

CARACTERÍSTICAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM ESTAGIÁRIOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ

Marília Nepomuceno Alcântara¹

Diego de Queiroz Machado²

Juliana Vieira Corrêa Carneiro³

Sônia Regina Amorim Soares de Alcântara⁴

Winy Rebouças Mota⁵

Resumo

Esta pesquisa tem como foco os estagiários de Administração do Estado do Ceará, com o objetivo de identificar as estratégias de coping ocupacional, mensurar o bem-estar no ambiente ocupacional, bem como a análise do nível de estresse encontrado nestes estudantes. Para tanto, foi aplicada uma pesquisa quantitativa, com coleta de dados feita através de um questionário contendo uma adaptação da Escala de Coping Ocupacional (ECO), da Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) e do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL). Identificou-se como estratégia de coping mais utilizada a de controle. Já dentre as dimensões do bem-estar, a de maior nível foi a de realização. Por fim, entre as fases do estresse ocupacional, a que obteve o maior número de estagiários identificados foi a de resistência.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Estagiários. Discentes.

CHARACTERISTICS OF OCCUPATIONAL STRESS IN TRAINEES OF THE ADMINISTRATION COURSE OF THE STATE OF CEARÁ

Abstract

This research focuses on the trainees of Administration of the State of Ceará, with the objective of identifying the strategies of occupational coping, measuring the well-being in the occupational environment, as well as the analysis of the stress level found in these students. For that, a quantitative research was applied, with data collection done through a questionnaire containing an adaptation of the Occupational Coping Scale (ECO), the Well-being at Work Scale (EBET) and the Lipp Stress Symptoms Inventory (ISSL). The most used coping strategy was identified as the control strategy. Among the dimensions of well-being, the highest level was achievement. Finally, among the phases of occupational stress, the one that obtained the largest number of trainees identified was that of resistance.

Keywords: Occupational stress. Trainees. Students.

1 - Universidade Federal do Ceará, Ceará, Brasil.

2 - Universidade Federal do Ceará, Ceará, Brasil.

3 - Universidade Federal do Ceará, Ceará, Brasil.

4 - Universidade Federal do Ceará, Ceará, Brasil.

5 - Universidade Federal do Ceará, Ceará, Brasil.

1 Introdução

O estresse ocupacional é um problema que atinge o cotidiano dos profissionais de diversas áreas. A exposição constante a situações de pressão e a busca por resultados nem sempre vem acompanhada de recursos suficientes, condições adequadas para a realização das atividades dos profissionais e compatibilidade entre as funções exercidas e as habilidades e aptidões pessoais de cada indivíduo, gerando assim situações de estresse que afetam tanto o campo profissional como o pessoal dos colaboradores.

O estresse ocupacional é um campo relativamente novo de estudo devido à vinculação do surgimento de doenças como hipertensão, diabetes, colesterol elevado, gastrite, síndrome do pânico, entre outras, ao estresse ocupacional. Artigos, como o de Dornelas (2013), discutem a relação entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho, levando em consideração o ambiente de trabalho e as relações interpessoais, por exemplo. Além disso, alguns instrumentos foram desenvolvidos para análise do nível de estresse dos profissionais, bem como para a identificação da fase de estresse em que a pessoa se encontra, facilitando assim as investigações sobre o estresse laboral. Um desses instrumentos é o Inventário de Sintomas de Estresse (ISSL), proposto por Lipp (1984), que tem por objetivo identificar a presença de sintomas de estresse e a fase do estresse em que a pessoa se encontra.

Dentre as atividades ocupacionais existentes, o estágio vem ganhando expressiva notoriedade, visto que é uma atividade complementar ao conhecimento teórico adquirido ao longo da formação acadêmica dos estudantes e uma oportunidade que os futuros profissionais possuem de estar em contato com as diferentes realidades culturais e ambientes profissionais.

Esta classe de futuros profissionais, po-

rém, é constantemente exposta a situações negativas de desvalorização em relação às atividades que desempenham, bem como podem ser vistos como aplicação de mão-de-obra barata nas organizações. Nesse sentido, Portela e Shumacher (2007, p. 36) enfatizam que “ao contrário das ofertas que têm como objetivo utilizar o estagiário como ‘mão-de-obra barata’, o trabalho em um estágio deve favorecer ao aprendiz em sua formação, propiciando-lhe o desenvolvimento em relação ao conhecimento e ao relacionamento humano”

No Brasil, o estágio é regido pela Lei nº. 11.788, que passou a vigorar a partir de 25 de setembro de 2008, definindo novas regras para estágios e apresentando uma nova concepção de estágio, onde este passa a ser compreendido como um ato educativo, realizado sob supervisão, visando preparar os estudantes dos diferentes níveis educacionais para o trabalho produtivo.

Diante do contexto exposto, esta pesquisa pretende complementar as demais existentes no campo do estresse no ambiente de trabalho dos estagiários, porém utilizando como objeto de estudo os estagiários do curso de administração que, inseridos nas organizações, possuem a chance de vivenciar diferentes ambientes culturais e situações limítrofes.

Assim, este trabalho visa responder à seguinte questão de pesquisa: Quais as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos estagiários do curso de Administração? Nesta linha, a fim de alcançar a proposta inicial deste trabalho, o objetivo geral é identificar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos estagiários do curso de Administração. Buscando responder à questão de pesquisa levantada e atender ao objetivo geral do estudo foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: identificar as atividades consideradas mais estressantes pelos estagiários; identificar as principais estratégias utilizadas pelos esta-

giários para lidar com o estresse ocupacional; analisar a relação dos estagiários com o trabalho exercido, em termos de sentimentos e opiniões; analisar o nível de estresse dos estagiários do curso de Administração.

Para este estudo, foi realizada uma pesquisa de cunho quantitativo, cujo instrumento utilizado para o levantamento dos dados consiste em um questionário. Os indivíduos alvos dessa pesquisa são estagiários do curso de Administração que desenvolvem atividades de estágio durante o período da pesquisa.

