

FACULDADE LABORO
PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO

FRANCISCO SALES MACIEL NETO

ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a relação
entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho.

São Luis

2015

FRANCISCO SALES MACIEL NETO

ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a relação entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho.

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Medicina do Trabalho da Faculdade Laboro como requisito para obtenção do título de especialista.

Orientadora: Dr^a Mônica Elinor Alves Gama

São Luis

2015

FRANCISCO SALES MACIEL NETO

ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a relação
entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho.

Monografia apresentada ao Curso de Pós-
Graduação em Medicina do Trabalho da
Faculdade Laboro como requisito para
obtenção do título de especialista.

Data: ____/____/____

Nota: _____

.....
Dr^a Mônica Elinor Alves Gama
Orientadora

São Luis
2015

“A sabedoria consiste em compreender que o tempo dedicado ao trabalho nunca é perdido”.

(Ralph Waldo Emerson)

RESUMO

Desenvolveu-se este estudo a partir de construções bibliográficas no âmbito do estresse ocupacional e qualidade de vida com enfoque à relação entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho. Assim, a metodologia da pesquisa referenciada neste trabalho é a pesquisa exploratória e, fundamentado em uma abordagem qualitativa, utilizou-se como pressuposto metodológico a pesquisa documental como recurso para a construção do seu referencial teórico, estudos bibliográficos, levantamentos de dados e informações necessárias à sua realização. Desta forma cabe-nos destacar a importância da construção deste trabalho e o seu objetivo principal que é o de apontar os fatores relacionados com o estresse nas organizações com vistas à melhoria da qualidade de vida no trabalho. Com a pesquisa fundamentada no estudo bibliográfico, percebeu-se que os níveis de estresse quando muito altos no trabalho, podem ocasionar perdas no desempenho profissional e conseqüentemente queda na produtividade, e quando as empresas fazem investimentos em qualidade de vida o efeito é contrário. O estudo ocorreu no período compreendido entre os meses de setembro de 2015, a partir da escolha do tema, até o mês de dezembro de 2015, prazo de entrega da monografia elaborada para avaliação.

Palavras-chave: Estresse. Qualidade de Vida. Relações. Indivíduo. Ambiente de trabalho.

ABSTRACT

We developed this study from bibliographical buildings under the occupational stress and quality of life, focusing on the relationship between the individual and the workplace. Thus, the research methodology referenced in this work is exploratory research and, based on a qualitative approach shall be used as methodological fundamentals of documentary research using as a resource for the construction of its theoretical framework, bibliographic studies, surveys data and information necessary for its completion. Thus it behooves us to highlight the importance of construction of this work and its main objective which is to indicate factors related stress in organizations with a view to improving the quality of working life. Through research based on the bibliographical study, it was observed that the levels of stress at work when too high, can lead to a loss in job performance and consequently fall in productivity, and when companies make investments in quality of life the effect is opposite. The study took place in the period between the months of September 2015, from the choice of subject, until the month of December 2015, deadline of the monograph prepared for evaluation.

Keywords: *Stress. Quality of life. Relations. Individual. Desktop.*

LISTA DE SIGLAS

IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	08
CAPÍTULO 1 – ABORDAGENS SOBRE O ESTRESSE: definições, fases, consequências e estratégias para enfrentar o estresse	10
CAPÍTULO 2 – O ESTRESSE OCUPACIONAL E A RELAÇÃO ENTRE O INDIVÍDUO E SEU AMBIENTE: fatores e sintomas do estresse ocupacional.....	18
CAPÍTULO 3 – O ESTRESSE OCUPACIONAL: principais abordagens da qualidade de vida no trabalho.....	23
CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA DA PESQUISA	34
4.2 Resultados e discussões a partir de informações da pesquisa bibliográfica	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS	39

INTRODUÇÃO

Observa-se que, devido ao fenômeno da industrialização, dos meios de comunicação e dos avanços tecnológicos surgiram inúmeros benefícios e conforto para o cotidiano das pessoas.

Porém, esse processo de desenvolvimento contemporâneo acarretou também sérias sequelas em pessoas, principalmente nas sedentárias, ou seja, que não praticam nenhum tipo de atividade física, limitando, assim, a capacidade para agir contra as doenças modernas que apareceram, o que passou a ser chamado de estresse.

Assim, o termo tornou-se popular, de maneira que, quando não se tem uma ideia clara sobre o mal que acarreta um indivíduo, rapidamente chega-se a um “diagnóstico”: está estressado!

Outro aspecto que, gradualmente vem sendo cada vez mais difundido nas organizações, principalmente pelo fato de valorizar as pessoas como vantagem competitiva, é a qualidade de vida no trabalho. Essa emergência se deu não só pelos modismos empresariais, mas pela própria conscientização, apoiada em leis trabalhistas, de que é importante trabalhar a qualidade de vida, visto que o retorno advindo para a organização será não só rentável, mas principalmente de satisfação dos seus próprios colaboradores.

Estudos apontam que o impacto do suporte social sobre o estresse organizacional, pode ser benéfico ou prejudicial, dependendo da qualidade da dimensão da vida dentro da organização. A gestão das organizações normalmente relega a um segundo plano a necessidade de um ambiente saudável, classificando o mal-estar como um problema exclusivo do colaborador.

Mas, as empresas mais esclarecidas já o corrigem, pois sabem que a performance do funcionário afeta diretamente os resultados corporativos e a competência dos colaboradores passa a ser reconhecida como o ativo principal da empresa.

O objetivo, então, deste trabalho monográfico é o de apontar os fatores relacionados com o estresse nas organizações com vistas à melhoria da qualidade de vida no trabalho, a partir de pesquisa bibliográfica.

A problemática do estresse ocupacional com influências na qualidade de vida de trabalhadores tem sido alvo de estudos e pesquisas. Assim, tornou-se objeto

de estudo deste trabalho e sua realização se justifica pela necessidade de se analisar quais os fatores causadores de estresse ocupacional, bem como seus efeitos físicos e psicológicos e as estratégias de enfrentamento utilizadas por trabalhadores e empregadores, através da identificação dos principais estressores organizacionais e das formas de enfrentamento utilizadas e da identificação dos sintomas relacionados com a saúde física e mental dos funcionários.

A sistematização deste trabalho e o seu caráter científico estão consubstanciados em estudos realizados com escolha criteriosa do material e fundamentados em referenciais teóricos específicos e em pesquisas bibliográficas. Assim, para a coleta de dados, a pesquisa bibliográfica constituiu-se em uma fonte de recolha de informações subsidiada por revisão de literatura de materiais como livros técnicos, revistas qualificadas, para estabelecer a relação entre a literatura especializada e o objeto de estudo deste trabalho.

Este trabalho encontra-se estruturado em capítulos de forma a possibilitar uma maior compreensão dos seus conteúdos destacando-se aspectos relevantes do estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho a partir de um estudo bibliográfico.

Assim o Capítulo 1 apresenta abordagens sobre o estresse.

No Capítulo 2 contextualiza-se o estresse ocupacional e a relação entre o indivíduo e seu ambiente a partir dos fatores e sintomas

No Capítulo 3 aborda-se o estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho.

A metodologia da pesquisa e os resultados e discussões a partir de informações da pesquisa bibliográfica encontram-se estruturados no Capítulo 4.

Em seguida apresentam-se as considerações finais deste estudo.

O item seguinte trata das referências que contribuíram para a elaboração deste estudo e construção do seu referencial teórico.

CAPÍTULO 1 – ABORDAGENS SOBRE O ESTRESSE: definições, fases, consequências e estratégias para enfrentar o estresse

Por se tratar de um estudo investigativo, consubstanciado em pesquisas bibliográficas que abordam e contextualizam o estresse ocupacional e a qualidade de vida de trabalhadores em ambientes onde desenvolvem suas atividades laborais, convém neste estudo, uma análise histórica a partir dos referenciais de Benke & Carvalho (2010). De acordo com os autores, o termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1926 por Selye para designar um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias. Em 1936, Hans definiu a reação do estresse como uma síndrome geral de adaptação e em, 1974, ele redefiniu estresse como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência.

Segundo Marins (2003), as primeiras referências à palavra stress, com significado de "aflição" e "adversidade", são do século XIV. De acordo com Lipp (1996), no século XVII, o vocábulo de origem latina passou a ser utilizado em inglês para designar opressão, desconforto e adversidade.

Segundo Selye (1956), 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 a seu equilíbrio interno.

