar meus próprios métodos de fazer o trabalho. 5) Estou satisfeito(a) com o sentimento de realização no trabalho. 6) Na maioria das vezes eu não preciso me forçar a ir trabalhar. 7) Sinto que sou mais feliz no meu trabalho do que a maioria das outras pessoas. 8) Sinto-me entusiasmado (a) com as minhas atividades. 9) Eu sinto prazer real no meu trabalho.	Adaptado de Brayfield, A. H., e Rothe, H. F. (1951); Schleider, <i>et al.</i> (2015); e de Silva e D'Angelo (2022).

Fonte: Elaborado pelo autor adaptado de Brayfield, A. H., e Rothe, H. F. (1951), Burroughs e Rindfleisch (2002), Stephens *et al.* (2013) e Silva e D'Angelo (2022).

O estudo de Caza e Bagozzi (2010) citado por Stephens *et al.* (2013), obteve um Alfa de Cronbach de 0,87 para o construto Resiliência, com as 5 questões descritas no Quadro 4, e tal escala instrumento foi utilizado no estudo de Silva e D'Angelo (2022), em que os autores aplicaram várias análises e métodos de avaliação da validade e o valor de 0,815 foi encontrado para o coeficiente de confiabilidade Alfa de Cronbach, validando o modelo, uma vez que, conforme Hair (2009), este coeficiente de confiabilidade está acima do limite inferior de aceitação de 0,70, geralmente. Desse modo, estando acima deste número, a confiabilidade será válida e o instrumento/construto foi preservado nesta pesquisa.

A escala de Estresse Laboral apresentou boa confiabilidade no estudo de Burroughs e Rindfleisch (2002) com alfa de Cronbach 0,86. E esta mesma escala foi utilizada no estudo de Silva e D'Angelo (2022) que obteve um Alfa de Cronbach de 0,734 para a validação da confiabilidade do constructo. Desse modo, tornando o modelo válido com quatro questões, que foram mantidas nesta pesquisa.

O constructo Satisfação no Trabalho surgiu originalmente no estudo de Brayfield e Rothe (1951), com 18 questões, posteriormente foi utilizado na pesquisa de Schleider *et al.* (2015), e, na sequência, foi adaptado para 10 questões por Silva e D'Angelo (2022), que

obtiveram o Alfa de Cronbach de 0,848 para a validação da confiabilidade, validando também o modelo. Dessa forma, o constructo de 9 questões foi utilizado nesta pesquisa.

O período de aplicação do questionário foi entre outubro e novembro de 2023, após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, por meio de formulário via *google-forms*. O questionário foi encaminhado via *e-mail* para os servidores, que por intermédio da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP encaminhou as diretorias das unidades. A partir do primeiro envio, houve novos envios pelo pesquisador durante 4 semanas, 1 a 2 vezes por semana para as unidades. Tentou-se que a PROGEP disponibilizasse no sistema de acesso diário do servidor, e após algumas tentativas de diálogo, a pesquisa foi inserida no sistema e ficou disponível por duas semanas.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Em relação a análise dos dados coletados, conforme Quadro 4, as questões da escala *Likert* serão valoradas da seguinte forma: Concordo Totalmente (nota 5), Concordo (nota 4), Nem Concordo nem Discordo (nota 3), Discordo (nota 2) e Discordo Totalmente (nota 1). Para as cinco questões de Resiliência a resposta Concordo Totalmente indica mais Resiliência do respondente; para as quatro questões de Estresse Laboral a resposta Concordo Totalmente indica maior nível de Estresse do respondente; para as nove questões da Satisfação do Trabalho a resposta Concordo Totalmente indica mais satisfação do respondente, por esse motivo essa opção de resposta será valorada como nota 5 para os três blocos do questionário.

A análise dos dados, amparada em Fávero e Belfiore (2017), inicia pela análise descritiva dos resultados, após a estatística descritiva; Correlação de Pearson; Testes de Pressupostos da Regressão, tais como: Normalidade, Heterogeneidade e Multicolinearidade, e Regressão Linear Múltipla.

A estatística descritiva organiza, sumariza e descreve um conjunto de dados (Martins; Theóphilo, 2016). A possível existência de relação entre variáveis orienta análises, conclusões e evidenciação de achados da investigação (Martins; Theóphilo, 2016), duas variáveis são correlacionadas se mudanças em uma são associadas com mudanças na outra (Hair *et al.*, 2009). A Regressão linear é um modelo teórico para estimar o efeito de uma variável sobre a outra (Sampierre, 2013).

A Equação 1 apresenta o modelo de Regressão Linear Múltipla a ser utilizado neste estudo.

Equação 1

$$\text{Estresse Laboral}_{,i} = \alpha_i + \beta_1 \text{Resiliência}_{i,+} + \beta_2 \text{Satisfação no Trabalho}_{,i} + \varepsilon$$

Onde:

Estresse Laboral_i = corresponde a soma das notas do indivíduo para o constructo;

α_i = intercepto da equação;

β_1 Resiliência_i = representa a soma das notas do indivíduo para o constructo;

β_2 Satisfação no Trabalho_i = representa a soma das notas do indivíduo para o constructo;

e; ε = termo de erro.

A segunda equação apresenta o modelo de Regressão Linear Múltipla e Correlação a ser utilizado neste estudo.

Equação 2

$$\text{Estresse Laboral}_{,i} = \alpha_i + \beta_1 \text{Resiliência}_{i,+} + \beta_2 \text{Satisfação no Trabalho}_{,i} + \beta_3 \text{Variáveis Sociodemográficas}_{,i} + \varepsilon$$

Onde:

Estresse Laboral_i = corresponde a soma das notas do indivíduo para o constructo;

α_i = intercepto da equação;

β_1 Resiliência_i = representa a soma das notas do indivíduo para o constructo;

β_2 Satisfação no Trabalho_i = representa a soma das notas do indivíduo para o constructo;

β_3 Varáveis Sóciodemográficas_i = representa as variáveis idade, gênero, estado civil e escolaridade;

e; ε = termo de erro.

Conforme Hair Júnior *et al.* (2009) a análise de regressão múltipla é uma técnica que pode analisar a relação entre uma única variável dependente (critério) e várias variáveis independentes (preditoras). No caso deste estudo a variável dependente é a Resiliência e as variáveis independentes são o Estresse Laboral e a Satisfação no Trabalho.

Diante dos argumentos de que a resiliência é empreendida pelo trabalhador no contexto organizacional diante de situações adversas, inclusive no sofrimento (Ribeiro *et al.*, 2011); e de que a resiliência pode contribuir para reduzir parcialmente os impactos do estresse laboral

(Silva; D'Angelo, 2022), subentende-se que ser resiliente implica em saber administrar o estresse laboral. Dessa forma surge a hipótese 1

Burnout = estresse relacionado ao trabalho

H₁ Quanto maior a Resiliência menor o Estresse Laboral.

Conforme Silva e D'Angelo (2022) a resiliência impacta na satisfação no trabalho, pois quanto mais se aprende com os próprios erros, lida com colegas ou situações difíceis, aproveita os desafios e as situações inesperadas no labor diário, maior a satisfação, o entusiasmo e o prazer no trabalho. Desse modo, depreende-se que ser resiliente implica em estar satisfeito no trabalho. Do exposto surge a Hipótese 2 desta pesquisa.

H₂ Quanto maior a Satisfação no Trabalho menor o Estresse Laboral.

A seguir no Quadro 2 estão descritos os meios de operacionalização dos objetivos.

Quadro 2– Forma de operacionalização da pesquisa.

Objetivos	Operacionalização	Autor de base
Objetivo específico: a) mensurar a Resiliência, o Estresse laboral e a Satisfação no Trabalho da amostra que constitui a pesquisa;	Questionário	Adaptado de Silva e D'Angelo (2022)
Objetivo específico: b) analisar a influência da Resiliência e da Satisfação no Trabalho no Estresse Laboral;	Correlação e Regressão Linear Múltipla	Adaptado de Silva e D'Angelo (2022)
Objetivo específico: c) analisar a influência de variáveis sociodemográficas no estresse laboral;	Regressão Linear Múltipla	Adaptado de Silva e D'Angelo (2022)
Objetivo Geral: propor sugestões de melhorias, em termos de fatores e aspectos positivos, para estimular comportamentos resilientes, com mais satisfação no trabalho e menos estresse laboral de Técnicos Administrativos em Educação de uma Universidade Federal do Sul do País.	Análise descritiva com base nos achados e na literatura pregressa	Contribuição desta pesquisa

Fonte: Elaboração pelo autor.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A apresentação e análise dos resultados se inicia pela apresentação das informações do perfil sociodemográfico dos Técnicos Administrativos em Educação da Universidade Federal objeto do estudo, público-alvo dessa pesquisa, conforme questionário realizado digitalmente através do *google-forms*, com aqueles que aceitaram participar voluntariamente da pesquisa, através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e está dividido em duas partes: a primeira contempla a análise do perfil dos Técnicos Administrativos em Educação com base nas características sociais e demográficas e a segunda abrange as características de trabalho e mobilidade dos servidores. A Tabela 1 apresenta os dados das faixas etárias de idade referentes aos 180 servidores que participaram da pesquisa.

Tabela 1– Idade dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.

Faixa etária	Quantidade	%	Estatística descritiva	
de 19 a 25 anos	3	1,7%	Média	41,6
de 26 a 30 anos	6	3,3%	Mediana	41
de 31 a 35 anos	31	17,2%	Moda	40
de 36 a 40 anos	49	27,2%	Desvio padrão	7,82
de 41 a 45 anos	38	21,1%	Mínimo	19
de 46 a 50 anos	28	15,6%	Máximo	61
de 51 a 55 anos	15	8,3%	Contagem	180
de 56 a 60 anos	9	5,0%	Intervalo	42
Acima de 60 anos	1	0,6%		
Total	180	100,0%		

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A tabela 1 demonstra que houve uma diversificação nas faixas etárias dos participantes, sendo sua maior parte concentrada entre 31 a 35 anos com 17,2%, 36 a 40 anos, com o maior percentual, com 27,2%, 41 a 45 anos com 21,1% e 46 a 50 anos com 15,6%, somando essas faixas obtém-se 81,1% do total de participantes da pesquisa. Desse modo, é possível trazer um comparativo com o estudo de Silva e D'Angelo (2022), o qual serviu como um estudo de base para esta pesquisa, analisando o efeito mediador da resiliência na relação entre o estresse laboral e a satisfação no trabalho, e obteve respostas com participantes na faixa etária entre 30 e 39 anos como a maioria da idade dos respondentes.

