



**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES E CONSEQUÊNCIAS  
CAUSADAS PELO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO**

***QUALITY OF LIFE AT WORK: FACTORS AND CONSEQUENCES CAUSED BY  
STRESS IN THE WORKPLACE***

*Luiz de Oliveira Leoncio Filho<sup>1</sup>  
Luciane Albuquerque Sá de Souza<sup>2</sup>*

**RESUMO**

A qualidade de vida no trabalho é compreendida como uma forma de pensamento que envolve o trabalho das pessoas e as organizações, o que se destaca e a preocupação com o bem estar dos colaboradores, a eficácia organizacional e participação dos funcionários no resultado organizacional. O objetivo deste trabalho é apresentar através de uma pesquisa bibliográfica, o estresse no ambiente de trabalho, fatores estressores, assim como suas consequências, procurando identificar as possibilidades de combater o estresse dentro da organização. O estresse produz reações de defesa e adaptação diante do agente estresse, a fase de alarme inicia-se com os estímulos estressores que provocam resposta rápida do organismo (luta e fuga). Esse estágio não se mantém por muito tempo, pois o esforço maior não visa somente à manutenção da harmonia interior, mas sim, ao enfrentamento da situação ameaçadora. Este trabalho tem o principal objetivo destacar a importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações e apresentar os seus principais modelos. A metodologia utilizada foi um estudo de revisão bibliográfica. Tudo que foi estudado e analisado neste trabalho, a grande importância da utilização do programa Qualidade de vida no trabalho (QVT) dentro das organizações, tanto para o avanço da melhoria da qualidade de vida pessoal, como para proporcionar maior satisfação e motivação para o colaborador dentro do ambiente organizacional, para que proporcione benefícios para o trabalhador e consequentemente para a organização através do rendimento e da produtividade.

**Palavras-chave:** Estresse; Qualidade de vida; Saúde ocupacional.

<sup>1</sup> Pós-graduado em Gestão Estratégica de Pessoa pela Faculdade Estácio da Paraíba. E-mail: luiz28899@gmail.com

<sup>2</sup> Pós-Doutora; Docente da Especialização em Gestão Estratégica de Pessoa da Faculdade Estácio da Paraíba. E-mail: luciane.souza@estacio.br

## ABSTRACT

The quality of life at work is understood as a way of thinking that involves the work of people and organizations, what stands out is the concern for the well-being of employees, organizational effectiveness and employee participation in the organizational result. The objective of this work is to present, through a bibliographical research, stress in the work environment, stressors, as well as their consequences, trying to identify the possibilities of combating stress within the organization. Stress produces defense and adaptation reactions in the face of the stress agent, the alarm phase begins with the stressor stimuli that provoke a rapid response from the body (fight and flight). This stage does not last for a long time, as the greatest effort is not only aimed at maintaining inner harmony, but at facing the threatening situation. This work has the main objective to highlight the importance of quality of life at work for organizations and to present their main models. The methodology used was a bibliographic review study. Everything that was studied and analyzed in this work, the great importance of using the Quality of Life at Work (QVT) program within organizations, both for advancing the improvement of the personal quality of life, and to provide greater satisfaction and motivation for the employee within the organizational environment, to provide benefits for the worker and consequently for the organization through performance and productivity.

**Keywords:** Stress; Quality of life; Occupational health.

## INTRODUÇÃO

O estresse afeta o desempenho dos colaboradores em suas atividades, reduzindo sua produtividade, sua eficiência, tornando-se desmotivado e sem interesse pelo seu trabalho transformando sua relação com a organização desagradável. Além do ambiente organizacional, o funcionário leva este estresse para seu ambiente familiar e social, desestabilizando sua relação com todos. A partir disto, a saúde mental desses colaboradores, sofre alterações psicológicas, por vários fatores e que trazem consequências graves. O estresse no trabalho pode ser prejudicial para o desempenho do colaborador em suas atividades, podendo até mesmo podendo contrair doenças. Trata-se de um desequilíbrio ocasionado pela relação dos indivíduos com o meio que esta em sua volta (MIRANDA, 2003).