Dias & Silva (2002) ratificam, pontuando que o termo estresse foi utilizado primeiramente pela física para indicar o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando submetida a um esforço ou tenção.

No entendimento de Benke & Carvalho (2010), o estresse é uma reação muito forte do organismo quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de evento seja ele bom ou mau e que altera a vida desse sujeito. Para Carvalho e Serafim (1995, p. 125), o estresse pode ser entendido como "o ponto em que o indivíduo consegue controlar seus conflitos internos, gerando um excesso de energia, originando, conseqüentemente fadiga, cansaço, tristeza, euforia".

O estresse é definido por Molina (1996, p. 18) como sendo uma situação de tensão aguda ou crônica que produz uma resposta de adaptação psicológica que

pode ser descrito, portanto, como "uma força, tensão, pressão, compreensão", ou ainda como um estado físico ou psíquico "carregado de energia deformante".

Segundo Moller (1995, p. 84), o estresse pode ser definido como "a maneira pela qual o seu corpo reage - a energia que ele mobiliza - quando você é exposto a algo que o faz sentir-se pressionado".

Na ideia de Baccaro (1997), com o passar dos anos, o conceito inicial de estresse, definido por Selye, foi se diluindo, adaptando-se aos novos conhecimentos científicos e às transformações pelas quais a sociedade passou, chegando aos dias de hoje a ser considerado como uma tensão emocional, sob a qual vive o homem moderno e que mais cedo ou mais tarde, vai levá-lo a um desgaste orgânico e, conseqüentemente, a uma série incalculável de enfermidades.

Chiavenato (1999, p. 377), define estresse como "um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos no ambiente". Outros autores apresentam suas definições: Simmons (2000, p. 14) destaca que o estresse é "a reação de adaptação a qualquer demanda feita a uma pessoa". E para Robbins e Coulter (1998, p. 276), o estresse é "uma condição dinâmica na qual o indivíduo se depara com uma oportunidade, limitação ou exigência relacionada ao que ele deseja e para qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante".

Entretanto, segundo Marins (2003), nunca se falou tanto em estresse. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo estressado.

Para um melhor abordagem sobre agente estressor, sua definição e classificação, tomou-se como referencial para a pesquisa bibliográfica Stoner e Feemann (1999); Range (*apud* Lipp & Malagris, 1995); Robbins & Coulter (1998) e, Rio (1996) que assim referenciam:

De acordo com Stoner e Feemann (1999, p. 416), "estressador é o nome que se dá às tensões e pressões que causam o estresse". Range (*apud* Lipp & Malagris, 1995), explica que um agente estressor é toda situação geradora de um estado emocional forte que leva a uma quebra da homeostase interna e exige alguma adaptação.

Robbins & Coulter (1998) assinalam que é necessário, duas condições para que o agente estressor potencial se torne real: quando houver incerteza quanto ao resultado e quando este resultado for importante para o indivíduo. Lipp e Malagris

(1995) propõem classificar os estressores em duas categorias: os externos, constituídos dos eventos que ocorrem na vida de uma pessoa, sejam eles acidentes, mortes, brigas, dificuldades financeiras, nascimento de filhos, enfim, tudo que ocorre no mundo externo da pessoa. E os estressores internos, que consistem nas cognições do indivíduo, seu modo de ver o mundo, seu nível de assertividade, suas crenças, seus valores suas características pessoais, seu padrão de comportamento, suas vulnerabilidades e seu esquema de reação à vida.

Para Lipp (1996), existem dois tipos de estressores: os biogênicos, como o frio, calor, fome e a dor, que não dependem da interpretação que a pessoa venha dar a ele, pois atuam no desenvolvimento de estresse automaticamente; e os psicossociais, que possuem a capacidade de estressar uma pessoa devido a sua história de vida.

Robbins (1998) registra três categorias de fatores estressores em potencial: ambiental, organizacional e individual. O primeiro refere-se às mudanças no ciclo dos negócios, às incertezas econômicas, políticas e tecnológica; o segundo está associado às exigências no campo do trabalho e o terceiro está ligado às experiências que as pessoas vivenciam fora do trabalho e que estão relacionadas à questão da família, dos problemas pessoais, bem como as características inerentes à personalidade.

Rio (1996) aponta três fatores como relevantes na relação estressor-indivíduo: a intensidade com que os estressores agem, a frequência com que eles surgem e as circunstâncias do momento da vida do indivíduo.

O estresse ocupacional é o desequilíbrio entre as demandas existentes no trabalho e sua habilidade e/ou possibilidade para enfrentá-las. Os fatores desencadeadores do estresse ocupacional podem ser detectados. Esses problemas podem ser por medo de fracassar, cansaço físico e emocional, por apoio inadequado das pessoas que o cercam, sensação de ser mal interpretado ou não apreciado, orientação ou gerenciamento inadequado de seus superiores, e igualmente por ambientes de trabalho altamente competitivos, não reconhecimento do trabalho executado ou falta de compreensão clara de como conduzir-se no ambiente. A jornada longa ou atividades estafantes, apreensão em relação a aumentos de salários ou promoções, receio de ser demitido, desinformação ou ansiedade quanto à avaliação do desempenho, insegurança e mudanças imprevistas, entre outros.

A resposta ao estresse é individual e se houver persistência do estímulo estressor, o organismo entra em uma fase de esgotamento. Importante entender que o estresse é um mecanismo normal, necessário e benéfico ao organismo para o ser humano ficar mais atento e sensível diante de situações de perigo ou de dificuldade. A resposta ao estresse é individual e se houver persistência do estímulo estressor, o organismo entra em uma fase de esgotamento.

De acordo com Selye *apud* Lipp (1996), o processo de estresse no organismo pode ser dividido em três fases: a fase de alerta, a fase de resistência e a fase de exaustão. A fase alerta inicia-se quando a pessoa se confronta com o estressor pela primeira vez. Neste momento, uma reação de alerta se instala e o organismo se prepara para a luta ou para a fuga com a consequente quebra da homeostase.

De acordo com o autor, quando o estressor tem uma duração curta a adrenalina é eliminada e ocorre a restauração da homeostase, e a pessoa sai dessa fase sem complicações para o seu bem-estar. É nessa fase que ocorre um aumento na produtividade, se a pessoa sabe administrar o estresse, ela pode utilizá-lo em seu benefício devido à motivação, entusiasmo e energia que esta fase do estresse produz (SELYE *apud* LIPP, 1996).

Ainda na descrição do autor, a segunda fase, a resistência, ocorre quando o estressor continua presente por períodos muito prolongados. Nesta fase a pessoa utiliza toda a reserva de energia para se reequilibrar, se essa energia é suficiente, a pessoa recupera-se e sai do processo de estresse. Se, por outro lado, o estressor exige mais esforço para adaptação do que é possível para aquela pessoa, o processo de estresse pode encaminhar-se para a exaustão (SELYE *Apud* LIPP, 1996).

De acordo com Lipp e Malagris (1995), dois sintomas aparecem com bastante frequência nesta fase: a sensação de desgaste generalizado sem causa aparente e dificuldade com a memória.

Ainda de acordo com Selye *apud* Lipp (1996), na terceira fase, a da exaustão, o estresse já se tornou intenso demais, devido a pessoa não ter energias suficientes para lidar com o estressor ou devido a outros estressores ocorrerem concomitantemente. Esta fase está associada a várias doenças, como: hipertensão arterial, úlceras, gengivites, depressão, ansiedade, problemas sexuais, enfarte e até diabetes. Quando a pessoa chega ao nível de exaustão, já existe um

comprometimento físico que necessita de ajuda médica e, encon­trapartida, o paciente precisa aprender com um especialista como lidar com o estresse que está sentindo e como evitar encontrar-se de novo com a mesma condição.

Para França e Rodrigues (1999), o estresse pode apresentar três fases:

- Alarme: representa a fase inicial e de fácil tratamento, que ocorre secundária a vários estímulos, como resposta fisiológica do organismo levando a aceleração cardíaca, respiração acelerada, sudorese, extremidades frias e estado de prontidão para responder ou fugir;
- Resistência: fase intermediária, onde o organismo começa a enfraquecer pela resistência dos estímulos estressantes e inadequação aos mesmos com respostas do corpo levando a mudanças de comportamento, insônia e descontentamento.
- Exaustão: começa o aparecimento de doenças crônicas e de difícil reversão, com distúrbios emocionais, fadiga, gastrites, hipertensão e outros.