2 Estresse Ocupacional

2.1 Definições e características do estresse ocupacional

Rio (1996, p. 5) em seus estudos definiu estresse como “um conjunto de respostas, específicas ou generalizadas do nosso organismo, diante de estímulos externos, concretos ou imaginários, que são percebidos como pressões”.

Em complemento, Chiavenato (2002, p. 473), conceituou estresse da seguinte maneira:

o estresse (stress) é um conjunto de reações físicas químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

Diante dos conceitos expostos, pode-se compreender que a definição de estresse não é única, contudo os autores concordam que o estresse resulta de um conjunto de fatores internos e externos que agem sobre o indivíduo causando reações diversas no organismo, sejam elas reações físicas, químicas, fisiológicas ou mentais, de acordo com a percepção que cada indivíduo possui das situações as quais foram expostos.

Couto (1987, p. 16) conceituou estresse ocupacional como “um estado em que ocorre

um desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido basicamente à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida”.

Robbins (2009, p. 273) explica que “embora costume ser discutido dentro de um contexto negativo, o estresse também tem seu lado positivo, sobretudo quando oferece um potencial de ganho” Com o decorrer do tempo, o estresse e a sua manifestação nos indivíduos passaram por uma evolução: os episódios que terminavam rapidamente passaram a ser mais prolongados, pois as pessoas precisaram depender mais tempo preocupadas com o trabalho. Partindo desse pressuposto Selye propôs a Síndrome da Adaptação Geral (SAG), que descreve a relação entre o estresse e os sintomas físicos-fisiológicos, desenvolvendo uma teoria ampla, baseada na SAG, na qual o estresse se apresenta em três fases: alarme, resistência e esgotamento (WAGNER; HOLLENBECK, 2012).

Cada uma das três fases do estresse apresenta características específicas. Na fase de alarme o indivíduo identifica a ameaça, sejam elas físicas ou fisiológicas. Após identificar a ameaça, o organismo passa por mudanças fisiológicas, o corpo produz substâncias químicas que elevam a pressão sanguínea, desviando o sangue da pele e do aparelho digestivo para os músculos, gorduras do sangue são liberadas para fornecer energia e aumentar a coagulação sanguínea para preparar o corpo para um possível dano. Quando essa sensação se prolonga o organismo se adapta às pressões ocorridas na fase de alerta, os sintomas desaparecem e a pessoa entra na fase de resistência, muito embora o estresse ainda esteja agindo. Se o indivíduo continua exposto ao estresse ele chega à fase de esgotamento, onde o corpo não consegue adaptar-se ao estresse contínuo (SELYE, 1956 apud WAGNER; HOLLENBECK, 2012).

Durante o aprofundamento de seus estudos sobre o estresse, Lipp (1984) acrescentou mais uma quarta fase à classificação proposta por Selye em 1956. Essa fase é chamada de quase-exaustão e ocorre entre as fases de resistência e esgotamento. Nessa fase, o indivíduo passa por momentos de conforto e desconforto causados por oscilar entre momentos em que o organismo consegue resistir ou não às tensões.

2.2 Causas, consequências e estratégias para lidar com o estresse ocupacional

Para compreender o estresse e suas consequências é necessário identificar e compreender inicialmente os fatores que o causam, ou seja, os fatores estressores, definidos como sendo “todo agente ou demanda que evoca reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional” (SELYE, 1926 apud CARVALHO; SERAFIM, 2002, p. 15). A existência de um único estressor ou a combinação deles é capaz de desencadear inúmeras emoções associadas ao estresse.

Newstrom (2008) defende que a fonte de estresse nos funcionários está dividida em fatores organizacionais e fatores não relacionados ao ambiente de trabalho. Os fatores organizacionais são aqueles que ocorrem dentro das organizações e dentre esses fatores podemos citar a sobrecarga de trabalho, as pressões para o cumprimento de metas e prazos, os conflitos de papéis, a má qualidade da supervisão, o conflito entre os valores do indivíduo e os das organizações, entre outros. Os fatores não organizacionais referem-se às situações vividas pelo indivíduo fora do ambiente de trabalho.

Na visão de Wagner e Hollenbeck (2012), para identificar e compreender os estressores de maneira mais fácil é necessário dividir a definição de estresse em três componentes principais: desafio percebido, importância dos valores e incerteza da resolução, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1- Divisão da definição de estresse em componentes e características

COMPONENTE	CARACTERÍSTICAS
Desafio percebido	Enfatiza que o estresse surge da interação entre pessoas e sua percepção do ambiente (não necessariamente da realidade)
Importância dos valores	Salienta que o desafio só causará estresse quando ameaçar algum valor importante.
Incerteza da resolução	Enfatiza que a pessoa interpreta a situação em termos de percepção da probabilidade de lidar satisfatoriamente com o desafio.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Wagner e Hollenbeck (2012, p. 164).

Através do Quadro 1, pode-se compreender que o estresse inicia com a percepção de uma situação desafiadora, que pode criar no indivíduo uma pré-condição para o estresse. Este desafio será condicionante para o estresse quando ameaçar um valor considerado importante para o indivíduo, e o estresse se concretiza quando o indivíduo não tem certeza da resolução da situação a qual está

exposto. Um exemplo para essa situação é a possibilidade do desemprego, este risco caracteriza-se como o desafio percebido, para algumas pessoas é a oportunidade de procurar novos horizontes, para outras é tirar a vida do eixo, o que ocorre por causa da importância dos valores de cada pessoa. A incerteza de encontrar um novo emprego concretizaria a situação de estresse.

O estresse no trabalho pode ser provocado por diversos fatores entre eles pode-se indicar a sobrecarga, falta de estímulo, ruídos, alterações do sono, falta de perspectivas, mudanças constantes determinadas pela empresa que ocorrem devido às novas tecnologias, às exigências do mercado e a problemas ergonômicos desencadeados por atividades que exigem posições antifisiológicas, repetitividade danosa ou permanência longa em atividades fisicamente desgastantes (BALLONE, 2015).

