



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E
SECRETARIADO EXECUTIVO.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANA CARLA FREITAS DE OLIVEIRA

ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO NA
MÁXIMA SANEAMENTO AMBIENTAL, EMPRESA DE CONTROLE DE PRAGAS.

FORTALEZA
2013

ANA CARLA FREITAS DE OLIVEIRA

ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO NA
MÁXIMA SANEAMENTO AMBIENTAL, EMPRESA DE CONTROLE DE PRAGAS.

Monografia apresentada ao curso de
Administração do Departamento de
Administração da Universidade Federal
do Ceará, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientadora: Profa. Dr^a. Márcia Nogueira
Brandão.

FORTALEZA

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

O45e Oliveira, Ana Carla Freitas de.
Estresse e qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo na Máxima Saneamento Ambiental, empresa de controle de pragas / Ana Carla Freitas de Oliveira - 2013.
81 f.: il.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2013.
Orientação: Profa. Dra. Márcia Nogueira Brandão.

1. Qualidade de vida no trabalho 2. Stress ocupacional I. Título

ANA CARLA FREITAS DE OLIVEIRA

ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO NA
MÁXIMA SANEAMENTO AMBIENTAL, EMPRESA DE CONTROLE DE PRAGAS.

Monografia apresentada ao curso de
Administração do Departamento de
Administração da Universidade Federal
do Ceará, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovada em ___ / ___ / ___.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Márcia Nogueira Brandão (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará – UFC

Prof. Me. Carlos Manta P. Araújo
Universidade Federal do Ceará – UFC

Prof. Me. Eduardo Santos Ellery
Universidade Federal do Ceará – UFC

A Deus Misericordioso e
aos meus pais, Abelardo e Catharina.

AGRADECIMENTOS

A Deus Pai, em primeiro lugar, autor da vida, que com Seu infinito amor não deixa inacabada as obras de Suas mãos.

A minha professora e orientadora, Prof^a. Márcia Nogueira Brandão, pelos seus conselhos e orientações. Sou muito grata pelo seu apoio, atenção e dedicação durante este tempo.

Aos membros da banca examinadora, Prof. Carlos Manta Pinto Araújo e Prof. Eduardo Santos Ellery, por terem aceitado o convite e pela atenção dada a este trabalho.

A todos que fazem parte da FEAAC, coordenadores, colaboradores, e, em especial, aos professores com quem tive a oportunidade de aprender, e a Alzira, pela força e atenção.

Em especial agradeço ao meu pai, Abelardo Roriz de Oliveira, pelo incentivo, paciência e amizade, e a minha mãe, Maria Catharina Leão de Freitas, pela compreensão, força e cuidados.

Aos meus irmãos Karol, Karyne, Elane, Edson, Epitácio, Diógenes, Davi e Neulânio, por terem acreditado que esse dia chegaria.

Aos meus amigos e familiares pelo incentivo, compreensão e apoio durante toda essa jornada e também durante a realização deste trabalho.

Aos meus amigos queridos de faculdade, presentes de Deus nessa longa caminhada, Kaio, Genildo, Carlos, Jonas e Jackson, e aos demais que conheci e que de alguma forma fizeram parte dessa etapa da minha vida. Muito obrigada a todos!

"Sou um velho homem e tive muitos problemas, a maioria dos quais nunca aconteceu." (Mark Twain)

RESUMO

Esta monografia tem como objetivo principal investigar o grau de Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores técnicos em controle de pragas da Máxima Saneamento Ambiental, empresa cearense de controle de pragas. A fundamentação teórica deste trabalho aborda noções sobre o estresse, conceitos, causas, efeitos físicos e emocionais, estresse organizacional, importância da qualidade de vida no trabalho, relação saúde e QVT, e também algumas interpretações e modelos de QVT. A metodologia utilizada foi um estudo de caso, aplicando-se um questionário baseado principalmente no modelo de Walton, sendo adicionadas questões sobre o estresse. A análise e interpretação dos dados foram apresentadas por meio de gráficos e tabelas, para facilitar a compreensão dos resultados. Conclui-se que os resultados indicam que os níveis de qualidade de vida no trabalho (QVT) da empresa pesquisada são bem aceitos pelos colaboradores, bem como eles não apresentam sintomas significativos de estresse. Contudo, foram apresentadas sugestões, no intuito de sanar algumas pequenas distorções observadas, e no sentido de contribuir na melhoria da qualidade de vida no trabalho e no grau de estresse dos colaboradores.

Palavras-chave: Estresse. Qualidade de Vida no Trabalho. Colaboradores.

ABSTRACT

This monograph aims to investigate the extent of Stress and Quality of Working Life (QWL) of employees in technical pest control Maximum Environmental Sanitation, Ceará company Pest Control. The theoretical foundation of this work addresses notions about stress, its concepts, causes, physical and emotional effects, organizational stress, the importance of quality of work life, health link and QWT, and on some interpretations and models of QWL. The methodology used was a case study, applying a questionnaire mainly based on the Walton model, with added questions about stress. The analysis and interpretation of data were presented by means of graphs and tables, to facilitate understanding of the results. We conclude that the results indicate that the levels of quality of work life (QWL) the company researched are well accepted by employees as well as they do not exhibit significant symptoms of stress. However, suggestions were made in order to address some minor distortions observed, and to contribute in improving the quality of working life and the stress level of the employees.