Na visão de Carvalho e Serafim (1995), o estresse caracteriza-se pelas seguintes fases:

- 1ª fase - o indivíduo não entende o que está se passando dentro dele, e pode se mostrar mal-humorado, agressivo e inquieto. Quando o indivíduo percebe as reações que seu organismo está tendo é a hora de agir, lutando contra o perigo;
- 2ª fase - a tendência do organismo é adaptar-se e permitir que o estado de desequilíbrio permaneça, levando a um quadro permanente de tensão.
- 3ª fase - se o organismo for submetido a um estado de tensão permanente e se surgirem novos fatores estressantes, ele terá uma queda de suas defesas naturais, ficando vulnerável ao surgimento de várias doenças.

O interessante que vale ressaltar, é que a visão de Carvalho e Serafim (1995), se contrapõe a dos outros autores citados, uma vez que eles apontam este momento como de alerta, no qual a pessoa ainda tem a oportunidade de voltar ao seu estado normal.

Para Gamreman (1992), as consequências do estresse abrangem tanto o nível pessoal, quanto o nível organizacional.

Nas pessoas, as consequências são:

- Afastamento do trabalho;
- Intervenção hospitalar;
- Desequilíbrio familiar;
- Perda do emprego;
- Constrangimento social

Ainda segundo o autor, nas empresas, as consequências são as seguintes:

- Perda de oportunidades;
- Queda de produtividade;
- Absenteísmo;
- Prejuízos financeiros.

Sacaro (1997) enfoca que as consequências do estresse para as pessoas é muito prejudicial, pois elas vão se tornando mais vulneráveis, frágeis e seus organismos tendem a responder cada vez mais de forma drástica ao estresse.

Carvalho e Serafim (1995, p. 36), veem as consequências do estresse como "consequências de natureza grave para o indivíduo, se, ele, uma vez consciente das alterações ocorridas no seu organismo, não tomar iniciativa para controlar os agentes estressantes". Esse efeito pode gerar graves transtornos tanto na vida pessoal quanto profissional do indivíduo.

Os referenciais de Bachion *et al*, (1998) apontam que diversos programas de manejo do estresse surgiram nos últimos anos com o objetivo de ensinar aos indivíduos como desenvolver estratégias adequadas de enfrentamento do estresse.

Segundo os autores, o indivíduo pode atenuar ou tolerar os efeitos danosos do estresse através do *coping* definido como sendo os mecanismos que o indivíduo desenvolve para enfrentar situações estressantes (BACHION, *et al*, 1998).

Ainda de acordo com Bachion *et al* (1998), existem três grandes escalas de mecanismos de *coping*, a saber:

- O evitamento, quando o indivíduo adia o confronto, tenta esquecer-lo, ele bloqueia suas emoções;
- O confronto direto, quando a pessoa busca informações sobre o assunto, ela fala sobre o assunto, negocia alternativas de enfrentamento;

- O confronto indireto, quando o indivíduo se ocupa com atividades filantrópicas e esportivas.

Para Quick (2001), as pessoas necessitam de investir na prevenção primária, tanto os executivos como os gerentes, quanto os trabalhadores do chão de fábrica.

Segundo o mesmo autor, as pessoas precisam de dois a cinco destas atitudes para lidar bem com o estresse: competência, atividades físicas, habilidades cognitivas para pensar diferente a respeito da situação que se apresenta, ter bons amigos, boa família e suporte social (QUICK, 2001),

Segundo Rocha e Glima (2000), afirmam que as estratégias de enfrentamento do estresse ocorrem nos três planos: físico, psíquico e social.

➤ Físicos:

- Técnicas de relaxamento;
- Alimentação adequada;
- Exercícios físicos regulares;
- Repouso, lazer e diversão;
- Sono apropriado às necessidades individuais;
- Medicação, se necessária e sob supervisão médica.

➤ Psíquicos:

- Métodos psicoterapêuticos;
- Processos que favorecem o autoconhecimento;
- Estruturação do tempo livre com atitudes prazerosas e atrativas;
- Busca de convivência menos conflituosa com pais e grupos;
- Avaliação periódica da qualidade de vida individual.

➤ Sociais:

- Revisão das formas de organização do trabalho.

De acordo com Silva (2002), algumas medidas que podem contribuir na prevenção do estresse são: fazer pausas frequentes no trabalho, fazer exercícios físicos e de relaxamento, repouso e alimentação em horários regulares, evitar fumo, bebidas e café em excesso, tirar férias regularmente, reservar algumas horas do dia para diversão, não se comprometer com muitas coisas para fazer ao mesmo tempo, ter alguém para desabafar, ter metas de vida, evitar situações que o deixam irritado ou nervoso.

Para Dias & Silva (2002), algumas técnicas com yoga, meditação, exercícios respiratórios e de relaxamento, massagens, sauna, exercícios físicos, também contribuem. o primeiro passo é desenvolver seu autoconhecimento, pois dessa maneira a pessoa será capaz de reconhecer os tipos de situações que lhe causam estresse e perceber seu próprio nível de tolerância à pressão.

Segundo Lipp (1996, p. 53), "há coisas que cada pessoa mesmo pode fazer para se ajudar", que são:

- Converse sobre seus problemas com um confidente;
- Se você encontrar numa situação problemática, pare um pouco de pensar no problema para readquirir o controle;
- Se você perceber que usa a raiva como uma maneira frequente de responder a situações desagradáveis, tente conter o impulso, descarregando seus ódio através de uma atividade física;
- Ocasionalmente ceda;
- Faça alho pelos outros;
- Faça uma coisa de cada vez;
- Evite a imagem de super-herói;
- Não fume, não tome café, ou beba em excesso;
- Melhore sua conversa consigo mesmo;
- Não se automedique.

Dias & Silva (2002), complementam, destacando que, a capacidade de suportar pressões é uma característica individual. Pessoas não reagem da mesma forma a um mesmo estímulo. Essa reação vai depender da sua história de vida, suas crenças e valores, não há uma fórmula que garanta uma vida sem estresse, mas há maneira sou técnicas capazes de reduzi-lo. É importante, desenvolver a capacidade de administrar as ambiguidades, criar condições de modificar o contexto, ou aprender a conviver com elas.

CAPÍTULO 2 – O ESTRESSE OCUPACIONAL E A RELAÇÃO ENTRE O INDIVÍDUO E SEU AMBIENTE: fatores e sintomas do estresse ocupacional

Segundo Kyriacow e Sutcliffe (1981 *apud* Camelo; Angerami, 2004), definem o estresse ocupacional como um estado emocional desagradável, pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores.

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Grandjean (1998, p. 165), define estresse ocupacional como sendo "o estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo". É um fenômeno subjetivo e depende da compreensão individual da incapacidade de gerenciar as exigências do trabalho.

Para Perkins (1995), o estresse ocupacional é produto da relação entre o indivíduo e o seu ambiente de, em que as exigências deste ultrapassam as habilidades do trabalhador para enfrenta-las, o que pode acarretar num desgaste excessivo do organismo, interferindo na sua produtividade.

Na situação particular do estresse ocupacional, segundo França & Rodrigues (1999) ele é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador de suas necessidades de realização de realização pessoal e profissional e/ou da sua saúde física ou mental, prejudicando a integração desta com o trabalho e com o seu próprio ambiente, na medida que esse ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contam recursos adequados para enfrentar tais situações.

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

de outros contextos e eventos da vida do indivíduo (JONES; KINMAN, 2001 *apud* PASCHOAL; TAMAYO, 2006, p.3).

Nessa perspectiva, Paschoal; Tamayo (2006) ressalta que a abordagem que enfoca os estressores organizacionais tem contribuído para a identificação de demandas organizacionais potencialmente geradoras de estresse. Apesar das contribuições, esta abordagem tende a considerar o caráter objetivo dos estressores e tem sido alvo de inúmeras críticas.

Para Albrecht (1988 *apud* Camelo; Angerami, 2004), os estressores podem ser classificados em três fatores na situação de trabalho: físicos, sociais e emocionais.

De acordo com Paschoal; Tamayo (2006) consideram-se fatores estressantes relacionados ao estresse funcional a sobrecarga de trabalho, causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, e com muitas interrupções, a ambigüidade de prioridades, o nível de autoridade e de autonomia, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos. Para que isto não ocorra, é necessário que a pessoa perceba e avalie os eventos como estressores, o que quer dizer que fatores cognitivos têm um papel central no processo que ocorre entre os estímulos potencialmente estressores e as respostas do indivíduo a eles. A existência de um evento considerado estressor na organização não quer dizer que ele seja percebido desta maneira pela pessoa.