O estresse ocupacional ganhou enfoque inicialmente com relação aos sintomas físicos apresentados pelos indivíduos, principalmente porque os pioneiros nas pesquisas sobre o assunto eram profissionais da área da saúde. A relação entre o estresse e sintomas físicos, como mudanças no metabolismo, dores de cabeça, mudanças cardíacas e respiratórias não é muito clara devido à complexidade dos sintomas e à dificuldade de mensuração. Porém, os sintomas psicológicos são os de maior importância no estudo do comportamento organizacional. O estresse pode gerar insatisfação no indivíduo e no ambiente organizacional pode gerar insatisfação profissional. Além da insatisfação, o estresse pode causar tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação. Os sintomas comportamentais podem ser representados por baixa produtividade, absenteísmo, rotatividade, mudança de hábitos alimentares, aumento do consumo de álcool e tabaco e distúrbio do sono (ROBBINS, 2009).

Como dito anteriormente o estresse não traz consequências apenas para o indivíduo: as organizações como um todo também sofrem. Neste contexto, Limongi França e Rodrigues (2005, p. 36), compreendem que o stress ocupacional pode prejudicar a interação da pessoa com o trabalho e com o ambiente de trabalho, “à medida que esse ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações”.

Portanto, não se deve pensar e tratar os impactos do estresse de modo extremo, ou seja, transformá-lo em algo altamente destrutivo ou menosprezá-lo, as duas atitudes são errôneas, é preciso tratá-lo, pois as suas consequências afetam diretamente o indivíduo e as organizações, observando sempre que se deve controlar o estresse para que não ultrapasse os limites individuais de tolerância e resistência (LIPP, 2013).

2.3 Instrumentos para análise do estresse ocupacional

Ao longo dos estudos sobre o estresse ocupacional foram estudadas também as estratégias utilizadas pelos indivíduos para lidar com estresse e adaptar-se a situações adversas. Estas situações de enfrentamento (ou coping), foram definidas por Folkman et al. (1986, p. 993) como “os esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente e que se desenvolvem para responder às demandas específicas externas e/ou internas avaliadas como excessivas para os recursos do indivíduo”.

Alguns modelos de escala foram desenvolvidos para mensurar o coping no ambiente ocupacional, sendo a Escala de Coping Ocupacional, criada por Latack (1986) e traduzida por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), um desses instrumentos. Na adaptação para a realidade brasileira alguns itens da escala sofreram pequenas alterações e outros foram reagrupados. Para o processo de adaptação da escala, a ECO foi aplicada por esses autores em 397 trabalhadores de um escritório de Brasília e a análise fatorial demonstrou a existência de três fatores classificatórios: controle, manejo e esquiva. Os estudos para a confirmação da compatibilidade da adaptação demonstraram que a solução foi satisfatória, reproduzindo fielmente a estrutura proposta por Latack (1986).

A ECO é composta por 29 itens relacionados à maneira como as pessoas encaram com os problemas do ambiente ocupacional, os itens são divididos entre os três fatores classificatórios: controle (11 itens), esquiva (9 itens) e manejo de sintomas (9 itens). Os itens aparecem em escala de cinco pontos que varia de um (1) “nunca faço isso a cinco” à (5) “sempre faço isso”, a concentração de respostas em determinado fator vai indicar que o indivíduo utiliza com maior frequência o determinado tipo de estratégia para o enfrentamento dos estressores ocupacionais (UMANN, GUIDO, SILVA, 2014).

Objetivando mensurar o bem-estar no ambiente ocupacional, Paschoal e Tamayo (2008) desenvolveram a Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) que é composta por duas partes: uma de afeto e outra de expressividade/realização no trabalho, totalizando 30 itens, divididos em três fatores: afeto positivo (9 itens), afeto negativo (12 itens) e realização (9 itens). Os itens de afeto possuem uma escala resposta que vai de (1) “nem um pouco” à (5) “extremamente”, os itens de realização também obedecem a uma escala que vai de (1) “discordo” totalmente à (5) “concordo totalmente”. Para validação foram utilizados os questionários respondidos de 317 trabalhadores (216 mulheres e 101 homens) de diferentes organizações, públicas e privadas, localizadas no Distrito Federal.

O Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp (ISSL) é formado por três quadros referentes às fases do estresse. No total, o ISSL apresenta 34 itens de natureza somática e 19 psicológicas, que permite a identificação da presença de estresse, além da fase de estresse em que a pessoa se encontra (alerta, resistência, quase exaustão ou exaustão). O ISSL apresenta quadros que contêm sintomas físicos e psicológicos de cada fase do estresse (LIPP, 1984).

O primeiro quadro, composto de 15 itens, refere-se aos sintomas físicos ou psicológicos que a pessoa tenha experimentado nas últimas 24 horas. O segundo, composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados na última semana, e o terceiro quadro, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, refere-se a sintomas experimentados no último mês.

Como pode-se observar o estresse ocupacional pode ser estudado de diversos ângulos, é um campo vasto visto que se tornou parte do cotidiano das organizações. Entretanto é necessário mensurá-lo e a avaliá-lo, a fim de observar os impactos sejam eles positivos ou negativos dentro das organizações. Os estudiosos da área desenvolveram inúmeros instrumentos que auxiliam nessa mensuração e fornecem um diagnóstico sobre o estresse da amostra estudada, permitindo assim que soluções sejam executadas.

3 Atividades de estágio

O termo estágio vem do latim medieval, *stagium*, que significa “residência”, “morada”. O estágio é um mecanismo que possibilita o estabelecimento de uma relação entre escola, empresa, aluno e sociedade, propiciando a satisfação das necessidades e anseios do sistema educacional e a demanda do mercado por profissionais qualificados. O estágio possui por objetivo a formação humana, técnico-social, cultural, científico, visto que é uma oportunidade de aplicar a teoria a situações reais da vida e do trabalho, diante de diferentes situações inerentes ao exercício da profissão, além do seu objetivo maior de proporcionar a complementação educacional (PORTELA; SHUMACHER, 2007).

