

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES / AVM
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O IMPACTO DO
ESTRESSE OCUPACIONAL NA SAÚDE DO TRABALHADOR**

Tatiana de Figueiredo Sampaio

ORIENTADOR:

Prof. Paulo José

**Rio de Janeiro
2018**

DOCUMENTO PROTEGIDO PELA LEI DE DIREITO AUTORAL

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES / AVM
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O IMPACTO DO
ESTRESSE OCUPACIONAL NA SAÚDE DO TRABALHADOR**

Apresentação de monografia à AVM como requisito
parcial para obtenção do grau de especialista em
GESTÃO DE PESSOAS

Por: Tatiana de Figueiredo Sampaio

Rio de Janeiro
2018

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter me dado forças, saúde e vigor para superar todas as barreiras e dificuldades encontradas durante essa caminhada.

Ao corpo docente, administração e direção da AVM que fez seu papel com total excelência e dedicação e assim proporcionando a mim novos conhecimentos.

Aos meus pais, por todo seu amor, confiança e incentivo de me fazer querer sempre algo maior para minha vida.

Ao meu esposo, que foi meu braço forte, meu ajudador nos momentos de ausência. E a todos que indireta ou diretamente me ajudaram de alguma forma e fizeram parte da minha formação, o meu mais sincero Obrigada.

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a Deus que é o autor e consumidor da minha vida, e se hoje estou aqui completando essa trajetória foi por sua graça e misericórdia que me alcançaram. Foram vários momentos duros e difíceis e por sua glória e poder permaneci de pé até o fim.

RESUMO

A evolução tecnológica tem aprimorado as relações do homem com as características do trabalho em diversos segmentos produtivos. As alterações ocasionadas pelo avanço tecnológico determinam novas relações do homem com o trabalho e conseqüentemente, geram novas necessidades de atenção ao bem-estar do trabalhador. Desse modo, se torna presente a necessidade da observação relativa à qualidade de vida no trabalho, devendo esta abranger as dimensões: física, psicológica, social, intelectual e profissional, levando em consideração a multiplicidade de aspectos relativos à situação de trabalho.

Face ao exposto, o presente estudo objetiva analisar como a qualidade de vida no trabalho contribui para minimizar os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador.

Os resultados demonstram que os principais benefícios de programa de qualidade de vida no trabalho são: melhora a vida profissional e familiar; aumenta a auto-estima; deixa o funcionário mais satisfeito e gera um ambiente melhor dentro da empresa. Assim, a adoção de uma prática de gestão de pessoas voltadas para a valorização do capital humano, por meio da adoção de programa de qualidade de vida no trabalho se torna um instrumento para a empresa enfrentar os desafios da competitividade no mercado em que atua.

Palavras-chaves: Qualidade de Vida. Trabalho. Benefícios.

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste estudo foi adotado o método descritivo, com abordagem qualitativa. O estudo foi realizado por meio de pesquisa de revisão bibliográfica. Para Lakatos e Marconi (2007) este tipo de pesquisa é definido como o levantamento, seleção e documentação da bibliografia que já foi publicada sobre o tema, e possibilita que o pesquisador entre em contato com estes materiais e aprofunde os conhecimentos sobre o assunto. A busca foi realizada em bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO), monografias, dissertações, artigos científicos

Os critérios de inclusão dos estudos para o levantamento bibliográfico foram textos completos, na língua portuguesa, com acesso livre e gratuito nas bases de dados acima citadas. Os critérios de exclusão foram estudos que não atendam os objetivos do estudo.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	08
CAPÍTULO I- GESTÃO DE PESSOAS NO SÉCULO XXI	10
1.1 Clima Organizacional	14
1.2 Cultura Organizacional	17
CAPÍTULO II- DOENÇA E ESTRESSE OCUPACIONAL	20
CAPÍTULO III- QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	27
3.1 Breve histórico e conceito	27
3.2. Relação entre Motivação e Qualidade de Vida no e Trabalho	31
3.3 Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho	35
CONCLUSÃO	38
REFERÊNCIAS	39
ÍNDICE	44

INTRODUÇÃO

O tema que este projeto propõe a desenvolver é sobre a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho, com enfoque sobre os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador. O estudo deste tema se faz no campo da administração de empresas, com enfoque em gestão de pessoas e saúde do trabalhador.

Na atualidade tem-se discutido amplamente o tema qualidade de vida no trabalho, pois, está diretamente relacionada à valorização dos recursos humanos dentro das organizações, visando a satisfação do trabalhador no desempenho de suas funções, que resultem em maior produtividade.

O adoecimento do trabalhador, sua insatisfação pessoal, a falta de oportunidade para melhorar o desempenho de suas funções, as más condições ergonômicas, a falta de incentivo salarial e de benefícios são fatores que influenciam na produtividade e se correlacionam com a qualidade de vida no trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação para as empresas, devido à ligação que existe entre as condições adequadas para a realização de um trabalho e a produtividade, ou seja, se a empresa não oferecer boas condições, de trabalho para os funcionários, certamente desenvolverá um clima de desmotivação entre os funcionários, e como consequência não conseguirá atingir os objetivos por ela estabelecidos (SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2012).

O clima organizacional afeta a motivação dos colaboradores criando barreiras para a satisfação. As animosidades, os conflitos, as disputas e as tensões existentes dentro da organização são fatores que influenciam negativamente a satisfação e motivação dos colaboradores. Em face de esta realidade, é importante a empresas criar programas e ações voltadas para a

promoção da qualidade de vida no trabalho, visando implementar melhorias no clima organizacional (ALVES, 2011b).

Em face disto, justifica-se a realização deste estudo por permitir aprofundar os conhecimentos como programas de qualidade de vida no ambiente de trabalho ordem contribuir para minimizar ou prevenir as conseqüências que o estresse ocupacional gera na saúde do trabalhador.

Em face de esta realidade o presente projeto apresenta como problema o seguinte questionamento: “Como a qualidade de vida no trabalho contribui para minimizar os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador?”

A hipótese que norteia o desenvolvimento deste estudo é Programas de a qualidade de vida no trabalho contribuem para minimizar os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador

O objetivo geral deste estudo é analisar como a qualidade de vida no trabalho contribui para minimizar os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador. Os objetivos específicos são: Discorrer sobre a importância da Qualidade de Vida no Trabalho para a gestão de pessoas, levantar e analisar indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho da empresa; - Identificar impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador, analisar o conceito de estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho (QVT)

CAPÍTULO I

GESTÃO DE PESSOAS NO SÉCULO XXI

No século XXI o modelo de gestão de recursos humanos evidencia a necessidade de valorização das pessoas para sobreviver em espaços competitivos gerados pela globalização e pelo neoliberalismo (FIUZA, 2010). Compreende-se desta forma que um dos desafios para as organizações neste momento atual é o investimento na formação de pessoas, tornando-as capacitadas de forma que tragam crescimento econômico para as empresas (GIRARDI et al,2011).

Segundo Refatti e Santos (2012, p.4):

As constantes transformações observadas ao longo do século XX, principalmente no âmbito das teorias administrativas organizacionais, impulsionadas pelo avanço das inovações tecnológicas mundiais, trouxeram às empresas mudanças radicais no trato com os indivíduos, como consequência das interferências ocasionadas pelos fatores externos às organizações, exercendo total domínio sobre a ideia e administração da gestão de pessoas, tornando notória a evolução do conceito de capital humano e gestão de pessoas, e como as influências de tais teorias ainda predominam nas organizações atuais (REFATTI ; SANTOS , 2012, p.4).

