

FACULDADE LABORO
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
CURSO DE GESTÃO DE PESSOAS

**AMANDA FRANCISCA CASTELO BRANCO ABREU
LOURDES LAURA DE ARAÚJO CASTRO MONDÊGO
VALDENER GOMES MENDES**

**IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA REDUÇÃO DO
ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES**

São Luís
2015

**AMANDA FRANCISCA CASTELO BRANCO ABREU
LOURDES LAURA DE ARAÚJO CASTRO MONDÊGO
VALDENER GOMES MENDES**

**IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA REDUÇÃO DO
ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Pessoas da Universidade Estácio de Sá / Faculdade Laboro para obtenção de título de Especialista em Gestão de Pessoas.

São Luís
2015

Abreu, Amanda Francisca Castelo Branco; Mondêgo, Lourdes Laura de Araújo Castro; Mendes, Valdener Gomes

Importância da qualidade de vida no trabalho para redução do estresse nas organizações / Amanda Francisca Castelo Branco Abreu; Lourdes Laura de Araújo Castro Mondêgo; Valdener Gomes Mendes -. São Luís, 2015.

Impresso por computador (fotocópia)

25 f.

Trabalho apresentado ao Curso Especialização em Gestão de Pessoas da Faculdade LABORO / Universidade Estácio de Sá, como requisito para obtenção Título de Especialista em Gestão de Pessoas. -. 2015.

Orientador: Msc. Cláudia Monteiro de Andrade

1. Qualidade de vida. 2. Trabalho. 3. Estresse. 4. Organizações. I. Título.

CDU: 658.3

**AMANDA FRANCISCA CASTELO BRANCO ABREU
LOURDES LAURA DE ARAÚJO CASTRO MONDÊGO
VALDENER GOMES MENDES**

**IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA REDUÇÃO DO
ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Pessoas da Universidade Estácio de Sá / Faculdade Laboro para obtenção de título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientadora: Prof^a. Ms. Cláudia Monteiro de Andrade

Aprovado em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Orientadora

Prof^a. Cláudia Monteiro de Andrade
Mestre em Biologia Parasitária
Universidade CEUMA

Examinadora

Prof^a. Rosemary Ribeiro Lindholm
Mestre em Enfermagem Pediátrica
Universidade de São Paulo - USP

A Deus por ter nos proporcionado o dom da vida e nos abençoar sempre.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pela presença contínua em nossas vidas e por todas as bênçãos alcançadas.

Aos nossos pais que sempre nos apoiaram e nos instruíram a fazer o certo.

Aos familiares que confiaram e torceram pelo nosso sucesso.

À nossa orientadora por todo conhecimento que nos proporcionou durante esse período de aprendizado.

RESUMO

As transformações ocorridas nas últimas décadas nas diversas esferas do interesse humano, onde novas práticas institucionalizadas surgiram, vêm configurar uma nova estrutura da realidade circunscrita. Este trabalho objetiva ampliar a compreensão a respeito da necessidade de qualidade de vida no trabalho, identificando fatores relacionados a quadros clínicos de estresse nas organizações. Foram utilizados livros, além de publicações dos últimos 10 anos, das bases de dados do Google acadêmico e *Scielo*. Esta pesquisa constatou que a ênfase na saúde ocupacional dos funcionários remete-se ainda a um procedimento institucional que corresponde ao interesse das organizações em se adequarem às pressões ambientais provenientes da sociedade no qual estão inseridas. Pôde-se concluir que existe a necessidade de as organizações buscarem alternativas de gestão que conciliem produtividade e qualidade de vida, garantindo a seus colaboradores a possibilidade de uso de ferramentas no ambiente laboral que sejam efetivos na prevenção e controle do estresse.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Trabalho. Estresse. Organizações.

ABSTRACT

The changes that happened in recent decades in various aspects of human interest, where new institutionalized practices emerged, set up a new structure of reality circumscribed. This work aims to broaden the understanding and need of quality of working life, identifying factors related to clinical manifestations of stress in organizations. This research was based in Books, as well as publications of the last 10 years from Google Scholar and Scielo databases. This research found that the emphasis on occupational health of employees is still an institutional procedure that corresponds to the interest of organizations in suit environmental pressures from the society in which they operate. The conclusion is the need for organizations to seek alternative management that combine productivity and quality of life, ensuring their employees the ability to use effective tools in the work environment seeking the prevention and stress control.