O Brasil, desde o século XX, possui leis que regulamentam o estágio. O primeiro decreto-lei que trata do assunto data de 1942. Nesse período, houve o entendimento

do estágio como forma de aprimorar o ensino, o estabelecimento de uma relação melhor entre a empresas e as instituições de ensino, garantia de alguns direitos para os estagiários, entre outras mudanças. Em 1977 foi editada a Lei 6.949, posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 87.497/1982, que estabeleceu quem poderia ser estagiário e os papéis dos setores envolvidos no estágio. Porém, por mais de 30 anos, essas leis sofreram poucas modificações, diferente do que ocorreu com o mercado de trabalho, que passou por novas tendências, da educação que evoluiu com a oferta de novos cursos e oportunidades de profissionalização. O papel do estágio ganhou notoriedade frente às organizações e, diante dessas mudanças, viu-se a necessidade de uma nova lei que regulamentasse o exercício do estágio, e em 26 setembro de 2008 foi sancionada a Lei 11.788 (IEL, 2013).

Os programas de estágio são programas desenvolvidos através de parcerias entre as universidades, que fornecem a base teórica, e empresas que oferecem aos estudantes a oportunidade de adquirir experiência prática em organizações de trabalho (BOHLANDER, SNELL E SHERMAN, 2003).

Essas relações entre os agentes do estágio devem propiciar uma experiência enriquecedora para os envolvidos, corroborando com o pensamento de Snell (2013, p. 267).

Porém, a realidade muitas vezes apresentada e vivida pelos estudantes difere um tanto quanto deste conceito e, neste sentido, Roesch (1999, p. 25) menciona que:

é comum ouvir dos alunos que as aulas na universidade são muito teóricas e que os modelos não se aplicam à realidade. A universidade está muito distante da realidade – argumentam os profissionais. Esta perspectiva pode até expressar a realidade em muitos casos, mas também expressa rejeição do valor da teoria

e da conceituação dos problemas organizacionais. Mundo real e mundo acadêmico convivem paralelamente. O estágio curricular, entre outros objetivos proporciona ao aluno especialmente àquele que nunca teve uma experiência de trabalho e oportunidade de testar esses argumentos.

3.1 Estágio de estudantes de Administração

Do ponto de vista do estagiário, a realização do estágio além de ser uma atividade de aprendizagem, permite a inserção no mercado de trabalho. Além de proporcionar benefícios e prover recursos financeiros, estes elementos funcionam também como um atrativo para os estagiários, complementando os objetivos de aprendizagem e desenvolvimento que são a base do estágio. A vivência organizacional também permite ao estagiário conviver com pessoas de diversas áreas, ter um amadurecimento pessoal e profissional, permitindo também o estabelecimento de um networking, além do desenvolvimento teórico, tornando o estágio numa atividade de desenvolvimento ímpar para os estudantes (TÁVORA, 2013).

Ao realizar a sua pesquisa com os estagiários de Administração, Faria et al (2012) identificou que grande parte dos estagiários não atua diretamente na área administrativa, em cargos de supervisão ou comando de equipes, podendo desenvolver seus conhecimentos em diversas áreas da empresa, permitindo que os futuros administradores tenham um mercado de trabalho mais amplo para atuar.

Porém, Cruz (2015, p. 63) identificou que as universidades focam muito o desenvolvimento do curso de Administração para o lado acadêmico, deixando a prática da gestão empresarial a desejar, e que as empresas ao receberem os estagiários devem buscar aliar a teoria à prática proposta para os estagiários.

Jesus (2013, p. 57) analisou o desenvolvimento dos estágios através de uma pesquisa com os estagiários e constatou que a grande maioria enxerga nas empresas a utilização dos estagiários como mão de obra barata e qualifi-

cada, sem se importar com a formação dos futuros profissionais, muitos relataram também que as universidades falham no seu papel de acompanhar o desenvolvimento do estágio para que essas situações não ocorram.

A realização do estágio é um momento importante para a formação dos futuros administradores, é a oportunidade de vivenciar na prática o que é adquirido de conhecimento teórico, podendo trabalhar e desenvolver as competências que possui, momento também de realizar uma análise crítica das organizações. Com a realização do estágio as empresas possuem a oportunidade de agregar valor, através da troca de conhecimento com os estudantes, que estão com sede de aprender e se inserir no mercado de trabalho.

4 Metodologia

Para realização deste estudo, utilizou-se de uma pesquisa de cunho quantitativo, mediante survey, realizada por meio da aplicação de questionários através de grupos do Facebook e WhatsApp, destinados a alunos de administração do Estado do Ceará.

O instrumento utilizado para o levantamento de dados foi o questionário, composto pela Escala de Coping Ocupacional (ECO), criada por Latack (1986) e traduzida por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), a escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) de Paschoal e Tamayo (2008) e por uma adaptação do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL) (1984).

O questionário abrange, inicialmente, questões sociodemográficas, com a finalidade de identificar o perfil da amostra, além de três perguntas relativas ao setor no qual o estágio é desenvolvido, o período que a pessoa desenvolve o estágio e o grau de satisfação dos respondentes com a profissão. Em seguida, tem-se as escalas ECO e EBET e a adaptação do ISSL.

Antes da aplicação definitiva do questionário foi realizado um pré-teste com um total de trinta estagiários, para análise da viabilidade da aplicação do questionário e identificação de pontos de melhoria no questionário, visando facilitar a compreensão e aplicação da pesquisa.

Posteriormente a realização do pré-teste, e realizada as correções necessárias, o questionário foi aplicado em uma amostra de 107 estudantes estagiários de administração. A amostra é não probabilística, ou seja, seu critério de escolha foi definido pelo investigador, e o tamanho da amostra foi determinado por conveniência, de acordo com a acessibilidade e disponibilidade de respondentes.

Na seção seguinte é apresentada a análise dos dados resultantes da pesquisa, detalhada na metodologia, em conjunto com o estabelecimento de um paralelo entre os dados coletados e o instrumento utilizado para análise das características do estresse dos estagiários nesse estudo.

5 Resultados

5.1 Caracterização da amostra

Com a finalidade de caracterizar o perfil da amostra utilizada na pesquisa, as 10 primeiras questões do questionário aplicado são voltadas para a identificação do perfil sociodemográfico e perfil profissional dos respondentes.

