

FATORES CAUSADORES DE ESTRESSE: UM ESTUDO DESCRITIVO COM OS OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES FEDERAIS

STRESS CAUSING FACTORS: A DESCRIPTIVE STUDY WITH JUSTICE OFFICIAL FEDERAL EVALUATORS

Patricia Inês da Silva Machado

Mestre em Administração (UNICENTRO);

Silvio Roberto Stefano

Pós-Doutor em Administração pela Univali (2014). Possui Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo USP (2008), Mestrado em Administração pela PPGA UEM/UJEL (2002). Atualmente é professor Associado da Universidade Estadual do Centro-Oeste UNICENTRO. Docente do Mestrado Profissional em Administração da UNICENTRO – PPGADM, Brasil.

Marcos Roberto Kuhl

Pós-Doutor em Administração pela Univali (2014). Possui Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo USP (2008), Mestrado em Administração pela PPGA UEM/UJEL (2002). Atualmente é professor Associado da Universidade Estadual do Centro-Oeste UNICENTRO. Docente do Mestrado Profissional em Administração da UNICENTRO – PPGADM, Brasil.

Elaine Aparecida Regiani de Campos

Doutoranda em Engenharia de Produção (UFRGS); Mestre em Engenharia de Produção (UTFPR); Graduada em Administração. UFRGS, Brasil.

Data de recebimento: 15/12/2016

Data de aceite: 07/11/2017

RESUMO

Este estudo teve como foco de pesquisa os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais associados à Assojaf MG e à Assojaf PR. O objetivo foi identificar os fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional da referida população. Identificou-se que o fator sobrecarga de trabalho apresentou a média mais elevada em relação aos demais e pode ser indicado como o principal fator relacionado ao estresse ocupacional na população estudada. Com relação ao local de lotação, verificou-se que a sobrecarga de trabalho e o reconhecimento são fatores que apresentam diferença entre os grupos: os resultados indicam a existência de diferença entre os lotados na capital e os lotados no interior, com médias superiores, no caso da sobrecarga de trabalho para os lotados na capital e com médias superiores, no caso do reconhecimento profissional para os lotados no interior.

Palavras Chave: Fatores estressores ocupacionais. Oficiais de Justiça Avaliadores Federais. Estresse.

ABSTRACT

This study had as its research focus the Federal Appraiser Justice Officers associated with the Assojaf MG and the Assojaf PR. The aim was to identify occupational factors that cause stress in the professional activity of the referred population. It was identified that the work overload factor showed the highest average in relation to other factors and may be indicated as the main factor related to occupational stress in the studied population. Regarding the place of allocation, it was found that the work overload and recognition are factors that differ among the groups. Results indicate the existence of differences between capital allocated and countryside allocated subjects, with higher averages in the case of work overload factor for capital allocated individuals and higher average in the case of professional recognition for countryside allocated ones.

Key Words: Occupational stressing factors. Federal Appraiser Justice Officers. Stress.

Endereço dos autores:

Patricia Inês da Silva Machado
E-mail: pismachado@yahoo.com

Silvio Roberto Stefano
E-mail: professor-silvio@hotmail.com

Marcos Roberto Kuhl
E-mail: marcosrobertokuhl@hotmail.com

Elaine Aparecida Regiani de Campos
E-mail: earcamp@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

As organizações atuais apresentam diferenças em relação às organizações do passado. Uma dessas diferenças é a crescente busca por uma melhor qualidade de vida no trabalho (QVT), tema que abrange a tentativa de eliminação/atenuação dos fatores estressores ocupacionais.

Tanto as organizações privadas quanto as públicas passaram a entender que a eliminação ou atenuação dos fatores estressores relacionados ao trabalho geram uma melhor qualidade de vida para os trabalhadores e servidores, sendo possível identificar pesquisas relacionadas à QVT no Setor Público Federal, como a realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, divulgada em 2011 (TRT 18, 2011). Nesse sentido, o plano estratégico da Justiça do Trabalho para o período de 2015 a 2020 traz o reconhecimento das pessoas como um dos valores organizacionais e a promoção da melhoria da gestão de pessoas e da qualidade de vida como um dos seus objetivos estratégicos (CSJT, 2014).

Além disso, percebe-se que a satisfação do funcionário (público ou privado) impacta diretamente na qualidade do atendimento ao cliente (AMORIM, 2010). Nesse sentido, uma das formas de alcançá-la é por meio de aspectos como: remuneração adequada, melhoria das condições de trabalho, oportunidade de desenvolvimento pessoal, entre outros (SADIR; LIPP, 2009).

Desse modo, a QVT passou a ser um dos itens constantes no planejamento estratégico organizacional, sendo também tratada como uma vantagem competitiva para atrair e manter bons profissionais (AMORIM, 2010). Depreende-se ainda, que a preocupação com o diagnóstico e a inter-

venção das condições disfuncionais do trabalho extrapolam a busca de uma maior competitividade e qualidade nas relações pessoais e organizacionais, demonstrando responsabilidade social por parte da organização (GOULART JUNIOR et al., 2014). Assim, um dos temas abordados pela QVT é a redução/eliminação do estresse ocupacional.

Na sociedade contemporânea, o estresse pode afetar a qualidade de vida dos indivíduos e também propiciar o desenvolvimento de vários tipos de problemas de saúde, os quais acabam se desencadeando quando não se consegue enfrentar as emoções negativas; isso acaba refletindo tanto no ambiente de trabalho e nas relações sociais como no âmbito da educação (MICHIE, 2002; SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007, CAMPOS et al., 2016, SILVA e SALLES, 2016).

Dessa forma, há um esforço especial no campo do estresse organizacional na identificação dos estressores, que se referem àqueles eventos que provocam respostas indicativas de estresse, interferindo na saúde, bem-estar e desempenho do ser humano (SADIR; LIPP, 2009). Tal identificação se torna relevante a fim de efetuar as implementações organizacionais necessárias à prevenção e diminuição do estresse entre os profissionais (FINNEY et al., 2013), uma vez que os estressores ocupacionais impactam na qualidade de vida do trabalhador, afetando diretamente a sua saúde e seu bem-estar (GOULART JUNIOR et al., 2014).

Os estudos de estresse podem ser direcionados à abordagem bioquímica, psicológica e sociológica, as quais são interligadas e complementares (ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2014). Nesse sentido, afirma-se que todo o indivíduo “[...] é um

complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida [...]” (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998, p. 41). Por fim, esclarece-se que o estresse pode ser dividido em dois tipos, a saber, o distress (estresse negativo) e o eustress (estresse positivo), haja vista que tanto as situações consideradas como ruins quanto as situações consideradas como boas podem ser responsáveis pela causa do estresse ou do eustress (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007; STEFANO; BONANATO; RAIFUR, 2013).