Segundo Lipp (1996, p.9), o estresse pode ter origem em fontes externas e internas: as fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Muitas vezes, não é o acontecimento em si que se torna estressante, mas a maneira como é interpretado pela pessoa.

E acrescenta ainda que, os estressores externos podem estar relacionados com as exigências do dia-a-dia do indivíduo como os problemas de trabalho, familiares, sociais, morte ou doenças de um filho, perda de uma posição na empresa, não concessão de um objetivo de trabalho, perda de dinheiro ou dificuldades econômicas, notícias ameaçadoras, assaltos e violências das grandes cidades, entre outros (LIPP, 1996).

Muito frequentemente, o estresse ocorre em função dos diversos tipos de cargos, de ocupação que a pessoa exerce. Essas características situacionais e pessoais podem interferir no julgamento do indivíduo. Assim, definir estresse

ocupacional como estressores organizacionais deixa uma lacuna relativa à avaliação do indivíduo sobre os eventos do trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

No entendimento de Paschoal; Tamayo (2006), o estresse ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao estresse. Dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas frente ao mundo.

As causas do estresse ocupacional são muito variadas e possuem efeito cumulativo. As exigências físicas ou mentais exageradas provocam o estresse, mas este pode incidir mais fortemente naqueles trabalhadores já afetados por outros fatores, como conflitos com a chefia ou até um problema familiar (LIDA, 2001).

Como afirma Chiavenato (1999, p.377), "o autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho".

Ele também afirma que no ambiente de trabalho também encontramos fatores estressantes, como a programação do trabalho, maior ou menor tranquilidade no trabalho, segurança no trabalho, fluxo de trabalho e o número e a natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos. O mesmo autor ainda ressalta que os ambientes de trabalho que apresentam barulho de máquinas funcionando, telefones tocando e pessoas conversando também trazem desconfortos como irritação e perda de concentração que podem conduzir ao estresse (CHIAVENATO, 1999).

Stoner e Freeman (1999) enfatizam a sobrecarga de papéis como um dos principais estressadores. Ela pode ser quantitativa, quando uma pessoa tem mais trabalho do que realmente pode realizar, ou qualitativa, quando a pessoa não tem as habilidades para realizar seu trabalho. O mesmo autor também ressalta a subcarga como um agente estressante, quando a pessoa não atividades para desempenhar e enfrenta o tédio e a monotonia.

De acordo com Stoner e Freeman (1999), o estresse pode ser proveniente de mudanças violentas na organização, quando, que ultrapassem nossa capacidade de adaptação.

Para Carvalho e Serafim (1995, p. 133), os principais fatores que podem levar ao estresse ocupacional são:

- Aumento do volume de trabalho;
- Conflitos diários no trabalho;
- Pressões no trabalho;
- Incompreensão da chefia;
- Ambiente desfavorável ao indivíduo;
- Função não adequada ao indivíduo.

Fontana (1994, p. 47), afirma que as causas gerais do estresse no trabalho são:

- Apoio insuficiente;
- Longas jornadas de trabalho;
- Baixa perspectiva de promoção;
- Rituais e procedimentos desnecessários;
- Incerteza e insegurança.

Segundo Lida (2001, p. 305), o estresse ocupacional pode ser causado por "condições físicas desfavoráveis, como o excesso de calor, ruídos exagerados, ventilação deficiente, luzes inadequadas, gases tóxicos e o uso de cores irritantes".

De acordo com Dias e Silva (2002), os níveis de estresse muito alto, no ambiente de trabalho, resultam em queda de desempenho e queda na produtividade.

Ainda há uma perda na capacidade de concentração, o que pode levar a erros e acidentes graves, se ocorrer numa área em que é necessária exatidão. Ainda de acordo com as mesmas autoras, os sintomas do estresse ocupacional dos indivíduos se dividem em físicos e mentais. Os sintomas físicos seriam as dores de cabeça, palpitações, azia, reações alérgicas, dores lombares, insônia, indigestão, aumento do apetite, suor, gagueira. Já os sintomas mentais podem ser as dificuldades de concentração, agressividade, irritabilidade, passividade, ansiedade, dificuldade na tomada de decisões, sensação de fracasso, superatividade, medo, depressão, comportamento não cooperativo.

Para Robbins e Coulter (1998), os sintomas relacionados ao estresse ocupacional podem ser divididos em três categorias: fisiológicas, psicológicas e comportamentais. Para eles, os sintomas fisiológicos estão relacionados com mudanças no metabolismo, aumento nos batimentos cardíacos e frequência

respiratória, elevação da pressão sanguínea. Já os sintomas psicológicos que podem ser encontrados é a insatisfação no trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e protelação. Em relação aos sintomas comportamentais observam-se mudanças na produtividade, absenteísmo, aumento do fumo ver, aumento do tabagismo e do consumo de álcool e fala rápida.

Segundo Carvalho e Serafim (1995, p. 130), "os principais sintomas do estresse são: sinais de cansaço, perturbação, angústia, pigarro, aceleração do batimento cardíaco, perda de memória, dores de cabeça intensas, hipertensão e dores de coluna".

Baccaro (1997, p. 16), destaca tais sintomas de estresse: "irritabilidade, batimentos descompensados do coração, instabilidade emocional, incapacidade de concentração, predisposição à fadiga, ansiedade e dores musculares".

CAPÍTULO 3 – O ESTRESSE OCUPACIONAL: principais abordagens da qualidade de vida no trabalho

Os desafios do mundo contemporâneo se tornam cada vez mais presentes no cotidiano das organizações, refletindo em seu ambiente interno e conseqüentemente nos processos e nas pessoas que os executam. Desta forma as organizações buscam cada vez mais otimizar seus métodos e implementar programas que contribuam para os resultados organizacionais.

Sob esta perspectiva, as questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho (QVT) vêm sendo discutidas pelas instituições, que buscam um melhor rendimento de seus funcionários. Tendo em vista que o ambiente influencia direta e indiretamente na produtividade do funcionário e impacta em problemas de saúde (sejam de ordem física ou psicológica) interferindo nos resultados e metas organizacionais e na qualidade dos serviços prestados.

Dentro dessa linha de raciocínio, percebe-se que tais postulações vão de encontro ao que Rodrigues (2008) afirma: que a QVT está voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem – estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Segundo Limongi-França (2004) a QVT é a união de opções de conforto excepcional e particular que oferecem valorização evidente, visão de estabilidade, costumes benéficos e alerta para os comportamentos nas atividades proveitosas.

As abordagens iniciais desta unidade referenciam Davis *apud* Chiavenato (1999); França *apud* Vasconcelos (2001) e Michel (2001) com referenciais sobre o estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Davis (*apud* Chavenato, 1999), o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi descrito por Lous Davis, na década de 1970, quando desenvolvido um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se a “preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho das tarefas”.

Segundo França (*apud* Vasconcelos, 2001), a Qualidade de Vida no Trabalho é mais do que a segurança e saúde no trabalho. É necessário associá-la a qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional.

Ainda de acordo com o autor, Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e

inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (FRANÇA, 1997 apud VASCONCELLOS, 2001, p.80).

No entendimento de Michel (2001), embora muito se fale de qualidade enquanto filosofia de gestão provida de uma dimensão estratégica que atravessa todos os patamares da vida das organizações, na prática, tal termo tem-se restringido a uma série de procedimentos de conformidade com regras preestabelecidas como é o caso das certificações e das normatizações, incidindo, sobretudo, na segurança do produto.

Para o autor, a política de qualidade aplicada às condições de trabalho, visa a melhoria do ambiente físico e psicossocial do trabalhador, como forma de aumentar a produtividade, o bem-estar e a segurança. Trata-se de uma abordagem mais dinâmica, essencialmente de matriz preventiva, incidindo sobre as causas dos acidentes e das formas de eliminá-las e/ou diminuí-las, ao invés de uma visão estática, centrada nos seus efeitos (MICHEL, 2001).

Ainda, segundo Michel (2001, p.89), para que possa haver mudanças referentes à qualidade de vida no trabalho, têm que estar garantidas as seguintes condições:

- Reconhecimento da necessidade de mudança – sem haver uma vontade expressa de mudar, tendo em conta a obtenção de uma melhoria das condições de trabalho, tal não é possível;
- Cooperação nas relações profissionais inter-hierárquicas – a informação, bem essencial de qualquer organização, deve circular nos vários níveis quer horizontal, quer verticalmente;
- Implicação dos trabalhadores no processo de melhoria contínua – a empresa passa a ser vista como um bem comum – e não uma entidade abstrata – suscita uma maior identificação e participação ativa no seu seio;
- Permanente controle dos resultados – não basta elaborar um diagnóstico e fazer uma proposta de melhorias, há que testá-las continuamente, e adaptá-las sempre que for necessário, tendo em conta as alterações de

equipamentos, de instalações, da organização do trabalho, do ambiente de trabalho.