É interessante observar que a idade média dos respondentes foi entre 41 e 42 anos, o ponto central dos dados (mediana) foi de 41 anos, a idade que mais se repetiu (moda) foi 40 anos, a idade mínima foi de 19 anos e a máxima 61 anos, gerando um intervalo de 42 anos dentre os 180 participantes.

Os dados do questionário da pesquisa também revelaram que dos respondentes, 67 pessoas se identificaram como do sexo masculino (37,2%) e 113 pessoas (62,8%) como do sexo feminino, ou seja, a maior parte dos participantes foram do sexo Feminino. Não havendo nenhum respondente se identificando com a opção de resposta “outro”.

Por sua vez, outros estudos, como de Maffia e Pereira (2014), realizado com gestores das secretarias de Minas Gerais, que inclusive teve uma amostra com 181 participantes, ou seja, quase o mesmo número deste estudo, e Smidt e Coronel (2020), realizado com Técnicos Administrativos da Universidade Federal de Santa Maria, também obtiveram o maior público respondente do sexo feminino.

O próximo questionamento se referiu em relação a escolaridade dos participantes, conforme Tabela 2.

Tabela 2 - Escolaridade dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.

Escolaridade	Quantidade	%
Ensino Fundamental	0	0,0%
Ensino Médio/Técnico	4	2,2%
Ensino Superior	23	12,8%
Especialização	50	27,8%
Mestrado	75	41,7%
Doutorado	28	15,6%
Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

Conforme a Tabela 2 é possível verificar que a maioria dos respondentes, 75 pessoas (41,7%) possui o nível de escolaridade de Mestrado, vindo em segundo lugar o nível de Especialização 50 respondentes (27,8%) e em terceiro lugar o nível de Doutorado com 28 participantes (15,6%).

Desse modo, destaca-se que em outros estudos como o de Frazão (2016), que buscou analisar a satisfação no trabalho dos servidores públicos administrativos e docentes do Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí e sua relação com o clima organizacional; e também o de Smidt e Coronel (2020), a maior parte dos participantes da pesquisa possuíam o nível de pós-

graduação, demonstrando que as pessoas estão buscando cada vez mais se qualificar academicamente.

Em relação à organização da gestão da Universidade em que o estudo foi aplicado, esta se divide em dois tipos de unidades organizacionais, as Unidades Administrativas, que são responsáveis pela parte administrativa mais burocrática da gestão, em que se encontram a Reitoria e as Pró-Reitorias, e as Unidades Acadêmicas que ficam responsáveis por administrar os cursos da Instituição de Ensino. Desse modo, conforme os dados da pesquisa aplicada, a maior parte dos respondentes (63,9%) foram de Unidades Administrativas e o restante dos respondentes (36,1%) foram de Unidades Acadêmicas.

Além da organização em tipos de Unidades, os cargos da Universidade também são divididos em Classes, indo da Classe A até a E, conforme mostra a Tabela 3.

Tabela 3– Classe do Cargo dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.

Nível do Cargo	Quantidade	%
Classe A	0	0,0%
Classe B	1	0,6%
Classe C	13	7,2%
Classe D	100	55,6%
Classe E	66	36,7%
Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

Em relação às Classes de cargos dos Técnicos Administrativos em Educação, uma síntese se suas exigências para enquadramento em cada classe são as seguintes: a Classe **A** exige como nível de escolaridade o Ensino Fundamental Incompleto para alguns cargos e o nível Fundamental completo para outros; os cargos de Classe **B** exigem Fundamental Incompleto + experiência + habilitação específica / Fundamental completo para alguns cargos; os de Classe **C** Fundamental Completo/ Completo + Experiência / Médio completo; os de Classe **D** Médio completo /Médio completo + experiência / Médio completo ou profissionalizante + experiência / Médio + Curso específico; e os cargos de Classe **E** Curso Superior / Curso Superior + Registro no Conselho Profissional (UNIFESP, 2023).

Dessa forma, conforme a tabela 3, o percentual maior de respondentes foi o de cargos de Classe D (55,6%) e em segundo lugar os de Classe E (36,7%).

O próximo questionamento realizado foi em relação ao Estado Civil dos participantes, conforme a Tabela 4.

Tabela 4- Estado Civil dos Técnicos Administrativos em Educação da FURG.

Estado Civil	Quantidade	%
Solteiro(a)	52	28,9%
Casado(a)/ união estável	110	61,1%
Separado/divorciado	15	8,3%
Viúvo	0	0,0%
Outro	3	1,7%
Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A tabela 4 demonstra que a maioria dos participantes se declarou como sendo casado(a) / União Estável (61,1%), e em segundo lugar está o grupo com a resposta como Solteiro(a) (28,9%), totalizando essas duas opções em 90% dos respondentes.

É possível destacar que esses resultados se assemelham a outros estudos que também obtiveram a maioria dos respondentes se declarando como casado(a)/união estável, tendo essa opção marcada em mais de 50% das respostas (Maffia; Pereira, 2014; Frazão, 2016; Smidt; Coronel, 2020).

O próximo bloco de perguntas se referiu a questões sobre as características do trabalho e mobilidade, começando com o questionamento sobre a mudança de setor que o servidor trabalha, questionando se este já havia mudado de setor e quantas vezes isso ocorreu, conforme a Tabela 5.

Tabela 5 - Mudança de Setor.

Já mudou de Setor	Quantidade	%
Zero vezes	105	58,3%
Uma vez	40	22,2%
Duas vezes	20	11,1%
Três vezes ou mais	15	8,3%
Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

Como é possível verificar na Tabela 5 a grande maioria dos respondentes (58,3%) não realizou nenhuma mudança de setor.

Os próximos dois questionamentos foram em relação à Licença para tratamento de saúde e sobre readaptação, se o servidor já havia tirado Licença saúde e se havia passado por readaptação ao retornar da licença. Segue a Tabelas 6 com as respostas.

Tabela 6 – Licença Saúde e Readaptação.

Licença para Tratamento de Saúde	Quantidade	%	Passou por Readaptação	Quantidade	%
Zero vezes	93	51,7%	Zero vezes	175	97,2%
Uma vez	40	22,2%	Uma vez	3	1,7%
Duas vezes	19	10,6%	Duas vezes	1	0,6%
Três vezes ou mais	28	15,6%	Três vezes ou mais	1	0,6%
Total	180	100,0%	Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

Com base na tabela 6 pode-se verificar, na questão sobre Licença para Tratamento de Saúde, lado esquerdo da tabela 6, que 93 dos respondentes (51,7%) nunca tirou licença para tratamento de saúde, sendo a maioria, em segundo lugar 40 pessoas (22,2%) tiraram licença por uma vez, e depois em terceiro lugar, 28 dos respondentes (15,5%) tiraram três ou mais vezes licença para tratar sua saúde.

E em relação a passar por readaptação no retorno do afastamento para Licença Saúde, lado direito da tabela 6, conforme direito assegurado pela lei 8.112/1990 (BRASIL, 1990), quase todos os respondentes nunca passaram por readaptação (97,2%), ou seja, a grande maioria retornou ao serviço sem passar por readaptação, tendo apenas 3 respondentes (1,7%) que passaram por readaptação por uma vez, 1 respondente (0,6%) que passou duas vezes por readaptação e 1 pessoa (0,06%) que passou por 3 ou mais vezes por readaptação ao retornar ao serviço.

O próximo questionamento realizado foi em relação à busca por capacitação / qualificação pelo servidor para desenvolver melhor suas funções, conforme Tabela 7.

Tabela 7 – Capacitação / Qualificação.

Capacito-me / Qualifico -me	Quantidade	%
Sempre que preciso progredir na carreira	23	12,8%
Quando preciso me atualizar sobre novas atividades	36	20,0%
Quando solicitado pela chefia	1	0,6%
Sempre gosto de estar me qualificando/capacitando para o trabalho desenvolvido	120	66,7%
Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

É demonstrado na Tabela 7 que nessa questão sobre qualificação/capacitação a grande maioria, 120 dos respondentes (66,7%), sempre gosta de estar buscando se qualificar para o

trabalho e 36 pessoas (20%) busca a qualificação/capacitação quando precisa se atualizar sobre novas atividades. Desse modo, é possível deduzir que a grande maioria dos servidores consideram importante se qualificar para o trabalho.

Foi questionado também sobre a ocorrência de editais de remoção no setor que o respondente trabalha e a grande maioria, 137 pessoas (76,1% do total de 180), respondeu que tais editais não têm ocorrido.

Já em relação ao questionamento sobre a adesão ao trabalho remoto, que foi a próxima pergunta do questionário, a maioria dos respondentes, 117 pessoas (65%), declarou ter aderido ao trabalho remoto/jornada híbrida, tendo 63 indivíduos (35%) que não aderiram a esse tipo de jornada. Essa possibilidade de adesão à esta jornada está fundamentada na Instrução Normativa nº 24 de 28 de julho de 2023, a qual estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipep e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho (BRASIL, 2023).

Para encerrar esse bloco, foi realizado o questionamento sobre o sentimento de ambiente compartilhado / igualitário pelo servidor, segue Tabela 8 com as respostas.

Tabela 8 - Ambiente Compartilhado.

Ambiente Compartilhado/Igualitário	Quantidade	%
Sempre	58	32,2%
Quase sempre	88	48,9%
Raramente	28	15,6%
Nunca	6	3,3%
Total	180	100,0%

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

Conforme a Tabela 8 a maior parte dos participantes (48,9%) respondeu que quase sempre se sente em um ambiente compartilhado/igualitário em seu setor e 58 pessoas (32%) sempre se sente em um ambiente compartilhado, somando essas duas respostas 80,9% perfazem o total de respostas favoráveis ao ambiente de trabalho igualitário.