Tanto em organizações privadas quanto em públicas, a realização de pesquisas contribui na identificação de pontos deficitários e que podem ser melhorados por elas. Em relação à população pesquisada neste estudo, segundo a Oficial de Justiça Yvone Barreiros Moreira (Presidente da Associação dos Oficiais de Justiça do Estado de São Paulo – AOJESP), “o Oficial de Justiça é o Juiz na rua. Ele tem de localizar as partes e cumprir a determinação judicial [...], eles têm que ter um lado psicólogo, um lado assistente social, e as vezes, atuar como policial [...]” (MATSUURA, 2009). Além disso, os Oficiais de Justiça se relacionam com vários tipos de pessoas no seu dia a dia, tendo sua integridade física colocada em risco na execução do seu trabalho (PIMENTEL, 2014). Desse modo, ameaças e violências, verbais e físicas, permeiam sua atividade profissional (PIMENTEL, 2014; LIMA, 2014).

Diante desse contexto e partindo-se do pressuposto de que vários são os fatores que levam

ao estresse, além de que este pode trazer consequências negativas para o indivíduo, para as organizações e para a sociedade como um todo, este artigo visa responder à seguinte questão: em que medida os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais consideram a violência no desempenho de sua atividade e a sobrecarga de trabalho como fatores estressores e quais tipos de atividades profissionais desempenhadas por eles geram mais estresse?

O objetivo deste artigo foi identificar os fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional dos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais associados à Assojaf MG e à Assojaf PR. Este artigo está estruturado em quatro etapas, sendo elas: referencial teórico, metodologia, discussão dos resultados e conclusões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao se realizar uma busca nas bases *Scientifics Periodicals Eletronic Library* (SPELL) para as palavras “*stresse*” e “*estresse*”, identificaram-se 47 publicações nacionais; na base internacional *Scopus* para as palavras “*occupational stresse*” and “*workers*” identificou-se um total de 7.069 artigos sem restrições de datas de publicações. Dentro de um corte temporal de 10 anos (2007 a 2016), a base Spell tem um total de 38 artigos indexados, já a base *Scopus* tem um volume de 3.536 artigos, conforme observado na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1 – Distribuição das publicações

Ano	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Spell	2	2	2	4	4	3	5	4	7	5	38
Scopus	287	308	333	310	370	430	389	450	397	262	3.536

Fonte: Elaborada pelos autores.

A partir desses dados, se reforça a necessidade de, nacionalmente, incluir mais estudos que tenham a preocupação em abordar, dentro de um escopo de pesquisa, a problemática do estresse, tendo em vista que se trata de uma doença da sociedade moderna, havendo necessidade de estudos que envolvam o diagnóstico e a gestão de pessoas nas organizações.

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL E OS FATORES ESTRESSORES

Enquanto os estudos de estresse enfocam os estressores gerais presentes na vida das pessoas, os estudos de estresse ocupacional evidenciam os estressores relacionados ao ambiente de trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2004; TAMAYO, 2007). De um modo geral, autores como Cacciari, Haddad e Dalmaz (2016) salientam que a mulher tem um nível maior de estresse.

No trabalho, o estresse é vivenciado “[...] a partir da capacidade de adaptação, que envolve sempre o equilíbrio obtido entre exigência e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obtém-se o bem-estar, se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p.149). Nesse sentido, entende-se que “a ocupação profissional, pelas próprias demandas que envolve, pode ser uma fonte de stress significativa [...]” (LIPP; MALAGRIS; NOVAIS, 2007, p. 62).

No tocante à sua conceituação, o estresse ocupacional pode ser definido “[...] como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam

no sujeito reações negativas.” (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 46).

Nessa perspectiva, se tem observado que “as rotinas diárias do ambiente laboral, a estrutura e o funcionamento das empresas moldam e definem a saúde organizacional, e, se não forem bem administradas, podem gerar desgaste entre os indivíduos, causando transtornos e *stress* ocupacional [...]” (VISENTINI et al., 2010).

As pesquisas relacionadas ao estresse ocupacional se tornam muito significativas, auxiliando na melhoria da qualidade de vida no trabalho e aumentando a produtividade, a competitividade organizacional e a satisfação no trabalho (VISENTINI et al., 2010).

Os estudos sobre estresse ocupacional podem se basear nos estressores organizacionais, nas respostas dos indivíduos a estes estressores ou nas muitas variáveis integrantes do processo estressor-resposta, havendo uma tendência em considerá-lo como um processo estressor-resposta, por ser um enfoque mais completo, que abrange tanto o enfoque baseado nos estressores quanto nas respostas (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Os estressores organizacionais podem ser de natureza física, como barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho, ou de natureza psicossocial, como fatores intrínsecos ao trabalho, conflito/ambiguidade de papéis, autonomia/controlado no trabalho, aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho e fatores relacionados ao desenvolvimento na carreira. As respostas do indivíduo a esses estressores podem ser positivas ou negativas e podem ser divididas em respostas psicológicas, fisiológicas e/ou comportamentais (PASCHOAL; TAMAYO, 2004; TAMAYO, 2007).

A teoria de Lazarus e Folkman focaliza a dimensão psicológica do estresse (ZANELATO, 2008). De acordo com o modelo dos referidos autores, “[...] entende que os eventos não são estressantes em si, mas podem vir a se tornar ou não, conforme a forma como são interpretados e a reação que despertam no indivíduo [...]” (SAMPAIO, 2010, p. 34-35). Desse modo, o indivíduo, diante de um agente estressor, realiza uma avaliação a fim de verificar se ele é controlável. Em caso afirmativo, a pessoa bloqueará a reação do estresse e voltará a homeostase, caso contrário, se inicia uma fase de adaptação mais intensa, bem como o surgimento de doenças ou comportamentos de fuga e esquiva (ZANELATO, 2008). Assim sendo, esse modelo “[...] enfatiza a função cognitiva do indivíduo na percepção e interpretação das situações de estresse [...]” (SAMPAIO, 2010, p. 34).

2.2 OS FATORES ESTRESSORES E AS ATIVIDADES DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES FEDERAIS

A violência vivenciada pelos oficiais de justiça avaliadores federais no desempenho de sua atividade profissional tem trazido à tona questões como a concessão de porte de arma para a categoria, a aposentadoria especial para a classe (ASSOJAF-GO, 2013), o uso de colete à prova de balas e o acesso a equipamentos de proteção no exercício da função (TST, 2014). Ressalta-se ainda que “apesar de a atividade estar prevista como atividade de risco, não há um adicional de risco para o seu exercício.” (MERLO et al., 2012, p. 109).