Baseados nesses referenciais teóricos considera-se o conceito de qualidade de vida como a condição biopsicossocial de bem estar, relativa a experiências humanas objetivas e subjetiva e considerada dentro das particularidades individuais e sociais de cada situação.

A vida nas organizações nos dias de hoje é mais exigente e estressante do que nunca. Pressão do relógio, do telefone, do fax, do e-mail, das viagens permanentes, das reuniões intermináveis e exaustivas, a grave responsabilidade das decisões imediatas, a imposição da atualização profissional contínua. Trabalha-se ainda mais em consequência das limitações impostas pelo downsizing, reengenharia, enxugamento de quadros, redução de despesas etc. É preciso internalizar um adequado controle do tempo para se alcançar uma qualidade de vida no trabalho (SIQUEIRA, 2002).

Todos nós vivemos em nosso dia a dia situações estressantes que podem propiciar comportamentos de campeões olímpicos ou por outro lado leva-nos ao desespero e à depressão. De acordo com pesquisas realizadas pelo centro de pesquisas da PUC, o estresse atinge cerca de 30% dos trabalhadores dos diversos setores de produção. Entre as pessoas que ocupam cargos executivos, esse percentual chega a 40%. Entretanto, nos tempos de crise, de redução de quadro de funcionários, ou ainda no caso de empresas estatais em processo de privatização com programas de demissões, o estresse pode contagiar até 60% dos funcionários (DIAS & SILVA, 2012).

Chiavenato (1999) explica que a qualidade de vida no trabalho vai de encontro com duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto sua satisfação no trabalho e, do outro, o interesse das organizações em produzir mais rapidamente e com qualidade. Torna-se então necessário que as empresas deem mais atenção a esse mal (o estresse) que tanto têm afetado os funcionários e a empresa como um todo.

Desde o início da humanidade, o homem se preocupava em procurar objetos artificiais para que se tornassem utilitários e dessa forma a produção artesanal não mecanizada surgiu sem nenhum controle, ou melhor, sem intencionalidade e sim como objeto de sobrevivência. Mas a Revolução Industrial trouxe maiores complicações a esse tipo de produção, uma vez que não havia preocupação em se

resguardar a saúde dos funcionários. As primeiras fábricas eram sujas, barulhentas, escuras, perigosas e as jornadas de trabalho chegavam a ter 16 horas diárias, sem férias e em regime de semiescravidão. Na Europa em meados de 1900 vários e diferentes estudos tiveram origem sobre a área da fisiologia do trabalho, com a intencionalidade de se transferir ideias e atitudes para o terreno prático dos conhecimentos de fisiologia gerados em laboratórios (ANEZ; DAVID; LOBO, 2006).

Com o surgimento da Segunda Guerra Mundial (1939-1945), utilizaram-se os conhecimentos disponíveis para construir instrumentos bélicos relativamente complexos como, submarinos, aviões, tanques, radares, etc. Estes instrumentos exigiam muitas habilidades do operador, que operava em condições ambientais bastante desfavoráveis e tensas no campo de batalha. Os erros e acidentes com consequências fatais eram frequentes. Isto fez com que aumentassem as pesquisas para adaptar os instrumentos bélicos às características e capacidades do operador, reduzindo a fadiga e os acidentes (LIDA, 1992 citada por ANEZ; DAVID; LOBO, 2006, p.4).

De acordo com Lida (1992 *apud* ANEZ; DAVID; LOBO, 2006, p.4), logo após o término da guerra, a ergonomia tentou melhorar as condições de vida da população e também dos trabalhadores em particular, mas era o Departamento de Defesa dos Estados Unidos quem apoiava as pesquisas na área.

Conforme Andrews (2003), a economia globalizada da década de 90 lançou uma competição feroz com o downsizing, a terceirização e a reengenharia. Quem mantém o emprego tem que trabalhar muito mais, não só para arcar com a sobrecarga de trabalho e os desafios mais complexos, mas também para não ser dispensado. No Brasil, segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a média de horas trabalhadas bateu 41 horas por semana no final dos anos 1990, contra 39 do começo da década. Parece pouco, mas não é: duas horas a mais por semana significam oito a dez horas a mais por mês, cerca de cem horas a mais, portanto. Isso coloca o Brasil em oitavo lugar em horas trabalhadas, por ano, no mundo. (ANDREWS, 2003, p.16).

A era do conhecimento é o ponto que advém exclusivamente das pessoas. Esse conhecimento não é obtido da experiência passada como ponto referencial; ele se renova a cada dia, sendo o poder pertencente àqueles que prioritariamente o disseminam - as organizações. Essas organizações adotam estratégias diferentes para alcançarem à máxima eficiência de seus colaboradores. Muitas empresas

começam a prestar mais atenção nas qualidades aparentemente abstratas de seus funcionários como lealdade, capacidade de se relacionar com os clientes e disposição para correr riscos e procuram meios de avaliá-las de maneira formal.

Os fatores organizacionais que mais afetam a qualidade de vida, segundo Ballone (2006), podem ser:

- Sobrecarga de trabalho - o ambiente de trabalho exige muito e com isso a falta de adaptação;
- Falta de estímulos – neste caso existe o tédio, a sensação de nulidade ou solidão, portanto a falta ou escassez de solicitações também proporciona situações estressoras;
- Ruídos – muitas profissões onde o ruído é intenso existe mais estresse;
- Alteração do sono – atraso nos horários do sono provocados pelo horário de trabalho, viagens, entre outros podem levar a insônia e conseqüentemente ao estresse;
- A falta de perspectivas – a falta das boas perspectivas, ou o que é pior, na presença de perspectivas pessimistas a pessoa ficará sobre os efeitos ansiosos do cotidiano, sem esperanças de recompensas agradáveis;
- Necessidades de mudanças – essas necessidades podem ser comparadas a um ciclo vicioso;
- O momento presente está quase sempre exigindo mudanças e com isso trazendo novos problemas;
- Mudanças determinadas pela empresa – esse tipo de mudança pode ser feito por uma nova chefia;
- Mudanças devido às novas tecnologias – as tecnologias estão em constante mudança e com isso as pessoas são obrigadas a se adaptar ao novo;
- Mudanças devido ao mercado – as oscilações do mercado sempre são levadas a sério pelas empresas e determinam mudanças de trabalho;
- Mudanças auto-impostas - essas são determinadas pelo próprio indivíduo;
- Ergonomia - deve existir um conforto no trabalho, porque sem esse conforto e segurança ocasiona o estresse.

Segundo Marins (2003, p.136), “o maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível.” Quando um sujeito se vê sob tanta pressão, começa a se sentir muito preocupado, duvida até se realmente vai conseguir atingir o que deseja, e esta

ansiedade pode levar ao estresse, ocasionando os já citados problemas organizacionais.

Os programas de QVT despontam no cenário organizacional como fruto de conhecimento e práticas empresariais, a fim de ter um maior comprometimento dos profissionais.

Dutra (2002, p. 25) afirma que “caso a pessoa não verifique vantagens concretas para si própria na relação com a empresa no presente e no futuro, ela dificilmente irá comprometer-se”. Conclui-se então que o nível de QVT percebido pelo colaborador produz resultados importantes para organização, podendo interferir nos processos e nos resultados finais, de forma positiva ou não.

Diante deste contexto, as visíveis mudanças no processo produtivo, oriundas da evolução tecnológica, da internacionalização dos mercados, entre outras, tem alterado o cotidiano das organizações no que tange a seus profissionais (seus hábitos, forma de pensar e de agir) exigindo destes, uma adequação ao novo contexto de constantes e rápidas mudanças.

Segundo Limongi-França (2004), a QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação. Nota-se que o clima organizacional influencia direta e indiretamente nos comportamentos, na motivação, na produtividade e também na satisfação das pessoas envolvidas com a organização. Sem um ambiente favorável as pessoas tendem a perceber suas atividades como um fardo, trabalhar se torna uma obrigação cansativa, que parece exigir sacrifícios superiores a condição do trabalhador, provocando uma inevitável frustração que conseqüentemente resulta em baixo rendimento.