Neste sentido, é importante que as empresas, a fim de obterem sucesso, desenvolvam novas posturas em relação à administração dos recursos humanos. É importante que o investimento no ser humano seja desenvolvido dentro das empresas para que possa aumentar a produtividade e conseqüentemente a competitividade no mercado em que atua (PAULA;NOGUEIRA, 2016).

Dito em outras palavras, a gestão de pessoas está se diferenciando do antigo contexto industrial clássico, no qual ela foi gerada, pois atualmente as pessoas dentro das organizações não são mais vistas como apenas um recurso a ser administrado. Nos dias de hoje a gestão de recursos humanos se tornou uma fonte de competitividade que possibilita aumentar a capacidade organizacional para enfrentar a concorrência (FIUZA, 2010).

Assim, para promover a inovação no ambiente empresarial se torna necessário criar estratégias de gestão de pessoas, que são os recursos intangíveis, tendo em vista alinhar as competências destas pessoas com os objetivos organizacionais (CABRAL et al, 2010). A Gestão de Pessoas se refere aos trabalhadores como pessoas, como seres humanos, não mais como simples recursos organizacionais, como também os considera como parceiros e colaboradores (CHIAVENATO, 2005).

Na atualidade, existe um grande desafio para os profissionais que atuam na área de gestão de pessoas, pois se vive num contexto de rápidas transformações. No novo paradigma de gestão, o desenvolvimento profissional ganhou mais importância, trazendo à tona a emergência do trabalhador ser tratado como indivíduo, como sujeito que ele é.

Neste sentido, é importante que as empresas, na atualidade, a fim de obterem sucesso, desenvolvam novas posturas em relação à administração dos recursos humanos. Girardi et al (2011, p.2) afirmam que:

A Gestão de Pessoas tem o desafio de captar e manter os talentos humanos na organização, estabelecer uma relação de parceria com os gestores de linha e atuar de modo sistêmico, para a adequação entre estrutura, estratégias, processos e pessoas, cumprindo papel fundamental na melhoria da eficiência e no alcance dos objetivos organizacionais (GIRARDI et al, 2011, p.2).

Dito em outras palavras, a Administração de Recursos Humanos - ARH está se diferenciando do antigo contexto industrial clássico, no qual ela foi

gerada, pois atualmente as pessoas dentro das organizações não são mais vistas como apenas um recurso a ser administrado.

Conforme Chiavenato (2005, p.40) na Era da Informação “a gestão de pessoas está deixando de ser a área voltada para trás, para o passado e para a tradição, e algumas poucas vezes para o presente, para constituir-se em área apurhada para frente, para o futuro e para o destino da empresa”. Portanto, no século XXI o modelo de gestão de recursos humanos evidencia a necessidade de valorização das pessoas para sobreviver em espaços competitivos gerados pela globalização e pelo neoliberalismo.

Nesta direção, se torna impossível pensar em Gestão de Pessoas sem considerar as dimensões culturais nas quais os grupos encontram-se imersos, pois, requer profundo conhecimento, por parte das lideranças, dos fatores que mobilizam o grupo ou que podem estagnar e estereotipar o trabalho.

De acordo com Coutinho et al (2009, p.5) no período conhecido por Era da Informação “as pessoas passam a ser valorizado pelo seu intelecto, o foco da organização é estimular as pessoas, atrair e reter talentos e as pessoas não é mais vistas como recurso, mas como fonte de vantagem competitiva”.

Em outras épocas as relações humanas dentro das organizações eram tratadas de outra maneira. Para melhor compreensão das mudanças na gestão de Recursos Humanos, abordaremos aspectos relacionados à humanização o contexto do trabalho. Diante deste cenário de mudanças, as organizações estão buscando em sua área de Recursos de Humanos novas perspectivas obter maior conhecimento do comportamento das pessoas em situação de trabalho (SOUZA, 2010).

De acordo com Chiavenato (2008), além de aprender novas habilidades conceituais e técnicas, esses profissionais também deverão desenvolver habilidades humanas para lidar com suas equipes de trabalho. Em outras palavras, as empresas devem obter um saber prático para lidar de maneira mais eficaz com os desafios que sempre acompanham a mudança.

Dessa forma, a postura a ser adotada para que ocorra o desenvolvimento organizacional, que levará à conquista do sucesso no cenário de turbulências será incorporação da premissa, de que as pessoas constituem o elemento fundamental da empresa, sendo responsáveis pela inteligência do negócio, bem como pela racionalidade nas decisões (MONACO;GUIMARÃES,2000).

A Gestão de Recursos Humanos se refere aos trabalhadores como pessoas, como seres humanos, não mais como simples recursos organizacionais, como também os considera como parceiros e colaboradores (CHIAVENATO, 2008).

No ambiente organizacional a gestão de Recursos Humanos é um poderoso instrumento para adquirir vantagem competitiva. Portanto, os gestores devem desenvolver a capacidade liderança voltados para a valorização do capital humano. Ao lidar com pessoas é preciso respeitar suas capacidades e suas limitações (CANTERI , 2009).

Com o intenso processo de globalização as organizações se mantêm no mercado, por meio de vantagens competitivas, que atualmente estão voltadas para o conhecimento, pois se vivencia a Era da Informação. Assim, o grande desafio não é produzir, mas sim ter criatividade para criar novos produtos para atender a demanda de consumo, considerando que os consumidores estão muito mais exigentes (Coutinho et al, 2009).

A partir da década de 90, com o avanço tecnológico, no qual a nova riqueza passa a ser o conhecimento. Este cenário exigiu que as organizações passassem a valorizar o capital intelectual, ou seja, as pessoas passaram a ser vistas como seres humanos.

Para Inácio (2008, p.1):

O capital intelectual é a soma do conhecimento de todos em uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva. Ao contrário dos ativos, com os quais empresários e contadores estão familiarizados - propriedades, fábricas, equipamento, dinheiro, o capital intelectual é intangível. É o conhecimento da força de trabalho: treinamento e a intuição de uma equipe de

químicos, por exemplo, que descobre uma nova droga de milhões de dólares ou o know-how (saber como) de trabalhadores que apresentam milhares de formas diferentes para melhorar a eficácia de uma organização, seja ela pública ou privada.

Com a evolução da sociedade, as organizações também evoluíram, pois a antiga administração de recursos humanos passou à gestão de pessoas, que visa gerir pessoas características pessoais e profissionais. Assim, para sobreviver num ambiente de extrema competitividade, para atingir os objetivos organizacionais é preciso que as pessoas sejam valorizadas. Para aumentar a produtividade, as organizações devem desenvolver e aproveitar o que o capital intelectual tem de melhor para suportar os cenários imprevisíveis (COUTINHO et al, 2009).

Diante do exposto, os dirigentes responsáveis pelas organizações devem refletir a respeito de um dos grandes desafios da gestão das pessoas: promover condições para gerar um bom clima organizacional e também adequar a cultura organizacional de forma para entre os diversos atores da organização, desde gestores a colaboradores. Desta forma é preciso proporcionar um clima organizacional

1.1 Clima Organizacional

É a partir das pesquisas de clima que as organizações conseguem melhorar as relações entre as pessoas no trabalho e elaborar projetos a partir das reivindicações dos próprios empregados, fazendo com que eles se sintam realmente parte integrante do negócio. O clima organizacional refere-se a uma "atmosfera" positiva ou negativa percebida pelos membros organizacionais, que funciona como um termômetro registrando os fenômenos resultantes da interação das dimensões formadoras da cultura.

De acordo com Lima e Albano (2002, p.4):

O clima organizacional influencia e é influenciado pelo comportamento dos indivíduos na organização, no seu desempenho, motivação e satisfação no trabalho [...] Como mudanças na cultura organizacional são mais profundas, levam mais tempo para acontecer. Já o clima é mais fácil de ser percebido e apresentando uma natureza mais transitória, podendo ser administrado tanto a curto quanto em médio prazo.