Além da violência que cerca a profissão, o *gap* entre o número de Oficiais de Justiça neces-

sários e o número existente (ativos) em cada jurisdição acarreta uma sobrecarga de trabalho para estes profissionais. De acordo com a Oficial de Justiça Yvone Barreiros Moreira, Presidente da Associação dos Oficiais de Justiça do Estado de São Paulo – AOJESP, em 2009, “nove mil oficiais seriam necessários para dar conta de toda a demanda do Judiciário paulista. Mas temos um déficit de 4.024 oficiais. [...]” (MATSUURA, 2009, p. 01), representando um *gap* de mais de 44%. Nesse sentido, conforme apontam Merlo et al., (2012) o aumento da carga de trabalho pode revelar um fator importante para o sofrimento na atividade, pois a redução do número de trabalhadores pode mostrar-se nocivo à saúde do trabalhador.

Nesse sentido, a Associação dos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais de Goiás (ASSOJAF-GO, 2015) divulgou um relatório cujo conteúdo contempla os crimes cometidos contra esses servidores públicos. Dentre os tipos de violência sofridos por esses profissionais no exercício da sua função, pode-se citar: assassinato a tiros no cumprimento de mandado de busca e apreensão, mãos e pulsos torcidos na entrega de mandados (TRIBUNAL JUDICIÁRIO, 2009), entre outros tipos de agressão. Também se observa que os Oficiais de Justiça pertencentes ao quadro da Justiça do Trabalho não estão imunes a episódios de violência, a exemplo do Oficial de Justiça Avaliador Federal, de 25 anos de idade, do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, que foi morto a tiros ao entregar uma intimação em 2014 (TST, 2014).

Nessa perspectiva, um estudo realizado com os Oficiais de Justiça da Justiça Federal, lotados na Central de Mandados de Porto Alegre, ao investigar as consequências provocadas pelo

trabalho na saúde dos profissionais no exercício da sua função, apontou que 63,8% teve bens danificados, 38,8% bens roubados, 65,7% sofreu algum tipo de acidente ou agressão, 81,7% sentiu-se ameaçado e 18,8% foi efetivamente agredido. Ressalta-se ainda que, de acordo com a pesquisa, não há nenhum tipo de treinamento específico para os Oficiais de Justiça, nem tampouco são tomadas quaisquer medidas no sentido de limitar os riscos de exposição à violência. Dentre os participantes do referido estudo, 36,1% utilizava antidepressivos, 19,1% medicamentos para dormir e o mesmo percentual necessitava de ansiolíticos (MERLO et al., 2012).

Outras dificuldades encontradas por esses profissionais são os endereços imprecisos, as situações imprevistas (aquelas que fogem das situações comuns no exercício da função), a falta de interação entre os magistrados e os oficiais de justiça, além dos mandados sem total clareza ou distribuídos de forma incompleta (PIMENTEL, 2014). Para os Oficiais de Justiça da Justiça Federal lotados na Central de Mandados de Porto Alegre, as situações mais penosas são: desocupações, despejos etc. (57,7%); diligências em locais pouco urbanizados, com histórico de violência e poucas condições de higiene (52,1%); cumprimento de mandados sem

as informações necessárias (43,6%); avaliações socioeconômicas (28,1%); mandados em presídios (28,1%) e mandados de penhora (25,3%) (SINTRA-JUFE RS, 2013).

3 MÉTODO DE PESQUISA

Neste artigo, os dados coletados acerca dos fatores estressores relacionados às atividades profissionais desempenhadas pelos oficiais de justiça avaliadores federais são quantificados para realização de testes estatísticos que permitam aferir a existência, ou não, de diferenças significativas entre os constructos e grupos de respondentes. Para a análise das questões qualitativas foram utilizadas as técnicas de descrição e interpretação conforme especificado no estudo de Moraes (1999).

O estudo em questão é classificado como descritivo, uma vez que descreve aspectos ou comportamentos da população estudada, ou seja, identifica, relata, compara, entre outros aspectos (RAUPP; BEUREN, 2006).

No Quadro 1, a seguir, as categorias de análise utilizadas são descritas, sendo que os constructos utilizados são os constantes no questionário de autorrelato aplicado.

Quadro 1 – Categorias de análise utilizadas no instrumento de coleta de dados

Sobrecarga de trabalho	Buscou identificar a opinião dos respondentes se a carga de trabalho é adequada ou excessiva.
Ameaça/agressão/violência	Visou identificar se os pesquisados já sofreram algum tipo de ameaça, violência ou agressão verbal e/ou física no desempenho do trabalho, bem como se já tiveram algum bem danificado ou roubado no exercício da profissão.
Comunicação	Buscou identificar se a comunicação dentro da organização ocorre de maneira fácil.
Atividades mais desgastantes	Visou identificar quais atividades os pesquisados consideraram mais desgastantes na sua profissão.

Fonte: Elaborado pelos autores

A partir das categorias descritas no Quadro 1, a pesquisa buscou realizar a coleta de dados de maneira que os objetivos da pesquisa fossem respondidos, identificando-se, por exemplo, a existência ou não de sobrecarga de trabalho, ameaça/agressão/violência no trabalho.

O questionário aplicado foi composto por 55 questões, sendo 50 objetivas e 05 discursivas. A partir da questão 18, exceto a questão 41, foi utilizada uma escala Likert variando de 1 a 5 pontos. O instrumento utilizado foi adaptado de Zille (2005), Rezende (2010) e Merlo et al. (2012).

Nesse sentido, os dados primários utilizados neste estudo foram os coletados no instrumento aplicado junto aos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais. Desse modo, a coleta de dados foi realizada por meio de questionário, o qual se compõe de questões aderentes ao Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional em Gerentes (MTEG), desenvolvido por Zille (2005), bem como de questões constantes no estudo de Merlo et al. (2012).

A coleta de dados foi realizada por meio do Google Drive e contou-se com a colaboração da Assojaf PR (Associação dos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais do Estado do Paraná) e da Assojaf MG (Associação dos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais em Minas Gerais). O link contendo o questionário foi encaminhado para as supramencionadas Associações que o reencaminharam para os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais associados. A coleta de dados ocorreu no período de 21 de dezembro de 2015 a 30 de janeiro de 2016, não havendo prorrogação no prazo de coleta.