Levando em consideração a presença constante do estresse ocupacional na atualidade, a importância do bem estar no trabalho e os seus possíveis impactos na vida do colaborador, no ambiente e nos resultados organizacionais, levanto o seguinte questionamento: Qual a importância da qualidade de vida dentro das organizações, e os fatores que são consequência

causada pelo estresse no indivíduo no ambiente de trabalho. O objetivo desta pesquisa é apurar as principais causas do estresse dentro das organizações.

Para tanto, este trabalho tem como objetivos específicos:

- a) Analisar como a Qualidade de Vida no trabalho (QVT) influencia no comportamento do indivíduo no modo pessoal e profissional;
- b) Identificar e avaliar o grau de vulnerabilidade ao estresse;
- c) Localizar as fontes causadoras do estresse nas organizações.

A pesquisa tem como foco o estudo sobre o estresse no ambiente de trabalho, suas causas no ambiente organizacional e pessoais, assim como suas consequências. A escolha por este tema justifica-se por entender que identificar as causas mais comuns dos motivos causadores, minimiza o índice de licenças, afastamento do trabalho, contribuindo com as organizações no sentido de elaborar estratégias de gerenciamento de pessoas que contribuam tanto com a saúde física e mental do empregado e como o aumento da riqueza das organizações.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção pretende-se apresentar um caminho teórico que auxiliou na elaboração da pesquisa, dividido em duas subseções: o primeiro tem como os temas Qualidade de vida no trabalho, Modelos de qualidade de vida no trabalho, modelo de QVT de Nadler e Lawler, modelo de QVT de Hackman e Oldhan e o modelo de QVT de Walton, a segunda aborda os assuntos saúde ocupacional, estresse, estresse ocupacional, fatores estressores e suas consequências e como combater o estresse dentro da organização. Segundo Fernandes (1996) resume a qualidade de vida o trabalho como ideias associadas às melhorias nas condições físicas, menor jornada de trabalho e maiores salários. Ainda afirma que o enfoque principal é a reformulação da relação do trabalho em si com o empregado, gerando mais eficácia, produtividade e satisfação das necessidades básicas.

Para Queiroz (2014) vários autores desenvolveram ferramentas e modelos que pudessem mensurar os níveis de qualidade de vida no trabalho (QVT) nas empresas e instituições, dentre eles destacam-se Walton, Hackman e Oldhan e Nadler e Lawler.

Segundo Barros (2013) o estresse ocupacional é decorrente de relações complexas entre as condições de trabalho, condições externas ao trabalho e características dos trabalhadores,

nas quais as demandas de trabalho excedem as habilidades dos trabalhadores para enfrentá-las.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa se delineou como bibliográfica, com caráter exploratório, tomando por base de dados bibliográficos publicados no Brasil. A pesquisa será desenvolvida com base nas abordagens teóricas disponíveis sobre o tema abordado. Como também foram utilizados como fontes de pesquisa trabalhos disponíveis na web, de modo que possa se aprofundar ao assunto do estudo, visando ao alcance da melhor identificação do problema da pesquisa, assim, alcançar os objetivos específicos.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Segundo Chiavenato (2010), o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi desenvolvido na década de 70, pelo professor Louis Davis, enquanto desenvolvia o projeto de desempenho de cargos. Segundo ele, o conceito principal de Qualidade de Vida no Trabalho se refere à saúde e ao bem estar dos colaboradores na execução de suas tarefas dentro da organização. . Pelo fato de antigamente o trabalho ser considerado desumano por comprometer a saúde do colaborador através de condições degradantes que colocavam a saúde e vida do trabalhador em risco, além de jornadas exaustivas e excessivas.

