

RESSALVA

Atendendo solicitação do(a) autor(a), o texto completo deste trabalho será disponibilizado somente a partir de 15/02/2019

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO

Faculdade de Ciências – Câmpus Bauru

Programa de Pós-graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem

JOSIANE FERNANDES

**ESTRESSE OCUPACIONAL, VULNERABILIDADE E ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO: INTERVENÇÃO EM SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIA**

**Bauru
2017**

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO

Faculdade de Ciências – Câmpus Bauru

Programa de Pós-graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem

JOSIANE FERNANDES

**ESTRESSE OCUPACIONAL, VULNERABILIDADE E ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO: INTERVENÇÃO EM SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIA**

Dissertação apresentada como requisito à obtenção do Título de Mestre à Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem, área de concentração Comportamento e Saúde, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Sandra Leal Calais.

**Bauru
2017**

Fernandes, Josiane.

Estresse ocupacional, vulnerabilidade e estratégias de enfrentamento : intervenção em Serviço de Atendimento Móvel de Urgência / Josiane Fernandes, 2017

83 f.

Orientador: Sandra Leal Calais

Dissertação (Mestrado)-Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências, Bauru, 2017.

1. Estresse ocupacional. 2. Intervenção. 3. SAMU.
I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências. II. Título.



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

Câmpus de Bauru



ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE Mestrado DE JOSIANE FERNANDES, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM, DA FACULDADE DE CIÊNCIAS.

Aos 15 dias do mês de fevereiro do ano de 2017, às 10:00 horas, no(a) Sala 1 do prédio da pós-graduação da Faculdade de Ciências, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Profª Drª SANDRA LEAL CALAIS - Orientador(a) do(a) Departamento de Psicologia / Faculdade de Ciências de Bauru, Profa. Dra. MARIA DE LOURDES MERIGHI TABAQUIM do(a) Departamento de Fonoaudiologia / Faculdade de Odontologia de Bauru - USP, Profa. Dra. CARMEN MARIA BUENO NEME do(a) Departamento de Psicologia / Faculdade de Ciências - UNESP/Bauru, sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da DISSERTAÇÃO DE Mestrado de JOSIANE FERNANDES, intitulada **Estresse ocupacional, vulnerabilidade e estratégias de enfrentamento, intervenção em serviço de atendimento móvel de urgência**.. Após a exposição, a discente foi arguida oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: APROVADO. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

Profª Drª SANDRA LEAL CALAIS

Profa. Dra. MARIA DE LOURDES MERIGHI TABAQUIM

Profa. Dra. CARMEN MARIA BUENO NEME

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO

Faculdade de Ciências – Câmpus Bauru

Programa de Pós-graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem

JOSIANE FERNANDES

**ESTRESSE OCUPACIONAL, VULNERABILIDADE E ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO: INTERVENÇÃO EM SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIA**

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Sandra Leal Calais

Prof.^a Dr.^a Maria de Lourdes Merighi Tabaquim

Prof.^a Dr.^a Carmem Maria Bueno Neme

**Bauru
2017**

*À pequena Marcela,
fonte inesgotável de amor e inspiração.*

AGRADECIMENTOS

Muitos foram aqueles que me acompanharam e apoiaram nesta trajetória. Agradeço a todos de coração.

De forma especial à Sandra Leal Calais, por aceitar, mais uma vez, ser minha orientadora. Obrigada pelo carinho com que conduziu esta caminhada. Agradeço pela paciência e por compreender as minhas necessidades e limitações de tempo.

Às professoras doutoras Maria de Lourdes Merighi Tabaquim e Carmem Maria Bueno Neme por aceitarem fazer parte da banca examinadora, pela forma delicada com que trataram este estudo e pelas relevantes contribuições. As sugestões de vocês enriqueceram muito este trabalho.

Ao Marcelo, meu amado companheiro de todas as horas, sem o qual a conclusão deste trabalho não seria possível. Obrigada por todo amor, apoio, paciência e compreensão. Agradeço por não me deixar desistir e por sempre me lembrar de que tudo fazia parte do meu sonho.

À princesa Marcela, que mesmo tão pequena, pode entender que a mamãe tinha que trabalhar. Obrigada pelo seu sorriso encantador e por alegrar todos os meus dias.

Aos meus pais, Antonio e Carmen, por serem exemplos de humildade e amor e por me mostrarem que apenas com esforço e trabalho podemos chegar mais longe. Sem vocês, nada seria.

Aos meus irmãos Rodrigo e Eliane por serem pessoas especiais em minha vida.

Aos queridos amigos e familiares por entenderem a necessidade de me ausentar e de recusar a maioria dos convites que me foram feitos ao longo desses dois anos. O apoio e incentivo de vocês foram fundamentais.

À equipe do SAMU pela receptividade e engajamento nas atividades, em especial à Priscila Almeida coordenadora da unidade, por acreditar no trabalho e abrir espaço para que o mesmo fosse conduzido. A participação de vocês foi valiosa.

Ao Grupo Centroflora por valorizar o desenvolvimento de seus colaboradores, em particular à Vanessa Chiarelli, minha gestora, por compreender as ausências e confiar em meu trabalho. Sua ajuda foi importantíssima para que todas as tarefas pudessem ser concluídas.

À Jéssica Massarico, querida companheira de trabalho, pela conferência de instrumentos, digitação de planilhas e verificação das referências bibliográficas. Sua cooperação foi de grande relevância.

Ao Hélio Nunes, pela consultoria na análise estatística. Suas ideias me ajudaram a enxergar uma nova perspectiva para esta pesquisa.