A pesquisa foi efetuada junto aos oficiais de justiça avaliadores federais, associados à Assojaf MG e à Assojaf PR e atuantes nos Estados de

Minas Gerais (MG) e Paraná (PR). Desse modo, foi aplicado um questionário para estes servidores, obtendo-se 88 respondentes de uma população de 146 oficiais de justiça, representando 60,27% do total, com uma confiança de 93,3% e margem de erro de 6,7%.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Para a análise dos fatores estressores entre os oficiais de justiça foi obtido o perfil sociodemográfico dos pesquisados: **gênero, idade**, escolaridade, entre outros. Observa-se que há uma predominância do gênero masculino, haja vista que mais de 60% dos respondentes indicaram ser homens. A predominância deste gênero também pode ser observada na pesquisa de Merlo et al. (2012) com Oficiais de Justiça no Rio Grande do Sul (54,3% dos participantes eram homens). Desse modo, outros estudos tendo como população os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais contribuiriam no sentido de identificar se a predominância do gênero masculino é uma característica dessa profissão. A maior parte da amostra está situada na faixa etária de 31 a 40 anos (36,4%), sendo que 85,2% dos indivíduos que participaram da pesquisa indicaram ser casados (as) ou possuir uma união estável. Quase 40% da amostra pesquisada exerce o cargo de Oficial de Justiça Avaliador Federal de 11 a 20 anos. A maior parte dos respondentes indicaram possuir pós-graduação completa (72,7%). Talvez, esse nível de escolaridade se justifique em razão de a lei 11.416, de 15 de dezembro de 2006, prever um adicional de qualificação de 7,5% sobre o vencimento básico do servidor, em se tratando de certificado de especialização.

Também foi identificado que 96,6% dos Oficiais de Justiça que participaram da pesquisa afirmaram não exercer outra atividade profissional além da desenvolvida no Poder Judiciário Federal, enquanto 3,4% indicaram o oposto. Desse modo, outros estudos tendo como população esses profissionais auxiliariam

na identificação se esta seria uma característica do perfil profissional desses trabalhadores. Metade da amostra pesquisada (50%) afirmou que está lotada no interior do Estado em que labora. Em relação à ameaça, agressão ou violência sofrida no exercício da profissão, observa-se o seguinte resultado:

Tabela 2 – Ameaça/Agressão/Violência Sofrida pela Amostra no Exercício da Profissão

		Frequência	Porcentual	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Válido	Verbal	65	73,9	73,9	73,9
	Física	2	2,3	2,3	76,1
	Verbal e Física	16	18,2	18,2	94,3
	Não	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

Conforme exposto na Tabela 2, observa-se que 5,7% dos respondentes afirmaram não ter sofrido nenhum tipo de ameaça/violência/agressão verbal ou física no exercício da atividade profissional, enquanto que 73,9% da amostra afirmou já ter sofrido esse tipo de acometimento no exercício da função. Esses dados confirmam os apontamentos da Assojaf-GO (2013; 2015) e de Merlo et al. (2012) no tocante a essa questão.

Nesse sentido, Merlo et al. (2012, p.108) esclarece que

[...] nos relatos desses trabalhadores, é possível perceber que, para a instituição, a questão da violência a que estão expostos é considerada algo inerente à própria atividade. Há uma tendência à banalização, quase a uma “naturalização”. No entanto, existem várias atividades nas quais os trabalhadores podem estar expostos a risco de violência e nas quais, diferentemente das forças policiais, não há uma preocupação de treinamento e prevenção constante. No caso dos oficiais de Justiça Federal, não há nenhum tipo de treinamento específico nem são tomadas medidas que possam limitar os riscos de exposição à violência.

Tabela 3 – Bem Particular Danificado ou Roubado no Exercício da Função

		Frequência	Porcentual	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Válido	Danificado	40	45,5	45,5	45,5
	Roubado	5	5,7	5,7	51,1
	Danificado e Roubado	5	5,7	5,7	56,8
	Não	38	43,2	43,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

A Tabela 3 mostra que 43,2% da amostra afirma não ter tido um bem particular danificado ou roubado no exercício da função, enquanto 45,5% indicou já ter tido um bem danificado enquanto na sua atividade laboral. Dentre aqueles que afirmaram ter tido um bem danificado ou roubado, 68,2% afirmaram não ter tido seu prejuízo ressarcido pela administração. Nessa perspectiva, um estudo realizado com os Oficiais de Justiça da Justiça Federal, lotados na Central de Manda-

dos de Porto alegre, o qual buscava investigar as consequências provocadas pelo trabalho na saúde destes profissionais, apontou que, dentre os pesquisados no exercício da sua função, 63,8% tiveram bens danificados e 38,8% tiveram bens roubados (MERLO et al., 2012). Desse modo, tanto neste estudo quanto no estudo de Merlo et al. (2012), mais de 45% dos participantes declararam já ter tido algum bem danificado na prática da atividade profissional.

Tabela 4 – Segurança no Exercício da Função

	Frequência	Porcentual	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Válido	10	11,4	11,4	11,4
	78	88,6	88,6	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

Em relação à sensação de segurança no exercício profissional, a Tabela 4 mostra que 88,6% dos respondentes afirmaram não se sentirem seguros durante o exercício da função. De acordo com os 77 indivíduos que responderam ao item discursivo “quais fatores mais contribuem para a insegurança no exercício da função”: 41,56% indicaram o trabalho solitário, confirmando o apontamento de Merlo et al. (2012, p. 108), de que “os oficiais referem o caráter solitário como uma característica de seu trabalho [...]”; 19,48% apontaram a falta de equipamento de proteção (andar desarmado) e 42,86% indicaram a violência. Essas foram as respostas mais mencionadas nesse item, sendo que o respondente podia indicar mais de um fator.

Nesse sentido, 97,10% dos Oficiais de Justiça que participaram do estudo de Merlo et

al. (2012) afirmaram que se sentem inseguros no exercício da função. De acordo com eles, o que mais contribui com a insegurança são os lugares perigosos (77,9%), o trabalho solitário (77,9%), a violência urbana em geral (69,1%) e as situações conflitantes decorrentes do mandado (53,5%) (SINTRAJUFE RS, 2013).

Destarte, identifica-se que o trabalho solitário, andar desarmado e a violência urbana são os fatores mais indicados pelos respondentes como os que mais contribuem para a insegurança no exercício da função, confirmando o trabalho de Merlo et al. (2012), no tocante à sensação de insegurança no exercício da função e na contribuição do trabalho solitário e da violência para essa sensação de insegurança.