Em meados da década de 1950, surgiu o movimento de QVT, mais especificamente na Inglaterra, pelo trabalho de Eric Trist e seus colaboradores, que realizaram estudos para tentar compreender a relação existente entre indivíduo, trabalho e organização. Eles observaram que um dos aspectos fundamentais é a realização do indivíduo no trabalho.

A QVT tomou impulso na década de 1960 a partir da conscientização da importância de se buscarem melhores formas de organizar o trabalho a fim de diminuir os efeitos negativos do mesmo na saúde e bem-estar dos trabalhadores. No início da década de 70 o tema foi introduzido publicamente, principalmente pela criação dos centros de estudos nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos

estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de suas experiências na organização. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como motivação para o trabalho, a adaptabilidade de mudança no ambiente de trabalho criatividade e vontade de inovar, de aceitar mudanças.

Chiavenato (2008) acredita que nos dias de hoje, o conceito de qualidade de vida no trabalho vai além e envolve aspectos físicos, ambientais, mas também aspectos psicológicos do local de trabalho. A qualidade de vida no trabalho assume duas posições contraditórias: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potencializadores sobre a produtividade e a qualidade (CHIAVENATO, 2008).

Em relações as praticas da qualidade vida no trabalho, as organizações vem implantado programas da QVT, tendo os profissionais de recursos humanos cada vez mais focados em ajudar para bem estar tanto organizacional quanto para obtenção de resultados satisfatórios, tanto para o colaborador, quanto para a organização.

A Qualidade de Vida refere-se também a aspectos relacionados à saúde, segurança, expectativa de vida, e as condições para que se viva dignamente, como água, luz, meios de comunicação, entre outros.

A maioria desses caminhos leva á discussão das condições de vida e do bem-estar de pessoas. Na verdade, a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra nas escolhas de bem estar e percepção do que pode ser feito para atender as expectativas criadas tanto por gestores como por usuários das ações de qualidade de vida nas empresas. (FRANÇA, 2007).

## **MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Para Chiavenato (2010, p.488) “o desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da qualidade de vida no trabalho.” Quanto maior a qualidade do trabalho na organização vai aumentar o clima respeito, no qual vai aumentar a produtividade no trabalho. Quando a qualidade de vida no trabalho (QVT) for de

baixa qualidade, tende-se a diminuir a produtividade, insatisfação, com isso vai gerar vários problemas, como roubos, demissões, equipamentos quebrados propositalmente, desperdícios e falta de respeito uns com os outros .

A Qualidade de vida no trabalho elevada faz conduzir um clima de maior confiança e de respeito, fazendo com que as pessoas aumentem suas contribuições elevando suas oportunidades e êxitos psicológicos, fazendo com que a administração reduza os mecanismos rígidos de controle social.

Para Chivenato (2014), os três modelos mais importantes são os de Nadler e Lawler, Hackman e o de Walton.

## **MODELO DE QVT DE NADLER E LAWLER**

Chiavenato (2014) descreve que para Nadler e Lawler a qualidade esta fundamentada em quatro aspectos. Participação dos funcionários nas decisões, Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho, Inovação do sistema de recompensas, para melhorar o clima e incentivar os funcionários, melhoria no ambiente do trabalho, melhores condições físicas e psicológicas, e um horário flexível para todos os funcionários.

Chiavenato (2010) aponta que os aspectos trazidos por Nadler & Lawler demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos com o passar do tempo.

Levantadas às atividades que devem ser contempladas em um programa de qualidade de vida no trabalho, faz-se necessário, também, levantar os fatores que, de modo geral, que determinam o sucesso para os projetos de qualidade de vida no trabalho. De acordo com Nadler e Lawler (1983) *apud* Fernandes (1996) são esses fatores:

Percepção da necessidade, Estruturação para a identificação e resolução de problemas, Enfocar um problema saliente na organização, Recompensar resultados positivos, Envolver a organização como um todo, Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo.