4.2 RESILIÊNCIA, ESTRESSE LABORAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO.

O próximo bloco de perguntas foi para avaliar o nível de Resiliência dos servidores da Instituição contendo 5 questões, segue Tabela 9.

Tabela 9 – Resiliência.

Resiliência	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total	%
1) Estou melhorando no meu trabalho porque aprendo com meus erros.	0	0	9	5	22	12,2	100	55,6	49	27,2	180	100
2) Lidar com colegas difíceis (ou situações) me permite crescer.	9	5	37	20,6	41	22,8	79	43,9	14	7,8	180	100
3) Eu vejo desafios como uma oportunidade de aprender.	0	0	4	2,2	22	12,2	114	63,3	40	22,2	180	100
4) Eu procuro formas de lidar com situações inesperadas.	0	0	4	2,2	18	10	128	71,1	30	16,7	180	100
5) Eu me recupero quando enfrento contratempos no trabalho.	1	0,6	11	6,1	14	7,8	129	71,7	25	13,9	180	100
Legenda: 1 Discordo Totalmente; 2 Discordo; 3 Nem concordo nem discordo; 4 Concordo e 5 Concordo Totalmente												

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A tabela 9 demonstra as respostas dos questionamentos em relação ao nível de Resiliência dos respondentes, e as opções de respostas foram desde a opção Discordo Totalmente até a opção Concordo Totalmente, tendo o total de 5 opções para marcar. Desse modo, a tabela revela que a maior parte dos respondentes, em todas as perguntas, responderam a opção de “Concordo”, que na tabela é a opção de número 4, tendo a primeira questão com 55,6% das respostas nessa opção, a segunda 43,9%, a terceira 63,3%, a quarta 71,1% e a quinta questão 71,7%.

Assim, com base nesses dados, é revelado que a resiliência da amostra estudada está mais para o lado positivo, ou seja, os respondentes concordam que aprendem com os seus erros, que conseguem lidar com colegas difíceis, que aprendem com os desafios, que lidam com situações inesperadas e contratempos, pois as respostas se aproximam da opção “Concordo Totalmente”, que indicaria a opção mais favorável para Resiliência.

O estudo de Sousa *et. al* (2017) também obteve um retorno de forma positiva para a resiliência, constatando que a maior parte dos respondentes apresentaram níveis altos de resiliência. Desse modo, foi concluído no estudo que a maioria da amostra que respondeu à pesquisa estava propensa a superar desafios provenientes de situações adversas devido a sua capacidade de resiliência (SOUSA *et. al*, 2017).

Um estudo realizado por Peres (2014) revelou que, de modo geral, a maior parte dos participantes apresentou mais resiliência frente às adversidades da vida, ou seja, acabam reagindo de modo positivo diante de dificuldades, buscando nestas uma oportunidade de crescimento e aprendizagem.

Tabela 10 – Estatística descritiva do nível de Resiliência.

Estatística descritiva	
Média	19,3
Mediana	20
Moda	20
Desvio padrão	2,7
Mínimo	13
Máximo	25
Contagem	180
Intervalo	12

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A Tabela 10 apresenta a estatística descritiva do nível individual de Resiliência dos respondentes, somadas a pontuação das 5 questões. A média foi de 19,3 (77,2%) dos 25 pontos totais possíveis, ou seja, é possível dizer que os respondentes estão com uma média alta em relação a sua resiliência, uma vez que o máximo de pontos seria 25 (100%) e foi alcançada uma média próxima dos 20 pontos (80%).

O ponto central dos dados obteve 20 pontos (mediana) e a pontuação que mais se destacou também foi de 20 pontos (moda). A dispersão positiva ou negativa, em torno da média foi de 2,7 pontos (desvio padrão). Para as 180 respostas totais obtidas a pontuação mínima neste bloco foi de 13 pontos e a máxima foi de 25 pontos, com intervalo de 12 pontos.

Após as perguntas sobre Resiliência a amostra da pesquisa respondeu a um bloco de questões sobre Estresse Laboral, conforme a tabela 11 abaixo:

Tabela 11 – Estresse Laboral.

Estresse Laboral	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total	%
1) Em minhas atividades laborais eu tenho que trabalhar rápido.	7	3,9	45	25,0	53	29,4	55	30,6	20	11,1	180	100
2) Meu trabalho me afeta psicologicamente.	14	7,8	40	22,2	36	20	71	39,4	19	10,6	180	100
3) Eu considero difícil acompanhar o ritmo laboral.	33	18,3	81	45,0	39	21	22	12,2	5	2,8	180	100
4) Eu enfrento demandas conflitantes no trabalho.	11	6,1	52	28,9	39	21,7	65	36,1	13	7,2	180	100

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

De acordo com os dados da tabela 11 é possível verificar que, na maior parte do questionário desse bloco, os respondentes assinalaram a opção 2, a opção 3 e a opção 4, que

correspondem respectivamente às alternativas “Discordo”, “Nem concordo nem discordo” e “Concordo”, ou seja, no bloco de questões sobre Estresse Laboral, há uma oscilação entre as respostas dos participantes.

Assim, a questão 1 obteve 30,6% das respostas na opção de “Concordo”; 29,4% na opção “Nem concordo nem discordo”; e 25% na alternativa “Discordo”, a questão 2 obteve um total de 39,4% na alternativa “Concordo”; 20% na opção “Nem concordo nem discordo”; e 22,2% na opção “Discordo”, e a questão 4 resultou em 36,1% na alternativa “Concordo”; 21,7% na opção “Nem concordo nem discordo”; e 28,9% na opção “Discordo”.

Desse modo, no que tange à questão 3, a qual abordou o acompanhamento do ritmo laboral de cada respondente, obteve a maior parte das respostas nas opções “Discordo” (45%); “Nem concordo nem discordo” (21%); e a alternativa “Discordo totalmente” (18,3).

Sendo assim, é possível verificar através das respostas que a amostra, em sua maioria, não está em um nível de estresse maior, uma vez que as respostas estão distribuídas e não estão em sua maior parte na alternativa de “Concordo” ou “Concordo totalmente”, que seriam as opções que indicariam um nível de estresse mais elevado.

Portanto, é possível dizer que os respondentes desta pesquisa vêm apresentando bom equilíbrio entre suas estruturas psíquicas e as exigências psíquicas advindas das situações de trabalho (MAFFIA; PEREIRA, 2014).

A Tabela 12 sumariza os dados coletados para o Estresse Laboral.

Tabela 12 – Estatística descritiva do nível de Estresse Laboral.

Estatística descritiva	
Média	11,9
Mediana	12
Moda	12
Desvio padrão	3,2
Mínimo	4
Máximo	20
Contagem	180
Intervalo	16

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A Tabela 12 apresenta a estatística descritiva do nível individual de Estresse Laboral dos respondentes, somadas a pontuação das 4 questões. A média foi de 11,9 (59,5%) dos 20 pontos totais possíveis, ou seja, esse resultado revela que os respondentes não estão com uma média alta de Estresse Laboral, uma vez que essa média é inferior a 60% (12 pontos) e o máximo seria 100% (20 pontos).

A mediana (ponto central) e a pontuação que apareceu mais vezes (moda) nos dados foi de 12 pontos. O desvio padrão foi de 3,2 pontos. E por último, a pontuação mínima deste bloco foi de 4 pontos e a máxima foi de 20 pontos, tendo um intervalo de 16 pontos, o que confirma a oscilação das respostas.

O último bloco de questões foi sobre os níveis de Satisfação no Trabalho dos respondentes composto por nove questões, e as respostas seguem na Tabela 13.

Tabela 13 – Satisfação no Trabalho.

Satisfação no Trabalho	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total	%
1) Estou satisfeito(a) com a gestão do meu supervisor.	6	3,3	25	13,9	32	17,8	75	41,7	42	23,3	180	100
2) Estou satisfeito(a) com a maneira como o meu trabalho proporciona um emprego estável.	1	0,6	9	5	13	7,2	96	53,3	61	33,9	180	100
3) Estou satisfeito(a) com o modo de progressões de carreira no meu trabalho.	28	15,6	64	35,6	25	13,9	52	28,9	11	6,1	180	100
4) Estou satisfeito(a) com a chance de tentar meus próprios métodos de fazer o trabalho.	4	2,2	22	12,2	30	16,7	101	56,1	23	12,8	180	100
5) Estou satisfeito(a) com o sentimento de realização no trabalho.	13	7,2	33	18,3	38	21,1	69	38,3	27	15	180	100
6) Na maioria das vezes eu não preciso me forçar a ir trabalhar.	8	4,4	29	16,1	31	17,2	84	46,7	28	15,6	180	100
7) Sinto que sou mais feliz no meu trabalho do que a maioria das outras pessoas.	9	5	33	18,3	59	32,8	64	35,6	15	8,3	180	100
8) Sinto-me entusiasmado (a) com as minhas atividades.	9	5	35	19,4	48	26,7	75	41,7	13	7,20	180	100
9) Eu sinto prazer real no meu trabalho.	9	5	35	19,4	40	22,2	80	44,4	16	8,9	180	100

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A tabela 13 revela diversificação entre a Satisfação no Trabalho dos respondentes, podendo-se verificar que na questão 2, por exemplo, referente à estabilidade no emprego teve uma prevalência das respostas “Concordo” e “Concordo Totalmente”, ou seja, seria a área em que a amostra estaria mais satisfeita, uma vez que a carreira no serviço público concede uma estabilidade e isso é um elemento que proporciona Satisfação no Trabalho (Vieira; Bastos, 2019).

Já a questão 3, que diz respeito ao modo de progressão na carreira obteve um viés mais negativo, demonstrando menos satisfação dos respondentes nessa área. Desse modo, é possível trazer uma comparação com o estudo de Smidt e Coronel (2020) que também apresentou um nível de maior insatisfação em relação ao desenvolvimento na carreira.