Tabela 5 – Recebeu treinamento para realizar as tarefas

	Frequência	Porcentual	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Válido	Não	57	64,8	64,8
	Sim	31	35,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

Em relação ao treinamento para a realização das atividades, a Tabela 5 aponta que, dentre os respondentes, 35,2% afirmaram ter recebido treinamento para realizar as tarefas enquanto 64,8% informaram o oposto. Dentre aqueles que responderam afirmativamente, 58,06% informaram que o treinamento foi ofertado pela organização e 41,94% indicou que foi treinado por outro colega de trabalho.

Nesse sentido, um estudo que objetivava identificar os efeitos do trabalho sobre a saúde de Oficiais da Justiça Federal de Porto Alegre assinalou que um dos fatores de sofrimento apontado por eles foi a ausência de treinamento inicial para a execução da atividade. Segundo os respondentes do referido estudo, 90,1% não receberam treinamento inicial e, dos 9,9% que afirmaram ter recebido treinamento, apenas 12,5% foram treinados por meio de curso ofertado pela administração; os outros 75,0% daqueles que receberam treinamento foram capacitados por outro colega de trabalho e 12,5% indicaram outra forma (MERLO et al., 2012). Desse modo, tanto neste estudo quanto na pesquisa de Merlo et al. (2012), mais de 60% dos respondentes apontaram não ter recebido treinamento para a execução das atividades realizadas. De acordo com o autor, “a falta de um treinamento inicial para a execução da atividade também é apontada como um fator de sofrimento, na medida em que aprendem sozinhos ou apenas com algum colega [...]” (MERLO et al., 2012, p.108).

Verifica-se ainda que “[...] a ausência de uma política de educação continuada na instituição também é apontada como falha nas situações de mudança nas rotinas de trabalho, muitas vezes sem aviso prévio, para as quais os oficiais não são preparados com antecedência.” (MERLO et al., 2012, p.108).

Em relação à utilização de aparelho telefônico particular, dentre os respondentes, 65,9% afirmaram utilizar o telefone celular particular no desempenho da sua atividade profissional e 34,1% informaram o contrário.

Dentre os tipos de mandados considerados mais desgastantes pelos 88 indivíduos que responderam a este item, aparecem com maior frequência os mandados de imissão na posse (15,91%), penhora (43,18%) e remoção (30,68%). Quando indagados acerca da existência de outros fatores causadores de tensão excessiva no ambiente de trabalho, citou-se a falta de organização, o assédio moral, a falta de material de trabalho adequado, a ocupação de cargos de chefia por indivíduos sem a competência necessária e a ineficiência do sistema PJE (Processo Judicial Eletrônico), entre outros. Nesse sentido, Sadir e Lipp (2009, p.120) afirmam que “[...] o funcionário que não tem conhecimento suficiente para exercer determinada função ou aquele que o tem, mas que não se propõe a ajudar o colega, proporciona situações de grande desgaste na empresa.”

A seguir, buscou-se identificar os fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional, agrupando as diversas questões (variáveis) em fatores com a utilização da Análise Fatorial Exploratória (AFE). Nesse sentido, tem-se que a análise fatorial é “uma técnica estatística multivariada que pode sintetizar as informações de um grande número de variáveis em um número muito menor de variáveis ou fatores” (HAIR JR., 2005, p. 338).

Nessa perspectiva, o resultado do teste KMO (Kaiser-Meyer-Okin) foi igual a 0,889, o que indica que é viável a realização da AFE,

sendo que a análise do resultado da mesma assinala que existem seis fatores que agrupam as 38 variáveis deste estudo. A variância explicada é da ordem de 65,81%. Durante a realização das análises percebeu-se que a variável Q23 (Os endereços incompletos ou insuficientes, constantes nos mandados, me causam tensão excessiva) estava gerando resultados inconsistentes, tanto que em análises posteriores (*Alfa de Cronbach*), a mesma era indicada como uma possibilidade de exclusão; dessa forma, a variável foi retirada das análises.

Tabela 6 – Resumo dos fatores

Fatores	Média
Fator sobrecarga de trabalho	3,73
Fator reconhecimento profissional	2,08
Fator ameaça/agressão/violência	3,01
Fator autorreconhecimento	2,94
Fator clareza de informação	2,32

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

Esses fatores indicam os fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional. O fator sobrecarga de trabalho apresentou a média mais elevada em relação aos demais e pode ser indicado como o principal fator relacionado ao estresse ocupacional. Por outro lado, o fator reconhecimento profissional foi o que apresentou a menor média em relação aos demais.

Nesse sentido, Merlo et al. (2012, p.107) explanam que “[...] a execução de um mandado pode demorar horas, ou mesmo dias, e coloca os oficiais em situações embaraçosas, perigosas e, muitas vezes, insalubres, não sendo computada essa qualidade do trabalho, apenas o número de mandados efetuados.”

O segundo fator com média mais elevada é o relacionado à ameaça, agressão e/ou violência, sendo que a média deste fator está localizada no meio termo entre a discordância e a concordância total (ponto neutro, nem concordo, nem discordo), indicando que no geral esse fator não tem um impacto significativo na geração de estresse junto aos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais que participaram deste estudo. O fator denominado autorreconhecimento apresentou uma média também próxima ao ponto neutro da escala, o que também indica que esse fator não é um dos que gera estresse.

O fator reconhecimento profissional apresenta médias baixas, o que pode ser um problema, uma vez que os respondentes apontaram, em média, que discordam parcialmente das afirmativas que indicam o

reconhecimento, o que pode gerar estresse. O mesmo ocorre com o fator clareza de informação, sendo este um motivador do retrabalho, gerando maior carga laboral aumentando, conseqüentemente, o estresse.

Buscou-se ainda verificar por meio do teste para diferença de médias entre grupos, se existe distinção nas médias dos cinco fatores identificados pela AFE.

Tabela 7 – Fatores X Gênero

	Gênero	Média	Desvio Padrão	Teste T	Sig
Sobrecarga	Masculino	3,69	0,917	- 0,463	0,645
	Feminino	3,79	0,988		
Reconhecimento	Masculino	2,14	1,027	0,763	0,448
	Feminino	1,98	0,946		
Ameaça	Masculino	2,95	1,137	- 0,626	0,533
	Feminino	3,10	1,060		
Autorreconhecimento	Masculino	2,98	0,964	0,520	0,605
	Feminino	2,86	1,161		
Informação	Masculino	2,43	0,908	1,332	0,186
	Feminino	2,16	0,902		

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

Os resultados indicam que não existe diferença em nenhum dos fatores em função do gênero, não corroborando com o estudo de Stefano, Bonanato e Raifur (2013). Com relação ao local de lotação, verifica-se que a sobrecarga de trabalho e o reconhecimento são fatores nos quais existe di-

ferença entre os grupos. Os resultados indicam a existência de diferença entre os lotados na capital e os lotados no interior, com médias superiores, no caso da sobrecarga de trabalho para os lotados na capital e com média superiores, no caso do reconhecimento profissional para os lotados no interior.