Nadler e Lawler (1983 *apud* FERNANDES, 1996) preconizam que a efetividade de um programa de QVT está inter-relacionada a uma série de fatores que determinam o sucesso nos programas de qualidade de vida no trabalho, e, que são os pontos centrais que devem ser gerenciados, perfazendo a seguinte configuração:

**Tabela 1:** Fatores que fomentam a efetividade dos programas de QVT.

Atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT	Participação na resolução de problemas
	Reestruturação do trabalho
	Inovação do sistema de recompensas
	Melhoria no ambiente de trabalho
Fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT	Percepção da necessidade
	Enfocar um problema saliente na organização
	Estruturação para a identificação e resolução de problemas
	Recompensar resultados positivos
	Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo
	Envolver a organização como um todo
Pontos centrais que devem ser gerenciados	Desenvolvimento de projetos em diferentes níveis da empresa
	Mudanças na gestão e no planejamento organizacional
	Mudança no comportamento dos gerentes mais velhos

**Fonte:** NADLER; LAWLER (1983), adaptado por FERNANDES (1996).

## MODELO DE QVT DE HACKMAN E OLDHAN

As dimensões dos cargos afetam a produtividade, motivação e o bem-estar do colaborador onde vai extrair a habilidade, em que o colaborador vai se identificar com aquela tarefa que foi designado.

Para Chiavenato (2010) os principais aspectos baseados nos cargos são:

1. Variedades de habilidades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
2. Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
3. Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de que como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras.
4. Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.

5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa autoavaliar seu desempenho.
6. Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
7. Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Acontece do trabalhador esta executando certa tarefa, mais não tem o retorno por parte do seu superior, acontece de não saber como esta desempenhando de forma correta á tarefa.

Pelos indicadores citados, observa-se a importância dos administradores para a conscientização da qualidade de vida dos trabalhadores. Nos mostra a importância do funcionário no processo, de receber o retorno de como esta sendo executado o seu trabalho. Utilizando esses conceitos, vai trazer vários benefícios para o funcionário e para própria organização.

A figura 1 ilustra o modelo de Qualidade de vida no Trabalho de Hackman e Oldham:

**Figura 1:** Modelo de Qualidade de vida no Trabalho de Hackman e Oldham.



**Fonte:** HACKMAN; OLDFHAM (1974) adaptado por Pedroso; PILLATI *et al.*, (2010)

Para a determinação do Potencial Motivador do Trabalho avaliando as propriedades motivacionais do trabalho, através de 15 questões fechadas. As questões possuem enfoque nas

cinco Dimensões Essenciais do Trabalho propostas por Hackman e Oldham: Variedade da Tarefa, Autonomia, Feedback, Identidade da Tarefa e Significado da Tarefa.

## **MODELO DE QVT DE WALTON**

Walton foi o primeiro a criar um modelo de avaliação sobre a qualidade de vida no trabalho na década de setenta nos Estados Unidos. O modelo de Walton engloba vários fatores, não somente dentro da empresa, mas também fora da vida organizacional.

Segundo Fernandes (1996), Walton propõe o seguinte modelo conceitual composto de oito categorias para avaliar a QVT, são elas:

- a) Remuneração justa e adequada: Equidade interna e externa, proporcionalidade entre salários e partilha dos ganhos de produtividade;
- b) Condições de trabalho: Os trabalhadores não devem ser expostos a condições ambientais desfavoráveis, jornada de trabalho exageradas nem a riscos que possam ameaçar sua saúde;
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades: Os trabalhadores devem ter autonomia, múltiplas qualidades e informação sobre o processo total do trabalho;
- d) Oportunidade de crescimento e segurança: Possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial e segurança no emprego;
- e) Integração social na organização: Deve haver um ambiente favorável nas relações pessoais com igualdade, senso comunitário e ausência de preconceitos;
- f) Leis e normas sociais: Liberdade de expressão, privacidade pessoal, direitos trabalhistas e tratamento imparcial dos funcionários,
- g) Trabalho e vida privada: As condições de crescimento na carreira não podem interferir no descanso nem na vida familiar do empregado e;
- h) Significado social da atividade do empregado: Imagem da empresa perante a sociedade, responsabilidade social da organização.