O estudo de Parcianello (2022) trouxe também o resultado de que os servidores da amostra estariam insatisfeitos com as promoções e salário do plano de carreira, tendo como um dos motivos o fato de o servidor precisar se qualificar ou capacitar para ocorrer uma progressão, caso contrário ocorrerá somente uma progressão por mérito a cada determinado período de tempo.

Um ponto citado no estudo de Frazão (2016), em relação à insatisfação com promoções é sobre não existir, no setor público, a promoção conforme é realizada nas empresas do setor privado, mas nos órgãos públicos ocorrem as progressões funcionais regidas por regras diferentes de modo a suprir a necessidade de ascensão do servidor na sua carreira.

Destaca-se também a questão sobre tentar os próprios meios de trabalho que revela um bom número de respostas na opção “Concordo”, o que demonstra uma boa satisfação, uma vez que a máxima Satisfação no Trabalho seria a opção “Concordo Totalmente”.

Desse modo, é possível inferir que tal satisfação em tentar os próprios meios de trabalho pode se dar pela pessoa conseguir enxergar maior significado em seu esforço laboral, assim como se sentir parte do processo e olhar os resultados práticos de sua dedicação (SILVA, 2016).

A Tabela 14 sumariza os dados coletados para a Satisfação no Trabalho.

Tabela 14 – Estatística descritiva do nível da Satisfação no Trabalho.

Estatística descritiva	
Média	30,9
Mediana	32
Moda	32
Desvio padrão	6,6
Mínimo	12
Máximo	45
Contagem	180
Intervalo	33

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A Tabela 14 apresenta a estatística descritiva do nível individual de Satisfação no Trabalho dos respondentes, somadas a pontuação das 9 questões. A média foi de 30,9 (68,67%) dos 45 pontos totais possíveis, ou seja, é possível inferir deste resultado que a amostra está com seu nível de Satisfação quase nos 70%, o que indica um resultado médio para Satisfação no Trabalho, já que o máximo seria 100%.

O ponto central (mediana) e a pontuação que apareceu mais vezes (moda) nos dados foi de 32 pontos. O desvio padrão foi de 6,6 pontos. E por último, a pontuação mínima deste bloco

foi de 12 pontos e a máxima foi de 45 pontos, tendo um intervalo de 32 pontos, o que confirma a diversificação das respostas.

4.3 INFLUÊNCIA DA RESILIÊNCIA E DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO ESTRESSE LABORAL

De forma a responder ao segundo objetivo específico do estudo, analisar a influência da Resiliência e da Satisfação no Trabalho no Estresse Laboral, foi mensurada a relação entre as variáveis de estudo (vide Tabela 15).

Tabela 15 – Correlação de Pearson.

Variáveis	Estresse Laboral	Resiliência	Satisfação no Trabalho
Estresse Laboral	1,0000		
Resiliência	-0,1753	1,0000	
Satisfação no Trabalho	-0,4502	0,4871	1,0000

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

De modo a evidenciar as relações entre as variáveis observa-se, conforme a Tabela 15, que o Estresse Laboral se relaciona negativamente com a Resiliência. No entanto, essa relação é fraca -0,1753 e não significativa. Comparativamente, o estudo de Sousa *et. al* (2017), que analisou a relação entre a Síndrome de Bournout e a Resiliência, demonstrou um resultado significativo revelando que os indivíduos da amostra eram resistentes à Síndrome podendo se inferir que isso seria devido ao elevado grau de Resiliência dos participantes.

Sobre a relação entre as variáveis Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho a relação também é negativa, mas de força moderada, embora não significativa.

Ao contrário a relação entre as variáveis Satisfação no Trabalho e Resiliência foi positiva, moderada, mas também não significativa. Já o estudo de Silva e D'Angelo (2022) teve um resultado significativo e revelou que a Resiliência possui impacto na Satisfação no Trabalho indicando que quanto mais se aprende a lidar com situações adversas, maior é a Satisfação no Trabalho.

A seguir, Tabela 16, com os resultados da primeira equação de regressão linear múltipla do estudo.

Após o cálculo da correlação foi efetuado o cálculo da regressão linear múltipla, tendo como variável dependente (y) o Estresse Laboral e como variáveis independentes (x) a Resiliência e a Satisfação no Trabalho. Os resultados estão apresentados na Tabela 16.

Tabela 16 – Regressão Linear Múltipla com as variáveis Estresse Laboral, Resiliência e Satisfação no Trabalho.

Nº Observações	181
F (2, 178)	22,98
Prob > F	0,0000
R-Squared	0,2052
R ² ajustado	0,0154
Root MSE	2,8794

Estresse Laboral	Coef.	Robust Std. Err.	t	P> t	95% intervalo de confiança	
Resiliência	0,0686033	0,0909584	-0,75	0,452	-0,1108924	0,2480989
Satisfação no Trabalho	-0,2299253	0,0367769	-6,25	0,000	--0,3025001	-0,1573505
_constante	17,6883	1,572798	11,25	0,000	14,58457	20,79203

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A partir da interpretação da Tabela 16 nota-se que o modelo explica 20,52% da variável y, ou seja, o Estresse Laboral, dado o R^2 , ou *R-Squared* obtido. Portanto, o restante é explicado por outras variáveis não previstas a priori.

A relação entre Resiliência e Estresse Laboral não possui significância estatística, ou seja, não foi possível constatar que há relação entre estas duas variáveis, pois o *p-valor* foi de 0,452, portanto maior que 0,010. Nesse sentido, a respeito da primeira hipótese elaborada para teste neste estudo, H_1 “Quanto maior a Resiliência menor o Estresse Laboral”, esta hipótese não pode ser confirmada nem refutada, pois não houve significância estatística na relação encontrada.

Por outro lado, percebe-se que a Satisfação no Trabalho tem relação estatisticamente significativa com o Estresse Laboral, ao nível de 1%, pois o *p-valor* foi de 0,0000, ou seja, pode depreender-se que, para cada 1 ponto de aumento na Satisfação do Trabalho há redução de 0,22 pontos no Estresse Laboral.

Lincando esse resultado encontrado com a segunda hipótese elaborada para teste neste estudo, H_2 , “Quanto maior a Satisfação no Trabalho menor o Estresse Laboral”, com base nos resultados encontrados, de que há relação estatisticamente significativa ao nível de 1% conforme a regressão, a hipótese nula foi aceita e não se pode rejeitar H_2 , ou seja, H_2 foi aceita, pois o aumento da Satisfação no Trabalho diminui o Estresse Laboral.

Conforme Luchini (2016) quando o indivíduo está satisfeito no trabalho, a sua capacidade de realizar seu trabalho é plena. Porém, quando as habilidades do indivíduo ou os mecanismos para realizar o trabalho não são condizentes com as exigências do trabalho, pode ocorrer o estresse (Liberato; Ballstaedt; Abril, 2001).

Desse modo, é possível depreender, com base nesses autores, que para o indivíduo se encontrar satisfeito no trabalho é preciso ele estar com sua capacidade de trabalho plena, e para tal requisito ser atendido precisa ocorrer uma diminuição do Estresse Laboral, logo, a Satisfação no Trabalho diminui o Estresse Laboral.

Corroborando sobre os efeitos sobre a Satisfação no Trabalho Henne e Locke (1985), citados por Frazão (2016), destacam que indivíduos insatisfeitos correm maior risco de desenvolverem problemas de saúde como fadiga, dificuldade respiratória, dor de cabeça, problemas digestivos e dores musculares, o que Liberato (2001) também aponta como efeitos do Estresse Laboral.

Por outro lado, melhor qualidade de saúde física ocorre em indivíduos Satisfeitos no trabalho (Henne; Locke, 1985, apud Frazão, 2016), ou seja, estar satisfeito no trabalho diminui os efeitos causados por estresse, o que corrobora com a hipótese de que o aumento na Satisfação no Trabalho diminui o Estresse.

Sendo assim, os servidores tenderão a contribuir mais para o local em que trabalham quando estiverem satisfeitos com o seu trabalho de modo geral, e isso é importante para a instituição em que trabalham, pois haverá melhores resultados e um melhor serviço prestado ao público atendido (Parcianello, 2022).

Na sequência a análise do terceiro objetivo específico do estudo.

4.4 INFLUÊNCIA DE VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS NO ESTRESSE LABORAL

Para analisar a influência das variáveis sociodemográficas no estresse laboral foi efetuado o cálculo da regressão linear múltipla, tendo como variável dependente (y) o Estresse Laboral e como variáveis independentes (x) a Resiliência, a Satisfação no Trabalho, a idade, o gênero, a escolaridade, a unidade de trabalho, o cargo exercido, o estado civil, mudança de setor, licença de saúde, readaptação, qualificação, trabalho remoto e ambiente compartilhado. Os resultados estão apresentados na Tabela 17.

Tabela 17 – Regressão Linear Múltipla com as variáveis Estresse Laboral, Resiliência, Satisfação no Trabalho e variáveis Sociodemográficas.

Nº Observações	181					
F (14, 166)	6,83					
Prob > F	0,0000					
R-Squared	0,3654					
R ² ajustado	0,3159					
Root MSE	2,6643					
Estresse Laboral	Coef.	Robust Std. Err.	t	P> t	95% intervalo de confiança	
Resiliência	0,0651574	0,0874628	0,74	0,457	-0,1075256	0,2378403
Satisfação no Trabalho	-0,2054743	0,0427793	-4,80	0,000	-0,289936	-1,210126
Idade	0,0500898	0,292552	1,71	0,089	-0,0076704	0,1078501
Gênero	-0,283408	0,4439782	-0,64	0,524	-1,15998	0,5931638
Escolaridade	0,3399641	0,2499279	1,36	0,176	-0,1534831	0,8334112
Unidade	-1,022227	0,4342711	-2,35	0,020	-1,879634	-0,1648204
Cargo	0,8503924	0,3835283	2,22	0,028	0,0931702	1,607615
Estado Civil	-0,6699263	0,2973837	-2,25	0,026	-1,257068	-0,827844
Mudança de Setor	0,0239471	0,2297233	0,10	0,917	-0,4296089	0,4775031
Licença Saúde	0,0888511	0,1943611	0,46	0,648	-0,2948872	0,4725894
Readaptação	0,0677868	0,7130669	0,10	0,924	-1,340062	1,475636
Qualificação	0,442032	0,1789194	2,47	0,015	0,0887811	0,7952828
Trabalho Remoto	-0,7489213	0,4312733	-1,74	0,084	-1,600409	0,1025666
Ambiente Compartilhado	0,876328	0,3377091	2,59	0,010	0,2095694	1,543087
_cons	10,64662	3,219681	3,31	0,001	4,289814	17,00342

Fonte: Elaboração pelo autor com Dados da Pesquisa.