Keywords: Stress. Quality of Working Life. Employees.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fatores que determinam o estresse	21
Figura 2 – Indicadores de stress (Cooper e Artose)	23
Figura 3 – Qualidade de vida no trabalho x produtividade	32
Figura 4 – As seis dimensões da saúde e da qualidade de vida	35
Figura 5 – O modelo completo de Hackman e Oldham.....	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Exemplos de algumas consequências biológicas do estresse	24
Quadro 2 – Métodos para reduzir o estresse no local de trabalho	27
Quadro 3 – Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler e Lawler	29
Quadro 4 – Resumo do modelo de Westley.....	38
Quadro 5 – Fatores que influenciam o projeto cargo e a QVT	39
Quadro 6 – Critérios e indicadores de QVT no modelo teórico de Walton	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Idade dos colaboradores	49
Tabela 2 – Sexo dos colaboradores	50
Tabela 3 – Estado civil dos colaboradores.....	51
Tabela 4 – Quantidade de filhos dos colaboradores	52
Tabela 5 – Nível de escolaridade dos colaboradores.....	53
Tabela 6 – Desejo dos colaboradores de voltar a estudar	54
Tabela 7 – Tempo de serviço dos colaboradores.....	55
Tabela 8 – Valor do salário dos colaboradores	56
Tabela 9 – Compensação justa e adequada	58
Tabela 10 – Condições de trabalho.....	59
Tabela 11 – Uso e desenvolvimento de capacidades	60
Tabela 12 – Oportunidade de crescimento e segurança	62
Tabela 13 – Integração social na organização	63
Tabela 14 – Constitucionalismo	64
Tabela 15 – Trabalho e espaço total de vida.....	66
Tabela 16 – Relevância social de vida no trabalho	67
Tabela 17 – Estressor físico	68
Tabela 18 – Estressor químico	69
Tabela 19 – Estressor biológico	70
Tabela 20 – Estressor psíquico	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Representação gráfica da idade dos colaboradores	50
Gráfico 2 – Representação gráfica do sexo dos colaboradores	51
Gráfico 3 – Representação gráfica do estado civil dos colaboradores.....	52
Gráfico 4 – Representação gráfica da quantidade de filhos dos colaboradores.....	53
Gráfico 5 – Representação gráfica do nível de escolaridade dos colaboradores.....	54
Gráfico 6 – Representação gráfica do desejo dos colaboradores de voltar a estuda.....	55
Gráfico 7 – Representação gráfica do tempo de serviço dos colaboradores	56
Gráfico 8 – Representação gráfica do salário dos colaboradores	57
Gráfico 9 – Representação gráfica da compensação justa e adequada	59
Gráfico 10 – Representação gráfica das condições de trabalho	60
Gráfico 11 – Representação gráfica do uso e desenvolvimento de capacidades	61
Gráfico 12 – Representação gráfica da oportunidade de crescimento e segurança..	63
Gráfico 13 – Representação gráfica da integração social na organização.....	64
Gráfico 14 – Representação gráfica do constitucionalismo.....	65
Gráfico 15 – Representação gráfica do trabalho e espaço total de vida	66
Gráfico 16 – Representação gráfica da relevância social de vida no trabalho	67
Gráfico 17 – Representação gráfica do estressor físico.....	69
Gráfico 18 – Representação gráfica do estressor químico.....	70
Gráfico 19 – Representação gráfica do estressor biológico	71
Gráfico 20 – Representação gráfica do estressor psíquico.....	72

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 O ESTRESSE E SUAS IMPLICAÇÕES	17
2.1 Histórico	17
2.2 Conceitos	18
2.3 Causas do estresse.....	20
2.4 Efeitos físicos e emocionais do estresse.....	22
2.5 Estresse organizacional	25
3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	28
3.1 Histórico e conceitos	28
3.2 Importância da QVT	31
3.3 Saúde e qualidade de vida no trabalho	34
3.4 Modelos para investigação da QVT	36
3.4.1 <i>Modelo de Hackman e Oldham</i>	36
3.4.2 <i>Modelo de Westley</i>	37
3.4.3 <i>Modelo de Davis e Werther</i>	38
3.4.4 <i>Modelo de Walton</i>	39
4 METODOLOGIA	42
4.1 Histórico da empresa	42
4.2 Tipo de pesquisa	45
4.3 Universo e amostra	47
4.4 Instrumento e coleta de dados	47
4.5 Coleta e tratamento dos dados	47
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	49
5.1 Perfil socioeconômico	49
5.2 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	57
5.3 Levantamento do grau de estresse	68

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
REFERÊNCIAS.....	76
APÊNDICE.....	78

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário de diversas mudanças organizacionais e de alta competitividade, constitui-se uma necessidade urgente a discussão sobre o estresse e a qualidade de vida no trabalho, ainda mais quando o ambiente de trabalho é o local onde se passa boa parte da vida.

Para sobreviver no mercado dinâmico, as empresas buscam alcançar elevadíssimos níveis de qualidade e produtividade, influenciando diretamente no cotidiano dos seus colaboradores, exigindo e pressionando para que eles alcancem índices crescentes de produtividade, sem muitas vezes despertar para os males do estresse, causado pela pressão, e para a necessidade de promover a qualidade de vida no trabalho (QVT).

Atualmente, é um dever das organizações tratarem os interesses e necessidades dos seus colaboradores, não apenas como obrigação ou benefício, mas como assunto estratégico de desenvolvimento organizacional, pois a qualidade de vida do trabalhador reflete nos seus resultados, produtos e serviços. A qualidade de vida no trabalho torna-se uma questão de alto poder competitivo.

Entende-se que o fator humano é o agente responsável pelo sucesso de qualquer negócio, e que, para se alcançar a satisfação dos clientes, precisa-se ter também funcionários satisfeitos, e principalmente comprometidos com a organização.

Minimizar os efeitos do estresse, maximizar a qualidade de vida no trabalho, buscar um equilíbrio na vida pessoal, familiar, social e profissional não é uma tarefa fácil, porém esses desafios têm que ser conhecidos para que sejam enfrentados.

São vários os estudos que mostram a importância do assunto estresse e qualidade de vida no trabalho. No entanto, ainda falta muito para que algumas empresas percebam que é fundamental ter esse cuidado com os seus colaboradores para obterem o alcance da saúde e do bem-estar na empresa, assim como a desejada alta produtividade.

A conquista da qualidade de vida no trabalho e da redução do estresse dependem também do próprio indivíduo, tanto na sua vida dentro da empresa, como

fora dela. Ele deve ter a consciência dos seus direitos e deveres, mantendo um equilíbrio entre todos os setores da sua vida.

Sabe-se que os benefícios proporcionados pela QVT são diversos, dentre eles a redução do estresse, de custos com a saúde dos funcionários, de faltas e afastamentos do trabalho, o aumento de criatividade, produtividade e competitividade. Dessa forma, é importante que as organizações identifiquem as necessidades relacionadas à saúde física e mental dos seus colaboradores para que desenvolvam maneiras de manter um ambiente mais agradável e harmonioso na organização.

Logo, esta monografia tem como objetivo investigar o grau de estresse e a atual situação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma empresa cearense de controle de pragas.

Este trabalho também se propõe a verificar se as atuais condições de trabalho alteram a qualidade de vida e geram situações de estresse, assim como apresentar recomendações que possam tornar a QVT mais elevada, e o grau de estresse mais baixo.

A presente monografia encontra-se dividida em seis capítulos, sendo a Introdução o primeiro, abrangendo de forma geral o estresse e a qualidade de vida no trabalho.

No capítulo 2, O estresse e suas implicações, é apresentado um breve histórico sobre o estresse, além de alguns conceitos, causas e efeitos físicos e emocionais, bem como o estresse organizacional.

O capítulo 3, Qualidade de vida no trabalho, aborda diversas visões de autores sobre seus conceitos e sua importância, e, além de apresentar uma relação estreita entre saúde e QVT, mostra também alguns modelos para sua investigação.

O capítulo 4, Metodologia, descreve o tipo de pesquisa, um breve histórico da empresa onde a pesquisa foi aplicada, o universo de estudo, a forma como foi realizada, identificando o período de aplicação, assim como descrevendo o instrumento utilizado na coleta de dados.

No capítulo 5, Análise e interpretação de dados, são expostas as análises dos dados coletados, onde será possível confrontar os resultados com objetivos traçados, de acordo com o que foi descoberto na pesquisa de campo.