Freitas e Souza (2009) mencionam que os critérios apresentados são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho.

O quadro 1 apresenta um resumo dos fatores de qualidade de vida no trabalho de Walton e suas dimensões:

**Quadro 1:** Modelo de QVT de Walton.

<b>Fatores de QVT</b>	<b>Dimensões</b>
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento da capacidade	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retroinformação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

**Fonte:** CHIAVENATO (2010, p. 491).

Para WALTON (1973) *apud* FERNANDES (1996) aponta que a QVT é representada na humanização do trabalho e na responsabilidade social para com o indivíduo, incutindo a reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, propondo equipes de trabalho e incutindo nos colaboradores um poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional.

Após a utilização desses três tipos de modelos de qualidade de vida no trabalho, as empresas passaram compreender a grande importância dos seus colaboradores no ambiente organizacional, assim passaram a valorizar, oferecendo oportunidades de crescimento, aprendizagem e de tomadas de decisões dentro da organização. Depois de investir em melhorias para o ambiente de trabalho e nos colaboradores, a organização esta proporcionando uma grande melhoria na qualidade de seus produtos, serviços e na

produtividade. Fazendo com que o ambiente de trabalho seja mais confortável e seguro de trabalhar, dessa forma acaba evitando o estresse no ambiente organizacional.

## **SAÚDE OCUPACIONAL**

A saúde ocupacional é uma atividade ligada à medicina, com intuito de proporcionar aos trabalhadores, um ambiente com mais condições e segurança para se trabalhar, tem como finalidade prevenir e promover aos colaboradores saúde e bem estar, podendo ser físico, mental e também social. Chiavenato (2010) diz que, a saúde do trabalhador é prejudicada no ambiente de trabalho através de doenças, acidentes ou até mesmo através do estresse emocional.

A saúde ocupacional começou a fazer parte das organizações após a segunda guerra mundial, com o aumento das indústrias e com a utilização de produtos químicos nos processos de fabricações, que ajudam para o surgimento de doenças, acidentes de trabalho e condições que provocam situações de estresse no ambiente de trabalho.

De acordo com Chiavenato (2010), os principais problemas que agravam a saúde nas organizações são: a exposição a condições ambientais frias, quentes, contaminadas, secas, úmidas, barulhentas, pouco iluminada, em outras palavras, através de condições degradantes de se trabalhar; hábitos alimentares inadequados, provocando obesidade ou perda de peso rapidamente; vida sedentária, sem contatos sociais e sem exercícios físicos e proporcionando ansiedade, aflição, angustia e o principal gerando estresse com o trabalho realizado. De acordo com França (2012), o estresse pode ser considerado como o mal do século e pode afetar diretamente a saúde do trabalhador e qualidade de vida no trabalho e social.

## **ESTRESSE**

O estresse é um resultado do organismo tanto físico quanto mental a um esforço excessivo, causando aumento da pressão arterial, onde acaba liberando uma sequência de reações no organismo, gerando assim varias reações fisiológicas.

O termo estresse é um conjunto reações psicológicas ou fisiológicas que altera o organismo, fazendo se adaptar as mudanças que surgem no dia a dia. Seja no senso comum ou não, o estresse vem sendo estudado há anos. Seu conceito surgiu através do Dr. Hans Selye, em 1936, quando afirmou que: “o estresse é um processo vital e fundamental onde pode ser

dividido em dois tipos, ou seja, quando passamos pelas mudanças boas, temos o estresse positivo e quando atravessamos pela fase negativa, estamos vivenciando o estresse negativo” (ROCHA, 2005, p. 156).