Por fim, agradeço imensamente a Deus, base de tudo, pela oportunidade de concluir esta etapa, por me iluminar, dar forças e colocar pessoas tão especiais em meu caminho.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

FERNANDES, J. Estresse ocupacional, vulnerabilidade e estratégias de enfrentamento: intervenção em Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. 83 f. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem, Faculdade de Ciências, Universidade Estadual Paulista– UNESP, Campus Bauru, 2017.

O tema estresse tem sido amplamente estudado e o ambiente de trabalho tem se tornado um espaço de grande incidência deste fenômeno. Os profissionais que atuam em Serviços de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) estão expostos diariamente a situações emergenciais e a diferentes eventos estressores que têm reflexo em seu desempenho laboral e na vida pessoal e familiar. O desenvolvimento de alternativas que visem a diminuição do sofrimento físico e emocional e que promovam melhorias no ambiente organizacional e na qualidade de vida do trabalhador faz-se necessário. É neste contexto que se insere o objetivo deste trabalho, que buscou identificar os efeitos de um programa de intervenção sobre a vulnerabilidade ao estresse e as estratégias de enfrentamento em profissionais de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Participaram 26 profissionais que fazem parte do SAMU de uma cidade do interior paulista, sendo: um médico, seis técnicos de enfermagem, cinco enfermeiros, cinco condutores socorristas, quatro auxiliares de serviços gerais, quatro técnicos auxiliares de regulação médica e um auxiliar administrativo. O programa foi composto por oito encontros desenvolvidos com base em discussões teóricas e atividades práticas, que abordaram temas relacionados ao estresse. As reuniões ocorreram no local de trabalho, durante o horário de expediente dos participantes e foram estruturadas de forma a fornecer informações e estimular a aprendizagem de novas habilidades comportamentais e práticas de enfrentamento. Com o intuito de permitir a análise da intervenção, o primeiro e o último encontro foram destinados à avaliação. Utilizou-se o questionário de identificação, a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e o Inventário de *Coping* de Folkman e Lazarus. O grupo foi composto por 13 mulheres e 13 homens. A média de idade foi de 36 anos, sendo a idade mínima de 23 e a máxima de 52 anos. Em relação à EVENT, na medida de estresse geral, a média no pré-manejo foi de 23,65 (DP 13,71) e no pós-manejo foi de 24,77 (DP 12,86), indicando que a população estudada apresentou baixa vulnerabilidade ao estresse no trabalho, tanto no momento anterior quanto posterior à intervenção. Quanto ao Inventário de *Coping*, houve a utilização tanto de estratégias focadas no problema quanto das centradas na emoção. Diferenças estatisticamente significativas foram encontradas em dois fatores do instrumento: 1 – Confronto e 6 – Fuga/Esquiva, que apresentaram queda, apontando para a diminuição no uso de ações agressivas e hostis, bem como, daquelas que visam evitar ou escapar do problema. Tais resultados indicam que o programa de intervenção trouxe mudanças na forma como os indivíduos interpretam e lidam com seu ambiente de trabalho, bem como, com as situações estressantes presentes nele. Este estudo, apesar de apresentar limitações que impedem a generalização de seus resultados, procurou contribuir para a promoção de reflexões voltadas para a aplicabilidade dos conhecimentos da psicologia no ambiente organizacional, auxiliando na construção de ferramentas que visem cuidar de profissionais que oferecem serviços de saúde, buscando atendimentos mais humanizados, uma vez que bons resultados dependem, principalmente, de equipes de trabalho saudáveis.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Intervenção. SAMU.

ABSTRACT

FERNANDES, J. Occupational stress, vulnerability and coping strategies: intervention in a Mobile Urgent Care Unit. 83f. Dissertation (Master Degree). Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem, Faculdade de Ciências, Universidade Estadual Paulista– UNESP, Campus Bauru, 2017.

Stress is a topic that has been widely studied, and the workplace has become a setting where its incidence is very high. Mobile Urgent Care staff is daily exposed to emergency situations and different stressor events that impact on job performance as well on personal and family life. The development of alternatives aimed at reducing physical and emotional suffering to improve the working environment and the worker's quality of life is necessary. Within this framework, the objective of this study was to assess the effects of a stress vulnerability intervention program and coping strategies on the staff of a Mobile Urgent Care Unit (SAMU). Twenty-six SAMU staff members working in a town in São Paulo state, Brazil, participated in the study. Participants included a physician, six orderlies, five nurses, five urgent care drivers, four caretakers, four auxiliary medical regulatory technicians, and one administrative assistant. The program consisted of eight meetings that included stress-related discussions and practical activities. The meetings, held at the participants' workplace during working hours, were designed to be informative and to stimulate the learning of new behavioral skills and coping practices. The assessment of the intervention was enabled by dedicating the first and the last meeting to data collection. An identification questionnaire, the Work Stress Vulnerability Scale (EVENT), and the Coping Inventory developed by Folkman and Lazarus were used. The study group comprised 13 females and 13 males. Mean age was 36 years, ranging from 23 to 52 years. Mean EVENT general stress score was 23.65 (SD 13.71) pre-management, and 24.77 (SD 12.86) post-management, indicating low stress vulnerability in the study population both before and after the intervention. Coping Inventory both problem-focused and emotion-focused strategies were used. Significant differences were only observed with regard to two factors: 1 – Confrontation, and 6 - Escape/Avoidance, which indicate reduction. This finding suggests that, after the intervention program, there was a decrease in the occurrence of aggressive and hostile actions, as well as in those aimed at avoiding or escaping from the problem. These results indicate that the intervention program has brought about changes in the way individuals interpret and deal with their work environment, as well as the stressful situations present in them. Despite its limitations that do not allow generalization, this study might add to scientific and social knowledge in psychology by contributing to the development of tools intended to help healthcare professionals searching to provide more humane care, whose success mostly relies on healthy work teams.

Key-words: Occupational Stress. Intervention. SAMU.

LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Figura 1. Pontuação Média na EVENT.....	35
Figura 2. Estratégias de Coping Pré e Pós Manejo.....	37
Tabela 1. Descrição das estratégias de enfrentamento avaliadas pelo Inventário de Coping de Folkman e Lazarus.....	29
Tabela 2. Perfil da amostra	34
Tabela 3. Média das respostas na EVENT – Pré e Pós Manejo.....	36
Tabela 4. Comparação Pré e Pós manejo.....	38
Tabela 5. Comparação pré e pós manejo, estratificada por sexo.....	39
Tabela 6. Comparação pré e pós manejo, estratificada por escolaridade.....	40
Tabela 7. Comparação pré e pós manejo, estratificada por estado civil.....	41
Tabela 8. Comparação pré e pós manejo, estratificada por ter cargo na área da saúde.....	42
Tabela 9. Comparação pré e pós manejo, estratificada por ter outra atividade.....	43
Tabela 10. Comparação pré e pós manejo, estratificada por usar ou não medicamento(s).....	44

LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES

Anexo A. Aprovação do Comitê de Ética	62
Anexo B. Questionário de Identificação	63
Apêndice A. Descrição dos Encontros	64
Apêndice B. Cartilha de Orientações.....	77

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	12
1. INTRODUÇÃO.....	13
2. OBJETIVOS	26
3. MÉTODO	26
4. RESULTADOS	33
5. DISCUSSÃO	44
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS	51

APRESENTAÇÃO

O tema estresse tem sido alvo constante de pesquisas. Este fato evidencia a preocupação existente com questões relacionadas ao estresse presente em diferentes categorias profissionais e aos fatores que possam contribuir para a sua elevação.

A presente pesquisa se justifica, do ponto de vista científico, por poder colaborar com os estudos desta temática, ao se propor a investigar o efeito de um programa para o manejo do estresse ocupacional em profissionais que atuam em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Investigações, neste sentido, fazem-se necessárias, especialmente considerando que, no Brasil, ainda existem poucas pesquisas que enfoquem a realização de atividades de controle do estresse. A maior parte das investigações científicas sobre essa temática volta-se para a análise de dados referentes à existência do estresse e de sua relação com o surgimento de doenças no trabalho.

O interesse pelo tema se deu pelo fato da pesquisadora atuar na área organizacional e identificar-se com a problemática saúde do trabalhador tendo tido a oportunidade de co-orientar a realização de um Trabalho de Conclusão de Curso que investigou as fases e sintomas de estresse presentes em profissionais do SAMU de uma cidade do interior paulista. Com isso, surgiu a indagação sobre a possibilidade de capacitação dos profissionais desta equipe para lidar com os diferentes estímulos estressores aos quais estão expostos diariamente.

Sabe-se que o contato constante com eventos ocupacionais adversos pode influenciar negativamente a saúde psicológica dos profissionais e que a sensação de bem-estar pode interferir de forma significativa nos resultados e na produtividade do trabalhador. Neste sentido, está a relevância social do estudo.

Este trabalho tem início com uma parte introdutória que descreve o conceito de estresse geral e ocupacional, sua evolução histórica e os impactos para a saúde dos indivíduos e organizações. Apresenta a concepção de vulnerabilidade ao estresse e *copping*, descrevendo estudos que utilizaram a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho - EVENT e o Inventário de Coping de Folkman e Lazarus. Aborda a importância da condução de programas de manejo do estresse ocupacional e, por fim, descreve, em linhas gerais, as atividades dos profissionais que atuam em Serviços de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU.

Na sequência, os objetivos do estudo e os métodos de trabalho são descritos, incluindo a caracterização dos participantes, local, instrumentos utilizados, procedimentos de coleta e análise de dados.

Os resultados são apresentados com base nas análises estatísticas realizadas. Este capítulo inicia-se com a apresentação de dados descritivos da amostra e, em seguida, os dados obtidos por meio de cada um dos instrumentos (EVENT e Inventário de *Coping*), nos momentos denominados pré e pós avaliação são descritos. Em seguida, análises inferenciais e secundárias são realizadas e para finalizar, as colaborações dos participantes durante os encontros de intervenção são expostas.

A discussão foi elaborada com base nos resultados obtidos e na revisão de literatura sobre o tema. A conclusão do trabalho aponta considerações sobre a população estudada, as relações existentes, as limitações do estudo, a impossibilidade de generalização dos resultados e a necessidade de realização de novas pesquisas.

Finalizando, são apresentadas as referências, o apêndice (cartilha de orientação) e os anexos (parecer do comitê de ética em pesquisa e questionário de identificação)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notória a importância de se estudar o tema estresse no ambiente de trabalho devido ao impacto que o mesmo pode trazer para a saúde e a qualidade de vida dos indivíduos. Seguindo esta aceção, acredita-se que este estudo cumpriu com o seu principal propósito: o de promover reflexões voltadas para a aplicabilidade dos conhecimentos da psicologia no ambiente organizacional.

As pequenas alterações ocorridas nas variáveis investigadas podem estar relacionadas ao formato da intervenção. Tendo em vista a baixa vulnerabilidade ao estresse apresentada pela população no início do trabalho, os temas abordados nos encontros poderiam ser diferentes. Devido a isso, sugere-se que novos estudos sejam realizados nos quais os dados de

pré-teste sejam colhidos antes do planejamento do programa, visando o atendimento das necessidades específicas de cada público.

Em relação aos dados de pós manejo, verifica-se que os mesmos foram coletados no último encontro realizado com os participantes e, levando em consideração, que mudanças comportamentais acontecem ao longo do tempo, o reflexo delas em instrumentos de avaliação pode ocorrer de forma lenta. Portanto, importa ressaltar que investigações futuras, utilizem medidas de *follow up*.