A amostra é composta por 107 respondentes, prevalecendo o sexo feminino com 61% do total da amostra. Com relação a idade dos respondentes, prevaleceu na amostra indivíduos com idade entre 18 e 25 anos, que são considerados jovens de acordo com Estatuto da Juventude, no Brasil, que afirma que a juventude vai dos 15 aos 29 anos. Os jovens representaram 90% da amostra.

Ademais, do total da amostra 93% é representada por indivíduos solteiros. Quanto à renda familiar, na amostra houve duas faixas

com porcentagens próximas, 30% da amostra tem renda familiar entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.800,00, já 29% da amostra possuem renda familiar entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,01, identificando assim os indivíduos, como pertencentes às classes D e C, respectivamente, de acordo com a classificação do IBGE. Quanto ao tempo de estágio 77% dos respondentes possuem mais de 6 meses de estágio,

demonstrando assim, possuírem um nível de experiência razoável na área.

O curso de Administração permite aos estudantes da área atuarem em diversos setores, sendo assim foi solicitado aos respondentes que identificassem o setor no qual desenvolvem suas atividades de estágio, a distribuição pode ser observada na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1- Distribuição dos respondentes por setor

Setores	Qtidade	%
Administrativo	42	39%
Financeiro	20	19%
Marketing	9	8%
Recursos Humanos	13	12%
Logística	2	2%
Auditoria	1	1%
Planejamento Estratégico	6	6%
Outro	14	13%
Total	107	100%

Fontes: Dados da pesquisa.

Para análise do nível de satisfação dos estagiários com a profissão foi solicitado aos respondentes que, numa escala de 0 a 10 (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo), eles marcassem em qual nível eles encontra-

vam-se, sendo que 47 respondentes, o que corresponde a 44% da amostra escolheram o nível 8, que é considerado um nível bom de satisfação, conforme demonstrado na Tabela 2, a seguir:

Tabela 2 - Nível de satisfação dos estagiários com a profissão

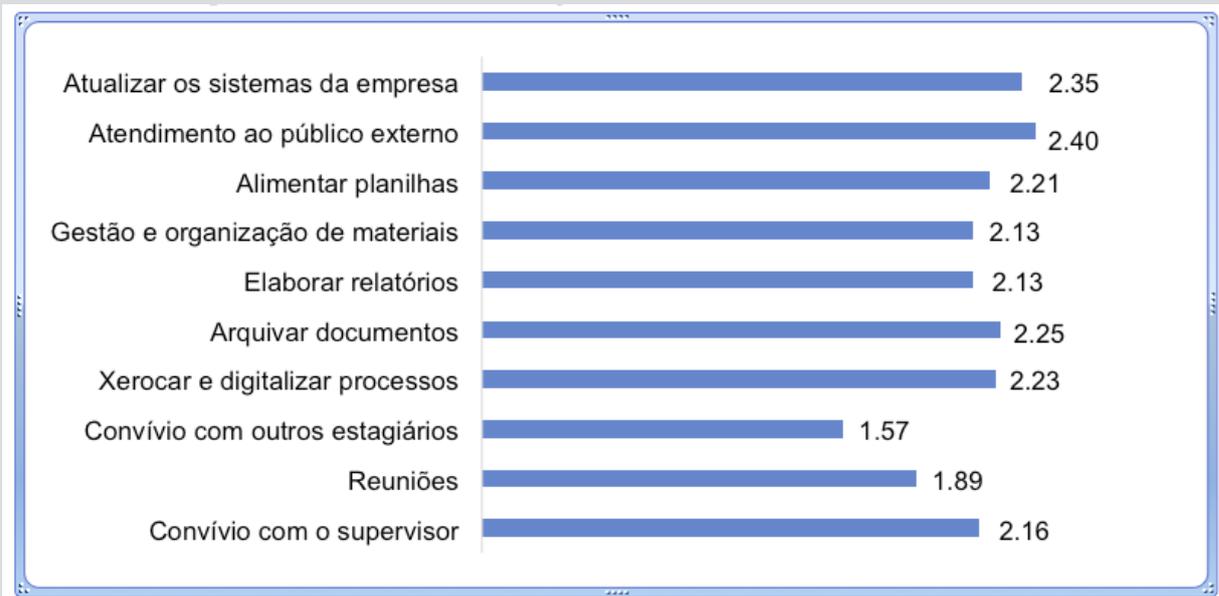
Nível de satisfação	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Quantidade	0	0	1	3	5	6	5	12	47	16	12	107

Fonte: Dados da pesquisa.

O nível de satisfação dos estagiários com a profissão alcançou média geral 7,62, pode-se considerar uma média boa, consequentemente um nível de satisfação bom dos estagiários em relação à profissão pela qual optaram.

Foram elencadas em uma das questões, 10 atividades comumente praticadas pelos estagiários de Administração, cabendo a eles identificar o quanto a prática dessas atividades causava estresse, numa escala 1 a 5 que varia de “não me estressa” a “estressa extremamente”.

Gráfico 1 - O quanto as atividades de estágio estressam



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme demonstrado no Gráfico 1, nenhuma das atividades elencadas obteve média igual ou superior a três o que enquadraria num nível de estresse que deva ser observado.

5.2 Análise das estratégias de Coping Ocupacional

pacional

Para análise do Coping Ocupacional foi utilizado a escala ECO, como mencionado anteriormente e a distribuição dos itens entre os fatores de manejo, controle e esquiva, pode ser observada no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 - Dimensões do Coping e itens correspondentes na escala ECO

Dimensões do Coping	Itens da escala ECO
Controle	Itens da escala: 1 a 11
Esquiva	Itens da escala: 12 a 20
Manejo	Itens da escala: 21 a 29

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003).