O estresse pode ser compreendido como qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente. É uma reação do indivíduo a uma adaptação, e pode gerar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Não é, necessariamente, um mal a ser combatido. É necessário para gerar mobilização, porém, quando em excesso, ataca as defesas do organismo e afeta a saúde. De forma geral, três itens aparecem na conceituação do estresse: o estímulo, a resposta e a interação da pessoa com o ambiente (SCHMIDT, 2009).

O estresse nada mais é que o desequilíbrio físico e mental, podendo ter efeito negativo ou positivo de acordo com a percepção e interpretação de cada pessoa. Se esse desequilíbrio se reestabelecer em curto prazo não haverá danos, caso isso não ocorra, a pessoa necessitará de tratamentos para controlá-los antes que desenvolva outras doenças.

O estresse é difícil de ser identificado e pode aparecer através de reações de medo, desconforto, preocupação, indignação, frustração e nervosismo, alterando também as reações físicas, como: coração acelerado, pressão alta, respiração curta, etc. Qualquer situação, seja ela boa ou ruim, quando causa alterações no organismo, é uma fonte de estresse.

Na medida em que o estresse avança dentro da organização, cresce também vários outros problemas, como erros e inconformidades, entregas com atrasos, perdas de prazos, acidentes de trabalho, gerando também problemas de saúde relevantes, exigindo afastamentos e gastos com a saúde.

## **ESTRESSE OCUPACIONAL**

O estresse ocupacional está relacionado ao trabalho e pode ser definida com reações físicas e emocionais a saúde, que ocorrem quando a organização exige mais do trabalhador ou confronta sua limitação de capacidade. A exposição a condições estressantes de trabalho pode ter uma influência direta na saúde e na segurança do trabalhador. Em geral, o estresse se instala quando os estressores ocupacionais interagem com as características individuais e resultam em uma interrupção aguda da homeostasia psicológica ou fisiológica (ROSSI, PERREWÉ e MEURS, 2011).

De acordo com Ovejero Bernal (2010): “O estresse é um problema de adaptação ao nosso meio, e o estresse do trabalho é um problema de adaptação ao nosso ambiente de

trabalho, que nos produz angústia e a sensação de insegurança” (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 145).

Para Rossi *et al.* (2010), o stress se desdobra como um processo, começando com o reconhecimento e a avaliação de estressores e levando a uma ampla série de mudanças em todo o organismo. O timing desses eventos é um tanto variável, embora a ordem geral dos eventos seja menos variável do que sua magnitude e espaçamento.

A grande maioria dos estresses causados dentro das organizações é devido a causas ambientais e pessoais, cada empresa tem uma maneira de ser e de se organizar, se o colaborador não estiver bem preparado ou treinado para resolver as diferenças e os conflitos, pode de acordo com Rothmann e Cooper (2009), acabar ocasionando frustrações e desânimo no mesmo, o melhor a se fazer é se preparar e está disposto a pagar o preço que o mercado pede em relação às condições do trabalho, bem como dar á seus funcionários um ambiente bom para trabalhar e conviver no dia-a-dia, acarretando assim funcionários dedicados e dispostos a dar o melhor de si pela empresa que o contratou.

O estresse é com certeza um dos maiores fatores dentro da organização que mais prejudica as pessoas. Um dos problemas mais enfrentados na implantação do programa da qualidade de vida é a falta de apoio e até mesmo a rejeição de algumas organizações.

Essa situação é capaz de levar o estresse ocupacional, definido como o estado emocional causado por uma diferença entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo. O excesso de estresse causa um desgaste físico e mental gerando envelhecimento precoce, uma série de doenças e até mesmo a morte. O desgaste acarreta sintomas físicos prejudicando o desempenho e as atividades diárias do indivíduo, gerando desconfortos, cansaço e diminuindo o seu ritmo e capacidade de manter uma vida equilibrada e saudável. Como consequência, pode desencadear problemas na saúde, emocionais e interpessoais, é principalmente o isolamento social, devido à irritação e falta de paciência com outras pessoas (FERREIRA; ZAVODINI, 2006).