A partir da interpretação da Tabela 17 nota-se que o modelo explica 36,54% da variável y, ou seja, o Estresse Laboral, dado o R^2 , ou *R-Squared* obtido. Dessa forma, o restante é explicado por outras variáveis não previstas inicialmente. No entanto, destaca-se que a partir da inclusão de novas variáveis ao modelo inicial a acurácia do modelo aumentou, pois o R^2 passou de 20,52% do modelo inicial para 36,54%, aproximadamente um aumento de 16% de explicação, assim, o ajuste do modelo melhorou.

Dentre as variáveis incluídas no modelo, a Resiliência, como já comentado anteriormente, e o gênero, a escolaridade, a mudança de setor, a licença saúde e a readaptação não possuem relação com o Estresse Laboral, pois o *p-valor* foi superior a 0,10, que confirma que não há relação estatisticamente significativa, respectivamente os valores foram: 0,0457 - 0,524 - 0,176 - 0,917 - 0,648 e 0,924.

Já o estudo de Luchini (2016), que estudou os fatores influentes da Satisfação no Trabalho, embora não aborde a variável da Resiliência, aborda a Satisfação no Trabalho de Técnicos Administrativos em Educação, e o autor constatou que a variável sociodemográfica

escolaridade foi significativa nos resultados, inferindo que quanto mais anos de estudo, o indivíduo possuía, ou seja, maior grau de formação, menos satisfeito ele estava no trabalho.

Outro estudo trouxe uma amostra em que havia um predomínio do gênero feminino, e isso poderia favorecer o aumento no Estresse Laboral, uma vez que mulheres muitas vezes possuem uma dupla jornada entre o labor e os afazeres domésticos (Suyama *et al.*, 2022).

Por outro lado, o estudo de Gaspar e Guedes (2016), aplicado a profissionais de educação física, sobre Estresse Laboral, obteve o resultado de que o gênero masculino nesses trabalhadores era mais propício a desenvolver Estresse.

Desse modo, embora no presente estudo tais variáveis não tiveram relação estatística significativa, em outros estudos tiveram, assim como poderá ocorrer em estudos futuros.

Dentre as variáveis acrescidas ao modelo inicial, a Satisfação no Trabalho, já foi comentada anteriormente com *p-valor* de 0,0000, as demais: idade, estado civil, unidade de trabalho, cargo, qualificação, trabalho remoto, ambiente compartilhado, possuem relação estatística significativa com a variável dependente Estresse Laboral, pois o *p-valor* calculado foi, respectivamente: 0,089 - 0,020 - 0,028 - 0,026 - 0,015 - 0,084 e 0,010.

Dessa forma, o Estresse Laboral é influenciado pela Satisfação no Trabalho; pela idade, que quando aumenta 1 ponto na idade aumenta em 0,05 o Estresse Laboral; é influenciado também pelo estado civil; pela unidade de trabalho em que o técnico administrativo em educação atua, também pelo nível do cargo exercido, pela busca de qualificação, pela adesão ao trabalho remoto e por se sentir em um ambiente de trabalho compartilhado.

Um estudo que corrobora com a influência da variável idade sobre o Estresse e a Satisfação no Trabalho é o de Silva e D'Angelo (2022), que relaciona a Resiliência também e evidenciou que as pessoas acima dos 29 anos concordavam que a Resiliência reduzia o impacto do Estresse Laboral na Satisfação no Trabalho.

Desse modo, é possível inferir que pessoas mais Resilientes tendem a ser mais satisfeitas no trabalho, uma vez que seu Estresse Laboral é reduzido, logo, embora o estudo não traga que quanto maior a idade, maior o Estresse, pode-se depreender que se o indivíduo for mais avançado de idade e tiver Resiliência menor, o Estresse Laboral será maior e, conseqüentemente, reduzirá sua Satisfação no Trabalho.

No que tange à variável estado civil, o estudo de Frazão (2016) trouxe o resultado de que o estado civil solteiro diminuiu a Satisfação global no Trabalho da amostra do estudo. Por outro lado, uma pesquisa realizada com gestores públicos das secretarias do estado de Minas

Gerais revelou que gestores viúvos apresentavam níveis de Estresse Laboral inferiores, quando comparados aos solteiros, casados ou outro estado civil (Maffia; Pereira, 2014).

Sendo assim, pode-se verificar que o estado civil pode influenciar tanto o nível de Satisfação no Trabalho, como o nível de Estresse Laboral, o que colabora em parte com os resultados do presente estudo, visto que essas variáveis se demonstraram significativas na análise da influência do Estresse Laboral na Satisfação no Trabalho.

Em relação à unidade de trabalho que o servidor Técnico Administrativo em Educação atua, um outro estudo demonstrou que também há diferenças de Satisfação no Trabalho para o TAE que trabalha no setor de Unidade Administrativa e aquele que trabalha no setor de Unidade Acadêmica, concluindo que os que atuavam em Unidades Administrativas tinham um índice geral de Satisfação no Trabalho mais alto (Barros, 2015).

Dessa forma, a variável Unidade de trabalho do Técnico Administrativo é um fator que pode influenciar a sua Satisfação no Trabalho, e neste estudo também foi verificado que tal variável influencia o Estresse Laboral da amostra pesquisada.

Um outro ponto a se olhar também é o impacto que o Estresse Laboral pode trazer aos servidores, pois, conforme o estudo de Fontes (2010) o Estresse pode gerar doenças como cansaço, hipertensão, insônia, ansiedade e pneumonia ocasionada por queda da imunidade.

Sendo assim, também é possível destacar que é importante os indivíduos terem uma acuidade de seu trabalho no surgimento do Estresse Laboral, pois este pode se tornar crítico quando o trabalho é visto como estressante ou como uma atividade que envolve pessoas que atrapalham o ambiente e isso pode se tornar na Síndrome de Burnout (Palazzo; Carlotto; Aerts, 2012).

Com base nos resultados apresentados sobre a influência das variáveis sociodemográficas no Estresse Laboral foi possível verificar que as variáveis Resiliência, gênero, escolaridade, mudança de setor, licença saúde e readaptação não tiveram relação estatística significativa no Estresse Laboral.

Por outro lado, destaca-se que as variáveis Satisfação no Trabalho, idade, estado civil, unidade de trabalho, nível do cargo exercido, busca por qualificação, adesão ao trabalho remoto e ambiente de trabalho compartilhado demonstraram estatisticamente influenciar o Estresse Laboral, sendo possível verificar que a cada 1 ponto de aumento na idade, 0,05 pontos são aumentados no Estresse Laboral; podendo-se inferir que pessoas com maior idade possuem o nível de Estresse mais elevado, talvez pelos anos de trabalho exercido já, por possuírem mais

responsabilidades, pelas tarefas desempenhadas, variáveis que não foram abordadas nesse estudo.

4.5 SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA AUMENTAR A RESILIÊNCIA E A SATISFAÇÃO NO TRABALHO E DIMINUIR O ESTRESSE LABORAL

Tendo como base os resultados encontrados e principalmente a confirmação da segunda hipótese elaborada para teste neste estudo, H^2 , “Quanto maior a Satisfação no Trabalho menor o Estresse Laboral”, comprovando que há relação estatisticamente significativa ao nível de 1% conforme a regressão, são sugeridas algumas ações para a Universidade em que o estudo foi aplicado.

Primeiramente, como foi visto nos resultados, a Resiliência da amostra está para um lado positivo, sendo assim, a Universidade deve visar manter tal nível de Resiliência e buscar ações para aprimorar e desenvolver mais ainda esse nível, pois conforme Silva e D’Angelo (2022) isso deve ser estimulado pelas organizações, uma vez que empreender ações para desenvolver a Resiliência entre os servidores que podem estar em um nível inicial de estresse ajuda a não afetar a Satisfação no Trabalho.

Desse modo, uma sugestão seria a Universidade promover palestras específicas sobre o tema para os Técnicos Administrativos em Educação visando desenvolver um maior conhecimento destes sobre o tema e trazendo conteúdos que possam servir de ferramentas para aqueles usarem no seu dia a dia de seu trabalho.

Também, a Universidade poderia promover grupos com profissionais qualificados, os quais essa possui entre os seus colaboradores, para realizar trocas de experiências sobre conflitos nas suas tarefas laborais e relacionamentos interpessoais, para que assim possa haver um aprendizado com as realidades de outros servidores e com isso possam desenvolver maior Resiliência, pois ao se vislumbrar outras realidades, é possível desenvolver uma visão mais holística.