Outro ponto que merece atenção é a validade estatística. O baixo poder estatístico causado pelo tamanho da amostra pode ter minimizado as chances de se identificar, com maior precisão, os efeitos da intervenção. No entanto, a condução de intervenções no local e horário de trabalho, com populações que possuam características peculiares como as apresentadas pelo SAMU, dificulta a formação de grupos com maior amostragem.

Além disso, destaca-se a importância da descrição das técnicas utilizadas nos encontros e que a presença de um auxiliar para realizar anotações poderia ter trazido contribuições neste sentido. Ações como essa, podem permitir que a intervenção proposta possa deixar o ambiente acadêmico e passe a ser replicada pelas organizações.

Apesar das possíveis lacunas, aspectos positivos puderam ser identificados como a cooperação e o envolvimento do grupo, o fato de alguns participantes preferirem participar do treinamento fora de seu horário de trabalho visando maior aproveitamento dos conteúdos debatidos, a avaliação positiva recebida ao término das reuniões e o relato de mudanças pessoais e profissionais. Estes dados permitiram o estabelecimento da hipótese de que ações como as propostas neste estudo podem ser o gatilho para o atingimento de mudanças maiores no futuro, apontando para a relevância de atividades grupais organizadas no ambiente de trabalho.

Ao se analisar os resultados obtidos, conclui-se que após o programa de intervenção alterações na forma como os indivíduos interpretam seu ambiente de trabalho puderam ser identificadas. Tal fato reforça a importância da aplicabilidade dos conhecimentos da psicologia no ambiente organizacional, bem como, da construção de ferramentas que visem cuidar da saúde dos trabalhadores.

Este estudo, no entanto, não esgota o assunto, apenas coloca pontos de análise e amplia as discussões sobre a realização de atividades interventivas no ambiente de trabalho. Vale destacar que cuidar de profissionais que oferecem serviços de saúde pode ser uma estratégia fundamental para o alcance de atendimentos mais humanizados, uma vez que bons resultados dependem, principalmente, de equipes de trabalho saudáveis.

REFERÊNCIAS

- ABBASIAN, F.; NAJIMI, A.; MEFTAGH, S. D.; GHASEMI, G.; AFSHAR, H. The effect of stress management training on stress and depression in women with depression disorders: Using cognitive-behavioral techniques. **Journal of Education and Health Promotion**, 3: 70, 2014.
- AFONSO, L.; ABADE, F. L.; AKERMAN, D.; COELHO, C. M. S.; MEDRADO, K. S.; PAULINO, J. R.; PIMENTA, S. D. C. **Oficinas em dinâmica de grupo na área da saúde**. Belo Horizonte: Edições do Campo Social, 2003.
- ALDWIN, C. M. Stress and coping across the lifespan. In S. Folkman (Ed.), **The Oxford Handbook of stress, health, and coping** (15-34). New York: Oxford University Press, 2011.
- ALMEIDA, P. M. V. **Análise dos atendimentos do SAMU 192**: componente móvel da Rede de Atenção às Urgências e Emergências. Dissertação Mestrado Profissional, Departamento de Enfermagem, FMB – UNESP, Botucatu, 2014.
- ALVES, R. **O amor que acende a lua**. Campinas, SP: Papirus, 1999.
- ALVES, M. G. M. et al. Estresse no trabalho e hipertensão arterial em mulheres no Estudo Pró-saúde. **Revista Saúde Pública**, 43 (5), 893-896, 2009.
- ALVES, M. G. M. et al. Modelo demanda-controle de estresse no trabalho: considerações sobre diferentes formas de operacionalizar a variável de exposição. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 31(1):208-212, jan, 2015.
- ANDRADE P. S.; CARDOSO, T. A. O. Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.21, n.1, p.129-140, 2012.
- ANDRADE, M. C. M.; JÚNIOR, A. C. S. Estresse ocupacional no serviço de atendimento móvel de urgência. **Revista Mineira de Enfermagem**, 18.2, 2014.
- AVELINO, F. V. S. D. et al. Estresse em enfermeiros do setor de urgência e emergência. **Revista de Enfermagem UFPI**. 2(3):4-10, 2013.
- AVELINO, D. C. et al. Trabalho de enfermagem no centro de atenção psicossocial: estresse e estratégias de coping. **Revista de Enfermagem da UFSM**, 4(4):718-726, 2014.
- ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL. **Índice de Desenvolvimento Humano Municipal – IDHM**, 2013. Disponível em <http://www.atlasbrasil.org.br/2013/>. Acesso em novembro de 2016.
- BARCAUI, A.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estresse, enfrentamento e qualidade de vida: um estudo sobre gerentes brasileiros. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 18, n. 5, set-out, 2014.
- BASTOS, R. H. S. R.; MENDONÇA, H. **Presenteísmo à luz do modelo demanda-controle: um estudo moderacional**. Dissertação, Programa de Pós-Graduação STRICTO SENSU em Psicologia - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia - GO, 2016.

BENETTI, E. R. R. et al. Estratégias de Coping e características de trabalhadores de enfermagem de hospital privado. **Revista Rene**, 16(1):3-10, 2015.

BERNAL, A. O. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado**: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2010.

BEZERRA, C. M.; ASSIS, S. G.; CONSTANTINO, P. Sofrimento psíquico e estresse no trabalho de agentes penitenciários: uma revisão de literatura. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, v. 21, 2016.

BRADASCHIA, C. A. **Assédio moral no trabalho**: a sistematização dos estudos sobre um campo em construção. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília. 2001.

BRASILEIRO, A. M. M. **Manual de Produção de Textos Acadêmicos e Científicos**. São Paulo: Atlas, 2013.

CABRAL, A. P. S.; SOUZA, W. V. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU): análise da demanda e sua distribuição espacial em uma cidade do Nordeste brasileiro. **Revista Brasileira Epidemiologia** 11(4): 530-40, 2008.