Key-words: Quality of life. Work. Stress. Organizations.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	OBJETIVOS	10
2.1	Objetivo geral	10
2.2	Objetivos Específicos	10
3	METODOLOGIA	11
4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	11
4.1	Considerações gerais e conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho	13
5	CONDIÇÕES DE TRABALHO RELACIONADAS AO ESTRESSE	14
5.1	Fatores predisponentes e determinantes do estresse	14
5.2	Ações preventivas e de controle do estresse	16
6	CENÁRIO ATUAL DO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES	18
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
	REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

O contexto corporativo atual, centrado em aspectos de ênfase na concorrência e busca pelo alto desempenho, definiu um novo cenário econômico mais dinâmico, complexo e globalizado, instituindo a procura pela definição de novas estratégias de atuação e novas formas de conhecimento aplicáveis à gestão empresarial. (MACARENCO, 2006)

Neste novo cenário, o ambiente de trabalho sofreu mudanças significativas, remodelando seus conceitos legitimadores e definindo novas atribuições de suas funcionalidades. O que antes eram meras atividades rotineiras de caráter burocrático, evoluiu para atividades complexas que exigem alto nível de conhecimento e determinação, com foco num estilo de gerenciamento que visa atender aos objetivos estratégicos das organizações. (FONSECA, 2014)

A produção acadêmica na área da Gestão de pessoas tem dado larga ênfase aos benefícios de incorporar a lógica do gerenciamento de pessoas pelas competências, o que resultaria em maior eficiência organizacional. Ocorre que isto resulta em excesso de trabalho e exigências por alto rendimento, expondo o trabalhador a uma condição de estresse. Dada a importância do papel dos atores organizacionais para o atendimento das necessidades estratégicas de sobrevivência das organizações, o que comumente se vê é uma ampla carga de responsabilidades e cobranças, que são lançadas diariamente sobre os colaboradores, exigindo destes, esforços inúmeros para a concretização dos objetivos empresariais. (LOURENÇO, 2009)

De acordo com Colares (2005), vê-se, no atual contexto, um crescimento de patologias ocupacionais, muitas delas associadas a quadros clínicos de estresse, que derivam das condições de trabalho as quais os indivíduos são submetidos, freqüentemente refletidas nos excessos exigidos pela organização.

Sabe-se que a preocupação com o indivíduo e sua qualidade de vida no trabalho só teve expressividade, mais recentemente, nas primeiras décadas do século XX, quando os pioneiros da Escola das Relações Humanas se comprometeram com a observação e estudo de possibilidades de melhoria do ambiente de trabalho. Isto gerou ao mesmo tempo, diminuição das taxas de acidentes e o surgimento de

patologias físicas e psicológicas, como o estresse, incomuns até então. (YING TS, ALMEIDA E BORGES, 2014)

Diante da potencialidade da problemática que determinou a realização da pesquisa, este estudo vem colaborar com os resultados de pesquisas anteriores que já exploraram este tema. Possui ainda grande valor corporativo, pois chama a atenção das organizações para um ponto de vista muitas vezes negligenciado, que pode colaborar para o avanço da empresa e de seus colaboradores.

Deste modo, a pesquisa busca contribuir para a produção acadêmica na área do conhecimento das doenças ocupacionais, com nítida ênfase no estudo do estresse.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Estudar os fatores relacionados à ocorrência de quadros clínicos de estresse no ambiente laboral.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os fatores que contribuem para o estresse dos indivíduos no ambiente de trabalho;
- Caracterizar como as organizações abordam o estresse no trabalho, dentro do contexto corporativo;
- Descrever a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho para a redução do estresse nas organizações.

3 METODOLOGIA

O trabalho apresenta os fatores relacionados às condições de trabalho e do ambiente laboral que estão associados ao aparecimento dos quadros clínicos de estresse. Trata-se de uma revisão bibliográfica.

Segundo Gil (2008) para se obter sucesso no desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica e ter um delineamento coerente, claro e sistemático, precisa-se: definir e determinar claramente os objetivos da pesquisa e elaborar um plano de trabalho que possa orientar os procedimentos de estudo.

O trabalho tem sete tópicos: introdução, objetivo geral e objetivos específicos, metodologia, qualidade de vida no trabalho, condições de trabalho relacionadas ao estresse, cenário atual do estresse nas organizações e as considerações finais.

A pesquisa bibliográfica é a técnica que visa o recolhimento de informações previamente coletadas sobre o campo de interesse do investigador e tem como objetivo levantar materiais que sejam fonte para o processo de pesquisa por meio de materiais audiovisuais, publicações de livros, artigos, monografias, imprensa escrita e etc. (COMAR, 2011). Foram utilizados os seguintes descritores: qualidade de vida, trabalho, estresse, organizações.