No que tange a diminuição do Estresse Laboral, já que foi visto no presente estudo que o Estresse laboral afeta a Satisfação no Trabalho algumas sugestões são feitas a seguir:

- Estimular pausas cíclicas durante a jornada de trabalho, pausas de 5 minutos a cada 50 minutos de trabalho corrido, uma vez que essas pausas contribuem para aumentar a concentração, a produtividade e o engajamento no trabalho dos funcionários conforme

estudos e pesquisas sugerem. Nesse momento de pausa é bom o servidor fazer algo que possa se distrair, como ouvir música, beber algum líquido, meditar;

- Promover atividades em ambientes diferentes do setor que trabalha, realizar projetos multiunidades, por exemplo, levar os servidores de unidades Administrativas para realizar atividades em Unidades Acadêmicas, nos espaços propícios para isso;
- Incentivar projetos de atividades físicas em forma de projetos de extensão, como: aulas de danças em grupos; aulas de *mindfulness*, que é a prática de se concentrar no presente e no agora, o que potencializa o desenvolvimento da concentração; aulas de Yoga; aulas de alongamento; aulas de ginástica laboral nas unidades da Universidade;
- Promover atividades por grupos específicos, pois como foi visto, o Estresse Laboral aumenta conforme a idade aumente também, então uma alternativa seria a Universidade focar primeiramente em públicos com a idade mais avançada e verificar quais atividades se adequariam de melhor forma a cada faixa etária. Isso poderia ser realizado através de um questionário colocado no próprio sistema da Universidade para os Técnicos Administrativos em Educação.

A prática de *Mindfulness*, por exemplo, poderiam ser aulas gravadas e encaminhadas para os servidores, principalmente para a utilização nos intervalos cíclicos de trabalho, para contribuir para o desenvolvimento de sua concentração.

Todas essas atividades sugeridas visam contribuir para que o Estresse Laboral seja diminuído nos indivíduos, e consequentemente, conforme se diminui o Estresse, a Satisfação no Trabalho será aumentada.

Conforme Parciannelo (2022) em uma instituição pública é importante os servidores estarem satisfeitos no trabalho, uma vez que isso contribui para organização apresentar melhores resultados e melhores serviços prestados ao público. Desse modo, a Universidade precisa ter um foco nessa área e buscar aprimorar. Pois, quando satisfeito no trabalho, o servidor terá condições de realizar suas atividades de modo pleno (Luchini, 2016).

Acredita-se que o setor responsável para colocar as atividades sugeridas em prática seria a Pró-Reitora de Gestão de Pessoas – PROGEP, uma vez que é a unidade responsável por gerir o corpo de servidores da Universidade, sendo assim, a pró-reitora pode fazer a interlocução entre os setores que poderiam contribuir para desenvolver as atividades, assim como divulgar e incentivar a participação dos servidores.

Tendo em vista os argumentos citados e os resultados encontrados, acredita-se que as sugestões realizadas contribuem para uma melhora da Resiliência e na Satisfação no Trabalho dos servidores da instituição. Desse modo, melhor serviço poderá ser prestado a comunidade, atendendo a finalidade da Universidade, que é prestar um serviço público de qualidade.

5 CONCLUSÃO

Esta dissertação foi elaborada com o objetivo geral de propor sugestões de melhorias, em termos de fatores e aspectos positivos, para estimular comportamentos resilientes, com mais satisfação no trabalho e menos estresse laboral de Técnicos Administrativos em Educação de uma Universidade Federal do Sul do País. Para atingir tal objetivo geral foram organizados três objetivos específicos.

O primeiro objetivo foi mensurar a Resiliência, o Estresse laboral e a Satisfação no Trabalho da amostra que constitui a pesquisa, o qual obteve os seguintes resultados:

- Na mensuração da Resiliência foi revelado que a resiliência da amostra estudada está mais para o lado positivo, ou seja, os respondentes concordam que aprendem com os seus erros, que conseguem lidar com colegas difíceis, que aprendem com os desafios, que lidam com situações inesperadas e contratempos, pois as respostas se aproximam da opção “Concordo Totalmente”, que indicaria a opção mais favorável para Resiliência. Assim como, analisando a estatística descritiva foi possível concluir que os respondentes estão com uma média alta em relação a sua resiliência, uma vez que o máximo de pontos seria 25 (100%) e foi alcançada uma média próxima dos 20 pontos (80%);
- Em relação ao Estresse Laboral houve uma oscilação entre as respostas dos participantes e foi possível verificar que a amostra, em sua maioria, não está em um nível de estresse maior, uma vez que as respostas estão distribuídas e não estão em sua maior parte na alternativa de “Concordo” ou “Concordo totalmente”, que seriam as opções que indicariam um nível de estresse mais elevado. E isso foi confirmado também pela estatística descritiva, uma vez que a média de pontos foi de 11,9 (59,5%) dos 20 pontos totais possíveis, ou seja, esse resultado revela que os respondentes não estão com uma média alta de Estresse Laboral, uma vez que essa média é inferior a 60% (12 pontos) e o máximo seria 100% (20 pontos);
- Sobre a Satisfação no Trabalho foram obtidas diversificações nas respostas também podendo se verificar que na questão 2, por exemplo, referente à estabilidade no emprego, foi a área em que a amostra está mais satisfeita, uma vez que a carreira no serviço público concede uma estabilidade e isso é um elemento que proporciona Satisfação no Trabalho (Vieira; Bastos, 2019). Por outro lado, a questão 3, que diz respeito ao modo

de progressão na carreira, obteve um viés mais negativo, demonstrando não muita satisfação dos respondentes nessa área.

Também foi possível inferir que há satisfação em tentar os próprios meios de trabalho, a qual pode se dar pela pessoa conseguir visualizar maior significado em seu esforço laboral, assim como se sentir parte do processo e olhar os resultados práticos de sua dedicação (Silva, 2016).

E em relação a estatística descritiva obteve a média de 30,9 (68,67%) dos 45 pontos totais possíveis, ou seja, é possível inferir deste resultado que a amostra está com seu nível de Satisfação quase nos 70%, o que indica um resultado médio para Satisfação no Trabalho, já que o máximo seria 100%.

O segundo objetivo específico foi analisar a influência da Resiliência e da Satisfação no Trabalho no Estresse Laboral e obteve os seguintes resultados:

- Foi evidenciado que o Estresse Laboral se relaciona negativamente com a Resiliência. No entanto, tal relação é fraca -0,1753 e não significativa, assim como a relação entre as variáveis Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho, porém, neste caso foi de força moderada, embora não significativa;
- Sobre a relação entre Resiliência e Estresse Laboral não foi possível constatar que há relação entre estas duas variáveis, pois o *p-valor* foi de 0,452, portanto maior que 0,010. Nesse sentido, a respeito da primeira hipótese elaborada para teste neste estudo, H₁ “Quanto maior a Resiliência menor o Estresse Laboral”, esta hipótese não pode ser confirmada nem refutada, pois não houve significância estatística na relação encontrada;
- Por outro lado, foi encontrado que a Satisfação no Trabalho tem relação estatisticamente significativa com o Estresse Laboral, ao nível de 1%, pois o *p-valor* foi de 0,0000, ou seja, pode depreender-se que, para cada 1 ponto de aumento na Satisfação do Trabalho há redução de 0,22 pontos no Estresse Laboral.

Lincando esse resultado encontrado com a segunda hipótese elaborada para teste neste estudo, H₂, “Quanto maior a Satisfação no Trabalho menor o Estresse Laboral”, com base nos resultados encontrados, de que há relação estatisticamente significativa ao nível de 1% conforme a regressão, a hipótese nula foi aceita e não se pode rejeitar H₂, ou seja, H₂ foi aceita, pois o aumento da Satisfação no Trabalho diminui o Estresse Laboral.

E o terceiro objetivo específico foi analisar a influência de variáveis sociodemográficas no estresse laboral, e obteve-se os seguintes resultados:

- Verificou-se que as variáveis Resiliência, gênero, escolaridade, mudança de setor, licença saúde e readaptação não tiveram relação estatística significativa no Estresse Laboral;
- Por outro lado, as variáveis Satisfação no Trabalho, idade, estado civil, unidade de trabalho, nível do cargo exercido, busca por qualificação, adesão ao trabalho remoto e ambiente de trabalho compartilhado demonstraram estatisticamente influenciar o Estresse Laboral, sendo possível verificar que a cada 1 ponto de aumento na idade, 0,05 pontos são aumentados no Estresse Laboral.

O objetivo geral deste estudo foi propor sugestões de melhorias, em termos de fatores e aspectos positivos, para estimular comportamentos resilientes, com mais satisfação no trabalho e menos estresse laboral de Técnicos Administrativos em Educação de uma Universidade Federal do Sul do País.

Esse objetivo foi atingido no item 4.5 em que foram sugeridas algumas ações para a Instituição em que foi estudada a amostra, como promover palestras sobre o tema Resiliência; promover grupos para trocas de experiências; para diminuir o Estresse Laboral promover e estimular algumas atividades, como pausas cíclicas durante a jornada de trabalho, atividades físicas em forma de projetos de extensão, como aulas de alongamento, ginástica laboral, dança entre outras sugestões citadas no tópico específico.

Destaca-se os pontos fortes do estudo em relação ao tema pesquisado, pois foram abrangidos três temas complexos e em um universo em que não havia sido realizada tal abordagem de pesquisa, assim como as sugestões de melhorias para a Instituição em que foi realizada pesquisa, sendo possível aplicar essas sugestões até mesmo em outras Instituições.

Esta pesquisa possui algumas limitações também, uma vez que as variáveis abordadas não são exauridas, assim como a amostra estudada, pois o universo da amostra coletada foi de quase 900 técnicos, e conseguiu-se coletar 180 respostas, o que traz uma limitação de análise. Sendo assim, a abordagem dos três temas estudados é algo novo quando aplicado a servidores públicos, então o estudo não foi capaz de analisar todas as variáveis possíveis em relação ao tema, podendo existir um nível maior de Estresse se o universo fosse analisado em um todo.

Sugere-se que pesquisas futuras sejam realizadas abordando outras variáveis, como por exemplo, a relação da idade com o Estresse Laboral, visto que neste estudo foi possível inferir que pessoas com maior idade possuem o nível de Estresse mais elevado, talvez pelos anos de trabalho exercido já, por possuírem mais responsabilidades, pelas tarefas desempenhadas, variáveis que não foram abordadas nesse estudo. Desse modo, pesquisas futuras podem buscar saber as variáveis que contribuem para o Estresse Laboral ser maior em pessoas com mais idade.