O colaborador quando está estressado, notamos que o rendimento desse funcionário no trabalho cai, fazendo com que gere variáveis conflitos, o estresse e o maior obstáculo em todo mundo que atinge os colaboradores, trazendo varias consequências para a saúde física e emocional.

Uma das melhores formas de se tratar o estresse seria a organização priorizando as pessoas e que todos pudessem participar para solução dos problemas como num todo, visando gerenciar os níveis de estresse pessoal e organizacional, podemos citar algumas práticas que

são empregadas como, por exemplo, algumas técnicas de relaxamento, alimentação balanceada dentre outras, estas atitudes visam melhorar a qualidade de vida no trabalho de cada indivíduo.

## **FATORES ESTRESSANTES E SUAS CONSEQUÊNCIAS**

De acordo com Murtaz e Tróccoli (2004), o trabalho constitui uma das fontes de satisfação do ser humano no que tange a necessidades de autorealização, sociais e fisiológicas. Noutro sentido, ele também pode gerar adoecimento, principalmente quando o trabalhador não dispuser de estratégias de defesa ou combate contra riscos inerentes à sua saúde.

O estresse produz reações de defesa e adaptação diante do agente estressor. Segundo Prado (2016), a fase de alarme inicia-se com os estímulos estressores que provocam resposta rápida do organismo (luta e fuga). Entretanto, esse estágio não se mantém por muito tempo, pois o esforço maior não visa somente à manutenção da harmonia interior, mas sim, ao enfrentamento da situação ameaçadora.

Na fase de resistência, o indivíduo tenta se adaptar à nova situação com o propósito de restabelecer o equilíbrio interno, pois o organismo apresenta um desgaste maior, dificuldades de memória e está mais vulnerável a doenças. É considerada a condição mais crítica relacionada ao estresse, pois após exposições repetidas ao mesmo estressor, o organismo pode desenvolver doenças graves ou entrar em colapso (PRADO, 2016).

Usualmente, isso ocorre quando as demandas externas ao indivíduo exigem mais do que sua estrutura psíquica é capaz de suportar, ou seja, quando se vê frente a responsabilidades acima da sua competência intelectual, psicológica e física, quando trabalha em ambiente permanentemente conflituoso e tenso. Essa situação caracteriza o que Couto (1987) chamou de estresse de sobrecarga.

O estresse organizacional esta ligada a resposta do individuo e a outras variáveis da estrutura corporativa, a comunicação organizacional e o conflito interpessoal, as variáveis associadas as manifestações do estresse ocupacional, reflete nas reações comportamentais, emocionais e fisiológicas.

## COMO COMBATER O ESTRESSE DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Dentro de muitas empresas existem a gestão que sempre deseja o crescimento no faturamento e reconhecimento de sua marca no mercado. Para que isso aconteça é preciso além de todo o investimento de capital, muita dedicação e colaboração dos funcionários. Ter um ambiente de serviço agradável ajuda no desenvolvimento dos colaboradores, e acaba melhorando a produtividade, diminuindo os acidentes, a rotatividade e doenças no trabalho.

Um das formas de combater o estresse dentro da organização é evitando levar o serviço para casa, sendo que ao levar o trabalho para casa, acaba ocasionando um habito, impedindo o descanso do colaborador e provocando o aumento significativamente do nível de desgaste. O colaborador deve ter em mente que, em casa tem que ser um local de descanso e para relaxar, sendo um ambiente domestico e que precisa ser dedicado ao convívio com a família e fazer atividades que proporcione satisfação.

O reconhecimento, valorização, respeito, incentivos, treinamentos, entre outros são alguns dos pontos positivos que leva os empregados produzirem com qualidade e agilidade.