Como cada uma das dimensões culturais é formada por diversos componentes, são várias as combinações possíveis entre eles, criando-se um ambiente de maior ou menor satisfação. O clima pode ser resultante das variáveis culturais. Quando estas são alteradas, ocasionam por sua vez, alterações no clima organizacional (MELO, 2013).

O clima organizacional estabelece relações com a Cultura Organizacional, e mesmo que se refira a um momento específico da vida organizacional, exerce influência sobre a cultura e vice-versa, numa relação de retroalimentação. A interação desses elementos é complexa, simultânea e determina a satisfação ou insatisfação dos colaboradores para com a empresa (SILVA; DIEHL, 2013).

O clima organizacional pode ser visto de várias maneiras dentro das empresas, depende de cada um, de como cada pessoa avalia suas necessidades, as pessoas estão sempre buscando a satisfação e segurança (CASTRO, 2009).

O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, àqueles aspectos do ambiente que levam à provocação de diferentes espécies de motivação: é o sumário do padrão total de experiências e valores de incentivos que existem em dado conjunto organizacional (CHIAVENATO, 2006, p. 125).

O clima organizacional tem grande influência no desempenho das atividades, é uma relação de troca também onde as pessoas em posições de

autoridade precisam compreender este ajustamento ou desajustamento das pessoas.

A motivação está ligada internamente com as pessoas e se torna contagiante, elevando a satisfação e colaboração entre os outros, mas por outro lado quando o clima é desagradável causará frustrações, insatisfação, desacordo uns com os outros, gerando desconfiança e podendo até levar a conflitos agressivos.

Segundo Oliveira et al (2012) o grau de satisfação dos funcionários de uma empresa está relacionada a atmosfera psicológica. O clima organizacional pode ser percebido ou experimentado influenciando no comportamento de todos. Uma maneira de se perceber se o clima organizacional de uma empresa está satisfatório ou insatisfatório é a rotatividade de funcionários. Segundo Chiavenato (2004, p. 53):

O clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades.

O ambiente pode ter aspectos que levam a provocação de diferentes motivações, como valores de incentivos na organização. Segundo Chiavenato (2009) o clima organizacional depende de seis dimensões:

- 1) Estrutura da organização: que afeta o sentimento das pessoas sobre as restrições em sua situação de trabalho, como regras excessivas, regulamentos, procedimentos, autoridade hierárquica, disciplina etc.;
- 2) Responsabilidade: que produz o sentimento de ser seu próprio chefe e de não haver dependência nem dupla verificação em suas decisões;
- 3) Riscos: que levam a iniciativa ao senso de arriscar e de enfrentar desafios no cargo e na situação do trabalho;
- 4) Recompensas: conduzem ao sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito; são a substituição do criticismo e das punições pela recompensa;

- 5) Calor e apoio: o sentimento de “boa camaradagem” geral e de ajuda mútua que prevalecem na organização;
- 6) Conflito: o sentimento de que a administração não teme diferentes opiniões ou conflitos. É a colocação das diferenças no “aqui e agora”.

Empresas com um bom clima organizacional são atraentes a grandes profissionais que buscam crescimento profissional e serem reconhecidos pelos seus talentos. Alguns fatores podem contribuir para um clima positivo como a equidade onde seus superiores são justos nas decisões, a realização e respeito pelo seu trabalho executado, com responsabilidades sociais e respeito às leis e companheirismo buscando uma relação de parceria, podendo existir uma competição, mas sadia e não um conflito predador.

1.2 Cultura Organizacional

Compreender o que é cultura é ponto de partida para compreender a cultura organizacional, pois no mundo dos negócios é preciso ter clara visão de que a cultura desempenha função relevante na vida dos membros das organizações. O conceito de cultura é imprescindível, pois atende às necessidades e interesses da sociedade.

Conforme expõe Maximiniano (2007, p.440) a cultura pode ser definida como:

Um conjunto de premissas que um grupo aprendeu a aceitar como resultado da solução de problemas de adaptação ao ambiente e de integração interna. Essas premissas funcionam suficientemente bem para serem consideradas válidas e podem ser ensinadas a novos integrantes como sendo a forma correta de perceber, pensar e sentir-se em relação a esses problemas de adaptação externa e integração interna (MAXIMINIANO , 2007, p.440).

A cultura implica na estabilidade e enfatiza demonstrações conceituais, servindo como fator aglutinador para conduzir os membros do grupo a um consenso, implicando numa dinâmica e numa padronização (PIRES & MACÊDO, 2006). Ainda dentro desta compreensão, pode-se dizer que a cultura está relacionada aos aspectos relacionais neste os membros de uma equipe de trabalho dentro de uma empresa.

A cultura emerge da necessidade de realizar a adequação de do comportamento organizacional ao ambiente externo e buscar soluções para problemas internos, visando assim o alcance das metas e objetivos para obter o sucesso empresarial (SILVA, 2008).

A cultura organizacional tem importância estratégica e influencia o desempenho organizacional. O interesse pelo estudo da cultura organizacional teve início na década de 80. Nesta fase foi identificado tanto por teóricos quanto por gestores que fatores culturais constituem fator de diferenciação das organizações que atingem o sucesso (BASTOS; CYRNE, 2017).

A cultura organizacional é um modelo de crenças e valores criados pela empresa. Ganhou espaço e valor na metade do século XX, contribuindo para dar uma identidade para as organizações, valorizando questões como a ética, responsabilidade social e compromisso (SANTOS, 2016). Ela engloba valores, hábitos, crenças, preconceitos e paradigmas que o ser humano dissemina e compartilha no relacionamento com seus pares e também diz respeito a um sistema de significados comuns aos membros de uma organização, distinguindo uma organização da outra (CAMPOS et al, 2011).

Cada organização tem uma cultura que a identifica e a conhecendo é possível entender porque cada uma é única. Constituí-se por aspectos que dão às organizações um modo peculiar de ser. Ela está para a organização, assim como a personalidade está para o indivíduo.

O clima organizacional pode ser um reflexo da cultura organizacional, sendo o primeiro influenciado pelo comportamento dos indivíduos na organização e podendo ser percebido e transformado mais rapidamente e

facilmente se preciso já a cultura organizacional é mais profunda e mais lenta a transformação.

Clima e cultura organizacional influenciam na saúde do trabalhador, pois, podem gerar estresse e doença ocupacional. O próximo tópico abordará aspectos do estresse e da doença ocupacional.

CAPÍTULO II

DOENÇA E ESTRESSE OCUPACIONAL

O homem, ao realizar o trabalho está exposto constantemente aos riscos ocupacionais, que interferem em sua saúde, e conseqüentemente no processo de produção.

Risco ocupacional¹ é considerado uma situação encontrada no ambiente de trabalho, que represente perigo à integridade física e/ou mental dos trabalhadores, ou fator ambiental potencialmente causador de lesão, doença, inaptidão ou mesmo que possa afetar o bem-estar dos trabalhadores, sendo necessário que estes fatores sejam investigados para minimizar os perigos ao trabalhador (BENEDETTI, 2006).

A exposição é o período em que o trabalhador fica sujeito aos vários fatores ambientais por meio de diversas vias possíveis de absorção de substância tóxica, ou por estar em ambiente insalubre sem luz e com presença de umidade (CÂMARA; GALVÃO, 1995).