O trabalho utilizou dissertações, monografias, artigos científicos, livros e teses. Foram utilizadas as bases de dados do Google *Acadêmico*, do *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), revistas científicas de gestão de pessoas e administração, com publicações dos últimos 10 anos que tratam do tema.

Os principais autores destacados foram: Chiavenato (2004), Limongi (2004), Benke e Carvalho (2008), Gonçalves (1997), Lucena (2010), Py e Aroldo (1998), Rodrigues (1998).

4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O cenário do terceiro milênio aponta para mudanças cada vez mais velozes e intensas no ambiente, nas organizações e nas pessoas. O mundo moderno envolve globalização, tecnologia, informação rápida, conhecimento, ênfase no cliente,

qualidade, produtividade e competitividade, tendências que influenciam poderosamente as organizações e principalmente o capital humano. (ZAMBONINI e FREITAS, 2010)

Quando se fala de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está se assimilando dois lados: de um lado, a reivindicação dos empregados com o seu bem-estar e a satisfação dentro do ambiente de trabalho; e, do outro, o proveito da empresa quanto aos seus resultados sobre a produtividade e a qualidade. Pois, a QVT tem sido um indicador da vivência do ser humano no local de trabalho e o nível de satisfação das pessoas que executam aquele trabalho.

Esclarece Chiavenato (2004, p. 391):

“Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. [...] Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Isto significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.”

Daí, a obrigação de tornar as empresas mais conscientes e cautelosas com relação aos seus colaboradores. As organizações para alcançarem sucesso e se tornarem bem sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, desenvolver e sustentar sua continuação se forem competentes para garantir o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, especialmente, o dos funcionários.

Para Moraes (2005), tem sido conceituada de várias formas por diferentes autores, a qual tem um ponto em comum: as reações dos métodos taylorista e fordista com objetivo de proporcionar humanização no ambiente de trabalho, aumento do bem-estar e melhores condições para a realização das tarefas.

O autor supracitado afirma que, a princípio, a QVT foi definida em termos de reação e percepção das pessoas com relação ao trabalho. Ela surgiu como um esforço no sentido da humanização do trabalho, envolvendo aspectos físicos, ambientais e psicológicos dentro do local de trabalho.

Já para Rodrigues (1998, p. 75):

“No início da década de 50, na Inglaterra, Eric Trist e colaboradores estudavam um modelo macro para agrupar o trinômio INDIVÍDUO/TRABALHO/ORGANIZAÇÃO. Essa nova técnica recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.”

Trist (*apud* RODRIGUES, 1998) diz que a QVT é de grande relevância para as empresas, tanto de países desenvolvidos como de países em desenvolvimento,

pois ela é a grande esperança de se atingir altos níveis de produtividade, sem esquecer-se da motivação e satisfação do indivíduo. Mais somente na década de 60 as preocupações com a QVT evoluíram. Nessa época houve maior conscientização por parte dos trabalhadores, além do aumento das responsabilidades sociais das organizações, que passaram a contribuir de forma mais decisiva para que os cientistas e gerentes organizacionais pesquisassem as melhores formas de realizar o trabalho.

Segundo Oliveira (2004), na história do trabalho sempre houve uma preocupação com as condições de vida do trabalhador, porém, somente após a sistematização dos métodos de produção que estas condições passaram a ser entendidas de forma científica. Conforme mostra o autor:

“A QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) requer uma reflexão sobre o trabalhador enquanto indivíduo que cria expectativas de emancipação pautada na teoria da ação comunicativa, baseada na Ética Discursiva, que define o homem como um ser capaz de refletir e analisar isoladamente, sem deixar de estabelecer relações dialógicas com outras pessoas, fundamentado na justiça, na verdade e na autoridade. (OLIVEIRA, 2004, p. 162).”

De acordo com Oliveira (2004), a QVT é uma demonstração dos problemas comportamentais das empresas com base nas necessidades atuais do trabalhador, respeitando as individualidades de cada ser humano e proporcionando-lhes elogios por uma tarefa bem executada.

4.1 Considerações gerais e conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

Conforme já foi citado anteriormente, a QVT tem diversas definições de acordo com a percepção de cada autor. Para Fernandes (1996), a QVT é a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. A QVT deve ser considerada dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa.

Limongi (2004) conceitua a QVT como um conjunto de ações de uma organização que envolve implantação de melhorias, inovações gerenciais e estruturais no ambiente de trabalho.

Atualmente, o que move o mundo é a produtividade e a competitividade.

Surgem cobranças de diversos ângulos e em todos os campos de vivência, visto que a qualidade dos produtos e serviços prestados é vital para a sobrevivência da empresa, pois a qualidade dos mesmos depende das pessoas.