Por fim, no capítulo 6, Considerações finais, são sintetizadas as principais conclusões sobre o tema e o desenvolvimento da pesquisa, assim como são apresentadas algumas sugestões para a empresa.

2 O ESTRESSE E SUAS IMPLICAÇÕES

Nem todas as situações de estresse são ruins, como a maioria das pessoas imagina. Algumas são até desejadas, como, por exemplo, o dia da colação de grau. Em certas ocasiões de estresse o indivíduo se sente bem. Quando isso acontece, denomina-se *eustress* (estresse positivo), sendo o *distress* (estresse negativo) o seu oposto. Há também quem veja o estresse como, simplesmente, um dia atarefado, mas certas pessoas sentem no corpo e na mente os males que, a longo prazo, o estresse negativo pode causar. O estresse é causa da maioria das patologias relacionadas ao trabalho.

2.1 Histórico

Nos primórdios da humanidade, o mecanismo do estresse foi destinado à sobrevivência, à luta pelo alimento, pelo espaço geográfico, contra os perigos, entre outras ameaças. O homem dos tempos atuais continua com o instinto de sobrevivência, porém com muitos outros anseios e medos, tentando lidar com o estresse e suas consequências. O estresse não representa nenhuma novidade.

De acordo com Goldberg (1978 *apud* SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 178), o estresse é um processo bioquímico natural do corpo humano que foi desencadeado por algum agente estressor fruto do ambiente que ajudou na sobrevivência do homem, despertando-o para a luta ou fuga frente aos estressores típicos de cada época.

No fim do século XVII, no campo da física, a palavra estresse já era utilizada, porém somente passou a ocorrer de forma sistemática no início do século XIX, designando a razão entre uma força interna provocada por uma força externa e a área sobre a qual esta força atuava; a deformação ou distensão que o objeto sofria em consequência do estresse era designada como “tensão” (LAZARUS; FOLKMAN, 1986 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2009, p. 66).

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2005, p. 67), na década de 30, experimentos do médico Hans Selye, a quem se atribui a incorporação do

fenômeno do estresse às ciências médicas e biológicas, representou um importante marco no desenvolvimento dos estudos sobre estresse.

Pode-se identificar uma enfermidade típica em cada período da humanidade: a peste bubônica na Idade Média, a sífilis no Renascimento, a tuberculose na Era Romântica, sendo o estresse caracterizado como a doença endêmica da nossa era (ALBRECHT, 1988 *apud* SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 177).

Atualmente, segundo Sant'Anna e Kilimnik (2011, p. 179), os numerosos agentes estressores que permeiam as sociedades industriais contemporâneas exigem uma adaptação contínua do indivíduo a seu meio, levando-o, muitas vezes, a um estado de permanente tensão.

2.2 Conceitos

Segundo a definição do dicionário Ferreira (1993), estresse “é um conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa e outras, capazes de perturbar a homeostase”.

Popularmente, o estresse virou uma palavra corriqueira, usualmente representada pelo cansaço e irritabilidade, não se tendo uma ideia clara dos males que o estresse negativo pode acarretar ao indivíduo.

De acordo com Rossi, Perrewé e Sauter (2010, p. xvi), o estresse, mais do que um estado de espírito, é a reação a uma adaptação e pode causar um conjunto de sintomas – físicos, psicológicos e comportamentais.

Para Dolan (2006, p. 27), estresse é uma reação inespecífica a todas as exigências feitas. Essa definição implica a interação do organismo com o ambiente, quer seja outro organismo, quer seja o ambiente em que se movimenta, definindo o estresse segundo o estímulo, a reação, ou o conceito estímulo-reação.

Segundo o estímulo, o estresse é o estímulo que age sobre o indivíduo que induz uma reação tensa. Segundo a reação, o estresse é a reação fisiológica ou psicológica que o indivíduo manifesta em ambiente estressante. Segundo o conceito estímulo-reação, o estresse é a consequência da interação entre os estímulos ambientais e a reação idiossincrásica do indivíduo (DOLAN, 2006, p. 27).

Grandjean (1998, p. 163) afirma que a expressão e o conceito de “estresse” foram introduzidos pelo médico canadense Selye, sendo definido como

uma reação do organismo a uma situação ameaçadora, sendo os estressores (ou agentes estressantes) as causas externas, enquanto que o estresse é a resposta do corpo humano aos estressores.

Segundo Delboni (1997, p. 1), o estresse é necessário ao organismo, em certo grau, pois colabora com o bom desempenho das funções orgânicas e psíquicas, como por exemplo, o crescimento, a cicatrização e a criatividade. Hans Sayle, um dos primeiros a estudar o assunto, define esse nível positivo de estresse como *eustress*. Alguns estudos definem como *distress* o processo negativo, caracterizado por situações aflitivas.

O estresse em si, não é bom nem ruim, e é impossível e indesejável eliminá-lo, pois ele pode ser um recurso importante e útil para que um indivíduo possa enfrentar às diferentes situações de vida que apareçam em seu cotidiano (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2009, p. 30).

O estresse faz parte da vida, sendo uma reação útil e dimensionada para proteção da vida em situações ameaçadoras. Seria não só artificial, como monótono e enfadonho, uma vida sem estresse. O estresse também pertence à vida, assim como o nascimento, a nutrição, o crescimento, o amor e a morte (GRANDJEAN, 1998, p. 164).

Dolan (2006, p. 29) concorda com Grandjean (1998) quando afirma que, embora o estresse em geral seja considerado prejudicial, a vida sem ele seria maçante, que se perderia a força criativa, que pode ser uma fonte de motivação e o passo à realização dos objetivos.

Limongi-França e Rodrigues (2009, p. 31) afirmam que não somos vítimas indefesas diante do estresse, que o conhecimento desse complexo fenômeno pode nos auxiliar a lidar e minimizar os seus resultados negativos.

O estresse diz respeito à tentativa do indivíduo de se ajustar às exigências de uma dada situação, estando a pressão na situação e o estresse no indivíduo, ou seja, a pressão é extrínseca e o estresse é intrínseco à pessoa (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 179).

Em essência, o que se tem é um estímulo sobre o organismo, sendo o estresse uma resposta para o estressor. Em pelo menos duas dimensões é possível observar o estresse: uma como processo que representa a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista; outra como estado que é o resultado

positivo ou negativo do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 33).

De acordo com Rossi, Perrewé e Sauter (2010, p. 10), o estresse já recebeu diversas definições, porém existe um consenso quanto à existência de dois tipos gerais de estresse: o funcional e o disfuncional. Esta noção surgiu da “pesquisa do U-invertido” (Yerkes e Dodson, 1908), onde foi observado que estresse de menos ou demais pode ser prejudicial.

As citações indicam que não é possível ter um ambiente livre de estresse, porém conhecer sobre o assunto pode ajudar a entender como reage o organismo, e a maneira de evitar os fatores negativos do estresse.