Para Lacombe (2005), o clima organizacional reflete a qualidade do ambiente de trabalho percebida pelos colaboradores. Ainda segundo o autor, se o clima organizacional é bom, as pessoas tendem a ser proativas e caso contrário se o respectivo clima for ruim, tendem a fazer o mínimo necessário para se, manterem no emprego. Perceber-se então que o clima organizacional exerce um papel de grande importância na vida do trabalhador, proporcionando circunstâncias e condições adequadas para a realização das atividades com maior satisfação.

Percebe-se que a QVT tem se tornado um termo muito frequente na vida dos profissionais e dentro das organizações, sendo usada para desenhar estratégias e projetos que facilitem as tarefas dentro da empresa, melhore o clima

organizacional e proporcionem aos colaboradores situações adequadas para o desempenho de suas atividades.

Sendo assim, torna-se comum encontrar maneiras diferentes de tratar o assunto e diversidade de programas que abordem a qualidade de vida no trabalho, haja vista, que não existe uma unanimidade entre as autoridades no assunto em relação aos problemas e deficiências da QVT.

Nessa linha de raciocínio, Walton (1973) afirma que a qualidade de vida descreve valores ambientais e humanos que o meio industrial despreza em prol da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico. Existe por parte deste autor uma preocupação com um salário mais justo que atenda as necessidades básicas do ser humano. Este retorno financeiro vem de acordo com as responsabilidades, talentos e habilidades que o profissional desempenha nas suas funções. A segurança e a saúde também ocupam posição de destaque na visão do mesmo, que acredita que estas são fundamentais para um trabalho com qualidade.

Ainda conforme o autor, as oportunidades de promoção e a estabilidade no emprego também fazem parte de um programa de QVT, a competência e capacidade profissional de cada pessoa são características que o mesmo valoriza. A ausência de preconceitos gera uma integração social o que transformam os grupos em equipe. Normas são importantes, pois definem direitos e obrigações, que torna possível o respeito à privacidade do empregado e às responsabilidades com a empresa, sem confundir vida particular com vida profissional. A busca pelo equilíbrio que proporciona melhores condições de vida dentro e fora do setor de trabalho.

As abordagens mais importantes de QVT são apontadas por Rodrigues (2008), que foram desenvolvidas por Westley, Nadler & Lawler, Davis & Werther. Conforme segue: Uma forma em que a mesma QVT é prejudicada pela economia, psicologia, política e sociologia aborda a QVT, segundo Westley (1979), citado por Rodrigues (2008).

Esta teoria aborda de uma forma relevante problemas que interferem na QVT, pois, provocam insegurança, promovem a injustiça, a desordem mental e anomia. De acordo com as teorias de Nadler & Lawler (1983), citado por Rodrigues (2008), abordam que a QVT dá destaque primeiramente ao colaborador, voltando-se em seguida para os resultados da organização, mas ao mesmo tempo cooperando com os projetos gerenciais.

Para a QVT o trabalhador tem uma grande dimensão, ocupando posição de destaque, os interesses da organização vêm em segundo plano, no entanto, esse programa também é usado como uma ferramenta para contribuir com a gerência.

Segundo Davis & Werther (1983), citado por Rodrigues (2008) a QVT sofre influências pela supervisão, pela condição de trabalho, benefícios e salários, entretanto o cargo é o que mais afeta a qualidade de trabalho do funcionário, pois o mesmo precisa estar satisfeito com a posição que ocupa dentro da empresa para se sentir parte da equipe e produzir melhor. Vários são os fatores que interferem na QVT, porém, a insatisfação com o cargo merece abordagem considerável, pois, este fator interfere em todos os outros.

Sendo assim, percebe-se, que cabe a cada empresa dentro de sua realidade, avaliar onde e como trabalhar a QVT de forma que esta produza resultados satisfatórios.

Conforme Limongi e Rodrigues (2007), o estresse normalmente associa-se de formas variadas a todos os tipos de trabalho, prejudicando não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores. Nesse sentido o estresse relacionado ao trabalho pode prejudicar a sociedade, pois pode desencadear doenças graves que custam muito dinheiro a saúde pública. Algumas doenças são resultados do tabagismo e do consumo exagerado do álcool, que são motivados pela ansiedade e depressão, que normalmente estão ligados ao estresse.

Ainda de acordo com Limongi e Rodrigues (2007), não é apenas uma reação do organismo, mas fruto de uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida. Sendo avaliada pela mesma como ameaça ou algo que exige dela mais do que suas habilidades, colocando em risco seu bem estar. Desta forma a de supor que as relações de trabalho debilitadas podem contribuir para um desgaste, já que o bem estar do homem envolve em todos os contextos de sua vida, uma série de fatores.

Este desgaste pode caminhar para um estresse organizacional prejudicando a produtividade e a qualidade de vida do ser em questão. No aspecto emocional, o estresse pode desencadear desde a apatia, depressão, desânimo, sensação de desalento, excesso de sensibilidade emotiva, até a raiva, a ira, o mau humor e a ansiedade (LIPP, 2000, p.18).

Ainda para o autor o processo de irritabilidade pode ser o fator mais comum do estresse, em que o jargão popular “com os nervos à flor da pele”, descreve

perfeitamente este sentimento. Qualquer provocação dirigida ao indivíduo neste estado pode levá-lo a uma reação de intolerância fora do comum. A depressão, que também pode ser causa de outras patologias, pode ser um dos efeitos mais frequentes em pessoas com nível de estresse elevado. A pessoa depressiva passa a não se interessar até pelas coisas mais belas e boas da vida. Tudo fica sem graça e monótono.

De acordo com Lipp (2000), a pessoa depressiva perde o ânimo, o interesse por tudo, acha que nada vale mais a pena. Isso pode explicar o sentimento de um funcionário estressado e sem condições físicas e psicológicas para produzir no ambiente de trabalho.

Bohlander, Snell e Sherman (2003), afirmam que para alguns o estresse é prejudicial e precisa de ajuda para lidar com o mesmo, para outros pode ser uma forma de estímulo, pois a maioria das pessoas consegue se adaptar ao estresse e usá-lo a seu favor. Sendo assim, o estresse para certa pessoa pode ser positivo e trazer benefícios e para outra pode ser negativo e provocar grandes transtornos, diante deste fato a de se entender que a consequência que o estresse irá causar vai depender muito mais da pessoa do que do próprio estresse. As condições de vida e de trabalho são determinantes poderosos de saúde, bem-estar físico, mental e social e de produtividade.

Poderiam e deveriam ser tratadas em programas de prevenção de doenças e promoção de saúde, em todos os níveis, de acordo com Rodrigues (2008), para minimizar os efeitos causados pelas doenças ocupacionais e o estresse organizacional. A abordagem psicossomática revela que o ser humano reage como um todo complexo, composto por complexas relações que são fundamentais e constantes em nossa vida. Estas relações têm como dimensões básicas as características biológicas, psicológicas e sociais inerentes a cada ser humano, que levam a pessoa a reagir às diversas situações da vida, seja dentro ou fora do ambiente de trabalho. O estresse está sendo abordado mais profundamente, por ter se tornado o grande responsável por quase todos os males que afligem as pessoas da vida moderna.

De acordo com Limongi-França; Rodrigues (2008, p. 30), estresse é o “estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas.” Em tese, estresse é a

resposta fisiológica, psicológica e comportamental de um indivíduo que procura se adaptar e se ajustar às pressões internas e externas. As pessoas podem apresentar os efeitos do estresse de forma diversificada, pois a vulnerabilidade psicológica varia, de acordo com a estrutura psíquica de cada indivíduo. E o papel do estresse em doenças clínicas, muitas vezes, não é claro.

Limongi-França (2007, p.97) afirma que "(...) nada é só psicológico; dores, queixas e outras manifestações clínicas são respostas as condições de vida, combinadas à personalidade e ao estado fisiológico da pessoa." Assim sendo, fatores internos e externos podem interferir diretamente em sua produtividade, e até prejudicar o seu bem estar físico e social.

Verificou-se que o estresse pode ser negativo, e neste caso se torna um problema para quem sofre deste mal, mas também pode ser positivo colaborando para um melhor desempenho profissional. Não há como generalizar o papel do estresse na vida do profissional, depende do perfil de cada um, pois cada pessoa pode reagir de uma maneira distinta em situações estressantes.

Nesse sentido contata-se que o estresse deriva de muitas fontes, sendo todas de grande importância para um estudo, no entanto, todas elas estão direcionadas ao trabalho:

- Intrínseca ao trabalho, fatores como condições físicas no trabalho, sobrecarga ou pressão de tempo;
- Papel da organização;
- Desenvolvimento da carreira;
- Relacionamento no trabalho, incluindo chefe ou colegas;
- Estrutura e clima organizacional.