Para Baião e Cunha (2013, p.9):

A presença destes determinantes interfere no bem-estar do organismo, que pode interferir nas manifestações do organismo em manter constante o seu ambiente interno mesmo enfrentando mudanças no meio externo. Esta possível “desestabilização” está agregada ao adoecimento do indivíduo. Observa-se que o processo saúde-doença do docente pode estar ligado à sua atividade e às condições que a mesma é realizada (BAIÃO; CUNHA, 2013, p.9).

As doenças relacionadas com o trabalho e as doenças profissionais são distintas conceitualmente. Entende-se por doença relacionada ao trabalho, àquela adquirida em função de condições especiais em que o trabalho é

¹ Os artigos 175 e 178 da CLT forneceram embasamento jurídico para a criação da NR9, a qual estabelece, para todos os empregadores ou instituições que admitam trabalhadores, a obrigatoriedade de elaboração e implantação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA.

realizado e com ele se relacione diretamente. Já a doença profissional é aquela produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade (GUIMARÃES, 2005).

Para Oliveira (2010, p.3);

Os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT's) acometem preferencialmente os membros superiores e tem sido considerado um grande problema de saúde pública na maioria dos países industrializados. Estatísticas dos serviços de saúde públicos e privados no Brasil comprovam que as DORT's estão em lugar de destaque entre a demanda da população (OLIVEIRA, 2010, p.3).

A saúde é o maior bem do ser humano, sendo que ele cada vez mais se esforça para promover ações, visando mantê-la ou melhorá-la. Doença profissional é aquela que se produz ou se desencadeia pelo exercício de uma atividade específica, sendo que a doença do trabalho é adquirida por meio da execução de tarefa em condições especiais que afetam diretamente a saúde do trabalhador (BRASIL, 1991).

Para Pimenta et al (2013) a saúde ocupacional se insere ao movimento de tendência mundial que emerge no campo da saúde do trabalhador, passa a propor uma perspectiva interdisciplinar que abre espaço para a contribuição de outros campos disciplinares como o da psicologia e odontologia.

De acordo com Gomes *et al.* (2001) doença ocupacional é qualquer manifestação mórbida que surge em decorrência das atividades ocupacionais do indivíduo. No sentido legal, o termo doença ocupacional envolve dois significados: doença profissional e doença do trabalho (WISNER, 2002).

Para Medeiros (2009, p.4) “doenças ocupacionais são as moléstias de evolução lenta e progressiva, originárias de causa igualmente gradativa e durável, vinculadas às condições de trabalho”.

Segundo Mendes e Dias (2005), as doenças relacionadas ao trabalho, são doenças comuns modificadas no aumento da frequência ou na

precocidade de manifestação em decorrência do trabalho. Doenças comuns nas quais se somem ou se multiplicam condições provocadoras ou desencadeadoras em decorrência do trabalho. São também as doenças de agravos específicos tipificados pelos acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Benedetti (2006) realizou uma investigação sobre a doença ocupacional em funcionários de uma indústria de alimentos e verificou que nas indústrias a ambiência do trabalho é determinante na qualidade e quantidade da produção.

Constatou também que como a temperatura, umidade, substâncias químicas tóxicas, poeiras, ruído, vibração, radiações e microrganismos interferem diretamente na produção dos funcionários. Assim para evitar riscos ocupacionais torna-se, necessária a utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (luvas, uniforme, óculos, botas de borracha, toca, protetor auditivo).

Considerando todos estes aspectos, Benedetti (2006), ainda ressalta que, mesmo com a utilização destes equipamentos, ainda há possibilidade do desenvolvimento de algumas doenças. Segundo Costa *et al.* (2000), em decorrência do trabalho em turnos poderão ocorrer alterações do sono, distúrbios gastrintestinais, cardiovasculares e desordens psíquicas, e em relação à vida social e à família, ressalta se o prejuízo na participação de atividades sociais organizadas, como as escolares, culturais, esportivas, dentre outras, dificultando sua integração na vida social da comunidade (AKERSTEDT, 1988; VENER *et al.* 1989).

Settimi (2001), afirma que a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho é uma realidade possível e não onerosa comparada aos custos previdenciários em caso de acidentes de trabalho, onde de acordo com Bejgel e Barroso (2001), uma vez que se confirma uma doença ocupacional na área da saúde, conforme previsto no art. 20 da Lei 8.213, de 1991, o trabalhador receberá 03 tipos de benefícios, sendo estes; o auxílio doença (para os que ficarem afastados de seu trabalho por mais 15 dias consecutivos, recebendo por este auxílio um valor mensal de 91% de seu salário). O outro benefício é a aposentadoria por invalidez (concedida ao trabalhador que for considerado

incapaz para o trabalho e insuscetível de se reabilitar, sendo pago por este auxílio um valor mensal correspondente a 100% do seu salário de benefício). Já o auxílio acidente é concedido como forma de indenização ao empregado assegurado que possuir alguma sequela após o acidente, sendo este auxílio mensal e vitalício, correspondente a 50% do salário de benefício.

As doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho são de natureza multifatorial, assim, são vários os fatores que favorecem suas manifestações na realidade laboral. Destacam os fatores de natureza ergonômica como posturas inadequadas, força excessiva, alta repetitividade de um mesmo movimento e inclui os fatores ambientais como frio, vibração, ventilação e ruídos, má adaptação do mobiliário, falta de manutenção em equipamentos, más concepções de postos de trabalho, distância do trabalho real do executado o que favorece uma exigência física desnecessária, bem como a disposição incorreta dos materiais necessários ao trabalho.

Como fatores organizacionais e psicossociais, destacaram as horas extras em excesso, dobras de turnos, ritmo acelerado de trabalho, ausência de pausas, longas e desgastantes jornadas de trabalho, gratificação por produtividade, cobrança excessiva por parte dos supervisores, execução de atividades fora da competência legal e conflitos disfuncionais, problemas interpessoais. Como fatores de natureza socioeconômicos e culturais enfatizam a baixa remuneração e a falta de reconhecimento social (MIRANDA; DIAS, 1999).

A baixa satisfação profissional pode levar a um aumento mobilidade profissional e mais frequente absenteísmo, que podem reduzir a eficiência dos cuidados de saúde serviços (CARVALHO, 2014). A exposição para o estresse ocupacional leva às reações físicas e psicológicas, sendo que a intensidade e a forma de manifestação dependem dos traços de personalidade e fatores ambientais.

As manifestações estresse ocupacional, incluem exaustão emocional, absenteísmo, danos à saúde física, e redução a satisfação pessoal. Neste sentido, Moreira *et al.* (2009, p.1), ressaltam em seus estudos que:

A despeito da situação apresentada anteriormente, poucas foram as pesquisas realizadas no Brasil que procuravam investigar os problemas de saúde que esses trabalhadores enfrentam, associando-os com as características dessa enfermidade (MOREIRA *et al.*, 2009, p.1).

Considera-se estresse ocupacional certas situações em que o indivíduo percebe seu ambiente como ameaçador, impossibilitando realização pessoal e profissional, trazendo-lhes transtornos físicos, e mentais, prejudicando sua interação e tendo demandas excessivas, não oferecendo recursos adequados para enfrentar tais situações (SALMUSKI *et al.*, 1996).

Caiaffo (2003) 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". Para Caiaffo (2003, p.12):

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 (CAIAFFO, 2003, p.23).

Conforme Vieira *et al.* (2006), a "associação entre condições de trabalho e ocorrência de doenças físicas e transtornos mentais vem sendo mais estudada a partir da segunda metade do século XX, mas o reconhecimento clínico de tal relação é pequeno". Na visão de Stacciarini e Troccoli (2000, p.1):

O estresse ocupacional é um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido basicamente à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às

exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida (STACCIARINI;TROCCOLI, 2000, p.1).