2.3 Causas do estresse

Muitos são os fatores que levam o indivíduo ao estresse; alguns independem da sua própria vontade. Na maioria dos casos o estresse é causado por um somatório de fatores e a melhor maneira de se resolver esse problema é entender como ele ocorre.

De acordo com Delboni (1997, p. 16), são exemplos de fatores sociais que podem levar a uma condição de estresse: deficiência dos meios de transporte, falta de segurança nas cidades, trânsito, guerras ou conflitos sociais, dificuldades financeiras, custo de vida e desemprego. E são exemplos de fatores familiares e afetivos: doenças prolongadas na família, problemas de relacionamento, problemas familiares e separações afetivas.

As causas do estresse podem ser divididas em duas categorias gerais, sendo uma o estresse de origem física – provocado pelo ambiente imediato, proveniente de uma perturbação direta no corpo, e a outra o estresse de origem emocional – causado pelo próprio pensamento da pessoa, sem qualquer estressante físico em contato (ALBRECHT, 1990, p. 81).

Segundo Grandjean (1998, p. 164), algumas pessoas conseguem aguentar uma grande quantidade de estresse, enquanto outras chegam a adoecer com pequenas cargas, sendo uma fronteira pessoal e individual, variando em cada um a sensibilidade aos estressores. Além da intensidade dos estressores, é de

suma importância o preparo do indivíduo, os seus recursos de trabalhar internamente com os estressores e superá-los.

Para Limongi-França e Rodrigues (2009, p. 49), existem muitos fatores que determinam o tipo de estresse, conforme mostra a Figura 1, e a combinação desses fatores caracterizam a resposta para o seu gerenciamento.

Figura 1 – Fatores que determinam o estresse.



Fonte: LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2009, p. 49.

O ritmo das mudanças, suas constantes rupturas, bem como as novidades do mundo moderno, aliados à ausência de perspectivas quanto a uma situação de equilíbrio, têm obrigado as pessoas a um processo contínuo de adaptação, causador de sentimentos de apreensão e ansiedade crônicos. Essa “era da ansiedade” tem sido resultado dos grandes processos de mudanças vivenciados no século XX (ALBRECHT, 1988 *apud* SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 177).

Delboni (1997, p. 15) diz que os sentimentos que mais colaboram para o surgimento do estresse são o medo e a raiva quando não são bem trabalhados. O medo de perder, a não conquista dos desejos, o medo de errar, a raiva pelo aumento inesperado das tarifas, a irritação provocada por uma mudança indesejada, a raiva por não falar o que se pensa.

É quase impossível apresentar uma lista completa de estressores e suas consequências, principalmente tendo em mente que a definição de estressor depende da avaliação individual de situações específicas (DOLAN, 2006, p. 122). No próximo tópico, no entanto, são apresentadas algumas consequências físicas e emocionais causadas pelo estresse negativo.

2.4 Efeitos físicos e emocionais do estresse

O primeiro passo para se reconhecer e reduzir o estresse é a consciência corporal. Wilhelm Reich, aluno de Freud, persuadiu a psiquiatria moderna a estudar a interação do corpo com os estados emocionais. Gestalt-terapia de Fritz Perls e a Terapia Bioenergética de Alexandre Lowen são duas terapias modernas que atuam sobre a relação mente-corpo e enfatizam a noção de que o corpo registra o estresse muito antes da mente consciente. A forma encontrada pelo corpo para informá-lo que está sob estresse é a tensão muscular (DAVIS; ESHELMAN; MCKAY, 1996, p. 23).

Sobre as reações fisiológicas, Granjean (1998, p. 163) destaca que

Selye descobriu que o estresse é essencialmente composto de uma cadeia de mecanismos neuroendócrinos (reação de nervos e hormônios), que começa pelo estímulo do cérebro posterior, e que finalmente vai produzir uma secreção aumentada de alguns hormônios das glândulas supra-renais.

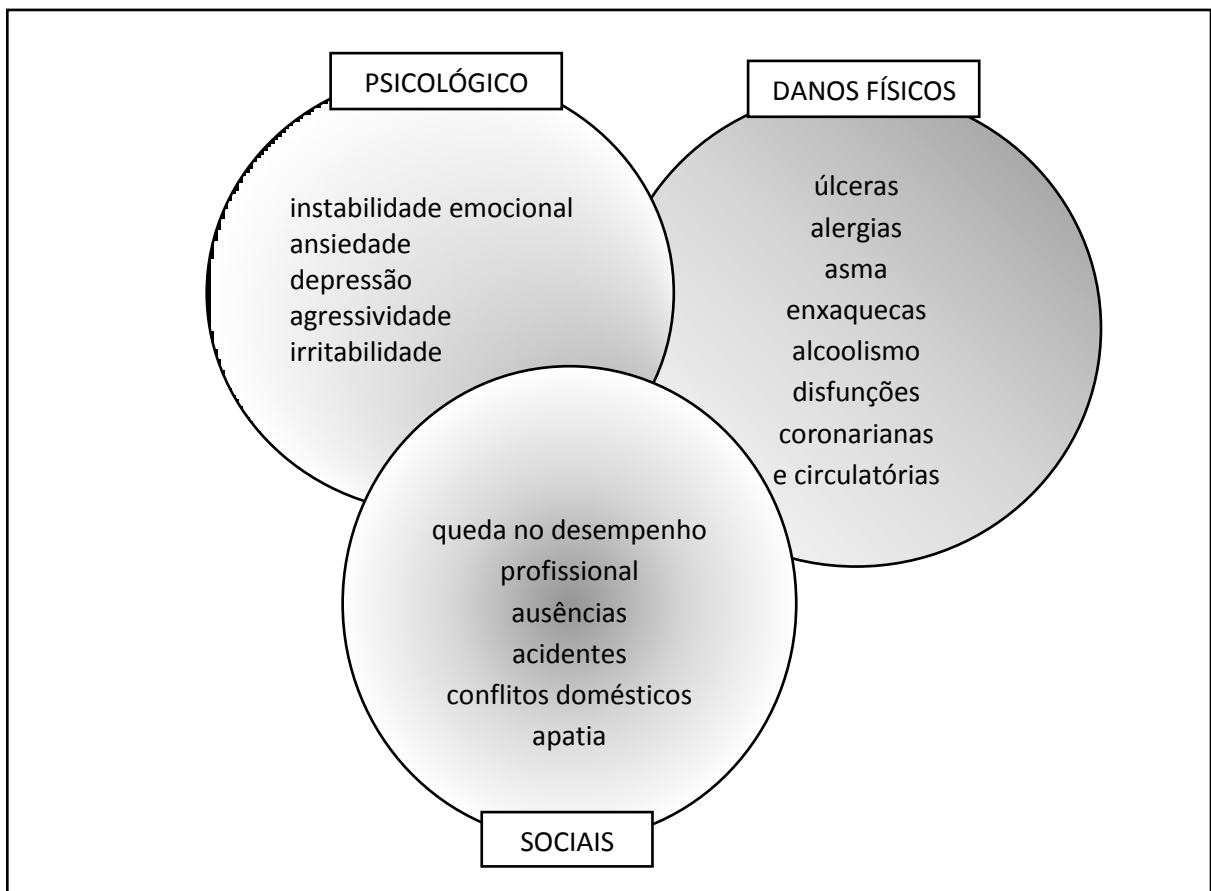
Selye postulou a síndrome de adaptação geral, um processo demorado e de três estágios de dano causado pelo estresse, sendo eles: a *reação do alarme*, o estágio da *resistência*, e o estágio da *exaustão* (ALBRECHT, 1990, p. 68).