Para Conte (2014), a QVT é um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

5 CONDIÇÕES DE TRABALHO RELACIONADAS AO ESTRESSE

5.1 Fatores predisponentes e determinantes do estresse

Na era do conhecimento é fato que os colaboradores demandam cada vez mais por condições dignas de trabalho e, por outro lado, os empregadores enxergam os benefícios resultantes dessa nova realidade. No contexto organizacional moderno, onde a flexibilização do processo produtivo já é realidade e necessidade, a estratégia utilizada no sentido de associar produtividade e satisfação no trabalho consiste na reunião de várias operações ou no agrupamento de tarefas afins. (GONÇALVES e WYSE (1997)

Desde o princípio, trabalhos repetitivos produzem fadiga e resistência, portanto, qualquer pessoa trabalha melhor se todo o corpo (músculos, sentidos e mente) estiver empenhado na tarefa. (DRUCKER, 1997)

Sabe-se que o sintoma do estresse está relacionado com o trabalho das pessoas. Diversos são os fatores que podem afetar a saúde mental do trabalhador no ambiente de trabalho, podendo provocar o estresse desde uma primeira fase – alerta, até em um nível mais avançado, ou seja, última fase exaustão. (MEDEIROS, 2011)

Quando se observa a natureza das funções exercidas pelo trabalhador, há algumas que parecem ser extremamente monótonas, outras altamente estimulantes e outras que exigem grande atenção e dedicação do trabalhador. (LUCENA, 2010)

A natureza do trabalho executado deve-se agregar ao contexto organizacional no qual ele é executado, bem como, o tipo de supervisão que recebe. Não é possível afirmar a priori o nível de estresse gerado por um determinado

trabalho, porque ele depende da interação entre a tarefa, as condições de execução e o trabalhador. Assim, como comenta XAVIER (2008, p. 23):

“Não só os fatores individuais e organizacionais, mas também os ambientais são fontes potenciais de estresse. Como fatores ambientais, podemos citar as incertezas políticas, econômicas e tecnológicas; como fatores individuais as questões familiares, problemas econômicos e personalidade; e como fatores organizacionais, a pressão para evitar erros e cumprir prazos, excessiva carga de tarefas, chefe exigente e insensível e colegas desagradáveis, dentre outros.”

Deste modo, o sofrimento mental não pode ser considerado somente como um resultado lastimável, mais em certos casos, favorável à produtividade; e a exploração do corpo passa sempre por uma neutralização prévia da vida mental, através da organização do trabalho. É preciso abranger que as resistências pessoais acompanham resistências coletivas, no centro das quais se encontram as coletivas de profissão. Conclui-se então, que existem inúmeros fatores estressantes no trabalho, os quais agem individualmente em diferentes dimensões. Assim, relata Py e Aroldo (1998, p. 21):

“As pessoas que vivem nas grandes cidades pagam tributos muito altos em relação a sua qualidade de vida. Não se trata apenas do isolamento e do anonimato, mas do medo gerado pela violência, cada vez mais próxima e ameaçadora. A agressividade do trânsito e o tempo desperdiçado nos engarrafamentos e roubado do lazer e do convívio com as pessoas queridas produzem um excesso de estímulos negativos que chegam a inviabilizar o repouso necessário e revigorante. Acrescente-se a isso um volume de informações de tal ordem que torna inviável sua assimilação, provocando enorme sobrecarga emocional. Na realidade tudo que afeta ou modifica nosso bem-estar vivencial se torna fator determinante da nossa qualidade de vida.”

Entende-se que, as pessoas mais ocupadas ou mais atarefadas não separam um tempo para desfrutar do lazer que merecem, sendo elas as que mais necessitam. Lazer tem fundamental importância na qualidade de vida. Na maioria das vezes, a grande culpada pela piora da qualidade de vida é a própria pessoa, pois cada um deve ser responsável pela sua própria saúde, principalmente a saúde mental e emocional. (PY e AROLD, 1998)

Conforme Rodrigues, Santos e Rosa (2006), existem alguns fatores estressantes no trabalho, como: responsabilidade, alta produtividade, concorrência no mercado, mostra de resultados pela quantidade e não pela qualidade, expectativas pessoais e sociais, oportunidades e perspectivas de carreira, que fazem com que a vida das pessoas se torne cada vez mais propícia a doenças psicossomáticas, além da debilidade de imunidade física.