Ovejero Bernal (2010), diz que:

Melhor do que aprender a enfrentar as situações altamente estressantes é ser capaz de preveni-las. As estratégias de prevenção costumam ser tanto individuais como grupais e organizacionais, embora estas duas últimas categorias se confundam, porque as estratégias grupais, como pode ser o trabalho em equipe, fazem parte das estratégias organizacionais (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 151).

Se exercitar antes do trabalho, cumprir os horários corretos, exercer as atividades com mais definição na rotina, ter uma rotina menos agitada, procurar não se estressar com pequenos acontecimentos, tirar um momento para o descanso durante a jornada diária. São situações e ações que podem ser tomadas para evitar desgastes mentais. Transferir para a equipe otimismo, confiança, conversa, e demonstrar interesse nas atividades, tudo isso pode ajudar ou influenciar positivamente os integrantes de toda a equipe.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com tudo que foi estudado e analisado neste trabalho, foi possível verificar a grande importância da utilização do programa Qualidade de vida no trabalho (QVT) dentro

das organizações, tanto para o avanço da melhoria da qualidade de vida pessoal, como para proporcionar maior satisfação e motivação para o colaborador dentro do ambiente organizacional, para que proporcione benefícios para o trabalhador e conseqüentemente para a organização através do rendimento e da produtividade.

Foi constatado que a motivação do colaborador não esta somente ligada diretamente com fatores como o salário e benefícios remunerados, mais sim, com as condições físicas e psicológicas do trabalho, também como esta ligada a um ambiente agradável e seguro para se trabalhar, sendo motivados através de reconhecimentos pelo trabalho prestado e de oportunidades de crescimento dentro da organização.

Qualidade de vida no trabalho é um termo abordado dentro das organizações, como uma forma de proporcionar ao colaborador vários benefícios, é um programa de ações de grande importância para que o bem mais precioso da organização, seja o trabalhador, fazendo que tenha oportunidades de exercer seu papel na organização com eficácia e satisfação, fazendo com que se sintam parte da empresa, uma peça fundamental para o sucesso organizacional, fazendo com que todos as partes saia ganhando, colaborador e organização.

As pesquisas sobre o estresse ocupacional podem ajudar para a melhoria do ambiente e do clima organizacional e da qualidade de vida dos colaboradores, assim oferecendo fatores importantes para o seu desenvolvimento. A qualidade de vida no trabalho é importante para o desenvolvimento das organizações, fazendo ser alcançadas através de oportunidades oferecidas ao trabalhador.

## REFERÊNCIAS

ALVES, C. R. A.; CORREIA, A. M. M.; DA SILVA, A. M. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo em uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 12, n. 1, p. 205-227, 2019.

CASTRO, I. A. Qualidade de vida no trabalho e a produtividade. In: **XI Congresso Nacional de**. 2015.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humano nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_. Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações. São Paulo: Manole, 2014.

DE OLIVEIRA, G. S.; DE MEDEIROS S. H. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam a produtividade nas organizações. **Revista Campo do Saber**, v. 4, n. 2, 2019.

FERREIRA, P. I. **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2. ed. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas e Gestão**. Rio de Janeiro, v.4, n. 2, p. 136-154, ago. 2009.

PAIVA, K. C. M.; GOMES, M. A. N.; HELAL, D. H. Estresse ocupacional e síndrome de burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 16, n. 3, 2015.

PEDROSO, B.; PILLATI, L. A.; SANTOS, C. B.; JUNIOR, G. S. **Revista Produção Online**, v.10, n.3, set. 2010.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: editora Pearson, 2010.

SILVA, L. C.; DE AFONSECA SALLES, T. L. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, v. 6, n. 2, 2016.

TAVARES F. J. A. Y.; DA SILVA, C. H. Qualidade de vida no trabalho – estresse ocupacional. **Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales**, 2018.