CANTOS, G. A. et al. Prevalência de fatores de risco de doença arterial coronária em funcionários de hospital universitário e sua correlação com estresse psicológico. **Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial**, 40(4), 240-247, 2004.

CARLOTTO, M. S. Prevenção da síndrome de burnout em professores: um relato de experiência. **Mudanças – Psicologia da Saúde**, 22 (1), 31-39, 2014.

CARLOTO, M. S. et al. O papel mediador da autoeficácia na relação entre a sobrecarga de trabalho e as dimensões de Burnout em professores. **Psico-USF**, v. 20, n. 1, 13-23, 2015.

CARMINATTI, L. Perspectiva Multidimensional do Trabalho na Contemporaneidade. **Revista Gestão.Org**, v. 13, n. 2, p 154-163, 2015.

CASTILLO RAMÍREZ, S. El Síndrome de Burn Out ou Síndrome de agotamiento profesional. **Medicina Legal de Costa Rica, Heredia**, v. 17, n. 2, 2001.

COMPAS, B. E. Psychobiological process of stress and coping: Implications for resilience in children and adolescents. **Annual New York Academy of Sciences**, 1094, 226-234, 2006.

CORMANIQUE, T. F. et al. Estresse psicológico crônico e seu impacto no desenvolvimento de neoplasia mamária agressiva. **Einstein** (16794508), v. 13, 352-356, 2015.

CORRÊA, R. Z. A.; SOUZA, M. S. DE S.; BAPTISTA, M. N. Vulnerabilidade ao estresse no trabalho e qualidade de vida de enfermeiros. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 31, n. 75, 599-606, 2013.

COSTA, P; FERRARETO, B. S; CERVENY G. C. O. Avaliação da qualidade de vida, nível de Burnout e enfrentamento do estresse no trabalho de agentes comunitários de uma unidade de Programa de Saúde da Família no município de Piracicaba/SP. **Revista Brasileira Qualidade de Vida**. Ponta Grossa. v. 6, n. 3, 164-173, 2014.

COUTO, G.; BRITO, E. A. G.; VASCONCELOS-SILVA, A. Saúde Mental do Policial Militar: relações interpessoais e estresse no exercício profissional. **Psicologia Argumento**, 2012.

DAMIÃO, E. B. C. et al. Inventário de estratégias de enfrentamento: um referencial teórico. **Revista da Escola de Enfermagem USP**, 43(Esp 2):1199-203, 2009.

DEMEROUTI, E.; MOSTERT, K.; BAKKER, A.B. Burn-out and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. **Journal of Occupational Health Psychology**, 15(3), 209–222, 2010.

DRUMOND. J.; BOUCINHAS, M. F.; BIDART-NOVAES, M. **Coaching com psicodrama: potencializando indivíduos e organizações**. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2012.

ELKINGTON, K.S.; BAUERMEISTER, J.A.; ZIMMERMAN, M.A. Psychological Distress, Substance use, and HIV/STI Risk Behaviors Among Youth. **Journal of Youth and Adolescence**, 39: 514, 2010.

FARIAS, S. M. C. et al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Revista Escola Enfermagem USP**. 45(3):722-9, 2011.

FARO, A.; PEREIRA M. E. Estresse: revisão narrativa da evolução conceitual, perspectivas teóricas e metodológicas. **Psicologia, Saúde & Doenças**, 78-100 EISSN - 2182-8407, 2013.

FERNANDES, M. A. et al. Síndrome de *burnout* em profissionais de enfermagem do serviço de atendimento móvel de urgência. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental (On Line)** 4(4):3125-35, 2012.

FERNANDES, R. S. **Estratégias de coping como fator de prevenção do estresse e burnout em bombeiros da cidade de São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Psicologia: Psicologia Clínica) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia: Psicologia Clínica, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

FERREIRA D. K. S.; BONFIM, C.; AUGUSTO, L. G. S. Condições de Trabalho e Morbidade Referida de Policiais Militares, Recife-PE, Brasil. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.21, n.4, 989-1000, 2012.

FERREIRA, G. R. Estresse do Profissional de Enfermagem no Serviço Noturno: uma questão de saúde. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, vol. 7, n.4, jan – dez 2015.

FERREIRA, N. N.; LUCCA, S. R. Síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. **Revista Brasileira de Epidemiologia** 18(1):79-79, Jan-Mar/2015.

FOLKMAN, S. Stress, health, and coping overview. In S. Folkman (Ed.), **The Oxford handbook of stress, health, and coping** (pp.3-11). New York: Oxford University Press, 1985.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. If it changes, it must be a process: A study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170, 1985.

FONSECA, I. S. S. S. et al. Apoio social e satisfação no trabalho em funcionários de uma empresa de petróleo. **Psicologia para América Latina**, 25, 43-56, 2013.

FONTES, A. P.; NERI, A. L.; YASSUDA, M. S. Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30 (3), 620-633, 2010.

FRANÇA, S. P.S. et al. Preditores da Síndrome de Burnout em enfermeiros de serviços de urgência pré-hospitalar. **Acta Paulista de Enfermagem**, 25(1):68-73, 2012.

FRANÇA, S. P. S.; MARTINO, M. M. F. Correlações entre estresse e burnout no cuidado de enfermagem pré-hospitalar móvel. **Revista de enfermagem UFPE on line**, 8(12), 2014.

FREITAS, A. R. et al. Impacto de um programa de atividade física sobre a ansiedade, depressão, estresse ocupacional e síndrome de Burnout dos profissionais de enfermagem no trabalho. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, 22(2):332-6, mar.-abr. 2014.

FRIEDRICH, A. C. D.; MACEDO, F.; REIS, A. H. Vulnerabilidade ao stress em adultos jovens. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(1), 59-70, 2015.