A fim de identificar as estratégias de Coping Ocupacional mais utilizadas pelos estagiários de administração, procedeu-se a

identificação das médias e dos desvios padrão de cada estratégia do coping ocupacional, conforme apresentado na Tabela 3, a seguir:

Tabela 3 - Resultados da análise descritiva por fatores da Escala ECO

Fatores	Média	Desvio padrão
Controle	3,63	1,08
Esquiva	2,68	1,22
Manejo	2,72	1,37

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir dos resultados obtidos, verifica-se que a estratégia mais utilizada pelos estagiários de administração com base na amostra

em estudo, é a estratégia de controle, que obteve média igual a 3,63 e desvio padrão 1,08. A estratégia de controle teve média superior

ao ponto médio da escala (3,0). A estratégia menos utilizada foi a de esquiva, que apresentou média 2,72 e desvio padrão 1,37. A média obtida é inferior ao ponto média da escala (3,0).

As estratégias de controle correspondem aos itens 1 ao 11 da escala. Estas estratégias são ações e reavaliações de enfrentamento ou confronto com o estressor (LATAACK, 1986). Vale ressaltar que entre os itens relacionados, a estratégia de coping ocupacional controle, que obteve maior média foi o item oito, “me esforço para fazer o que acho que se espera de mim”, com média 4,27 e desvio padrão 0,73, e o de menor média foi o item 10, “tento modificar os fatores que causaram a situação”, com média 3,31, mesmo com menor média dentre os relacionados ao controle, ainda está acima do ponto médio da escala (3,0), pode-se relacionar este item à proatividade que é esperada dos estagiários dentro das organizações.

Dentre todos os itens da escala o que obteve menor média foi o item 17, “delego minhas tarefas a outras pessoas”, com média

2,06 e desvio padrão 1,14, que corresponde a um item da estratégia de esquiva, que no todo da escala foi a estratégia menos utilizada pelos estagiários de Administração.

Com relação aos itens que correspondem a estratégia de manejo, o que obteve maior média foi o item “procuro a companhia de outras pessoas”, com média 3,49, acima do ponto médio de escala, indicando que os estagiários fortalecem suas relações interpessoais como ponto para aliviar o estresse ocupacional. O de menor média foi “faço uma viagem”, com média 2,21. Pode-se deduzir que tal média deve-se ao fato que para a realização da proposta do item há o desembolso de dinheiro o que pode dificultar a realização do mesmo.

5.3 Análise das dimensões de bem-estar no trabalho

Para análise do nível de bem-estar nos estagiários foi utilizada a escala EBET, os itens da escala correspondentes a cada dimensão podem ser observados no Quadro 3, a seguir:

Quadro 3 - Dimensões da EBET e itens correspondentes na escala

Dimensões EBET	Itens da escala EBET
Afetos Positivos	Itens da escala: 1, 3, 4, 8, 11, 13, 17, 19 e 21
Afetos Negativos	Itens da escala: 2, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 e 20
Realização	Itens da escala: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Paschoal e Tamayo (2008)

Para a amostra em estudo as medidas de média e desvio padrão encontradas para as

dimensões do bem-estar no trabalho foram as apresentadas na Tabela 4, a seguir:

Tabela 4 - Resultado da análise descritiva por dimensões da escala EBET

Dimensões	Média	Desvio padrão
Afetos positivos	3,11	1,15
Afetos negativos	2,33	1,23
Realização	3,52	1,23

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentre as dimensões do bem-estar, a que obteve maior nível foi a realização (média= 3,52/ desvio padrão= 1,23), seguida dos afetos positivos (média = 3,11/ desvio padrão= 1,15) e por fim os afetos negativos (média= 2,33/ desvio padrão= 1,23). A dimensão realização acima da média sugere que os estagiários percebem que, no estágio, desenvolvem seu potencial, e avançam no alcance de suas metas de vida.

Todos os itens da dimensão realização alcançaram média acima do ponto médio de escala (3,0). O que obteve maior média, porém não diferindo muito dos demais itens, foi o “atingo resultados que valorizo”, com média 3,81, assim demonstrando valorizar seu desenvolvimento pessoal e profissional e os resultados obtidos.

Os afetos positivos que compreendem humores e emoções positivas em relação ao trabalho, apresentaram média 3,11, indicando que o nível nesta dimensão vai de moderado a extremamente. Dentre os afetos positivos, o que teve maior média individual (média= 3,29) foi o “orgulhoso” e o de menor média

individual (média= 2,92) foi o ‘empolgado’.

Os afetos negativos que indicam humores e emoções negativas em relação ao trabalho como, preocupado, irritado, com raiva, entre outros, obtiveram média 2,33, indicando que a predominância desses afetos entre os estagiários é baixa. O afeto negativo que alcançou maior média individual (média= 2,90) foi o “preocupado” e “deprimido” e “com raiva” alcançaram a menor média individual (média= 1,90). De maneira geral, pode-se observar que entre os estagiários predominam a realização e os afetos positivos em relação ao trabalho exercidos nas organizações.

5.4 Níveis de estresse dos estagiários

Para análise do nível de estresse dos estagiários foi utilizado uma escala adaptada do questionário ISSL, os itens de 1° a 15° (sintomas sentidos nas últimas 24 horas) correspondem a fase de alerta, 16° a 30° a fase resistência (sintomas sentidos no último mês) e 31° a 53° a fase de exaustão (sintomas sentidos nos últimos três meses). Conforme demonstrado no Quadro 4:

Quadro 4 - Enquadramento nas fases do estresse segundo a escala do ISSL

Fases do estresse	Itens	Quantidade de questões respondidas para ser enquadrado em cada fase.
Alerta	1 a 15	7
Resistência	16 a 30	4
Exaustão	31 a 53	9

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Lipp (1984, 2013).

Dentre os 15 sintomas que enquadram os indivíduos na fase de alerta e apresentados pelos respondentes nas últimas 24 horas, foram obtidos um total de 314 registros. O sintoma que obteve o maior número de registro foi tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros) com um total de 55 registros, que representa 51% em relação ao total de respondentes da amostra. Os sintomas menos registrados foram: hipertensão súbita e passagei-

ra (pressão alta súbita e passageira); diarreia passageira e mão e/ou pés frios.

Pode-se observar que os sintomas com maiores registros foram: sensação de desgaste físico constante, problemas com memória e esquecimentos e cansaço constante. Os mesmos obtiveram respectivamente, 60, 58 e 56 registros, que representam 56%, 54% e 52% em relação ao número de respondentes da pesquisa. No total os 15 sintomas da fase de

resistência contabilizaram 432 registros.