Segundo Murofuse, Abranches e Napoleão (2005), os estressores do ambiente de trabalho podem ser categorizados em seis grupos:

- Fatores intrínsecos para o trabalho (condições inadequadas de trabalho, turno de trabalho, carga horária de trabalho, contribuições no pagamento, viagens, riscos, nova tecnologia e quantidade de trabalho);
- Papéis estressores (papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade para com pessoas e coisas);
- Relações no trabalho (relações difíceis com o chefe, colegas, subordinados, clientes sendo diretamente ou indiretamente associados);
- Estressores na carreira (falta de desenvolvimento na carreira, insegurança no trabalho devido a reorganizações ou declínio da indústria);
- Estrutura organizacional (estilo de gerenciamento falta de participação, pobre comunicação);
- Interface trabalho-casa (dificuldade no manejo desta interface).

Assim, entende-se que a palavra estresse tornou-se de uso comum, espalhada por meio dos distintos meios de comunicação. Utiliza-se como sendo o motivo ou o esclarecimento para inúmeros acontecimentos que atormentam a vida humana moderna. A utilização generalizada, sem maiores cogitações, simplifica o problema e esconde os verdadeiros sentidos de suas conseqüências para a vida humana como um todo. (RODRIGUES, SANTOS e ROSA, 2006)

Cabe ressaltar que os primeiros sinais de estresse, geralmente, surgem em atividades rotineiras. O que antes parecia simples começa a ficar difícil, o que dava contentamento começa a aborrecer e o que era aceito como conquista transforma-se em derrota. (BITTENCOURT, 2014)

Muitas dessas alterações não são percebidas, exatamente porque a pessoa está estressada e não consegue avaliar as dificuldades com equilíbrio. A maioria das pessoas só consegue enxergar quando surgem alguns sinais de doença. (BITTENCOURT, 2014)

5.2 Ações preventivas e de controle do estresse

O trabalho pode ser visto como um lugar de auto realização do homem, como extensão de sua personalidade, espaço de criatividade, onde ele fala de si,

expressa e contribui para o bem comum. Mas, também pode ser encarado por alguns como uma maldição, lugar de tortura, suportado pela necessidade do salário do final do mês. (GONÇALVES e WYSE, 1997)

Cabe ressaltar, que a questão salarial deve receber bastante atenção por parte do trabalhador, além de ser o fundamento de sua vida econômica, o salário reflete o próprio valor do trabalhador, pois, o salário é uma variável extremamente relevante dentro das organizações, funcionando como um dos fatores de motivação e participação determinantes da produtividade. (CHIAVENATO, 2004)

Compete mencionar que a marcha evolutiva rumo à modernidade e o progresso fizeram do trabalho componente essencial para a vida em sociedade e para a subsistência do homem, visto que se vive em sociedades organizacionais, o homem passou a depender das organizações e estas do homem. Estabelece-se aí um acordo de benefício mútuo onde um (o trabalhador) dedica seu conhecimento e esforço para cumprimento dos objetivos da empresa, e esta concede ao outro os meios de subsistência necessários para a manutenção de suas necessidades. (CHIAVENATO, 2004)

De acordo com Gonçalves e Wyse (1997), explana-se que no campo trabalhista, em qualidade de vida do trabalhador, de onde se parte de um conjunto de preposições constituídas que visem à manutenção da saúde dos atores da empresa. Embora seja esta uma temática atual, sua formação antecede um período muito mais remoto, nos relatos de autores antigos como Plínio, Hipócrates e Agrícola, que caracterizaram algumas enfermidades relacionadas a prática ocupacional de determinados trabalhadores.

Ressalta-se que a Revolução Industrial, apontou o caminho para a modernidade, trazendo consigo novidades nos campos tecnológicos e na produção do trabalho, contudo, abundantemente como acontecia antes, o sistema de idéias do avanço estável desse movimento não contribuiu expressivamente para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida dos trabalhadores, mas, ao contrário, reforçou as más condições de realização laboral e gerou a exploração do trabalhador nas cobranças por esforços exagerados que se produziam em técnicas manuais repetitivas e submetidas ao rigoroso controle de supervisores encarregados pela manutenção do ciclo de produção. (JUNIOR, 2009)

A ênfase na saúde ocupacional dos trabalhadores responde ainda a um processo institucional que corresponde ao interesse das organizações em se adaptarem às pressões ambientais provenientes da sociedade, do contexto cultural e ambiental no qual estão inseridas. Deste modo, Takeuchi e Nonaka (2008) salientam que para que as organizações obtenham reconhecimento e sejam legitimadas dentro dos cenários onde atuam, devem, necessariamente, atender aos requisitos impostos dentro destes cenários.

