

FATORES DESENCADEADORES DO ESTRESSE EM SERVIDORES PÚBLICOS NO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO

Orientadora: PALUDO, Cleocimar Aigner

Pesquisadora: OLKOWSKI, Keila Renata

Curso: Psicologia

Área de conhecimento: Área das Ciências Biológicas e da Saúde

O mundo do trabalho passou por mudanças significativas com a evolução das tecnologias, dos processos e procedimentos da organização do trabalho para as organizações se manterem adaptadas ao contexto globalizado dos mercados. O mercado de trabalho passou a exigir profissionais qualificados que promovam as mudanças organizacionais necessárias. Se os trabalhadores não souberem lidar com essas exigências e mudanças poderão desenvolver disfunções de ordem física e mental, social, profissional ou pessoal. Uma dessas disfunções pode ser o estresse que passou a ser um tema abordado com frequência nas relações de trabalho neste início da década de 2000. Este estudo objetivou compreender os fatores que podem desencadear o estresse nos servidores de um órgão público no que diz respeito ao atendimento à população. É uma pesquisa qualitativo-descritiva; os sujeitos foram cinco servidores de diferentes setores que trabalham com atendimento à população de um órgão público localizado em um município da região Oeste de Santa Catarina. Foi usado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e uma entrevista semiestruturada de acordo com as dimensões observadas. O estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). Os entrevistados revelaram que os conflitos, as expectativas, as pressões organizacionais, o excesso de regras, a falta de decisões coletivas, a economia em recessão, a experiência no trabalho e a personalidade de cada um são os principais fatores que geram estresse no trabalho do servidor público.

Palavras-chave: Estresse. Servidor público. Relações de trabalho.

cleocimar.paludo@unoesc.edu.br

keila_olkoski@hotmail.com