Por último, os sintomas da fase de exaustão obtiveram um total de 420 registros. Os sintomas que obtiveram maiores números de registros foram: cansaço excessivo (43 registros); insônia (37 registros); vontade de fugir de tudo (36 registros); irritabilidade sem causa aparente (36 registros) e angústia ou ansiedade diária (registros), que representam respectivamente 40%, 35% e 34% em relação aos 107 respondentes da pesquisa.

Os sintomas que obtiveram registro inferior a dez ou ausência de registro foram: excessos de gases; náuseas; hipertensão artéria confirmada; úlcera; dificuldades sexuais; taquicardia (batimento acelerado do coração); impossibilidade de trabalhar e diarreias frequentes.

5.4.1 Identificação do indivíduo de cada fase do estresse

Como apresentado no Quadro 4, para que o indivíduo seja enquadrado na fase de alerta ele precisa marcar sete ou mais sintomas dos 15 pertencentes a fase de alerta. Dentro da amostra em estudo foram identificados dez indivíduos nesta fase. Os dez indivíduos totalizaram 78 registros: 50% marcaram 7 sintomas, 10% 8 sintomas e 30% 9 sintomas.

Este grupo é composto por 70% pessoas do sexo feminino e 30% do sexo masculino, 90% são solteiros e 10% casados, 60% com idade entre 18 e 25 anos, 30% entre 26 e 35 anos e 10% entre 36 e 45 anos. Possuem entre 8 meses e 2 anos que exercem o cargo de estagiário, distribuídos entre os setores: administrativo, financeiro, marketing, logística e auditoria. Dos 10 indivíduos, 70% possuem carga horária de 30 horas, 20% de 20 horas e 10% de 22 horas semanais.

Para ser enquadrado na fase de resistência é necessário que o indivíduo marque 4 sintomas ou mais dentre os 15 que compreen-

dem essa fase e na amostra em estudo foram identificados 53 indivíduos, sendo a fase com o maior número de registros. Os respondentes enquadrados na fase de resistência totalizaram 334 registros. Desses 29% marcaram 4 sintomas, os demais marcaram entre 5 e 11 sintomas.

Predominam pessoas do sexo feminino, com 74% dos indivíduos identificados nessa fase, 91% são solteiros, 79% com idade entre 18 e 25 anos, 53% com carga horária de 30 horas semanais.

Por fim, para que o indivíduo seja identificado como pertencente à fase de exaustão ele deve marcar 9 ou mais sintomas entre os 23 que são elencados. Na amostra em estudo foram identificados 14 indivíduos nessa fase. Totalizaram 145 registros, 29% da amostra marcaram 9 itens e os demais marcaram entre 10, 11, 12, 14 e 15 itens.

Na amostra obtida, 79% são do sexo feminino, 93% solteiros, 71% com idade entre 18 e 25 anos, e predomina a carga horária de 30 horas semanais, com 71%. Estes indivíduos estão divididos entre os setores: administrativo; financeiro, marketing, logística, auditoria, gestão de projetos, planejamento estratégico e mercado.

Dois indivíduos registraram 15 itens. Pode-se considerá-los como os casos mais extremos, apresentam sintomas psicológicos e físicos.

Portanto, após a análise da amostra foi possível identificar a distribuição dos indivíduos nas fases do estresse, de acordo com a proposta da escala ISSL, proposta por Lipp, e sua aplicabilidade na amostra em estudo.

Através do Quadro 5, podemos observar o resumo dos resultados obtidos com a análise das Escalas ECO, EBET e do ISSL, tendo como amostra os estagiários de Administração.

Quadro 5 - Quadro resumo dos resultados

ESCALAS	RESULTADOS
ECO	Estratégia de <i>coping</i> mais utilizada pelos estagiários de administração do Estado do Ceará, levando em consideração a amostra em estudo, é a estratégia de controle.
EBET	Dentre as dimensões do bem-estar a que obteve maior nível foi a realização, sugerindo que os estagiários percebem que, no estágio, desenvolvem seu potencial, e avançam no alcance de suas metas de vida.
ISSL	Entre as fases do estresse a que obteve o maior número de estagiários enquadrados foi a fase de resistência, com 53 indivíduos. Nesta fase, os estagiários estão tentando resistir ao estresse.

Fonte: Elaborado pelos autores.

De maneira geral, os resultados obtidos foram positivos e satisfatórios, permitindo uma visão do quadro de estresse dos estagiários de administração do Estado do Ceará, com base na amostra em estudo.

6 Conclusão

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos estagiários do curso de Administração, tendo como objeto de estudo os estudantes do Estado do Ceará. A análise foi realizada com base na Escala de Coping Ocupacional (ECO), na Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) e no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL).

Para alcançar o primeiro objetivo específico, “identificar as atividades consideradas mais estressantes pelos estagiários”, foi elaborada uma questão dentro do questionário aplicado que elencava as principais atividades praticadas pelos estagiários. Dentre as opções, a que obteve maior média foi “atendimento ao público externo”, que mesmo com maior resultado, seu valor não ultrapassou o ponto médio da escala (3,0), a atividade foi considerada estressante, porém em um nível baixo.

Para o segundo objetivo específico, “identificar as principais estratégias utiliza-

das pelos estagiários para lidar com o estresse ocupacional”, utilizou-se a Escala de Coping Ocupacional (ECO). A estratégia mais utilizada pelos estagiários de administração foi a estratégia de controle, que obteve média igual a 3,63 e desvio padrão 1,08. Dentre os itens de controle, o que obteve maior média foi o item “me esforço para fazer o que acho que se espera de mim”.

O terceiro objetivo específico “analisar a relação dos estagiários com o trabalho exercido, em termos de sentimentos e opiniões”, estudou-se através da Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET). A dimensão do bem-estar que obteve maior nível foi a de realização, e sugere que os estagiários percebem que, no estágio, desenvolvem seu potencial, e avançam no alcance de suas metas de vida. As dimensões dos afetos positivos e afetos negativos vieram respectivamente em segundo e terceiro lugar. Os afetos positivos, apresentaram média 3,11, indicando que o nível nesta dimensão vai de moderado a extremamente e os afetos negativos, obtiveram média 2,33, indicando que a predominância desses afetos entre os estagiários é baixa.