“Dado que transformações contínuas estão ocorrendo nos cenários ambientais e, conseqüentemente, no cenário corporativo, as empresas têm de lidar com as inconstâncias e os paradoxos que se apresentam, bem como com as rupturas que se estabelecem em detrimento dos antigos sistemas, e apenas algumas poucas organizações têm tido a capacidade de mudar conforme mudam os ambientes onde atuam e a competência de lidar com as complexidades provenientes das mudanças. (TAKEUCHI E NONAKA, 2008, p. 111).”

Assim, a preocupação com a saúde ocupacional dos trabalhadores atende a este processo de mutabilidade constante, onde as organizações submetem-se às pressões ambientais para continuarem ativas no mercado e obterem vantagem competitiva.

6 CENÁRIO ATUAL DO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES

O caráter das transformações e das mudanças determinou novos meios das pessoas compreendê-las e manipulá-las. Com isso, o campo organizacional tem seguido estas mudanças e por elas é vastamente influenciado, de modo que consecutivamente reúnem em seus processos gerenciais e objetivos estratégicos as ordens institucionais decorrentes das transformações variadas nas diferentes esferas do campo social e ambiental. (IPEA, 2010)

Desse modo, com o objetivo de validar sua atuação no mercado e garantirem a sobrevivência do negócio, as organizações reconheceram na necessidade de adaptação o caminho favorável para refazer suas ações conforme as direções que tomam os novos panoramas ambientais. (PELLISSARI, 2007)

É na compreensão desse processo que reside o contexto de cobranças e exigências incorporadas na forma de gerenciar as organizações e, portanto, as pessoas dentro delas. Tal forma de gerenciar está comumente associada a formas de

controle mais austeras, maior carga de trabalho, maior exigência de produtividade e rendimento laboral, maiores cobranças, assédio moral, dentre outros fatores que, no médio prazo, levarão ao desenvolvimento de quadros patológicos associados ao estresse. (LINHARES, 2008)

De acordo com Seyle (1956 *apud* Lucena, 2010, p. 35):

“A palavra estresse vem do inglês *stress*. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e ao seu equilíbrio interno.”

Para Chiavenato (1999, p. 37), estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

Uma pesquisa da professora de Medicina do Trabalho da UNB, Anadergh Barbosa Branco (2011), revelou que o estresse levou 1,3 milhões de trabalhadores brasileiros a se afastarem de suas atividades laborais e receberem auxílio-doença. Segundo ainda a pesquisa, além dos problemas mentais decorrentes dos quadros de estresse, a esquizofrenia também figura entre uma das principais causas de afastamento do trabalho.

Embora tais patologias estejam intimamente relacionadas a fatores organizacionais, o estudo aponta ainda que o fator tecnológico, ocorrido de forma rápida no Brasil nos últimos anos, potencializou os quadros de estresse no trabalho, visto que, na verdade, a tecnologia é um dos aspectos que exigem a mudança e a adaptabilidade da organização e de seus atores, e adaptação é um fator de geração de estresse.

Conforme salientam Neto et. al. (2012), os quadros de estresse variam de acordo com o nível de responsabilidade e cobrança ao qual o trabalhador é submetido, dependendo, fundamentalmente, do cargo exercido dentro da corporação. Por exemplo, um indivíduo que trabalha num setor operacional de uma indústria pode estar exposto a aspectos mais preponderantes para o desenvolvimento de um quadro clínico de estresse do que um colaborador que atua no nível administrativo. Entretanto, os autores também apontam o gênero e as características individuais como requisitos que predisõem o indivíduo ao estresse.

Deve-se buscar a gênese destas cobranças organizacionais nas mudanças ocorridas nas últimas décadas e que continuam em processo de transformação, exigindo das corporações novas estratégias de posicionamento mercadológico.

Castells (2005, p. 17) chama nossa atenção para a natureza destas mudanças da seguinte forma:

“O nosso mundo está em processo de transformação estrutural desde há duas décadas. É um processo multidimensional, mas está associado à emergência de um novo paradigma tecnológico, baseado nas tecnologias de informação e comunicação, que começaram a tomar forma nos anos 60 e que se difundiram de forma desigual por todo o mundo.”

Assim, a preocupação com a saúde ocupacional dos trabalhadores atende a este processo de mutabilidade constante, onde as organizações submetem-se às pressões ambientais para continuarem ativas no mercado e obterem vantagem competitiva. (CHIAVENATO, 2004)

Em suma, o estresse ocupacional é ocasionado por estressores presentes no ambiente de trabalho (BENKE e CARVALHO, 2008). Estes estressores estão associados a aspectos já apresentados anteriormente, mas que valem ser citados outra vez: ambiente organizacional austero, assédio moral, excessos de exigências, excessos de cobranças, ausência de competência para determinada tarefa, dentre outros.