Entre os vários agentes estressantes ocupacionais, podemos colocar mudança de cargo, pressão, pressão de tempo para produzir, rotina excessiva, falta de comunicação adequada e ágil, falta de segurança para realizar tarefas, ausência de reconhecimento ao bom desempenho no trabalho (DUQUE YEPES, 2000). Nesta direção Coleta e Coleta (2008):

As principais causas de estresse no trabalho são as poucas exigências do cargo em relação à capacidade do trabalhador, os desejos frustrados e a insatisfação com relação a metas positivamente valorizadas, como ascensão de cargo ou promoções, dentre outras. Além desses fatores também existem os problemas com a chefia, hierarquia no trabalho ou desrespeito dos colegas para com o sujeito. (COLETA; COLETA, 2008, p.1)

O estresse ocupacional, segundo Lipp e Tanganelli (2002), interfere na qualidade de vida do indivíduo, alterando a forma como o ele interage nas diversas áreas de sua vida.

Para Ballone (2002), o desgaste emocional ao quais as pessoas são submetidas nas relações com o trabalho é fator de grande importância na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso de depressões, fobias, doenças psicossomáticas entre outras.

Ballone (2002) descreve como fator agravante do estresse ocupacional a limitação que a sociedade impõe às pessoas quando estas manifestam sua angústia, frustração e emoção. Por causa das normas e regras sociais as pessoas acabam prisioneiras do que a sociedade acredita como sendo politicamente correto, obrigadas a apresentar um comportamento incompatível com os que realmente gostariam de expor.

Segundo Farias (2014) os agentes estressores podem ser encontrados no local de trabalho, ou podem estar vinculados a assuntos particulares da vida pessoal do indivíduo, e do meio ambiente. No primeiro caso, podem estar ligados a pressões de tempo, os conflitos interpessoais, as características

físicas negativas do local onde trabalha. No segundo caso, as preocupações financeiras, os problemas com filhos, problemas conjugais, as preocupações com a saúde, entre outros. Segundo Caiaffo (2003, p.23):

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 (CAIAFFO, 2003, p.23).

Para Azevedo (2000), o estresse ocupacional tem causas que ele divide entre internas e externas. Sendo que as causas externas incluem o meio ambiente, o meio social (ao qual se enquadra o trabalho e as relações de trabalho), a vida organizacional do indivíduo, os eventos pelos quais o indivíduo sofre grande impacto, como mortes e perdas e os problemas do cotidiano. As causas internas vêm a ser o estilo de vida que a pessoa leva os pensamentos negativos, as expectativas irreais e a personalidade,

Dessa forma, se torna imprescindível que os gestores criem programas de qualidade de vida nas empresas a fim de promover ações para a prevenção do estresse ocupacional e a promoção do bem-estar nas organizações, conforme será abordado no próximo tópico.

CAPÍTULO III

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

3.1 Breve histórico e conceito

A preocupação com a qualidade de vida das pessoas remonta às sociedades primitivas, como por exemplo, o período Neolítico que trouxe muitas melhorias para o desempenho das atividades humanas. Na sociedade moderna o movimento teórico e empírico para melhoria da qualidade de vida, nasceu na década de 50 e se aprofundou a partir da década de 60. Na década de 70, Louis Davis criou o termo qualidade de vida no trabalho, relacionado ao bem-estar do trabalhador (CHIAVENATO, 2004).

No século XX ocorre um aprimoramento nos estudos sobre comportamento organizacional, englobando vários aspectos relacionados à qualidade de vida do trabalhador, tais como: motivação, saúde ocupacional, gestão de conflitos, etc. (SABOIA;CHIES,2012).

De acordo com Nascimento et al (2013) as mudanças começaram a ser implementadas dentro das empresas com o intuito de aumentar a produtividade, fundada no aumento da satisfação do trabalhador. Atualmente existem

A mecanização ocorrida no final do século XVIII e início do século XIX, com a Revolução Industrial, atualmente ainda vêm ocasionando alterações nos sistemas de produção e conseqüentemente no modo e características do trabalho, forçando a adaptações físicas, psicológicas e sociais dos trabalhadores, para adequação a esta nova realidade (CARVALHO, 2010).

De acordo com Murofuse *et al* (2005, p.2):

As mudanças tecnológicas, introduzidas no processo produtivo, possibilitaram às empresas o aumento da produtividade e, conseqüentemente, dos lucros, e trouxeram impactos à saúde do trabalhador, com manifestações tanto na esfera do seu físico quanto no psíquico. O surgimento de novas enfermidades relacionadas às mudanças introduzidas no mundo do trabalho é apontado nas produções científicas, nas últimas décadas (MUROFUSE *et al*, 2005, p.2).

A vida moderna, as condições atuais de trabalho, a forma como é exigida a produtividade e a qualidade plena, faz com que o trabalho se torne cada vez mais estressante e apático às condições humanas em seu ambiente de trabalho. De acordo com Monteiro *et al* (2009, p.1):

O trabalho exerce papel fundamental nas condições de vida e saúde dos indivíduos, em seus grupos familiares e na população em geral. A organização do trabalho e as condições em que o mesmo se realiza, no entanto, podem provocar desgastes, doenças e acidentes do trabalho (MONTEIRO *et al*, 2009, p.1):.

Neste sentido, cabe lembrar que ao longo das últimas décadas, as relações entre sociedade, homem e trabalho vêm sofrendo mudanças importantes que apontam uma deterioração do local de trabalho e do seu próprio significado (CARVALHO, 2010). O ambiente de trabalho está diretamente relacionado ao comportamento humano e influencia sua saúde. Diante disto, os gestores devem buscar criar programas e estratégias que promovam a qualidade de vida no trabalho.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, a qualidade de vida (QV) é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (PEREIRA *et al*, 2012).

A qualidade de vida no trabalho (QVT) está relacionada à saúde e ao bem estar dos trabalhadores. A construção de modelos de qualidade de

vida tem por objetivo avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (FREITAS et al, 2009).

Para promover a qualidade de vida no trabalho é importante conhecer quais fatores influenciam o indivíduo em seu ambiente de trabalho. Segundo Cavassani et al (2006, p. 6):

A qualidade de vida no ambiente de trabalho não se limita apenas prevenir acidentes de trabalho; tem que abranger todas as esferas da organização. Deve ser desenvolvido um estudo criterioso para apurar as causas de insatisfação dos funcionários, tanto a vida familiar como a vida social devem ser consideradas, tendo em vista que as mesmas se refletem no ambiente de trabalho, afetando a qualidade da produção e o desempenho em suas funções (CAVASSANI et al ,2006, p. 6).

Os modelos desenvolvidos na literatura científica buscam que buscam avaliar a QVT e/ou identificar os fatores que influenciam a QVT (FREITAS et al, 2009).

Esses modelos são essenciais para promover a qualidade de vida no trabalho, sendo os modelos propostos: Westley (1979); Walton (1973); Davis e Werther (1983); e, Hackman e Oldham (1975).

O modelo de Walton é um dos mais utilizados, por ser considerado um dos mais completos e amplos. Este modelo tem por objetivo realizar a avaliação de os aspectos que influenciam a satisfação dos trabalhadores, a fim de adotar medidas que estejam ao alcance da organização para melhorá-la (MOURA 2011).

Silva et al (2010, p.13) afirma que:

Dentre os modelos clássicos de QVT o modelo de Walton é o que contempla o maior número de critérios, clarificando com precisão os indicadores abarcados por cada critério. Mesmo depois de quase quatro décadas da sua publicação é considerado o mais completo modelo, sendo assim é o mais utilizado, principalmente por estudiosos da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional.