Tabela 8 – Fatores X Localidade de lotação

Fator	Lotação	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Sobrecarga	Capital	4,07	0,680	5,457	0,006
	Região Metropolitana	3,85	1,167		
	Interior	3,42	1,014		
	Total	3,73	0,940		
	Capital	1,67	0,714		
Reconhecimento	Região Metropolitana	1,72	0,672	8,305	0,001
	Interior	2,48	1,088		
	Total	2,08	0,995		

Ameaça	Capital	3,17	1,088	1,757	0,179
	Região Metropolitana	3,47	1,366		
	Interior	2,80	1,064		
	Total	3,01	1,104		
Autorreconhecimento	Capital	2,98	1,019	0,141	0,868
	Região Metropolitana	3,06	1,042		
	Interior	2,88	1,076		
	Total	2,94	1,039		
Informação	Capital	2,26	0,898	0,995	0,374
	Região Metropolitana	1,92	0,861		
	Interior	2,43	0,925		
	Total	2,32	0,910		

Fonte: Elaborada pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2016).

Nesse sentido, afirma-se que a incidência de determinadas doenças não ocorre de maneira uniforme na população, ou seja, identificam-se variações conforme o país, a região, a idade, o gênero, a classe social, a inserção da pessoa no ambiente rural ou urbano (LEVINE; SCOTCH, 1970) e a posição do indivíduo na estrutura social (FARO; PEREIRA, 2011). Neste estudo, o fator estressor apresentou variação conforme a localidade de lotação do indivíduo, porém não se verificou diferença, em nenhum dos fatores, em função do gênero.

Cada vez mais se observa a necessidade de estudos sobre estresse nos setores públicos e/ou privado, uma vez que se trata de um problema complexo do ponto de vista organizacional e gerencial. Como se observou no estudo, os inúmeros papéis que o oficial de justiça acumula no seu dia a dia compõem uma série de elementos dentro da variável sobrecarga, o que colabora para que o indivíduo desenvolva problemas de estresse e conseqüentemente, reflète no desempenho no trabalho e fere sua saúde física e mental.

A construção de um ambiente sadio para que os colaboradores tenham qualidade de vida ao exercer sua função faz-se necessário em todas as repartições. Neste estudo, porém, procurou-se compreender um trabalho em que o servidor tem uma exposição maior a situações de violência, por exemplo. Em ambientes favoráveis, o colaborador, além de sentir-se estimulado, consegue desempenhar melhor suas funções.

O estudo foi importante no sentido de destacar os problemas mais comuns enfrentados pelos oficiais de justiça em exercício. Contudo, é necessário o desenvolvimento de políticas que contemplem soluções para um problema que muitas vezes é ignorado. A conservação da vida e do estado psicológico do servidor deve, em suma, ser priorizado de modo a oferecer alternativas ao enfrentamento constante de estresse.

Há concordância dos respondentes acerca da elevação do volume de trabalho e aumento da dificuldade de realização do trabalho nos últimos 05 anos. No estudo de Merlo et al. (2012)

também foi identificado que os participantes percebiam um aumento da quantidade de trabalho (89,2%) e uma maior dificuldade para realizar o trabalho (97%), e que essa elevação da dificuldade de realização do serviço estaria relacionada a aspectos diretamente ligados à organização do trabalho (aumento do número de processos, redução do número de servidores) e também a outros aspectos, tais como violência urbana, trânsito congestionado, entre outros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como população de estudo os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais associados à Assojaf MG e Assojaf PR. O objetivo foi identificar os fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional da referida população. Foram identificados como fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional a sobrecarga de trabalho, o reconhecimento profissional, a ameaça/agressão/violência, o autorreconhecimento e o fator clareza de informação. Nesse sentido, identificou-se que o fator sobrecarga de trabalho apresentou a média mais elevada em relação aos demais e pode ser indicado como o principal motivo relacionado ao estresse ocupacional na população estudada.

Não se verificou diferença, em nenhum dos fatores, em função do gênero. Com relação ao local de lotação, observou-se que a sobrecarga de trabalho e o reconhecimento são fatores nos quais existe diferença entre os grupos. Os resultados indicam a existência de diferença entre os lotados na capital e os lotados no interior, com médias superiores, no caso da sobrecarga de trabalho, para

os lotados na capital e com médias superiores, no caso do reconhecimento profissional, para os lotados no interior. Identificou-se, ainda, que 5,7% dos respondentes afirmaram não ter sofrido nenhum tipo de ameaça/violência/agressão verbal ou física no exercício da atividade profissional, enquanto que 73,9% da amostra afirmou já ter sofrido esse tipo de acometimento no exercício da função.

Nesse sentido, afirma-se que a identificação dos fatores estressores se torna relevante a fim de se efetuar as implementações organizacionais necessárias à prevenção e diminuição do estresse entre os profissionais (FINNEY et al., 2013), uma vez que os estressores ocupacionais impactam na qualidade de vida do trabalhador, afetando diretamente a sua saúde e seu bem-estar (GOULART JUNIOR et al., 2014).

Observou-se uma predominância do gênero masculino na amostra pesquisada, sendo que essa situação também foi identificada na pesquisa de Merlo et al. (2012). Desse modo, outros estudos tendo como população os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais contribuíram no sentido de se identificar a predominância do gênero masculino e a dedicação exclusiva ao serviço público como uma característica dessa profissão.

Identifica-se, tanto neste estudo quanto em Merlo et al. (2012), que a falta de clareza e insuficiência de informações permeiam a atividade dos Oficiais de Justiça pesquisados, podendo gerar estresse nesses trabalhadores. Assim, corrobora-se a perspectiva de que algumas das dificuldades encontradas pelos profissionais são os endereços imprecisos, as situações imprevistas (aquelas que fogem das situações comuns no exercício da função), a falta de interação entre os magistrados

e os oficiais de justiça, além dos mandados sem total clareza ou distribuídos de forma incompleta (PIMENTEL, 2014).

Nesse sentido, a criação/melhoria de canais de comunicação poderia contribuir tanto para a redução dos fatores estressores dessa profissão acarretando do aumento da qualidade de vida destes servidores, quanto para o aumento da eficiência, uma vez que poderia haver a redução do retrabalho e de atividades desnecessárias.