Acerca disto, salientam Benke e Carvalho (2008, p. 4):

“Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para a identificação e compreensão de conseqüências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são conseqüências de estresses organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo.”

A abordagem que enfoca os estressores organizacionais, conforme salientam Paschoal e Tamayo (2006) têm auxiliado decisivamente na identificação de demandas organizacionais que se configuram como geradores potenciais do estresse. Apesar das contribuições relevantes neste sentido para o estudo desta temática, tal abordagem tende a considerar o caráter objetivo dos estressores e, por isso mesmo, tem sido alvo de inúmeras críticas no meio científico-acadêmico.

O estresse nas organizações, ou estresse ocupacional, está intimamente relacionado ao grau de percepção do indivíduo. Algumas situações podem se configurar como estressores para determinado trabalhador e, em contrapartida, ser um estímulo para outro. O estresse ocupacional agrava-se quando o indivíduo possui

a percepção de responsabilidades em excesso e pouca autonomia sobre a atividade que realiza. Conforme essa percepção é alimentada, dificultando o processo de adaptabilidade, o estresse é desencadeado. (MEDEIROS, 2011)

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto, seria plausível assegurar que as organizações hoje, estão buscando se adequar cada vez mais às mudanças constantes que ocorrem no mercado competitivo. Estariam então qualificando seus colaboradores e proporcionando a eles mais qualidade de vida através de programas voltados para interação e lazer dos funcionários, como ginástica laboral, massagens terapêuticas, lazer nas horas dos intervalos como sala de jogos, restaurantes, entre outros. Porém, as correrias diárias, as cobranças inevitáveis, as metas a cumprir e outras dificuldades existentes acabam por ocasionar sinais de estresse em algumas pessoas, tais como: irritações frequentes, fobias, medos, síndromes do pânico, síndrome de *Burnout*, dentre outros.

Pela observação dos aspectos analisados mostra-se de forma clara, a importância de se valorizar os colaboradores proporcionando-lhes maior qualidade de vida no trabalho, motivação e recompensa. Isto propiciaria um melhor ambiente, e um convívio mais harmônico, resultando em funcionários satisfeitos, atingindo melhores resultados e minimizaria a ocorrência de doenças ocupacionais.

Percebeu-se que os funcionários buscam melhores condições de trabalho, bem-estar e qualidade de vida em seu ambiente de trabalho para que se sintam dispostos a alcançar os objetivos impostos pelas organizações.

Destacou-se também, que a ênfase na saúde ocupacional dos funcionários remete-se ainda a um procedimento institucional que corresponde ao interesse das organizações em se adequarem às pressões ambientais provenientes da sociedade, do contexto cultural e ambiental no qual estão inseridas. Cabe ressaltar a necessidade de uma visão mais ampla do gestor com relação à problemática aqui estudada, de forma a buscar alternativas de gestão que conciliem produtividade e qualidade de vida, garantindo a seus colaboradores a possibilidade de uso de ferramentas no ambiente laboral que sejam efetivos na prevenção e controle do estresse.

REFERÊNCIAS

- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 14724: Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação**. Rio de Janeiro. 3ª ed. ABNT, 2011.
- BENKE, Mara Regina Pagnussat. CARVALHO, Élcio. **Estresse X Qualidade de vida nas organizações**: um estudo teórico. Artigo. Universidade Federal de Rio Verde, 2008.
- BITTENCOURT, Claudia. **Gestão Contemporânea de Pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.
- CASTELLS, Manuel. CARDOSO, Gustavo. (Organizadores). **A Sociedade em Rede**: do conhecimento à ação política. Imprensa Nacional – Casa da Moeda. Lisboa, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- COLARES, Luciléia Granhen Tavares. **Processo de trabalho, saúde e qualidade de vida no trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição**: uma abordagem qualitativa. Tese apresentada à Escola Nacional de Saúde Pública para obtenção do grau de Doutor em Ciências na área de Saúde Pública. Rio de Janeiro, 2005.
- COMAR, S. **Pesquisa em Psicologia**. (2011). Disponível em: <http://www.infoescola.com/psicologia/pesquisa-em-psicologia/>. Acesso em: 30 de abril de 2015.
- CONTE, Antônio Lázaro. **Qualidade de vida no trabalho**: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais: Disponível em: <<http://www.fae.edu/publicações/>>. Acesso em: 15 de julho de 2015.
- DRUCKER, P. **Admirável mundo do conhecimento**. Barueri: HSM Management, 1997.
- FERNANDES, Eda. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2ª. ed. Salvador: Casa da qualidade, 1996.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed.- 12. Reimpr. - São Paulo: Atlas, 2008.
- GONÇALVES, Maria H. B.; WYSE, Nely. **Ética e trabalho**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 1997.
- IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Brasil em Desenvolvimento 2010 (Estado, Planejamento e Políticas Públicas) / Volume II**. Disponível em: www.ipea.gov.br/bd/pdf/Livro_BD_vol2.pdf. Acessado em 02 de setembro de 2015.