De acordo com Cavalcante (2002) no modelo proposto pro Walton existem oito fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, quais sejam:

- a) Compensação justa e adequada:
- b) Condições de segurança e saúde no trabalho
- c) Oportunidade de crescimento contínuo e segurança
- d) Integração social na organização
- e) Constitucionalismo
- f) Trabalho e espaço total de vida:
- g) Relevância social de vida no trabalho
- h) Utilização e desenvolvimento de capacidades:

Os benefícios da QVT são muitos, dentre eles, podemos destacar: redução do absenteísmo, da rotatividade, atitude favorável ao trabalho, redução e eliminação da fadiga, promoção da saúde e segurança, integração social, desenvolvimento das capacidades humanas e aumento da produtividade.

Para Oliveira e Limongi-França (2005) os principais benefícios da QVT são:

- Avaliar a contribuição de RH para a implementação da estratégia e para os resultados da empresa;
- Reforçar a diferenciação entre rotinas e produtos da área de RH.
Capacitar para o controle de custos e criação de valor.
- Permitir a comparação com indicadores anteriores da área de Recursos Humanos, mantendo, desta maneira, um sistema de avaliação da função RH no tempo.

3.2. Relação entre Motivação e Qualidade de Vida no e Trabalho

O estudo tema qualidade de vida no trabalho exige uma prévia compreensão sobre a motivação humana no ambiente organizacional. Os aspectos motivacionais são fundamentais para promover mudanças organizacionais conduzidos pelo sentimento de emoção e orgulho pelo trabalho, que podem levar a empresa a resultados significativos.

A motivação é um fator importante no clima organizacional no campo do conhecimento do ser humano sendo difícil definir um conceito de motivação.

Segundo Maximiano (2007) a palavra motivação deriva do latim motivos movere, que significa mover, que em seu sentido original representa incentivo, estímulo ou energização por algum motivo ou razão.

A motivação pode ser vista como um impulso para a maneira de agir de cada um, podendo ser gerado internamente no indivíduo ou por algo externo, na organização pode ser visto apenas como uma questão salarial, mas nem sempre esta relacionada somente a remuneração e também com o reconhecimento pelo seu trabalho, como um elogio, por exemplo, que pode fazer toda a diferença para a pessoa se sentir motivada.

Para Robbins (2005, p. 132) “a motivação é um processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.”

Chiavenato (2006) destaca ainda que motivação esteja relacionada com três aspectos relevantes: a) direção do comportamento (objetivo); b) força e intensidade do comportamento (esforço); c) duração e persistência do comportamento (necessidade).

Uma das teorias de motivação mais célebres é a Teoria dos Dois Fatores ou Teoria Bifatorial, elaborada pelo psicólogo Frederick Herzberg. Segundo ele, existem dois fatores que motivam e satisfazem as pessoas. Estes fatores podem ser motivadores ou higiênicos (MEYER, 2007). Assim sendo,

nesta concepção observa-se que a motivação parte do interior do indivíduo, ou seja, ele é movido pro fatores intrínsecos e que ele age em determinadas situações em função dos fatores extrínsecos.

Herzberg classifica a motivação em duas categorias:

- Fatores de Higiene: são os fatores extrínsecos que previnem a insatisfação; giram em torno do Contexto do Cargo: como a pessoa se sente em relação à empresa, as condições de trabalho, salários, prêmios, benefícios, vida pessoal, status, relacionamentos interpessoais;
- Fatores de Motivação: são os fatores intrínsecos, associados a sentimentos positivos e estão relacionados com o Conteúdo do Cargo: como a pessoa se sente em relação ao cargo: o trabalho em si, realização pessoal, reconhecimento, responsabilidades. O funcionário que está motivado tem um gerador interno e executa a tarefa pôr ela mesma, pela realização, o reconhecimento, a responsabilidade e progresso (Tabela 1).

FATORES	
Higiênicos: o ambiente	Motivadores: o trabalho
Programa de administração	Realização
Supervisão	Reconhecimento por realização
Condições de trabalho	Trabalho desafiador
Relações interpessoais	Maior responsabilidade
Dinheiro	Crescimento e desenvolvimento
Segurança	

Tabela 1 - Fatores Motivacionais segundo Herzberg

Fonte: RIBEIRO et al (2005)

A Teoria de Motivação proposta pelo psicólogo Abrahan Maslow, que é muito respeitada no meio acadêmico e empresarial é a Teoria de Necessidades Humanas. De acordo com essa teoria, que foi uma das primeiras a serem desenvolvidas e aplicadas ao mundo do trabalho, as necessidades humanas podem ser agrupadas em cinco níveis distintos.



Figura 1. Hierarquia das Necessidades Humanas de Maslow
Fonte: Faria (2008)

Acerca da Hierarquia das Necessidades de Maslow, Faria (2008) explica que:

- Necessidades fisiológicas: são as necessidades mais básicas, mais físicas (água, comida, ar, sexo, etc.) Uma vez satisfeitas, estas necessidades o ser humano abandona esta preocupação e passa a se preocupar com o atendimento de outras necessidades;
- Necessidades de segurança: busca por abrigo, segurança, proteção, estabilidade e continuidade;
- Necessidades sociais: o ser humano tem a necessidade de ser amado, querido por outros, de ser aceito por outros;
- Necessidades de *status* ou de estima: o ser humano busca ser competente, alcançar objetivos, obter aprovação e ganhar reconhecimento. Há dois tipos de estima: a auto-estima e a hetero-estima. A auto-estima é derivada da proficiência e competência em ser a pessoa que se é, é gostar de si, é acreditar em si e dar valor a si próprio e a hetero-estima é o reconhecimento e a atenção que se recebe das outras pessoas.

- Necessidade de auto-realização: o ser humano busca a sua realização como pessoa, a demonstração prática da realização permitida e alavancada pelo seu potencial único.

Segundo Gondim e Silva (2004, p. 146) a motivação pode ser definida como “Uma ação dirigida a objetivos, sendo auto-regulada, biológica ou cognitivamente, persistente no tempo e ativamente por um conjunto de necessidades, emoções, valores metas e expectativas”.

A Teoria ERC (Existência, Relacionamento e Crescimento) foi desenvolvida pelo psicólogo Clayton Alderfer, que utilizou como parâmetro da teoria de Maslow. De acordo com este autor, as necessidades humanas são divididas da seguinte forma:

- Necessidade existencial: necessidades de sobrevivência;
- Necessidades de relacionamento: o ser humano tem necessidade de relacionamentos interpessoais;
- Necessidades de crescimento: necessidade que o ser humano tem de criar, dar sugestões, participar

A Teoria do Reforço foi elaborada por J. Skinner, segundo o qual o comportamento humano é condicionado por fatores positivos ou negativos. Segundo Ribeiro (2010, p.10) o reforço positivo é motivador e se dá de várias formas tais como: premiações, promoções elogio.

Segundo Chiavenato (1999, p. 135/136) cita outra teoria á de Victor H. Vroom onde o nível de produtividade individual parece depender de três forças básicas que atuam dentro do individuo:

- 1) Objetivos individuais, ou seja, a força do desejo de atingir objetivos;
- 2) Relação que o individuo percebe entre produtividade e alcance dos seus objetivos individuais;

- 3) Capacidade de o indivíduo influenciar seu próprio nível de produtividade, á medida que acredita poder influenciá-lo.

A motivação e o envolvimento no trabalho ativamente condicionam em larga escala a qualidade e um bom retorno, influenciando de forma positiva o que fazemos e os outros á nossa volta.

O autoconhecimento de nós mesmos permite evitar alguns equívocos na análise da nossa motivação, uma dificuldade ou desinteresse em alguma tarefa pode ter mais a ver com uma fraqueza de determinada área do que com a falta de motivação. A expectativa que temos em nossa vida é importante para nos direcionar e nos motivar, baixas expectativas podem abalar a motivação de forma negativa, causando ansiedade e pessimismo.