O *alarme* é a primeira fase que ocorre imediatamente após o reconhecimento da ameaça, caracterizando-se pela liberação de corticosteroides para provocar o organismo e fazê-lo enfrentar a situação. Caso isso não ocorra, aciona-se a segunda fase que é a da *resistência*, cujo objetivo é amenizar a situação estressante. Por fim, tem-se a fase de *exaustão*. Quando não se obtém êxito na segunda fase, o organismo consome todos os recursos e vai perdendo progressivamente, às vezes de repente, a capacidade de ser ativo (DOLAN, 2006, p. 34).

O estresse causa vários desgastes físicos, como úlceras, dores de cabeça, disfunções intestinais, entre outros, bem como também causa sérios desgastes emocionais. Entre as síndromes associadas ao estresse estão a fadiga, as somatizações, a depressão, a síndrome do pânico e a síndrome de *burnout*.

Alguns indicadores de estresse que evidenciam a dinâmica psicossomática foram destacados por Cooper e Artose, conforme Figura 2, a seguir:

Figura 2 – Indicadores de Stress (Cooper e Artose).



Fonte: LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho:** uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2009, p. 91.

O estresse, por um longo tempo e se repetindo sempre, conduz a manifestações doentias que se exteriorizam principalmente por perturbações dos órgãos digestivos ou do sistema cardiocirculatório. Essas perturbações são primeiro de natureza funcional que, depois de algum tempo, se transformam em manifestações orgânicas, como úlceras do estômago e intestinos, ou doenças do coração ou circulatórias. Hoje, as mencionadas patologias do estresse são agrupadas nas *perturbações psicossomáticas*, entendendo-se por tanto que as

dificuldades psíquicas de natureza consciente ou inconsciente manifestam-se como sintomas físicos (GRANDJEAN, 1998, p. 164).

Dolan (2006, p. 40) afirma que a reação do organismo varia segundo o fato de estar ou não na fase inicial da tensão, ou se estiver em uma fase de tensão crônica ou estresse prolongado. O Quadro 1 exemplifica alguns exemplos de alterações produzidas pelo estresse.

Quadro 1 – Exemplos de algumas consequências biológicas do estresse.

Afetado	Fases iniciais de tensão	Consequência(s) do estresse
Cérebro	Ideias claras e rápidas	Dores de cabeça, enxaquecas, tiques nervosos, insônia
Humor	Concentração mental	Ansiedade, perda do senso de humor
Saliva	Reduzida	Boca seca
Músculos	Maior capacidade	Tensão muscular e tiques musculares
Pulmões	Maior capacidade	Hiperventilação ou ataque de asma
Estômago	Nível mais alto de ácidos	Indigestão, vômitos
Intestinos	Espasmos, peristalse	Diarréia, cólica, colite
Sexual	Perda de libido	Impotência, frigidez
Pele	Menos úmida (mais seca)	Comichões, dermatite, erupções
Energia	Aumento do consumo de oxigênio	Entrar rapidamente no estado de exaustão
Coração	Uso excessivo dos órgãos cardiovasculares	Hipertensão, dor pericardina

Fonte: DOLAN, Simon. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006, p. 40.

De acordo com Albrecht (1990, p. 72), se o indivíduo não tiver uma válvula de escape para reparar os danos internos causados pelo estresse, sua saúde correrá perigo, o seu órgão mais fraco será o primeiro a ceder, e ocorrerá um grave colapso a sua saúde. Isso explica a grande variedade de formas de doença

desencadeadas pelo estresse que ataca todo o corpo. A questão é qual será a parte que entrará em colapso primeiro.

Para Delboni (1997, p. 97), “tomar consciência de seus problemas não basta pra melhorar suas condições físicas, psíquicas e energéticas, é necessário modificar seus hábitos”.

O próximo tópico abrange o estresse nas organizações, algo bastante comum na atualidade, tanto pela cobrança dos dirigentes como pela falta de preparo das instituições nos casos de diagnosticar o estresse dos seus colaboradores.

2.5 Estresse organizacional

O estresse relacionado com o trabalho pode ter muitas formas, pois depende de alguns fatores, como, por exemplo, o tipo de ocupação, suas características institucionais, a cultura e o clima da empresa. Tanto a sobrecarga de trabalho, quanto uma quantidade insuficiente, pode trazer danos ao trabalhador, resultando em consequências físicas e mentais.

Segundo Dolan (2006, p. 27), algumas pessoas estão conscientes dos problemas causados pelo estresse, pois se têm realizado estudos e se proposto estratégias para atenuar o que já foi considerado preguiça, relutância ou falta de força de vontade. A partir da década de 1970, a proliferação de artigos, seminários e outros materiais relativos à administração do estresse mostrava o interesse cada vez maior nesse problema, tornando-se prioridade nas empresas.

A significativa porcentagem que os fatores organizacionais ocupam, entre os aspectos que levam ao *stress*, pode ser explicada em função da maior convivência das pessoas no ambiente de trabalho do que com suas famílias e amigos (DELBONI, 1997, p. 15).

Um dos desdobramentos mais importantes do estresse profissional é a síndrome de *burnout*, o que impõe sua presença em qualquer texto que fale sobre estresse no trabalho. O *burnout* é uma resposta emocional a situações de estresse crônico em função de relações intensas com outras pessoas em situações de trabalho, ou de profissionais que apresentam grande expectativa em relação aos seus desenvolvimentos profissionais e dedicação à profissão, no entanto não alcançam o retorno esperado, em função de diferentes obstáculos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2009, p. 52).

Segundo Delboni (1997, p. 19), são fatores organizacionais geradores de estresse: metas impossíveis; chefias mal preparadas; comunicação deficiente; administração inadequada; falta de treinamento adequado; deficiência de material de trabalho; indefinição quanto ao futuro da empresa; objetivos não claros por parte da empresa; condições ambientais de trabalho inadequadas; e órgãos de recursos humanos ausentes ou controlador.

Para Grandjean (1998, p. 165),

O estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e os recursos disponíveis para gerenciá-lo, define o estresse do trabalho. É assim, essencialmente, um fenômeno subjetivo e depende da compreensão individual da incapacidade de gerenciar as exigências do trabalho.