Quanto ao quarto objetivo específico “analisar o nível de estresse dos estagiários do curso de Administração”, verificou-se que dez estagiários se encontravam na fase de alerta, 53 na fase de resistência e quatorze

na fase de exaustão. A fase de resistência que teve maior número de estagiários compreende a fase em que ele tenta resistir ao estresse. Nessa fase os sintomas com maiores registros foram: sensação de desgaste físico constante, problemas com memória e esquecimentos e cansaço constante.

Identifica-se com características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos estagiários do curso de Administração, jovens que lidam com o estresse através de estratégias de controle dentro das organizações, e apesar de na sua maioria estarem em fase de resistência conseguem enxergar nessa oportunidade que é o estágio, uma maneira de desenvolver-se e mudar suas perspectivas de vida.

Acredita-se que o estudo possa contribuir para que as organizações que trabalham com estagiários de Administração possam elaborar ações que visem prevenir os sintomas com maior ocorrência, trabalhar as atividades consideradas mais estressantes, buscar a melhoria do bem-estar e estudar as estratégias de enfrentamento do estresse mais utilizadas.

O estudo alcançou seus objetivos, porém algumas limitações podem ser trabalhadas para a melhoria da aplicação de pesquisas futuras. Dentre as limitações destaca-se a disponibilidade dos estudantes para responder à pesquisa, já que o questionário possuía um número considerável de questões com vários itens, e a dificuldade de aplicação online, visto que mesmo com a divulgação em diferentes mídias, houve uma demora em obter respondentes e a quantidade foi pequena.

Sugere-se que os futuros estudos com estagiários de Administração abordem também a relação da matriz curricular, com as atividades praticadas e como essa relação influencia no nível de estresse dos estagiários.

Referências

BALLONE, G. J. Estresse e trabalho. *Psiquiatria Geral*, 2015. Disponível em: <[http://psiquiweb.net/index.php/estresse-2/estresse-e-](http://psiquiweb.net/index.php/estresse-2/estresse-e-trabalho/)

[trabalho/](http://psiquiweb.net/index.php/estresse-2/estresse-e-trabalho/)>. Acesso em 17 Out. 2017.

BOHLANDER, G. W; SNELL, S; SHERMAN, A. Administração de recursos humanos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em: 02 de Out. 2017.

CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. Administração de recursos humanos. Vol. II. São Paulo: Ed. Pioneira, 2002.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COUTO, H.A. Stress e qualidade de vida dos executivos. Rio de Janeiro: COP, 1987. 95p.

CRUZ, K.F. Análise do estágio curricular supervisionado do curso de administração na Universidade Federal da Paraíba. 2015. 73 f. Monografia (Graduação em Administração) - Centro de ciências Sociais aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <http://rei2.biblioteca.ufpb.br/jspui/handle/123456789/1479>>. Acesso em: 02 de out. 2017.

DORNELAS, S. C. Relações entre estresse ocupacional e satisfação no trabalho. 2013. 40 f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Departamento de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: < http://bdm.unb.br/bitstream/10483/5275/1/2013_SiviaCristinaDornelas.pdf >. Acesso em: 19 de set. 2017.

FARIA, E; BRASIL, J.; MELO J.; CABRAL, M.; RAMOS, P.; LIMA, P. I. A formação profissional de estudantes de administração: a experiência do estágio supervisionado obrigatório. Anuário de Produções Acadêmico-Científicas dos Discentes da Faculdade Araguaia, Goiânia, v. 1, n. 1, p. 79-94, 2012. Disponível em: < <http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/view/90/79> >. Acesso em: 19 de set. 2017.

FOLKMAN, S., LAZARUS, R. S., DUNKEL-SCHETTER, C., DELONGIS, A., & GRUEN, R. J. Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 50, n. 5, p. 992-1003, 1986.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

JESUS, F. C. O papel do programa de estágio na formação profissional dos estudantes de administração, estagiários geração Y. 2013. 68 f. Monografia (Graduação em Administração) – Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2013. Disponível em: < <https://rosario.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/966/1/FernandaCostaJesus.pdf> >. Acesso em: 02 de out. 2017.

LATAACK, J. C. Coping with job stress: measures and

- future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, v. 71, n. 3, p. 377-385, 1986.
- LIMONGI FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- LIPP, M.E.N. *Stress e suas implicações*. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v.1, n.3 e 4, p.5-19, ago-dez.1984.
- LIPP, M. E. N. *O stress está dentro de você*. 8. Ed. São Paulo: Contexto, 2013.
- NEWSTROM, J. W. *Comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho*. São Paulo: McGraw- Hill, 2008.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. *Construção e validação da Escala de Bem-Estar no Trabalho*. *Avaliação psicológica*, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.
- PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. *Mensuração de coping no ambiente ocupacional*. *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 19, n. 2, p. 153-158, maio- ago. 2003.
- PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. *Estágio supervisionado: teoria e prática*. São Paulo: Viena, 2007.
- RIO, R. P. *O fascínio stress- vencendo desafios num mundo em transformação*. Rio de Janeiro: Dunya, 1996.
- ROBBINS, S. P. *Fundamentos do comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- ROESCH, S. M. A. *Projeto de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANTOS, A. R. *Metodologia científica: a construção do conhecimento*. Rio de Janeiro: DP&A, 1999
- SNELL, S. *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
- TÁVORA, R. I. *O programa de estágio para estudantes de Administração na região metropolitana de Porto Alegre*. 2013. 67 p. Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/97125> >. Acesso em: 19 de set. 2017.
- UMANN, J.; GUIDO, L. A.; SILVA, R. M. *Estresse, coping e presenteísmo em enfermeiros que assistem pacientes críticos e potencialmente críticos*. *Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – USP*, São Paulo, v. 48, n. 5, p. 891- 898, 2014.
- WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R. *Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva*. São Paulo: Saraiva, 2012.