GARCIA, I. Vulnerabilidade e resiliência. **Adolescência Latinoamericana**, 2(3):128-30, 2001.

GIL-MONTE, P. R. **El síndrome de quemarse por el trabajo**. Madrid: Pirâmide, 2005.

GIL-MONTE, P. R.; MARUCCO, M. A. Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales. **Revista Saúde Pública**, 42(3):450-6, 2008.

GIORDANO, D.; EVERLY, G. S. **Controlling stress and tension**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1979.

GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E. (Org). **Saúde mental no trabalho: da teoria à prática**. São Paulo, Roca, 2014.

GOMES, C. M.; PEREIRA, D. S. G. Aspectos neurais da aprendizagem e a influência do estresse. **Revista Acadêmica Licenciatura&acturas**, v. 2, n. 1, 16-23, 2014.

GUIDO, L. A. et al. Estresse, coping e estado de saúde entre enfermeiros hospitalares. **Revista Escola de Enfermagem USP**, 45, n.6, 2011.

GUZZO, R. S. L.; TROMBETA, L. H. A. P. Enfrentando o cotidiano adverso: estudo sobre resiliência em adolescentes. Campinas: **Alínea**, 2002.

HOLAHAN, C.; MOOS, R. Personal and contextual determinants of coping strategies. **Journal of Personality and Social Psychology**, 52(5), 946-955, 1987.

HOLMES, T.H.; RAHE, R.H. The social readjustment rating scale. **Journal of Psychosomatic Research**, 11, 231-218, 1967.

IBGE. Cidades. **Censo, 2010**. Disponível em ww.cidades.ibge.gov.br. Acesso em novembro de 2016.

JACKES, M.G.C. Abordagens teórico metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. **Psicologia Social**, 15 (1), 97-116, 2003.

JALOWITZKI, M. **Jogos e técnicas vivenciais nas empresas: guia prático de dinâmica de grupo**. São Paulo: Madras, 2011.

KARASEK, R. A. Job demand, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly**, 24, 285-308, 1979.

KARASEK, R. A. et al. The job content questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. **Journal of occupational health psychology**, v. 3, n. 4, 322-355, 1998.

KNIGHT, W. E.; LEIMER, C. L. Will IR staff stick? An exploration of institutional researchers' intention to remain in or leave their jobs. **Research in Higher Education**, 51(2), 109-131, 2010.

KLEINUBING, R. E. et al. Estresse e coping em enfermeiros de terapia intensiva adulto e cardiológica. **Revista de Enfermagem UFSM**. 3(2):335-44, 2013.

LALONI, D. T. O relaxamento físico: Significado, uso e metodologia. In: LIPP, M. N. **Relaxamento para todos: controle o seu stress** Campinas, SP: Papyrus, 1997.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer, 1984.

LEYMANN, H. Vuxenmobbing – on psykiskt vald I arbetslivet. Stockholm: Studentlitteratur, 1986.

LIMA, F. B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**. Dissertação de Mestrado. Campinas: PUC-Campinas, 2004. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_arquivos/6/TDE-2007-0517T051105Z-1322/Publico/dissertacaoCompleta.pdf. Acesso em junho 2014.

LIMA, T. D. F.; SOUZA, M. A. O Impacto do Mobbing sobre o estresse no trabalho. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. Rio de Janeiro v. 15 n. 2 608-630, 2015.

LIPP, M. E. N. **Stress e suas implicações**. Estudos de Psicologia, 3, 5-19, 1984.

_____ **Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

_____ O modelo quadrifásico do stress. In: Lipp, M. E. N. **Mecanismos neuropsicológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

_____ **O Tratamento Psicológico do Stress**. In: Lipp, M. E. N. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teoria e aplicações clínicas. 3º ed. (187-192). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

LOPES, D. S. S.; SILVA, S. A. **Stress e bem-estar no trabalho em inspetores do trabalho**. Dissertação de mestrado. Disponível em [www:<http://hdl.handle.net/10071/7721](http://hdl.handle.net/10071/7721), acesso em outubro de 2016. Lisboa, 2013.

Luz, L. M. et al. Síndrome de Burnout em profissionais do serviço de atendimento móvel de urgência. **Revista Cuidado é fundamental Online**, 9(1): 238-246, 2017.

MACHADO, C. V.; SALVADOR, F. G. F.; O'DWYER, G. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência: análise da política brasileira. **Rev. Saúde Pública**, 45(3):519-28, 2011.

MALAGRIS, L. E. N. Correr, competir, produzir e se estressar. In: M. E. N, LIPP (Org). **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 21-31, 2004.

MARTINS, M. F. D. et al. O trabalho das docentes da Educação Infantil e o mal-estar docente: o impacto dos aspectos psicossociais no adoecimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 17, n. 2, 281-289, 2014.

MASLACH, C. **Burnout: the cost of caring**. Cambridge: Malor Books, 2003.

MATURANA, A. P. P. M.; VALLE, T. G. M. Estratégias de enfrentamento e situações estressoras de profissionais no ambiente hospitalar. *Psicologia Hospitalar*, 1 2 (2), 2-23, 2014.

MENDONÇA, V. L. G.; COELHO, J. A. P. M.; JÚCA, M. J. Síndrome de Burnout em Médicos Docentes de uma Instituição Pública. **Revista Psicologia em Pesquisa** v. 6 n.2, 2012.

MESQUITA, A. A. et al. Estresse e síndrome de burnout em professores: prevalência e causas. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 31, n. 75, 627-635, 2013.

MIGUEL, F. K. Estresse e inteligência emocional: evidências de validade. Dissertação de mestrado. Itatiba, 2006.