Algumas pessoas tentam, de maneira errônea, por meio do fumo, da bebida, das drogas, e até mesmo da comida em excesso, fugir dos sentimentos incômodos causados pelo estresse ocupacional. Essa fuga ao mundo do vício, como reação ao estresse, logo acarreta a deterioração total da qualidade de vida.

Dolan (2006, p. 158) cita Anna Diamantopoulou, membro da Comissão Europeia de Empregos e Assuntos Sociais, que afirma a necessidade de todas as partes interessadas reconhecerem que o estresse ocupacional é um risco real e que tem raízes profundas no local de trabalho. Diz ainda que empresários, trabalhadores e governos terão que, nesse campo, apresentar medidas preventivas.

De acordo com Albrecht (1990, p. 107), o administrador, chefe de primeira linha, se vê diante de uma abordagem dupla de estresse, pois tem que criar a capacidade necessária para reduzir e administrar o estresse que ele próprio sente ao executar um trabalho desafiante. Além disso, buscar maneiras de ajudar os empregados a reduzir e administrar o estresse sentido por eles, implicando não só em um conjunto de habilidades psicológicas pessoais dos administradores e empregados, mas também num ambiente por eles criado e mantido em conjunto para conseguir um desempenho humano sem os efeitos colaterais evitáveis do estresse.

Taylor (2006 *apud* ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009, p. 198) demonstra, conforme Quadro 2, métodos para reduzir substancialmente os estressores no local de trabalho.

Quadro 2 – Métodos para reduzir o estresse no local de trabalho.

<ul style="list-style-type: none"> • Reduzir tanto quanto possível os estressores físicos no trabalho, como barulho, iluminação agressiva, aglomeração, extremos de temperaturas etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar a imprevisibilidade e a ambiguidade nas tarefas e nos níveis de desempenho esperados.
<ul style="list-style-type: none"> • Envolver tanto quanto possível os trabalhadores em decisões importantes que possam afetar o <i>stress</i> no local de trabalho (por exemplo, controle sobre certas características do emprego, como a ordem e o ritmo em que certas tarefas são realizadas).
<ul style="list-style-type: none"> • Tornar as tarefas do emprego tão interessantes e gratificantes quanto possível.
<ul style="list-style-type: none"> • Oferecer dependências sociais e recreacionais aos trabalhadores, para desenvolver e promover apoio social significativo, durante períodos de intervalo, hora do almoço e tempo livre depois do expediente.
<ul style="list-style-type: none"> • Oferecer recompensas tangíveis para os trabalhadores por bom desempenho (por exemplo, recompensas monetárias como bônus, folgas etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Treinar os supervisores para monitorar sinais potenciais de <i>stress</i> (por exemplo, apatia, raiva, absenteísmo, monotonia, negligência) e então intervir antes que o <i>stress</i> se torne problemático.

Fonte: ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela L.. **Estresse e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009, p. 198.

Portanto, cabe ao gestor oferecer condições favoráveis para a qualidade de vida no trabalho, na tentativa de reduzir ao máximo os males causados pelo estresse negativo na vida laboral dos seus colaboradores, assim como é de responsabilidade destes buscar uma harmonia na sua vida como um todo.

O capítulo seguinte mostra que as organizações precisam buscar um ambiente equilibrado e saudável para que, dessa forma, possam obter a qualidade de vida no trabalho tão necessária à saúde física e psíquica dos seus colaboradores, resultando no bem-estar e numa alta criatividade e produtividade, essenciais ao desempenho profissional e à organização.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida para as pessoas que compreendem a importância do bem-estar, da saúde, e da felicidade em todos os aspectos da sua vida passou a significar um objetivo crucial a ser alcançado. Nas organizações, os resultados de desempenho e financeiro dependem bastante de como está a qualidade de vida dos seus colaboradores.

3.1 Histórico e conceitos

No início da década de 50, o cientista britânico Eric Trist e seus colaboradores estudavam um modelo macro para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização, denominando esta nova técnica de Qualidade de Vida no Trabalho – (QVT) (RODRIGUES, 1994, p. 75).

Na década de 60, a qualidade de vida no trabalho tomou impulso devido ao aumento das preocupações em relação aos direitos civis e a temas como “responsabilidade social das empresas”. Os dirigentes empresariais e os cientistas organizacionais se viram compelidos a pesquisar melhores formas de organização e gerenciamento do trabalho, acarretando um rápido crescimento dos projetos relacionados ao campo da QVT (SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 8).

Fernandes (1996, p. 43) afirma que não existe um consenso sobre a definição da expressão “Qualidade de Vida no Trabalho”, porém, apesar dos diferentes enfoques, observa-se que é voltada para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.

Para Bom Sucesso (1998, p. 29), “[...], os parâmetros para a definição do que é viver com qualidade são múltiplos e resultam das características, expectativas e interesses individuais.” De modo geral, a autora afirma que qualidade de vida no trabalho diz respeito a: renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais; orgulho pelo trabalho realizado; vida emocional satisfatória; autoestima; imagem da empresa junto à opinião pública; equilíbrio entre trabalho e lazer; horários e

condições de trabalho sensatos; oportunidades e perspectivas de carreira; possibilidade de uso do potencial; respeito aos diretores; e justiça nas recompensas.

Desde a década de 50, diferentes definições sobre Qualidade de Vida no Trabalho e sua evolução foram observadas por Nadler e Lawler (1983), conforme mostra o Quadro 3, a seguir.

Quadro 3 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler e Lawler.

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa à utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência, invocador como ideais do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

Fonte: Nadler e Lawler (1983, p. 22-24 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 81).

Guest (1979 *apud* SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 10) define a qualidade de vida no trabalho como:

Um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-o em decisões que o afetam em seu trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhoria da produtividade e eficiência

em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de autorrealização e autoengrandecimento.

Faune e Dubin (1975 *apud* FERNANDES, 1996, p. 43) fazem uma relação entre qualidade de vida no trabalho e as atribuições do cargo que o trabalhador ocupa dentro da empresa, destacando o nível de autonomia, oportunidade para criatividade e reconhecimento pela realização do trabalho, como formas de atender as necessidades pessoais.

Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41) definem a qualidade de vida no trabalho como um conjunto de ações realizadas por uma empresa, envolvendo diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, tanto dentro como fora do ambiente de trabalho, almejando proporcionar plenas condições de desenvolvimento humano na realização do seu trabalho.

De acordo com Fernandes (1996, p. 24), “a qualidade de vida é antes de tudo uma questão de atitude. Quem faz e garante a qualidade são as pessoas, muito mais do que o sistema, as ferramentas e os métodos de trabalho”.