Chiavenato (2006) conclui que a satisfação de algumas necessidades é temporal e passageira, ou seja, a motivação é cíclica e orientada pelas diferentes necessidades.

3.3 Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho

Salienta-se que a implementação de políticas empresariais, que promovem a conciliação entre a vida profissional e a familiar, tende a ser alvo de discussão e incentivo entre os gestores, a fim de melhorar a prática nas organizações. Para Guerreiro et al (2008) a flexibilização do tempo e das formas de trabalho, a criação de serviços de apoio à vida familiar, as licenças e outras medidas de apoio aos trabalhadores” são algumas medidas para o funcionário conciliar a vida profissional com a profissional.

Na visão de Guerreiro et al (2008) uma política empresarial que promova a conciliação entre atividade profissional e vida familiar está associada às seguintes vantagens: a) Incentiva a criatividade e a motivação dos trabalhadores, b) gera melhor comunicação entre chefias e operacionais, c) Facilita a introdução de novos métodos de trabalho e de novas tecnologias, d)

Reduz os custos com processos de formação na medida em que contribui para a fixação de recursos humanos qualificados e e) Aumenta a produtividade, na medida em que faz um planeamento dos tempos de trabalho mais ajustados às necessidades dos trabalhadores.

incentivo e o favorecimento de oportunidade para o desenvolvimento de novas competências profissionais garantem a satisfação dos funcionários. Para aumentar a produtividade, as organizações devem desenvolver e aproveitar o que o capital intelectual tem de melhor para suportar os cenários imprevisíveis (COUTINHO et al, 2009). Nesta direção ressalta-se que ações e os programas de QVT geram benefícios para a saúde do trabalhador. Para Alves (2011, p.5):

A promoção de ações e/ou programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando a maneira pela qual é possível se desenvolver e manter a motivação e o comprometimento dos colaboradores, resultando em inúmeros benefícios (ALVES, 2011, p.5).

Conforme explicam Rodrigues e Amorim (2006) a QVT é uma metodologia que envolve pessoas, trabalho e organização, onde se busca o bem-estar, a participação, integração do funcionário, bem como a eficácia organizacional, através da melhor qualidade e maior produtividade.

Dentro da organização o indivíduo, tanto colaborador quanto administrador, quando valorizado tende a desenvolver forças motivacionais como produto do ambiente no qual está inserido. Existem forças motivacionais dominantes no indivíduo e que demonstram a importância da motivação para que a organização obtenha sucesso no mundo dos negócios.

Segundo Morin (2004) apud Sampaio (2012) sugere as seguintes ações para a prevenção do estresse ocupacional e a promoção do bem-estar nas organizações:

1. Promover condições de trabalho seguras e saudáveis, que envolvem o ambiente físico, jornada de trabalho, salário e benefícios.

2. Dar-lhes um propósito para trabalhar, que envolve orientação, direção e um sentido para trabalhar.
3. Promover comportamentos éticos para fazer um trabalho moralmente aceitável em seus processos e resultados, o que possibilita que as pessoas falem de seu trabalho sem culpa ou vergonha, mas com dignidade e orgulho.
4. Estimular a eficácia pessoal, que é ser capaz de fazer o trabalho solicitado de forma efetiva.
5. Ajustar a carga de trabalho (física, mental e emocional) e dar orientações claras, recursos suficientes e feedback de tempos em tempos.
6. Encorajar o prazer, ou seja, curtir o trabalho que estão fazendo.
7. Desenvolver sua autonomia, dar alguma liberdade de escolha na realização do trabalho, que permite que o empregado possa exercitar suas habilidades, julgamento, inteligência para resolver problemas e melhorar métodos e resultados e que possam aprender, desenvolver, melhorar suas habilidades e se tornar otimistas quanto ao futuro.
8. Dar-lhes apoio e possibilitar-lhes obter apoio com colegas e superiores quando encontram dificuldades e problemas, o que é fundamental em tempos de estresse porque possibilita redução do seu impacto negativo.
9. Mostrar-lhes reconhecimento pelas suas competências, seus resultados e promover o respeito pelos outros.
10. Promover relacionamentos positivos que possibilitem trabalhar com um espírito de equipe, ter oportunidade de encontrar pessoas e se relacionar (MORIN (2004) *apud* SAMPAIO, 2012, p.6) .

Assim sendo, é preciso que as organizações busquem identificar os fatores que atuam como motivadores do comportamento humano no trabalho, no ambiente em que atuam, tendo em vista atuar de modo efetivo para o pleno desenvolvimento deste, considerando a complexidade do ser humano.

CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi analisar como a qualidade de vida no trabalho contribui para minimizar os impactos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador.

Conforme se pode observar a qualidade de vida no ambiente de trabalho é um tema que vem sendo discutido no âmbito acadêmico e organizacional desde o início do século XX.

A revisão de literatura permitiu constatar que a baixa satisfação profissional pode levar a um aumento de estresse ocupacional que gera reações físicas e psicológicas, sendo que a intensidade e a forma de manifestação dependem dos traços de personalidade e fatores ambientais. Foi verificado que são vários os benefícios da QVT, dentre estes: avaliar a contribuição de RH para a implementação da estratégia e para os resultados da empresa; reforçar a diferenciação entre rotinas e produtos da área de RH. Capacitar para o controle de custos e criação de valor, permitir a comparação com indicadores anteriores da área de Recursos Humanos, mantendo, desta maneira, um sistema de avaliação da função RH no tempo.

Ao realizar este estudo verificou-se que a gestão de pessoas é uma área desafiadora para os dirigentes das organizações. A valorização das pessoas em seu ambiente de trabalho influencia o processo de gestão, ou seja, o comprometimento das pessoas com a empresa.

Assim, a adoção de uma prática de gestão de pessoas voltadas para a valorização do capital humano, por meio da adoção de programa de qualidade de vida no trabalho se torna um instrumento para a empresa enfrentar os desafios da competitividade no mercado em que atua.

Ao concluir esta pesquisa, verificou-se que novos estudos devem ser realizados, com o objetivo de esclarecer suas causas e consequências, bem como medidas preventivas e tratamentos adequados para o estresse ocupacional., visando garantir a qualidade de vida no trabalho.

BIBLIOGRAFIA

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. © Revista **INTERFACEHS** – v.6, n.1, Artigo, Abril. 2011.

ALVES, Nicolau Edilielson de Sá. **A Importância dos Fatores Motivacionais na Organização Cooperativa de Caju de Picos-PI.** PICOS –PI, 2011. Universidade Federal do Piauí. Disponível em :< <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/zTCCn%20.pdf> > Acesso em 2 de dezembro de 2017.

BARROS, Mauro V. G. de; SANTOS, Saray G. dos. **Atividade física como fator de qualidade de vida e saúde do trabalhador**, 2002, Disponível em :<<http://www.eps.ufsc.br/ergon/revista/artigos/saray.PDF>> Acesso em 2 de dezembro de 2017.

BASTOS, Priscila Lanzini; CYRNE, Carlos Candido da Silva. Como a cultura organizacional influencia na atuação dos líderes. **Revista Destaques Acadêmicos**, Lajeado, v. 9, n. 1, 2017.

BORGES, M. HOPPEN, N.; LUCE, F. B. Information technology impact on market orientation in e-business. **Journal of Business Research**, v. 62, p. 883-890, 2009.

CABRAL, Anna Maria Lopes et al. Evolução da área de gestão de pessoas. **Jornal Eletrônico**. Faculdades Integradas Vianna Junior, 2010. Disponível em :< http://www.viannajr.edu.br/files/uploads/20140224_082254.pdf > Acesso em 23 de dezembro de 2017.