MILITÃO, A.; MILITÃO, R. S.O S. **Dinâmica de Grupo**. São Paulo: Qualitymark, 1999.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, BRASIL. Auxílios-doença acidentários e previdenciários concedidos segundo os códigos da Classificação Internacional de Doenças – CID-10. Recuperado em 27 de agosto de 2016, de: http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2016/08/cid10_2016.01-05_prev.pdf.

MONAT, A.; LAZARUS, R. S. **Stress and Coping an Anthology**. Columbia University Press: third edition, 1991.

MORENO, F. N. et al. Estratégias e intervenções no enfrentamento da Síndrome de burnout. **Revista de Enfermagem UERJ**, 19(1):140-5, Rio de Janeiro, 2011.

MOTA, C. M.; DOSEA, G. S.; NUNES, P. S. Avaliação da presença da Síndrome de Burnout em Agentes Comunitários de Saúde no município de Aracaju, Sergipe, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, 19.12: 4719-4726, 2014.

MURPHY, L. R., SAUTER, S. L. The USA Perspective: Current Issues and Trends in the management of work stress. **Australian Psychologist**, 38(2), 151-157, 2003.

MURTA, S. G. Avaliação de Processo de um Programa de Manejo de Estresse Ocupacional. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 20 (2): 296-302, 2007.

MURTA, S. G.; LAROS, J. A.; TRÓCCOLI, B. T. Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas. **Estudos de Psicologia**, 10(2), 167-176, 2005.

MURTA, S. G; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n.1, 2004.

NUNES, C. O. A. T.; CALAIS, S. L. Vulnerabilidade ao estresse no trabalho e percepção de suporte familiar em porteiros: um estudo correlacional. **Psico-USF**, 2011.

OLIVEIRA, P. A.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE- eletrônica** - v. 4, n. 1, Art. 9, 2005.

OLIVEIRA, S. S. Estresse nos Profissionais do SAMU. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade Marechal Rondon. São Manuel, 2014.

OTTATI, F.; FREITAS, V. Avaliação da qualidade de vida e vulnerabilidade ao estresse no contexto hospitalar. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, Londrina, v. 4, n. 1, 15-29, 2013.

PEREIRA, M. M. B.; TRICOLI, V. A. C. A influência do meio ambiente e de práticas parentais na vulnerabilidade ao stress. Em: Lipp, M. E. N. (2010). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teoria e aplicações clínicas**. 3º ed. (67-70). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

PORTAL BRASIL. **País tem serviço móvel de atendimento de urgência**. Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/saude/2009/11/pais-tem-servico-movel-de-atendimento-de-urgencia>. Acesso em junho de 2014.

PUENTE-PALACIOS K. E.; PACHECO, E. A; SEVERINO, A. F. Clima Organizacional e Estresse em Equipes de Trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 13(1), 37-48, 2013.

RAMOS, E. G. Estresse infantil: impactos sobre o desempenho e saúde do escolar. **Psicologia em Foco**, v. 5, n. 1, 2015.

RAMOS, F. P.; ENUMO, S. R. F.; PAULA, K. M. P. Teoria Motivacional do Coping: uma proposta desenvolvimentista de análise do enfrentamento do estresse. **Estudos de Psicologia Campinas**, 32(2) I 269-279, 2015.

RAMOS, F. N. N.; NEME, C. M. B. Burnout em profissionais de bibliotecas. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, UERJ, RJ, ano 8, n. 3, 578-596, 2008. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/von3/artigos//v8n3a03>. Acesso em: junho 2016.

REIS, A. L. P. P., FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F. Estresse e Fatores Psicossociais. **Psicologia Ciência e Profissão**, 30 (4), 712-725, 2010.

RESS, C. F.; REDFERN, D. Recognising the perceived causes of stress. A training and development perspective. **Industrial and Commercial Training**, 32(4), 120-127, 2000.

RIBEIRO, R. M. et al. Estratégias de enfrentamento dos enfermeiros em serviço hospitalar de emergência. **Acta Paulista de Enfermagem**, 28(3):216-23, 2015.

ROCHA, M. C. P.; MARTINO, M. M. F. Estresse e qualidade de sono do enfermeiro nos diferentes turnos hospitalares. **Revista da Escola de Enfermagem USP**. 44(2):280-6, 2010.

RODRIGUES, O. M. P. R. R. et al. Estresse e zumbido: o relaxamento como uma possibilidade de intervenção. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, 16(1), 43-56. São Paulo, SP. ISSN 1980-6906 (on-line). http://dx.doi.org/10.15348/1980-6906/psicologia.v16n1_43-56. 2014.

RODRIGUEZ, S.Y. S.; CARLOTTO, M. S. Prevalência e Fatores Associados à Síndrome de Burnout em Psicólogos. **Ciência e Trabalho**, v.16, n. 51, 2014.

RUEDA, F. J. M. **Escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho (Escala-QVT)**. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2013.

RUIZ, V. S.; ARAUJO, A. L. L. Saúde e segurança e a subjetividade no trabalho: os riscos psicossociais. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** São Paulo, 37 (125): 170-180, 2012.

SADIR, M. A.; LIPP, N. E. M. As fontes de stress no trabalho. *Revista de Psicologia da IMED*, 1(1), 114-126, 2009.

SAMPAIO, M. L. **Ansiedade e depressão em estudantes de medicina: frequência, marcadores biológicos e efeito de uma oficina de manejo de estresse**. 2012. 88 f. Tese (Doutorado em Farmacologia) - Universidade Federal do Ceará. Faculdade de Medicina, Fortaleza, 2012.

SANTANA, L.L. et al. Cargas e desgastes de trabalho vivenciados entre trabalhadores de saúde em um hospital de ensino. **Revista Gaúcha de Enfermagem**34(1):64-70, 2013.