Para Limongi-França (1997 *apud* VASCONCELLOS, 2001, p. 80):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Segundo Dolan (2006, p. 7), embora haja diversas definições em relação à qualidade de vida no trabalho, seria interessante uma definição que combinasse quatro requisitos e percepções; a percepção de apoio e cuidados da empresa; a necessidade de as empresas facilitarem a vida dos empregados; a necessidade de realizar desejos pessoais; e a necessidade de manter bons relacionamentos pessoais. A QVT tem grandes repercussões na qualidade de vida emocional e no equilíbrio socioemocional e afetivo.

A qualidade de vida no trabalho foi definida de várias formas por diferentes autores (FERNANDES, 1996; GUEST, 1979; DOLAN, 2006). Entretanto, a

maioria tem o entendimento que o seu objetivo é propiciar uma maior humanização e o aumento do bem-estar dos trabalhadores, bem como o crescimento das empresas, vantagens que serão abordadas no tópico seguinte.

3.2 Importância da QVT

A importância da QVT está no fato da maioria das pessoas permanecerem no local de trabalho em média mais de 8 horas por dia, durante longos anos de suas vidas. Algumas costumam até mesmo levar os problemas do trabalho para suas casas, afetando sua qualidade de vida como um todo. Embora sejam de esferas diferentes, a QVT resulta em uma grande probabilidade de se alcançar a qualidade de vida pessoal, social e familiar.

Muitas coisas são ditas em relação à QVT, mas entende-se que sua importância está na satisfação do colaborador no trabalho e na produtividade da empresa, que dependem tanto do empregado quanto do empregador, uma vez que a vida que o indivíduo leva, somado ao que é oferecido pela empresa referente à qualidade de vida no trabalho, deve estar em harmonia.

Para se obter um equilíbrio entre o indivíduo e a organização é necessário que ambas as partes satisfaçam às condições básicas de cada um, para que, assim, alcancem as desejadas qualidade de vida no trabalho e produtividade.

Segundo Albrecht (1990, p. 126), só será possível fazer significativos avanços na qualidade de vida no trabalho quando os dirigentes das empresas entenderem e aplicarem os conhecimentos às necessidades humanas; quando decidirem dar à saúde e ao bem-estar psicológico dos funcionários o mesmo valor que dão ao bem-estar econômico da organização.

Para Huse e Cummings (1985, *apud* RODRIGUES, 1994, p. 78), os pontos de maiores convergências e preocupações sobre as dimensões que trariam ao indivíduo uma melhor QVT são:

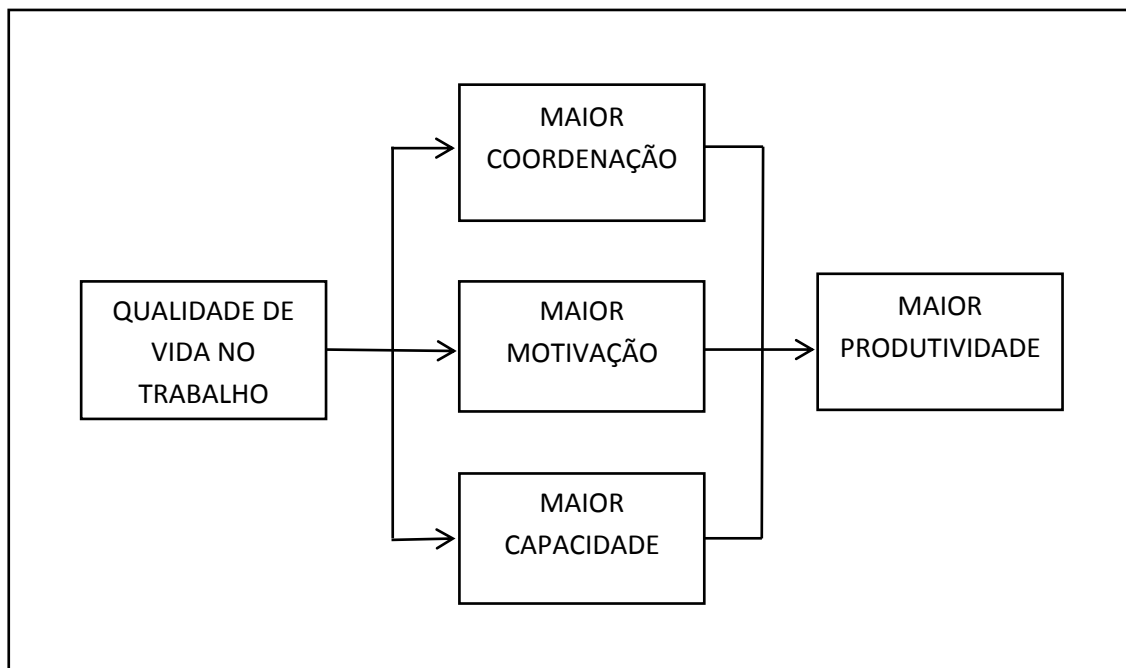
- Adequada e satisfatória recompensa;
- Segurança e saúde no trabalho;

- Desenvolvimento das capacidades humanas;
- Crescimento e segurança profissional;
- Integração social;
- Direitos dos trabalhadores;
- Espaço total de vida no trabalho e fora dele;
- Relevância social.

Para Nadler e Lawler (1983, p. 20), “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem alto nível de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”.

A produtividade é, de forma indireta, afetada positivamente pela qualidade de vida no trabalho, conforme demonstra a Figura 3. Huse e Cummings (1985) afirmam que, com a melhoria das condições de trabalho, os operários tornavam-se mais satisfeitos com seus serviços (RODRIGUES, 1994, p. 91).

Figura 3 – Qualidade de vida no trabalho x produtividade.



Fonte: Huse e Cummings (1985, p. 204 apud RODRIGUES, 1994, p. 91).

Para Vecchio (2008, p. 376),

QVT não é um conjunto de técnicas específicas, mas um conjunto de procedimentos que procura melhorar o clima de trabalho como um todo em uma organização ou em seus subsistemas. Os programas de QVT

focalizam temas como redução de conflitos, satisfação dos empregados e participação no trabalho.

De acordo com Limongi-França (2006, p. 92-93), são desencadeadores de QVT típicos da nossa sociedade pós-industrial: vínculos e estrutura da vida pessoal – família, atividades de lazer e esporte, hábitos, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate ao sedentarismo, grupos de afinidades e apoio; fatores socioeconômicos – globalização, tecnologia, informação, desemprego, políticas de governo, organizações de classe, privatização de serviços públicos, expansão do mercado e seguro-saúde, padrões de consumo mais sofisticados; metas empresariais – competitividade, qualidade do produto, velocidade, custos, imagem corporativa; pressões organizacionais – novas estruturas de poder, informação, agilidade, corresponsabilidade, remuneração variável, transitoriedade no emprego, investimento em projetos sociais.

Os programas de QVT, muitas vezes, englobam redefinição de cargos, envolvimento dos empregados na tomada de decisões, reformulação dos sistemas de remuneração e criação de círculos de qualidade. A QVT enfatiza a importância de proporcionar oportunidades, a fim de que os colaboradores contribuam para suas funções e tenham mais satisfação no trabalho (VECCHIO, 2008, p. 376).