Entretanto muitas organizações estão preocupadas em minimizar os efeitos que o estresse causa em seus funcionários e desenvolvem técnicas para auxiliar o profissional no combate, essas técnicas vão desde orientações gerais que se baseiam na capacidade de ouvir, e habilidades para lidar com situações inesperadas e desagradáveis até medidas mais específicas.

Diante desses fatores, constata-se que o estresse abrange todo o ambiente de trabalho e as situações nela envolvidas, podendo fazer com que funcionário e empresa não alcancem satisfatoriamente a QVT e sua produtividade.

A mudança de atitude permite uma melhor forma de lidar com os fatores estressantes presentes no ambiente de trabalho, principalmente, quando há o

investimento em relações humanas saudáveis, baseadas em situações de valorização e apreciação de pessoas.

Robbins e Coulter (1998) enfocam que o uso de metas específicas, que sejam percebidas como atingíveis, reduzem as incertezas e, conseqüentemente, o estresse ocupacional. Os mesmos autores ainda ressaltam que é necessário dar aos empregados mais responsabilidade, trabalhos, mais significativos, mais autonomia. Isso poderá reduzir o nível de estresse porque o empregado tem maior controle sobre suas atividades e diminuem a dependência em relação aos outros.

Delboni (1997, p. 20), mostra algumas atitudes que as empresas podem tomar para administrar melhor o estresse e diminuir sua incidência, são elas:

- Melhores condições ambientais de trabalho;
- Programas de integração para novos funcionários;
- Maior atuação da área de recursos humanos;
- Desenvolvimento de pessoal;
- Benefícios: vale transporte, *tickets* alimentação, plano de saúde;
- Clareza na comunicação permitindo maior transparência dos objetivos.

Bernardes (1997) indica providências simples que devem ser adotadas para lidar com o estresse no trabalho:

- Tentar desviar os pensamentos para coisas agradáveis;
- Descarregar o estresse numa atividade física;
- Não querer resolver tudo sozinho;
- Não levar trabalho para casa.

CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia constitui-se num instrumento indispensável à construção da pesquisa científica, fato este que culmina com a veracidade das informações obtidas e análise precisa e definida dos dados obtidos com a pesquisa.

Dessa forma, partiu-se de uma pesquisa bibliográfica com levantamentos de referenciais teóricos que pudessem contribuir com a elaboração deste projeto de pesquisa e estruturassem o seu conteúdo.

O estudo que fundamenta este trabalho desenvolveu-se em três etapas, obedecendo ao processo sistemático de construção do trabalho científico, escolha dos procedimentos metodológicos e análise dos dados:

- A primeira etapa constou de uma pesquisa bibliográfica com estudos aprofundados sobre o tema onde o levantamento das informações será realizado através de livros, artigos científicos, periódicos e revistas especializadas;
- A segunda etapa consistiu na interpretação dos referenciais catalogados durante a pesquisa bibliográfica;
- A terceira etapa consistiu na apresentação de propostas relacionadas ao tema.

O estudo ocorreu no período compreendido entre os meses de setembro de 2015 (a partir da escolha do tema) até o mês de dezembro de 2015 (período de entrega da monografia para avaliação).

O estudo foi realizado em locais que possuem bibliografias específicas acerca da temática em questão possibilitando a catalogação de referenciais que contribuirão para a estruturação deste trabalho, além de pesquisas em revistas especializadas, artigos e outros documentos.

Tomou-se como principal local de estudo e catalogação do material bibliográfico a biblioteca virtual, *Sites* de pesquisa acadêmico-científica (SCIELO, Portal periódicos CAPES, BIBLIOMED, etc.).

Os referenciais catalogados foram analisados mediante critérios de relevância para a construção e elaboração deste trabalho e que estejam relacionados ao tema. A partir do material catalogado foram procedidas leituras sistematizadas com vistas à análises e reflexões acerca da temática abordada com

transcrições das ideias e relações com referenciais bibliográficos relacionados neste estudo.

4.2 Resultados e discussões a partir de informações da pesquisa bibliográfica

A partir da pesquisa bibliográfica e dos estudos e levantamentos realizados na literatura que referencia o estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho, as abordagens apontam para os seguintes resultados:

Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho, sendo utilizado com frequência como um importante indicador das experiências humanas na organização e do grau de satisfação dos trabalhadores (CHIAVENATO, 2008).

A atual ênfase dada a QVT preocupa-se em humanizar os ambientes organizacionais, fazendo vistas ao cargo, às interações e às políticas presentes; sua tônica é um maior equilíbrio entre trabalho e lazer, indo além do que permeia a organização, no anseio de que um bem-estar se estenda para todos os ambientes que façam parte da vida do trabalhador (GUIMARÃES *et al.*, 2004, p. 215).

A gestão da Qualidade Total nas organizações contribuiu significativamente para essa tendência atual em relação à QVT, pois um de seus eixos fundamentais depende da otimização do potencial humano. Nesse contexto, a competitividade organizacional, na busca por níveis elevados de qualidade e produtividade, depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização.

Para Cortés Rubio (2003), a inclusão da satisfação laboral entre os atributos da gestão da qualidade nas empresas deriva da influência que a satisfação profissional exerce na qualidade do trabalho realizado. Portanto, ela deve estar contemplada dentro da organização como um dos pilares estruturais que favorecem o bom funcionamento e a qualidade do serviço prestado, partindo da afirmativa de que parece ser impossível satisfazer as expectativas do cliente externo sem buscar satisfazer às do interno.

Promover QV significaria promover a qualidade do trabalho e do emprego tendo como ponto de partida os seguintes objetivos: Garantir a segurança na carreira e no emprego, assegurando a empregabilidade, a renda, a proteção social e o direito dos trabalhadores; Manter e promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores através dos cuidados à saúde e à exposição a riscos no trabalho, e de

uma organização do trabalho mais adequada e eficaz; Desenvolver habilidades e competências através da qualificação, do treinamento, do desenvolvimento na carreira; Reconciliar a vida fora e dentro do trabalho através da redução ou adequação da extensão da jornada de trabalho, da flexibilização do tempo dedicado ao trabalho e da criação de estruturas sociais de apoio.

A partir dessas considerações, delinea-se uma clara aproximação entre os fatores relevantes para a promoção da QVT e os descritos como protetores para a saúde mental e para a satisfação no trabalho, que são investigados nos principais modelos de estresse ocupacional, devendo-se ressaltar que inúmeras pesquisas neste campo de estudos têm reconhecido consensualmente a relação entre Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida.

Schnall (1998) e Levi (2001) destacam que, nas últimas décadas, o Estresse Ocupacional (traduzido dos termos em inglês “*job stress*” e “*work stress*”) se transformou num problema altamente custoso e cada vez mais comum para os empregadores e empregados em todo o mundo, principalmente após os seguintes achados: O estresse relacionado ao trabalho pode levar a doenças físicas e mentais; Mesmo o estresse que não está relacionado com o trabalho pode se manifestar no ambiente de trabalho; O custo humano e econômico do estresse ocupacional é muito alto para todos os envolvidos; Esses custos podem ser reduzidos através da prevenção do estresse relacionado ao trabalho.

Para Paschoal e Tamayo (2004), o estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estímulos estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento (*coping*), provocam no sujeito reações negativas.

Para o NIOSH (1999), as diferentes abordagens sobre o estresse relacionado ao trabalho diferem, principalmente, quanto à importância dada às características do trabalhador versus as condições do trabalho como a causa principal do aparecimento do estresse ocupacional. Uma tendência não ignora a outra, apenas prioriza determinado fator em relação ao outro. Entretanto, todos os pontos de vista, vão apresentar uma importante similaridade: o estresse se conceitua em termos da relação entre o trabalho e a pessoa, podendo aparecer quando as exigências do trabalho não se ajustam às necessidades, expectativas ou capacidades do trabalhador (SAUTER *et al.*, 1998).

Numa visão mais abrangente, Sauter *et al.* (1998) também alertam para a presença de condições que conduzem ao estresse no trabalho e a outros problemas de saúde e segurança. Essas condições, denominadas de Fatores Psicossociais do Trabalho, compreendem os aspectos do trabalho em si e do ambiente, tais como: o clima ou cultura da organização; as atividades laborais; as relações interpessoais no trabalho; a forma e o conteúdo das tarefas (variedade, alcance, caráter repetitivo, significado).