Também se aconselha a buscar variáveis sobre a relação entre a busca pela qualificação e o nível de cargo e a complexidade das atividades, em especial cargos de nível médio e superior, se há alguma relação nessa busca com a Satisfação no Trabalho, se os percentuais de Incentivo à Qualificação aplicados para a carreira dos técnicos possuem influência na busca por qualificação e traz uma maior Satisfação no Trabalho.

Tendo em vista os resultados encontrados, a pesquisa contribui para que a Gestão da Instituição possa buscar manter um bom nível da Resiliência, buscar colocar em prática as sugestões de melhorias realizadas neste estudo para diminuir o nível de Estresse Laboral e, conseqüentemente, melhorar a Satisfação no Trabalho dos servidores da instituição. Pois assim, um melhor serviço poderá ser prestado a comunidade, atendendo a finalidade da Universidade, que é prestar um serviço público de qualidade.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, L. V.; SANTOS, J. L. Percepção do estresse ocupacional de bibliotecários que atuam na Universidade Estadual do Piauí (UESPI). **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde (RECIIS)**, Teresina, v. 9, n. 1, p. 1-18, jan./mar., 2015.
- ANDRADE, T. F.; BARBOSA, S. C.; SOUZA, S.; MOREIRA, J. S. Valores humanos e satisfação no trabalho de professores e servidores técnico-administrativos de uma universidade pública. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Paulista, v. 15, n. 4, p. 397-406, out-dez, 2015.
- BARLACH, L. **O que é resiliência humana?** Uma contribuição para a construção do conceito. 2005. 108p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2005.
- BARLACH, L.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; MALVEZZI, S. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. **Revista Interamericana de Psicologia**, v. 42, n. 1, p. 101-112, 2008.
- BARROS, F. C. **Motivação e satisfação no trabalho dos servidores técnicos administrativos em educação**. 2015, 180 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional). Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015.
- BARROS, R. S. B. Resiliência, a nova competência do líder de sucesso na gestão empresarial. **Caderno de Publicações UNIVAG**, n. 4, p. 53-63, 2006.
- BRANDÃO, J. M.; MAHFOUD, M.; GIANORDOLI-NASCIMENTO, I. F. A construção do conceito de resiliência em psicologia: discutindo as origens. **Paidéia**, v. 21, n. 49, p. 263-271, maio/ago., 2011. Doi: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2011000200014>
- BRAYFIELD, A. H., ROTHE, H. F. An index of job satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, v. 35, n. 5, p. 307–311, out. 1951. Doi: <http://dx.doi.org/10.1037/h0055617>
- BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Portal oficial da Presidência da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, dez. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 16 de ago. de 2023.
- BRASIL. **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Gestão e Inovação. INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA SEGES-SGPRT /MGI Nº 24, DE 28 DE JULHO DE 2023**. Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Diário Oficial da União, Brasília, DF, jul. 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgprt/mgi-n-24-de-28-de-julho-de-2023-499593248>. Acesso em: 29 de dez. De 2023.
- BURROUGHS, J. E.; RINDFLEISCH, A. Materialism and well-being: a conflicting values perspective. **Journal of Consumer Research**, v. 29, n. 3, p. 348-370, dez. 2002.

CARVALHO, K. S.; FALCE, J. L.; GUIMARÃES, L. V. M. A Motivação de Serviço Público e a satisfação no trabalho: Pesquisa em uma Universidade Federal. **Revista Amazônia, Organizações e Sustentabilidade – AOS**, Belém, v. 10, n. 2, p.77-95, jul./dez., 2021.

CASTRO, P. A.; LIMA, E. G.; CARLOS, F. S. A. O conceito de resiliência como possibilidade de compreensão do sujeito na contemporaneidade. In: CONGRESSO NACIONAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE, 1, 2014, Cajazeiras. **Anais [...]** Campina Grande: Realize Eventos Científicos e Editora, 2014.

CURA, M.L.A.D.; RODRIGUES, A.R.F. Satisfação profissional do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, out. 1999.

DALAGASPERINA, P.; MONTEIRO, J. K. Preditores da Síndrome de Burnout em docentes do ensino privado. **Revista Psico – USF**, Bragança Paulista, v. 19, n. 2, p. 265-275, maio/agosto, 2014. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-82712014019002011>

DARYANTO, E. Individual characteristics, job characteristics, and career development: a study on vocational school teachers satisfaction in Indonesia. **American Journal of Educational Research**, Medan, v. 2, n. 8, 2014.

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA. **Dicionário**. 2008-2021. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/resili%C3%Aancia>. Acesso em: 04 de abril de 2023.

DURSO, S. O. **Mais do que Concluir, Triunfar: Análise da Resiliência na Trajetória de Graduandos em Contabilidade**. 2020. 373p. Tese (Doutorado em Controladoria e Contabilidade) - Departamento de Contabilidade e Atuária da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 2020.

FONTES, D. G. A. **SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS ATUANTES EM PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO (STRICTO SENSU) DA UFC – CAMPUS DE FORTALEZA**. 2010, 103 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**, 4 ed. E-book: Grupo GEN, 2005. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522464517/>. Acesso em: 12 abr. 2023.

FRAZÃO, E. B. **Índice de Satisfação no Trabalho e sua relação com o Clima Organizacional entre Servidores de uma Instituição Pública Federal**. 2016, 80 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional). Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2016.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE do RIO GRANDE - FURG. **TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS FURG**. RIO GRANDE, 2023. Disponível em: https://www.furg.br/arquivos/relato_integrado_2022z.pdf. Acesso em 30/05/2023.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE do RIO GRANDE - FURG. **QUADRO DE REFERÊNCIA DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS QRSTA DA FURG EM MAIO DE 2023**. Rio Grande, 2023. Disponível em:

https://progep.furg.br/arquivos/lotacao_global/lotacao_global_5.2023.pdf Acesso em: 17 mai., 2023.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO – UNIFESP. **DESCRIÇÃO DOS CARGOS DO PCCTAE**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://unifesp.br/reitoria/propessoas/ddp-cadc/391-cargos-avaliacao> Acesso em: 28 nov., 2023.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GRADIM, M. N.; SILVA, N. G.; BRAUER, M.; BRAUN, F. satisfação no trabalho: uma análise dos servidores técnicos administrativos da faculdade de administração e finanças da UERJ. **Revista das Faculdades Vianna Júnior**, Juiz de Fora, v. 9, n. 1, p. 137-158, jan.-jun., 2018.

GUEDES, D.; GASPAR, E. “Burnout” em uma amostra de profissionais de educação física brasileiros. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, São Paulo, v. 30, n. 4, p. 999-1010, out./dez., 2016. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-55092016000400999>

GUIDO, L.A.; **Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica**. 2003. 199f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

HAIR, JÚNIOR. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HERNÁNDEZ, L. F. G.; CASTRO, S. C. F.; GARCÍA, J. V. Labor Satisfaction from Educational Organizations. **American Journal of Educational Research**, Mexicali, v. 7, n. 1, p. 109-117, 2019.

JESUS, S. R.; FELIPPE, A. M. Vulnerabilidade ao Estresse entre Agentes de Segurança Penitenciários. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, Minas Gerais, v. 41, n. 2, p. 1-18, ago., 2021. Doi: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003197193>

JOB, F. P. P. **O sentido do trabalho e a importância da resiliência nas organizações**. 2003. 242 f. Tese (Doutorado em Administração) - Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.

KOSSEK, E. E.; PERRIGINO, M. B. Resilience: a review using a grounded integrated occupational approach. **Academia de Anais de Administração**, v. 10, n. 1, p. 729-797, 2016. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/19416520.2016.1159878>

LETA, A. S. **“Levanta, Sacode a Poeira, dá a Volta por Cima” Um estudo sobre resiliência e desempenho no comércio de automóveis**. 2010, 101p. Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2010.

LIBERATO H. L.; BALLSTAEDT, E. H.; ABRIL, J. D. C. J. **Estresse no trabalho**. 2001. 52f. Monografia (Curso de especialização em medicina do trabalho). Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, 2001.

LU, H.; WHILE, A.; BARRIBALL, K. Job satisfaction among nurses: a literature review. **International Journal of Nursing Studies**, v. 42, p. 211–227, 2005.

LUCHINI, T. C. **Fatores influentes da satisfação no trabalho de servidores públicos da Universidade Federal de São Carlos**. 2016, 175 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos). Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2016.

LUTHAR, S. S.; CICHETTI, D.; BECKER, B. The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*. **NIH Public Access Author Manuscript**, v. 71, n. 3, p. 543-562, maio/jun., 2000.

MAFFIA, L. N.; PEREIRA, L. Z. Estresse no trabalho: estudo com gestores públicos do estado de minas gerais. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 79, n. 3, p. 658-680, set./dez. 2014. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.0052014.47163>

MARCHI, A.; PEREIRA, D. G.; MEOTTI, E. E.; PEREIRA, A. R. A Síndrome de Burnout e o Estresse Laboral: um estudo com servidores de um Campus Universitário do Interior do Amazonas. In: Encontro Anual da ANPAD, Curitiba, 2018. **Anais [...]** UFAM: Humaitá, 2018.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, ed.112, p. 69-79, 2005.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 6, p. 59-78, dez, 2003.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**, 3ª ed. Grupo GEN. São Paulo: atlas, 2016.

MAXIMIANO, A. **Fundamentos da Administração-Introdução à Teoria Geral e aos Processos da Administração**. 3 ed., Rio de Janeiro: LTC, 2014.

MELO, L. P.; CARLOTTO, M. S. Prevalência e Preditores de Burnout em Bombeiros. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, Porto Alegre, v. 36 n. 3, p. 668-681, jul./set., 2016.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. F. G. **Teoria geral da administração**. 4 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2021.

OLIVEIRA, E. R. S.; PINHO, A. P. M. Sair por quê? A relação entre satisfação no trabalho e intenção de rotatividade de servidores públicos. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO - EnGPR, 7, online, 2020. **Anais [...]** Universidade Federal do Ceará–UFC, 2020.

OLIVEIRA, M. A. **Comportamento Organizacional para Gestão de Pessoas**. São Paulo, Saraiva, 2013.