Outro aspecto que merece atenção é o treinamento inicial desses profissionais. Dentre os respondentes, 35,2% afirmaram ter recebido treinamento para realizar as tarefas, enquanto 64,8% informaram o oposto. A implementação de práticas de capacitação poderia contribuir no aumento da qualidade de vida no trabalho desses servidores.

Levando-se em consideração que os fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional são a sobrecarga de trabalho, o reconhecimento profissional, a ameaça/agressão/violência, o autoreconhecimento e o fator clareza de informação, sugere-se como práticas para a QVT e gestão de pessoas dos Oficiais de Justiça a implementação/melhoria dos canais de comunicação, para que haja uma maior interação desses servidores com a organização, possibilitando que eles possam expor as dificuldades vivenciadas e sugerir melhorias nas suas rotinas de trabalho. Medidas nesse sentido poderiam reduzir o retrabalho e, conseqüentemente, diminuiriam a sobrecarga laboral, outro fator apontado por eles como gerador de estresse.

Em relação ao fator ameaça/agressão/violência, seria indicado que a organização investigada avaliasse e planejasse quais medidas poderiam

ser realizadas para que esses servidores pudessem exercer sua atividade com maior segurança.

Nesse sentido, “[...] estudos sobre estresse nas organizações tornam-se cada vez mais relevantes, uma vez que gestores podem utilizá-los para a definição de políticas e estratégias de redução do estresse organizacional e suas conseqüências [...]” (STEFANO; BONANATO; RAIFUR, 2013, p. 89). Desse modo, estudos que investigam o estresse do trabalhador são importantes, porque podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida no trabalho e do próprio trabalhador, gerando, também, maior competitividade, produtividade e satisfação na atividade (VISENTINI et al., 2010).

Em relação aos programas organizacionais para enfrentar o estresse, eles podem ser voltados para a ginástica laboral; uma comunicação positiva; a maturidade de interação; a educação alimentar; o arranjo físico/ambiente; a corresponsabilidade e critérios e modelos legitimados (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

No tocante às limitações deste estudo, cita-se o fato de ter abrangido apenas os Oficiais de Justiça Avaliadores Federais associados à Assojaf MG/ Assojaf PR. Portanto, outros estudos que conseguissem abranger uma população maior poderiam trazer uma melhor compreensão acerca das situações que permeiam a atividade desses profissionais. Também seria interessante que os estudos futuros identificassem a qual Órgão do Poder Judiciário a amostra pertence (Tribunal Regional Federal, Tribunal Regional Eleitoral, Tribunal Regional do Trabalho etc.), para uma melhor compreensão das características da amostra.

Outra limitação que pode ser apontada é que este estudo realizou apenas um levantamento

to dos fatores causadores de estresse ocupacional, entretanto, seria relevante que pesquisas futuras investigassem as consequências ocasionadas por estas fontes.

Por fim, sintetizando, os resultados obtidos revelaram como fatores ocupacionais que causam estresse na atividade profissional a sobrecarga de trabalho, o reconhecimento profissional, a ameaça/agressão/violência, o autorreconhecimento e a clareza de informação. Dentre eles, o fator sobrecarga de trabalho apresentou a média mais elevada em relação aos demais e pode ser indicado como o principal fator relacionado ao estresse ocupacional na população estudada. Não se verificou diferença,

em nenhum dos fatores, em função do gênero, e, com relação ao local de lotação, verificou-se que a sobrecarga de trabalho e o reconhecimento são fatores nos quais existe diferença entre os grupos.

Apesar de ser um problema recorrente da sociedade moderna, o tema estresse em servidores públicos é limitado, menor ainda a incidência de estudos quando se trata de Oficiais de Justiça. Diante disso, novos estudos poderiam dar subsídios à exposição de um cenário e de uma realidade omitida, bem como para que seja possível comparar os elementos estressores de outras realidades investigadas e instigar a promoção da saúde e qualidade de vida desses profissionais.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. São Paulo: v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para os servidores públicos?. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**. Campo Largo – PR. v.9, n. 1, p. 35-48, maio/2010.

ASSOJAF-GO, Associação dos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais do Estado de Goiás. **Oficial de Justiça: os riscos da profissão ganham destaque na mídia nacional**. 2013. Disponível em: <<http://assojafgo.org.br/noticia/2013/08/02/os-riscos-da-profissao-ganham-destaque-na-midia-nacional/>>. Acesso em: 07/04/2015.

ASSOJAF-GO, Associação dos Oficiais de Justiça Avaliadores Federais de Goiás. **Crimes cometidos contra Oficiais de Justiça durante o cumprimento de ordens judiciais**. 2015. Disponível em: <<http://assojafgo.org.br/wp-content/uploads/2015/03/relatorio-crimes-contra-oficiais-justica-mar2015.pdf>>. Acesso em: 07/04/2015.

BRASIL. Lei n. 11.416. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11416.htm. Acesso em: 13 abr. 2016.

CACCIARI, P. HADDAD, M. C. L., DALMAS, J. C. **Worker Stress Level With Functional Rearrangement and Readaptation in a Public State University**. *Texto Contexto Enfermagem*, v.25, n.2, 2016, pp1-7, <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072016004640014>.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, E. A. R.; KUHL, M. R.; ANDRADE, S. M.; STEFANO, S. R. Análise dos níveis de estresse em formandos de Administração e Ciências Contábeis de uma universidade pública. **Revista Gestão & Conexões**, v. 5, n. 1 jan./jun. 2016, doi: <http://dx.doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2016.5.1.12066.121-140>.
- CANOVA, K. R.; PORTO, J. B. O Impacto dos Valores Organizacionais no Estresse Ocupacional: Um Estudo com Professores de Ensino Médio. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 11, n. 5, art. 169, p. 4-31, 2010.
- CSJT, Conselho Superior da Justiça do Trabalho. **Resolução CSJT nº 145/2014**. Disponível em: http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/bitstream/handle/1939/53283/2014_res0145_csjt.pdf?sequence=1. Acesso em: 18/04/2015.
- FARO, A.; PEREIRA, M. E. Raça, racismo e saúde: a desigualdade social da distribuição do estresse. **Estudos de Psicologia**, v. 16, n. 3, set./dez., p. 271-278, 2011.
- FINNEY, C.; STERGIOPOULOS, E.; HENSEL, J.; BONATO, S.; DEWA, C. S. Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. **BMC Public Health**, 2013, 13:82.
- GOULART JUNIOR, E.; CARDOSO, H. F.; DOMINGUES, L. C.; GREEN, R. M.; LIMA, T. R. Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma instituição pública de ensino superior (IES). **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**, v. 7, n. 1, p. 01-17, Florianópolis, jan. 2014.
- HAIR JR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOEU, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- LEVINE, S.; SCOTCH, N. A. Social stress. In: Social Stress. Editors Levine S. e Scotch N. A., Part I, Transaction Pub. 295 p., 1970. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Zd1tAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=social+stress+levine&ots=FH-3QyoUb2s&sig=vBR19eR4vOACNeL8H8-HjZ-tMrQ8#v=onepage&q=social%20stress%20levine&f=false>. Acesso em: 06 jun. 2015.
- LIMA, A. C. C.; STEFANO, S. R.; ZAMPIER, M. A. Satisfação da qualidade de vida no trabalho dos professores de arte da rede escolar no interior do Paraná. **Revista Capital Científico - Eletrônica**, v. 9, n. 1, p. 99-112, jan./jun., 2011.
- LIMA, F. B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**. Campinas: 2004, 114 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação Psicologia, Centro de Ciências da Vida, Pontifícia Universidade Católica de Campinas – PUC-Campinas.
- LIMA, I. B.A. Amplitude conceitual da segurança no cumprimento de ordem judicial pelo oficial de justiça face à Dignidade da Pessoa Humana. **Jus Navigandi**, 2014. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/33995/amplitude-conceitual-da-seguranca-no-cumprimento-de-ordem-judicial-pelo-oficial-de-justica-face-a-dignidade-da-pessoa-humana>. Acesso em: 21 abr. 2015.