SANTOS, A. F. **Determinantes psicossociais da capacidade adaptativa: Um modelo teórico para o estresse**. (Tese de Doutorado não publicada). Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador (BA), 2010.

SANTOS, A. F.; SANTOS, M. A. Estresse e burnout no trabalho em oncologia pediátrica: revisão integrativa da literatura. **Psicologia: Ciência e Profissão**, 35(2), 437-456, 2015.

SANTOS, P. S. Construção e validação de escala de estresse organizacional. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília. Brasília, 2012.

SCHMIDT, D. R. C.; DANTAS, R. A. S.; MARZIALE, H. P. Qualidade de vida no trabalho: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira. **Acta Paulista de Enfermagem** 21(2):330-7, 2008.

SAVÓIA M. G.; SANTANA, P. R.; MEJIAS, N. P. Adaptação do inventário de estratégias de coping de Folkman e Lazarus para o português. **Psicologia USP**, São Paulo, v.7, n.1/2, 183-201, 1996.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse noxious agents. **Nature**, 138, 32–34, 1936.

SILVA, F. P. P. Burnout: um desafio à saúde do trabalhador. **Psi-Revista de psicologia social e institucional**. v. 2, n.1, 2000.

SILVA, N. C. et al. Transtornos à saúde mental relacionados à intensa rotina de trabalho do enfermeiro: uma revisão bibliográfica. **Revista Eletrônica Estácio Saúde** - v.5, n. 2, 2016.

SILVA, O. M. et al. Riscos de adoecimento enfrentados pela equipe de enfermagem do SAMU: uma revisão integrativa. **Revista de Saúde Pública de Santa Catarina**, v. 7, n. 1, p. 107-121, 2014.

SILVA, J. D. T.; MULLER, M. C. Uma integração teórica entre psicossomática, stress e doenças crônicas de pele. **Estudo de Psicologia Campinas**, 24(2), 247-256, 2007.

SILVA, A. M. B.; ENUMO, S. R. F. Estresse, autorregulação e estratégias de enfrentamento. In: ENCONTRO PARANAENSE, CONGRESSO BRASILEIRO, CONVEÇÃO BRASIL-LATINOMÉRICA DE PSICOTERAPIAS CORPORAIS, XIX, XI, III, 2014. Anais. Curitiba: Centro Reichiano, 2014. [ISBN – 978-85-87691-24-8]. Disponível em: www.centroreichiano.com.br/artigos_anais_congressos.htm. Acesso em agosto de 2016.

SILVEIRA, K. A.; ENUMO, S. R. F.; BATISTA, E. P. Indicadores de estresse e estratégias de enfrentamento em professores de ensino multiseriado. **Revista da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, v. 18, 2014.

SILVEIRA, K. A. et al. Estresse e enfrentamento em professores: uma análise da literatura. **Educação em Revista**, v. 30, n.4, 2014.

SISTO, F. F. et al. Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho. São Paulo: Vetor, 2007.

SISTO, F. F.; BAPTISTA, M. N.; SANTOS, A. A. A. Análise Fatorial da Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT). **Psicologia América Latina**, n.15, 2008.

SKINNER, E. A.; ZIMMER-GEMBECK, M. J. The development of coping. **Annual Review of Psychology**, v. 58, 119-144, 2007.

- SOARES, D. H. **Pensando e vivendo a orientação vocacional**. São Paulo: Summus, 1993.
- SOUZA, A. F. Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Psicologia, Salvador, 2005.
- STUMM, E. M. F. et al. Avaliação da saúde e qualidade de vida: profissionais de um SAMU. **Cogitare Enfermagem** 14(4):620-7, 2009.
- TABOADA, N. G.; LEGAL, E. J.; MACHADO, N. Resiliência: em busca de um conceito. **Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano**, 16(3):104-113, 2006.
- TAKAHASHI, L. T.; SISTO, F. F.; CECILIO-FERNANDES, D. Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 14(3), 336-346, 2014.
- TAMAYO, A; LIMA, D; SILVA, A. V. Clima organizacional e estresse no trabalho. In: A. TAMAYO (Org). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- TAVARES, M. A Clínica na confluência da história pessoal e profissional. In W. CODO (Org). **O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.
- TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 34, n. 5, 223-233, 2007.
- VALERETTO, F. A.; DHYEISIANE, F. A. Fatores desencadeantes do estresse ocupacional e da síndrome de *burnout* em enfermeiros. **Revista Saúde Física & Mental**, v.3, n.2, 2013.
- VASQUES-MENEZES, I. Por onde passa a categoria trabalho na prática terapêutica? In W. CODO (Org). **O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho**, 23-32 Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.
- VERARDI, C. E. L. et al. Esporte, stress e burnout. **Estudos de Psicologia**, Campinas, 29(3) 305-313 julho - setembro 2012.
- YOZO, R. Y. K. **100 JOGOS PARA GRUPOS**: Uma abordagem psicodramática para empresas, escolas e clínicas. São Paulo: Editora Ágora, 1996.
- ZANELATO, L. S.; CALAIS, S. L. Manejo de stress, coping e resiliência em motoristas de ônibus urbano. In VALLE, T. G. M.; MELCHIORI, L. E. (org). **Saúde e desenvolvimento humano** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.
- ZUARDI, A. W. **Fisiologia do estresse e sua influência na saúde**. Recuperado em 10 de outubro de 2015 de <http://mp.fmrp.usp.br/~psicomed/doc/Fisiologia%20do%20estresse.pdf>.
- WILHELM, F. A. **Características das situações estressantes e estratégias de enfrentamento utilizadas por gestores universitários**. Tese (Doutorado em Psicologia).

Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

WILHELM, F. A.; ZANELLI, J. C. **Características das estratégias de enfrentamento em gestores universitários no contexto de trabalho.** *Psicologia Argumento*, 32(79), 39-48, 2014.