PALAZZO, L. S.; CARLOTTO, M. S.; AERTS, D. R. G. C. Síndrome de Burnout: estudo de base populacional com servidores do setor público. **Revista Saúde Pública**. Canoas, v. 46 n. 6, p. 1066-73, mai., 2012.

- PARCIANELLO, J. A. **Comportamentos de cidadania organizacional: os efeitos da inteligência emocional e da satisfação no trabalho em organizações públicas**. 2022, 171 f. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2022.
- PERES, S. R. **Percepção de Sucesso na Carreira e Resiliência: Um Estudo com Administradores**. 2014. 154p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Faculdade da Saúde, Universidade Metodista de São Paulo, 2014.
- RIBEIRO, A. C. A.; MATTOS, B. M.; ANTONELLI, C. S.; CANÊO, L. C.; JÚNIOR, E. G. Resiliência No Trabalho Contemporâneo: Promoção E/Ou Desgaste Da Saúde Mental. **Psicologia em Estudo**, v. 16, n. 4, p. 623-633, out./dez., 2011.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 14. ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- SAMPIERI, R.; COLLADO, C.; LUCIO, M. **Metodologia de Pesquisa**. 5. Ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- SANTOS, A. M.; CASTRO, J. C. Stress. **Análise Psicológica**, v., n. 16, p. 675-690, 1998.
- SCHAUFELI, W. B.; GREENGLASS, E. R. Introduction to special issue on Burnout and health. **Psychology & Health**, v. 16 n. 5, p. 501- 510, 2001.
- SCHLEIDER, D. J.; SMITH, T. A.; CASPER, W. J.; WATT, J. D.; GREGURAS, G. J. It's all in the attitude: The role of job attitude strength in job attitude–outcome relationships. **Journal of Applied Psychology**, v. 100, n. 4, p. 1259, jan. 2015.
- SILVA R.M.; GOULART C.T.; GUIDO L. A. Evolução histórica do conceito de Estresse. **Revista Científica Sena Aires**, v. 7, n. 2, p. 148-56, 2018.
- SILVA, K. M. N.; D'ANGELO, M. J. O papel da resiliência na relação entre o estresse e a satisfação no trabalho. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa – RECADM**, v. 21, n. 2, p. 373-398, maio/ago., 2022. Doi: <http://dx.doi.org/10.21529/RECADM.2022014>
- SILVA, M. J. B. **Satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional um estudo de caso com os servidores docentes e técnicos administrativos do IFPA – Campus Santarém**. 2016, 65 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública). Faculdade UnB de Planaltina, Brasília, 2016.
- SIQUEIRA, M. M. M. (Org.) **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília**, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.
- SMIDT, M. R.; CORONEL, D. A. Determinantes da satisfação no trabalho dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Santa Maria: avaliação via duas escalas de medidas. **Revista Valore**, Volta Redonda, v.5, ed. 5056, 2020.

SOUSA, J. C.; PINTO, F. R.; ARAÚJO, A. P.; LEITE, J. C. L.; SILVA, P. M. M. Relação entre Síndrome de Burnout e Resiliência na Atividade Docente Superior. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, São Paulo, 2017. **Anais [...]** UECE: Fortaleza, 2017.

STEPHENS, J. P.; HEAPHY, E. D.; CARMELI, A.; SPREITZER, G. M.; DUTTON, J. E. Relationship quality and virtuousness: emotional carrying capacity as a source of individual and team resilience. **The Journal of Applied Behavioral Science**, v. 49, n. 1, p.13-41, 2013.

SUYAMA, E. H. T.; LOURENÇÃO, L. G.; CORDIOLI, D. F. C.; JUNIOR, J. R. C.; MIYAZAKI, M. C. O. S. Estresse ocupacional e sintomas osteomusculares em Agentes Comunitários de Saúde, **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 30, e. 2992, p. 1-13, ago. 2022. Dói: <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO22692992>

TALARICO, J.N.S. **Estresse, concentrações de cortisol e estratégias de coping no desempenho da memória de idosos saudáveis, com comprometimento cognitivo leve e doença de Alzheimer**. 2009. 141f. Tese (Doutorado em Enfermagem). Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

VESCO, D.; BEUREN, I. M.; POPIK, F. Percepção de justiça na avaliação na avaliação de desempenho e satisfação do trabalho. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v.35 n.3, p. 121-138, set./dez., 2016.

VEY, A. P. Z.; DARONCO, L. S. E.; SILVA, A. F.; SOUZA, L. F.; BRAZ, M. M.; TEMP, H. H.; RUBIN, N. N.; ROSA, T. S. M. Qualidade de vida e satisfação no trabalho de funcionários técnico administrativos da Universidade Federal de Santa Maria. **Saúde (Santa Maria)**, Santa Maria, v. 41, n. 1, p.123-130, jan./jul., 2015.

VIEIRA, A. F.; BASTOS, S. A. P. A influência das âncoras de carreira na satisfação no trabalho para os servidores do tribunal de contas do estado do Maranhão. **Revista de Políticas Públicas**, Cidade Universitária Dom Delgado, v. 23, n. 1, p. 323–338, mar.-jul., 2019.

VIEIRA, I.; RUSSO, J. A. Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 29 n. 2, p. 1-22, mar./set., 2019. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312019290206>

VIEIRA, P. R. C.; CERQUEIRA-ADÃO, S. A. R. A resiliência como uma característica para a formação do profissional de Administração da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA. In: Encontro Anual da ANPAD, Costa do Sauípe, 2016. **Anais [...]** UNIPAMPA: Santana do Livramento, 2018.

YUNES, M. A. M. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 8, ed. esp., p. 75-84, 2003.

ZHANG, X.; BIAN, L.; BAI, X.; KONG, D.; LIU, L.; CHEN, Q.; LI, N. The influence of job satisfaction, resilience and work engagement on turnover intention among village doctors in China: a cross-sectional study. **BMC Health Services Research**, China, v. 20, ed. 283, p. 1-11, 2020. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05154-0>

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
INSTITUTO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PROFIAP

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Eu, Robert de Moraes Wyse, aluno do Curso de Pós-graduação do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP, da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, pesquisador principal da pesquisa “Resiliência, Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho de Técnicos Administrativos Em Educação” tendo como orientadora e pesquisadora responsável a Profa. Dra. Débora Gomes de Gomes.

Tal estudo tem como objetivo analisar a influência da Resiliência e da Satisfação no Trabalho na Estresse Laboral dos Técnicos Administrativos em Educação, de uma Universidade Federal do Sul do País. Assim, gostaria de convidá-lo a participar desta investigação, por meio do preenchimento do questionário, que leva em média 10 minutos para o completo preenchimento.

Os riscos da pesquisa aos participantes são mínimos, como no caso de desconforto emocional, caso em que os pesquisadores garantirão assistência imediata, integral e gratuita. Os benefícios da pesquisa estão voltados para a possibilidade de os participantes refletirem e ampliarem seus conhecimentos sobre questões próprias, tais como: nível de Resiliência, de Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho. Ao final, você oportunizará que conheçamos como estão os seus níveis de: Resiliência, Estresse Laboral e Satisfação no Trabalho.

Em observância ao estabelecido pelas normas éticas nacionais que regulam as pesquisas envolvendo seres humanos, podemos garantir-lhe: liberdade de adesão ou recusa da participação na pesquisa; liberdade para retirar seu consentimento em qualquer momento, sem causar-lhe nenhum prejuízo, bastando contatar os pesquisadores da equipe pelos telefones a seguir indicados; não haverá nenhuma despesa nem compensação financeira para você; direito a ressarcimento das despesas diretamente decorrentes de sua participação na pesquisa; direito a indenização pelo dano decorrido da pesquisa nos termos da lei; direito a não responder alguma das perguntas elencadas; sigilo das informações que forem dadas durante a pesquisa, e sigilo quanto a sua identidade.

Este estudo não acarreta riscos sobre a sua saúde e, em caso de algum desconforto ao responder alguma pergunta, a sua participação pode ser interrompida e finalizada. Cabe, ainda, esclarecer, que as informações levantadas nesta investigação serão guardadas em local de acesso somente aos pesquisadores e serão utilizadas para os fins deste estudo. Informamos, ainda, que as publicações que resultarem desta pesquisa, manterão a garantia de sigilo e, portanto, preservarão a identidade e a privacidade dos participantes, garantindo assim seu anonimato, confidencialidade dos dados, privacidade e sigilo.

Página 01/02

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelos pesquisadores ou pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da FURG.

- Pesquisadora responsável: Débora Gomes de Gomes, Avenida Itália, km 8, prédio do Curso de Ciências Contábeis, bairro carreiros. Telefone para contato: (53) 981449000. E-mail para contato: debora_furg@yahoo.com.br

- Pesquisador principal e coletador dos dados: Robert de Moraes Wyse, Avenida Itália, km 8, prédio do curso de Ciências Contábeis, bairro carreiros. Telefone para contato: (53) 991828142. E-mail para contato: robert16wyse@gmail.com.

- CEP/FURG: segundo andar do prédio das Pró-reitorias, Avenida Itália, km 8, bairro carreiros. Telefone para contato: (53) 3237-3013. E-mail para contato: cep@furg.br O CEP/FURG é um comitê responsável pela análise e aprovação ética de todas as pesquisas desenvolvidas com seres humanos, assegurando o respeito pela identidade, integridade, dignidade, prática da solidariedade e justiça social.

Você pode imprimir uma via deste TCLE na sua tela de visualização e as pesquisadoras irão guardar uma via nos documentos da pesquisa, garantimos-lhe o acesso ao registro sempre que solicitado.

Mestrando Robert de Moraes Wyse

Profa. Dra. Débora Gomes de Gomes

Registro do Consentimento pós-informação

() Eu fui esclarecido (a) sobre a Pesquisa e Aceito em Participar da pesquisa.

() Eu fui esclarecido (a) sobre a Pesquisa e Não Aceito em Participar da pesquisa.

_____, ____ de _____ de 2023.

Página 02/02