REFERÊNCIAS

- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. São Paulo: 1996, 355 p. Tese (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed., 2. reimp. São Paulo: Atlas, 2007, 191 p.
- LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N.; NOVAIS, L. E. **Stress ao longo da vida**. p.111, São Paulo: Ícone, 2007.
- MATSUURA, L. Justiça na rua: morte de Oficial de Justiça expõe desafios da profissão. **Revista Consultor Jurídico**. 2009. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2009-mai-10/entrevista-yvone-barreiros-moreira-oficial-justica-sao-paulo>. Acesso em: 13 abr. 2015.
- MERLO, A. R. C.; DORNELLES, R. A. N.; BOTTEGA, C. G.; TRENTINI, L. O trabalho e a saúde dos Oficiais de Justiça Federal de Porto Alegre. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v. 15, n. 1, p. 101-113, 2012.
- MICHIE, S. Causes and management of stress at work. **Occupational e Environmental Medicine**, 2002, v. 59, n. 01, pp. 67-72.
- MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**. v. 9, n. 1, pp. 45-52, 2004.
- PIMENTEL, D. Diligência judicial sob risco. **O Liberal**. 2014. Disponível em: <http://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/988-Diligencia-judicial-sob-risco.xhtml>. Acesso em: 07 abr. 2015.
- RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais**. In: BEUREN, Ilse Maria. (Org). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- REZENDE, F. S. **S.O.S. Polícia! – Estresse no trabalho: estudo no centro integrado de comunicações operacionais (atendimento de urgência 190) da Polícia Militar de Minas Gerais na região metropolitana de Belo Horizonte**. Belo Horizonte: 2010, 123 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.
- SADIR, M. A.; LIPP, M. E. N. As fontes de stress no trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**. v. 01, n. 01, p. 114-126, 2009.
- SADIR, M. A.; BIGNOTTO, M. M.; LIPP, M. E. N. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**. v. 20, n. 45, p. 73-81, jan./abr., 2010.

REFERÊNCIAS

- SAMPAIO, R. F. V. **Percepção de estressores ocupacionais e sua relação com fatores geradores de qualidade de vida no trabalho de agentes de trânsito:** um estudo de caso. São João Del-Rey: 2010. 141 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de São João Del-Rey.
- SINTRAJUFE RS, Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal no Rio Grande do Sul. **Pesquisa de saúde dos Oficiais de Justiça.** 2013. Disponível em: <http://assojafigo.org.br/wp-content/uploads/2013/09/Pesquisa-sobre-a-saude-dos-oficiais-de-justica.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2015.
- SILVA, L. C.; SALLES, T. L. de A. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento.** *ReCaPe* Revista de Carreiras e Pessoas São Paulo, vol. VI, n. 02, Jun/Jul/Ago, 2016, pp. 234-247.
- STEFANO, S. R.; BONANATO, F. M.; RAIFUR, L. Estresse em funcionários de uma instituição de ensino superior: diferenças entre gênero. *Revista Economia e Gestão – E&G.* v. 13, n. 31, p. 73-92, jan./abr., 2013.
- TAMAYO, A. Impacto dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. *Revista de Administração Contemporânea RAC-Eletrônica*, v.1, n. 2, art. 2, p. 20-33, mai./ago., 2007.
- TRIBUNA JUDICIÁRIA. Ano 25, n. 39, abr./mai./jun. 2009, p. 12-15. Disponível em: http://www.aojesp.org.br/tribuna/Tribuna_39.pdf. Acesso em: 13 abr. 2015.
- TRT 18 – Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. **1ª Pesquisa online sobre qualidade de vida no trabalho no TRT da 18ª Região** – 2011. Disponível em: http://www.trt18.jus.br/intranet/arquivos/2012/06/relatorio_da_pesquisa_de_qvt_2011.pdf. Acesso em: 07/04/2015.
- TST – Tribunal Superior do Trabalho. **Notícias do TST.** Presidente do TST pede que TRTs intensifiquem medidas de segurança para Oficiais de Justiça. 2014. Disponível em: http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/presidente-do-tst-pede-que-trts-intensifiquem-medidas-de-seguranca-para-oficiais-de-justica. Acesso em: 13 abr. 2015.
- VISENTINI, M. S.; REIS, E. D.; SIQUEIRA, N. A.; VIEIRA, K. M.; RODRIGUES, C. M. C. Empresa doente, funcionário estressado: analisando a saúde organizacional como influenciadora do stress no trabalho. *Revista de Ciências da Administração*, v. 12, n. 26, p. 189-220, 2010.
- ZANELATO, L. S. **Manejo de stress, coping e resiliência em motoristas de ônibus urbano.** Bauru: 2008. 141 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Faculdade de Ciências, Campus Universitário de Bauru, Universidade Estadual Paulista.
- ZILLE, L.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: um desafio para os gestores das organizações brasileiras. *Revista de Gestão – REGE.* São Paulo – SP: v. 21, n. 3, p. 401-413, jul./set., 2014.

REFERÊNCIAS

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de diversos setores**. Belo Horizonte: 2005, 253 p. Tese (Doutorado em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.