A partir dos pressupostos resumidamente aqui apresentados observa-se que o adoecer no trabalho, principalmente em decorrência do estresse ocupacional, impacta de maneira importante na qualidade de vida pessoal, social e ocupacional (CAMARGO; OLIVEIRA, 2004).

Como consequência também dessa relação, estudos na área têm evidenciado que a promoção de QV aumenta o comprometimento com a organização e a produtividade, diminuindo os índices de absenteísmo e de atrasos (DONALDSON, 1999).

Entretanto, apesar dos marcantes avanços nessa área do conhecimento, restam ainda desafios importantes para os pesquisadores e as organizações, em especial em decorrência das transformações constantes na organização do processo de trabalho e na geografia empresarial, que se dão numa velocidade cada vez mais alta.

Portanto, novas pesquisas deverão continuar explorando as repercussões das variáveis que envolvem processos de interação entre indivíduo e ambiente de trabalho, tais como o estresse ocupacional, estabelecendo-se uma maior visibilidade quanto a sua participação nos fenômenos relacionados à saúde geral, mental e à QV do trabalhador.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo acima é importante descrever uma citação de Andrews (2003, p.24). Ele diz que: “se não fosse pelo estresse não haveria ser humano, ou mesmo qualquer outra criatura neste planeta”. Ele ainda acrescenta dizendo que o estresse é uma reação biológica em todos os animais, desenvolvida através de milhões de anos de evolução, para salvar suas vidas numa emergência.

Faz-se necessário que cada vez mais haja uma preocupação no modo de conduzir os processos de mudanças que ocorrem, principalmente, na área trabalhista, pois, nos diversos setores têm surgido exigências mais rígidas em relação a tudo que se refere ao novo e que acabam exercendo um profundo impacto sobre a ansiedade e o estresse, conseqüentemente, das pessoas.

Deve-se, portanto, impor uma postura de respeito aos processos de mudanças comportamentais nos trabalhadores em relação às mudanças organizacionais pretendidas como forma de se evitar o estresse negativo, uma vez que o estresse positivo é considerado saudável, pois se torna uma alavanca para o otimismo e para o dinamismo.

Conclui-se que a elaboração deste estudo, resulta na necessidade de se fazer uma reflexão sobre como a evolução trabalhista e a crescente participação dos empregados no âmbito global da empresa podem e devem contribuir para a redução de problemas de produtividade, minimizar os sentimentos de angústias das pessoas e melhorar a qualidade vida daqueles que pertencem à empresa. Essa reflexão resultará, com certeza, em ações que levarão ao amadurecimento e desenvolvimento das pessoas e das organizações.

REFERÊNCIAS

ANDREWS, Susan. **Stress a seu favor: como gerenciar sua vida em tempos de crise**. São Paulo: Agora, 2003.

BACARRO, Acrimedes. **Vencendo o estresse: como detectá-lo e superá-lo**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1997

BACHION, *et al.* Estresse, ansiedade e coping: uma revisão de conceitos, medidas e estratégias de intervenção voltadas para a prática de enfermagem. *In: Revista Mineira de Enfermagem*, 1998.

BENKE, Mara Regina; Carvalho, Élcio. **Estresse x qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico**. Rio Verde: FESURV 2010.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; ARTHUR, Sherman. **Administração de Recursos Humanos**. Thomson, 2003.

BERNARDES, Ernesto. **À beira de um ataque de nervos**. Revista Veja. São Paulo, nº 8, fevereiro, 1997.

CAMARGO, D.A.; OLIVEIRA, J.I. Riscos ocupacionais: repercussões psicossociais. *In: GUIMARÃES, L.A.M.; GRUBITS, S. (orgs.) Série saúde mental e trabalho*, vol. II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. p. 157-81

CAMELO S. H. H.; ANGERAMI E. L. S. **Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família**. Revista Latino-Americana Enfermagem. v.12, n.1. Rio de Janeiro, 2004.

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de Recursos Humanos**.v.2. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CORTÉS RUBIO, J.A. *et al.* **Clima laboral en atención primaria: ¿qué hay que mejorar? aten primaria**, v. 32, n. 5, p. 288-95, 2003.

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress: como melhorar as relações de trabalho para viver melhor**. São Paulo: makron Books, 1997.

DIAS, Neuza; SILVA, Kátia R. Ferreira. **O estresse e a Qualidade de Vida**. Disponível em <<http://www.inseanet.com.br>>. Acesso em 21 de abril de 2013.

DONALDSON, S.I. *et al.* **Health behavior, quality of work life, and organizational effectiveness in the lumber industry**. *health educ behav*, v. 26, n. 4), p. 79-91, 1999.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

FONTANA, David. **Estresse: Faça dele um aliado e exercite a autodefesa**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: numa abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1999.

GARMEMAN, Rita Violeta. **O estresse na empresa e suas consequências: recursos humanos foco a modernidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. 4ed. Porto Alegre: Bookman, 1998.

GUIMARÃES *et.al.* Atualizações em qualidade de vida e trabalho. *In:* GUIMARÃES, L.A.M.; grubits, s. (orgs.) **Série saúde mental e trabalho**, vol. II. São Paulo: casa do psicólogo, 2004. p. 209-17.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LEVI, L. Preface: stress in organizations – theoretical and empirical approaches. *In:* COOPER, C.L. **Theories of organizational stress**. new york: oxford university press, 2001. p. v-xii.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. 7ed. São Paulo: Edgar Blucher, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e praticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2º ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. RODRIGUES, Avelino Luiz. **Estresse e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIPP, Maria Novaes; NOVAES, Lucia Emmanuel. **O Estresse**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2000, p. 18 – 20.

_____. Marilda Novaes (org.). **Pesquisa sobre Estresse no Brasil: saúde, ocupação e grupo de risco**. São Paulo: Papirus, 1996.

_____. M.N.; MALAGRIS, L.N. O manejo do stress *In:* RANGE, B. (org). **Psicoterapia Comportamental e Cognitiva: pesquisa prática, aplicações e problemas**. Campinas: Fundo Editorial Psy, 1995.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**. São Paulo: Harbra, 2003.

MICHEL, Oswaldo. **Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais**. 2. ed. São Paulo: 2001.

MOLINA, Osmar Franklin. **Estresse no Cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1996.

MOIHER, Claus. **O lado humano da qualidade**. São Paulo. Pioneira, 1992.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Validação da escala de estresse no trabalho**. Estudos de psicologia, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

_____. Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Ergonomia, Estresse e trabalho. Validação da escala de estresse no trabalho**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 11 outubro. de 2015.

PERKINS, V. **Stress: o ponto de ruptura**. São Paulo: Jovens Médicos, 1995.

QUICK, J. C. **União Contra o estresse. Revista mensal de saúde e segurança do trabalho**, 2001.

RIO, RP. **O fascínio do stress: vencendo desafios num mundo em transformação**. Rio de Janeiro: Qualitymarck, 1996.

ROBBINS, Stephen; COULTER, Mary. **Administração**. 5ed. Rio de Janeiro: Prenticehall do Brasil, 1998.

ROCHA, E. L.; GLIMA, D. M. R Distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho. *In*: JÚNIOR, M.F. **Saúde no Trabalho: Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores**. São Paulo: Editora Roca Ltda, 2000.

RODRIGUES, Marcos Vinícius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

SAUTER, S.L. *et al.* fatores psicossociais y de organización. *in: Organización internacional del trabajo (OIT)*. enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, genebra: oit, vol. 2, 1998.

SCHNALL, P. *A brief introduction to job strain*. 1998. Disponível em: <http://workhealth.org/strain/briefintro.html>. acesso em: 14. outubro de 2015.

SELYE, Hans. **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por McGraw – Hill Book Company, Inc. 1956.

SILVA, S. A.A. **Estresse**. Disponível em <http://www.rh.com.br>. Acesso em 21 de abril de 2013.

SIMMONS, Rochelle. **Estresse: esclarecendo suas dúvidas**. São Paulo: Guias Agora, 2000.

SIQUEIRA, Wagner. **Como conviver com o estresse?** Disponível em <<http://www.rh.com.br>> <[httpD://www.rh.com.br](http://www.rh.com.br)>. 11 de junho de 2002. Acesso em 21 outubro de 2015.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. (artigo). Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº. 1, janeiro/março, 2001

WALTON, R. E. **Qualidade de vida no trabalho: o que é?** Sloan Management Review, USA, v.15, n.1, p.11-21, 1973.