JUNIOR, Juarez Correia Barros. **Empreendedorismo, Trabalho e Qualidade de Vida na Terceira Idade** / organizador Juarez Correia Barros Júnior – 1ª ed. - São Paulo: Editora Edicon, 2009.

LIMONGI, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho-QVT**. São Paulo: Atlas, 2004.

LOURENÇO, Edvânia Ângela de Souza. **Na trilha da saúde do trabalhador: a experiência de Franca/SP**. Franca, UNESP, 2009. Disponível em: <http://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/ServicoSocial/edvania.pdf>. Acesso em 28 de agosto de 2015.

LUCENA, Eduardo Soares. **Cultura organizacional e estresse ocupacional: Um estudo com docentes das Instituições Privadas de Ensino Superior do Município de Guarulhos**. Taubaté, 2010. Disponível em: <http://www.btdt.unitau.br>. Acesso em 02 de agosto de 2015.

MACARENCO, Isabel. **Gestão com pessoas – gestão, comunicação e pessoas: comunicação como competência de apoio para a gestão alcançar resultados humanos**. São Paulo, 2006.

MEDEIROS, Bianca Valente de. **Síndrome de Burnout e a centralidade do trabalho na docência: estudo de caso numa universidade pública**. Universidade Potiguar – UNP. Natal / RN, 2011. Disponível em: <http://unp.br/wp-content/uploads/2013/12/dissertacoes-2009-bianca-valente1.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2015.

MORAES, Taimara. **Elementos da Cultura Organizacional**. 2 de maio de 2011. Disponível em: <file:///C:/Users/vip/Desktop/Organizacional.htm>. Acesso em 12 de julho de 2015.

MUROFUSE, Neide Tiemi; ABRANCHES, Sueli Soldati; NAPOLEAO, Anamaria Alves. **Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem**. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, Apr. 2005.

NETO, Ciro Franco de Medeiros et al. **Análise da percepção da fadiga, estresse e ansiedade em trabalhadores de uma indústria de calçados**. Jornal Brasileiro de Psiquiatria, vol. 61, n. 3, Rio de Janeiro, 2012.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Ergonomia, Estresse e trabalho**. Validação da escala de estresse no trabalho. In: Benke, Mara Regina Pagnussat. Carvalho, Élcio. Estresse X Qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico. Artigo. Universidade Federal de Rio Verde, 2006.

PELLISSARI, Anderson Soncini. **Processo de formulação de estratégias em pequenas empresas com base na cultura corporativa e competências gerenciais**. Santa Bárbara d'Oeste 2007. Disponível em: <https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/2006/FRMUXSPJWSJK.pdf>. Acessado em 05 de maio de 2015.

PY, Luís Alberto; AROLDO, Jacques. **A linguagem da saúde:** entenda os aspectos físicos, emocionais e espirituais que afetam a sua vida. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 1998.

RODRIGUES, Ana Lúcia A; SANTOS, Fabíola Villa dos; ROSA, Alexandre R. **A contribuição da atividade física na qualidade de vida no trabalho.** 2006. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/>>. Acesso em: 15 de julho de 2015.

TAKEUCHI, Hirotaka. NONAKA, Ikujiro. **Gestão do Conhecimento.** São Paulo: Bookman, 2008.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB). **Estresse afasta 1,3 milhões do trabalho.** Postado em 26 de abril de 2011. Disponível em: <http://unb.br/noticias/unbagencia/cpmod.php?id=88671>. Acesso em: 04 de agosto de 2015.

XAVIER, Renata de Souza. **O estresse e a qualidade de vida no trabalho: um estudo da televisão Santa Cruz – Itabuna, Bahia.** Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC. Ilhéus-Bahia, Novembro de 2008. Disponível em: www.uesc.br/cursos/graduacao/bacharelado/.../renata_chavier.pdf. Acesso em 10 de julho de 2015.

YING TS, Wang; ALMEIDA, Avelina Ferreira de; BORGES, Luiz Carlos Oliveira. **Análise dos efeitos da terapia comunitária existente no tribunal de contas da união na redução dos níveis de estresse dos participantes.** Disponível em: <http://portal3.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2054980.PDF>. Acesso em 28 de agosto de 2015.