CAMPOS, Fabiana Pereira et al. A influência da cultura organizacional para o desempenho das organizações. **Janus**, Lorena, n.14, Jun./Dez., 2011.

CARVALHO, Agenor Manoel de. O impacto da tecnologia no mercado de trabalho e as mudanças no ambiente de produção. **Evidência**, Araxá, n. 6, p. 153-172, 2010.

CASTRO, Patrícia Mendes. **Impacto do clima organizacional na intenção de rotatividade em call centers**. Dissertação. 88 fls. Fortaleza 2009. Disponível em :< http://www.ppac.ufc.br/images/Corpo_Discente_-

_Mestrado_Profissional/patricia_mendes_castro_2009.pdf >Acesso em 12 de dezembro de 2017.

CAVALCANTE, Geisa Fabiane F. et al. A qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton – Uma análise na Diretoria de Administração do IFPB – Campus João Pessoa , 2006. VIII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração. Disponível em :<
<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/LEILA%20LUZ%20FON TES%20.pdf>>Acesso em 3 de dezembro de 2017.

CAVASSANI, Amarildo Pereira et al. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações.** XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006. Disponível em :<
http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf>Acesso em 12 de dezembro de 2017.

COUTINHO, Luana da Silva et al. **Pessoas:** principal fonte de vantagem competitiva organizacional 2009. Disponível em :<
https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/102_Pessoas_Principal_Fonte_de_vantagem_Competitiva.pdf>Acesso em 12 de dezembro de 2017.

DAUBERMANN, Daiane Corrêa; TONETE, Vera Lúcia Pamplona. Qualidade de vida no trabalho do enfermeiro da Atenção Básica à Saúde. **Acta paul. enferm.**, São Paulo , v. 25, n. 2, p. 277-283, 2012.

FARIAS, Ítala Célly Bezerra de. **Um estudo sobre os fatores estressores que interferem em integrantes das equipes de desenvolvimento de software.** Dissertação. 117 fls. Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2014. Disponível em :<
www.btdt.ufpe.br/bitstream/.../Disertacao%20Itala%20Celly%20de%20Farias.doc?>Acesso em 12 de dezembro de 2017.

FREITAS, André Luís Policani et al. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão 4 (2) 136-154 Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão, TEP/TCE/CTC/PROPP/UFF v.4, n.2, p.136-154, maio a agosto de 2009 .

GOMES, Fabrício Pereira; ARAÚJO, Richard Medeiros de. Pesquisa Quanti- Qualitativa em Administração: uma visão holística do objeto em estudo, 2008. Disponível em :<
<http://www.ead.fea.usp.br/Semead/8semead/resultado/trabalhosPDF/152.pdf>>Acesso em 3 de dezembro de 2017.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. **Motivação no trabalho in Psicologia, organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMA, Valquíria de. **Ginástica Laboral - Atividade física no ambiente de trabalho**. 2. ed. São Paulo: Phorte, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004

MACHADO, Chislonso S. Mendes et al. **Qualidade de vida das pessoas que realizam atividade física em centro de saúde**. REEUNI – Revista Eletrônica de Enfermagem do UNIEURO REEUNI, Brasília, v.1, n.1, p. 34-50, jan./abr. 2008.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, M.A.;LAKATOS, E.M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MELO, Fernanda Augusta de Oliveira. Como o clima organizacional repercute no nível de estresse ocupacional. Simpósio de Excelência e Gestão em Tecnologia, 2013. Disponível em :<
http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_047.pdf >Acesso em 12 de dezembro de 2017.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARAES, Valeska Nahas. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba , v. 4, n. 3, p. 67-88, Dec. 2000.

MOURA, Leila Luz Fontes de. **Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em picos – PICOS –PI**, 2011. Universidade Federal do Piauí –UFPI. Disponível em :<
<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/LEILA%20LUZ%20FONTES%20.pdf>>Acesso em 3 de dezembro de 2017.

NASCIMENTO, Wilmar do. **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos – uma revisão bibliográfica**. Coleção Gestão da Saúde Pública – Volume 13 Disponível em :<<http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Volume-13-Artigo09.pdf>>Acesso em 2 de dezembro de 2017.

OLIVEIRA, Daniele de et al.. **Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização** , 2012. Disponível em :<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>>Acesso em 12 de dezembro de 2017.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANCA, Ana Cristina. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE electron.**, São Paulo , v. 4, n. 1, June 2005 .

PAULA, Vilson Vieira de;NOGUEIRA, Giulia de Mendonça. A importância da área de gestão de pessoas, para o sucesso da organização. **Anais...XII congresso nacional de excelência em gestão**, 2016. Disponível em :<http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_047.pdf >Acesso em 12 de dezembro de 2017.

PEREIRA, Érico Felden; TEIXEIRA, Clarissa Stefani; SANTOS, Anderlei dos. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Rev. bras. educ. fís. esporte**, São Paulo , v. 26, n. 2, p. 241-250, June 2012

REFATTI , Sandra;SANTOS , Juliana Agustineli Pereira. **Evolução do capital humano nas organizações**, 2012. Disponível em :<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/9418550.pdf> >Acesso em 12 de dezembro de 2017.

SABOIA, Juliana;CHIES, Solange. **Considerações sobre a Influência da Liderança no Clima Organizacional: Estudo de Caso Múltiplo** . Anais...Simpósio de Excelência em Gestão, 2012. Disponível em :<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/8716377.pdf>>Acesso em 12 de dezembro de 2017.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis , v. 12, n. 1, abr. 2012 .

SANTOS, Érica Mendes dos. A importância da cultura para as organizações. **CAD**. Vol. 8, n.1. Jan - Dez. 2014, p. 19-37.

SOUZA, Claudineia de. **A gestão da escola brasileira na contemporaneidade: algumas considerações**. Monografia. 79 fls.Faculdade Unissa de Sarandi- Sarandi , 2010. Disponível em :<

http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/outubro2011/pedagogia_artigos/mgestaoescbras.pdf>Acesso em 12 de dezembro de 2017.

SILVA, Maicon da; DIEHL, Liciane. A relação entre cultura e clima organizacional em uma empresa do ramo alimentício do vale do Taquari/RS. **Revista Destaques Acadêmicos**, Vol. 5, N. 1, 2013 - CGO/UNIVATES.

SILVA, Karen Aldicléia da et al. Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. *Faculdades Integradas de Itararé–FAFIT-FACIC-Itararé–SP–Brasil*. 01, n. 02, jul./dez.2010, p. 11-25.

SILVA JUNIOR , Annor da; MALINI, Elise. qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos. **PRETEXTO** 2012 .Belo Horizonte v. 13 n. 1 p. 154 – 178 jan. /mar.

TIMOSSI, Luciana da Silva et al. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Prod.** v. 20, n. 3, p. 471-480, 2010.

ÍNDICE

FOLHA DE ROSTO	02
AGRADECIMENTOS	03
DEDICATÓRIA.....	04
RESUMO	05
METODOLOGIA	06
SUMÁRIO	07
INTRODUÇÃO	08
CAPÍTULO I- GESTÃO DE PESSOAS NO SÉCULO XXI	10
1.1 Clima Organizacional	14
1.2 Cultura Organizacional	17
CAPÍTULO II- DOENÇA E ESTRESSE OCUPACIONAL	20
CAPÍTULO III- QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	27
3.1 Breve histórico e conceito	27
3.2. Relação entre Motivação e Qualidade de Vida no e Trabalho	31
3.3 Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho	35
CONCLUSÃO	38
REFERÊNCIAS	39