Para Dolan (2006, p. 4),

A QVT representa um estilo de administração em que os empregados têm uma sensação de posse, autocontrole, responsabilidade e amor próprio. Nas empresas que têm QVT elevada, incentiva-se a democracia industrial; são bem-vindas as sugestões, dúvidas e críticas que possam levar a qualquer tipo de aprimoramento.

A qualidade de vida dos funcionários influi diretamente na execução das metas de uma organização. As empresas devem se preocupar cada vez mais com a qualidade de vida no trabalho, uma vez que a insatisfação dos seus clientes internos refletirá na sua produtividade, podendo-se dizer que o produto final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida dos funcionários.

Fernandes (1996, p. 46) afirma que QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica pelo fato das organizações e das pessoas mudarem constantemente; e contingencial, pois depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida.

Segundo Limongi-França e Rodrigues (2009, p. 171), sem uma qualidade de vida construída de forma enriquecedora, não se pode perpetuar o progresso. A qualidade de vida no trabalho, combinada com programas de qualidade de vida, compromissos com a inovação, o resgate de talentos, limites e necessidades humanas, consolida a cultura da competitividade, tendo uma nova atitude diante da necessidade de trabalhar competitivamente com bem-estar.

O tópico seguinte mostra a estreita relação entre saúde e qualidade de vida no trabalho, dois pontos muito importantes para a vida do indivíduo, que, se bem administrados, podem trazer diversos benefícios tanto para ele, quanto para a organização, e para toda a sociedade.

3.3 Saúde e qualidade de vida no trabalho

Sabe-se que o estilo de vida e os hábitos de saúde afetam a carreira de um profissional. Pensando nas pessoas, na organização e no trabalho de forma integrada, se faz necessário criar um ambiente harmonioso e sadio para a elevação da qualidade de vida no trabalho.

Limongi-França e Rodrigues (2009, p. 166) afirmam que a qualidade de vida no trabalho representa uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social, bem como capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

Ryff e Singer (1998 *apud* ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009, p. 103) propõem uma abordagem positiva para definição de saúde, abandonando os modelos médicos e psicoterápicos tradicionais. São três os seus princípios para o que constitui a “saúde”:

- é uma posição filosófica que diz respeito ao significado da boa vida e não estritamente uma questão médica (ou psicológica);
- inclui tanto a mente (mental) quanto o corpo (físico) e, o que é mais importante, como eles interagem ou se influenciam mutuamente;

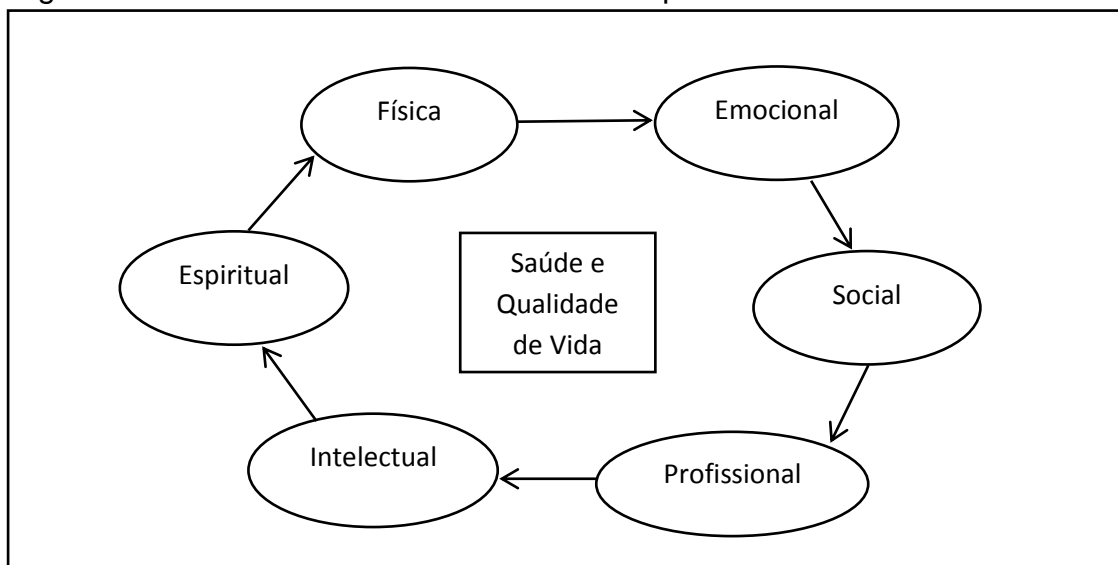
- é um “processo dinâmico multidimensional e não um estágio final distinto”.

Segundo Limongi-França (2006, p. 92), “existe uma nova realidade social: aumento da expectativa de vida, mais tempo trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos [...]”.

Maximiano (2004, p. 298) acredita que quanto maior for o grau de satisfação dos funcionários, mais alta será a qualidade de vida resultante no trabalho. Classifica ainda a satisfação e as práticas das empresas em quatro categorias: organizacional, social, psicológica e biológica. Sendo a biológica referente à promoção de medidas de prevenção e melhoramento da saúde dos empregados, utilizando medidas como a ginástica laboral, o controle de acidentes de trabalho, a ergonomia, dicas de alimentação e dicas de saúde e prevenção de doenças.

Para Ghorayeb e Barros Neto (2004, p. 262), as dimensões física, emocional, social, profissional, intelectual e espiritual estão diretamente interligadas, representando as dimensões da saúde e da qualidade de vida, como mostra a Figura 4.

Figura 4 – As seis dimensões da saúde e da qualidade de vida.



Fonte: GHORAYEB, Nabil; BARROS NETO, Turíbio Leite de. **O exercício**. São Paulo: Atheneu, 2004, p. 262.

A medicina do trabalho tem como preocupação básica atuar nos aspectos nocivos do ambiente do trabalho sobre a saúde do trabalhador, tendo suas ações fundamentadas por meio de leis específicas do Ministério do Trabalho, denominadas de Normas Regulamentadoras, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. O programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional é um dos seus principais instrumentos e consiste em promover e proteger a saúde do trabalhador, reduzindo os índices de acidentes de trabalho e as doenças profissionais (ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009, p. 79).

Promover a saúde dos colaboradores não é mais uma questão só de despesa ou benefício, e sim um investimento valioso que gera qualidade de vida no trabalho com aumento da produtividade e alcance de resultados. É imprescindível o investimento das organizações em prevenção às doenças, estímulo a hábitos saudáveis, incentivo a exercícios físicos e de relaxamento, evitando ou minimizando as patologias relativas ao trabalho.

O tópico seguinte mostra modelos para a investigação da qualidade de vida no trabalho de alguns importantes estudiosos do assunto.

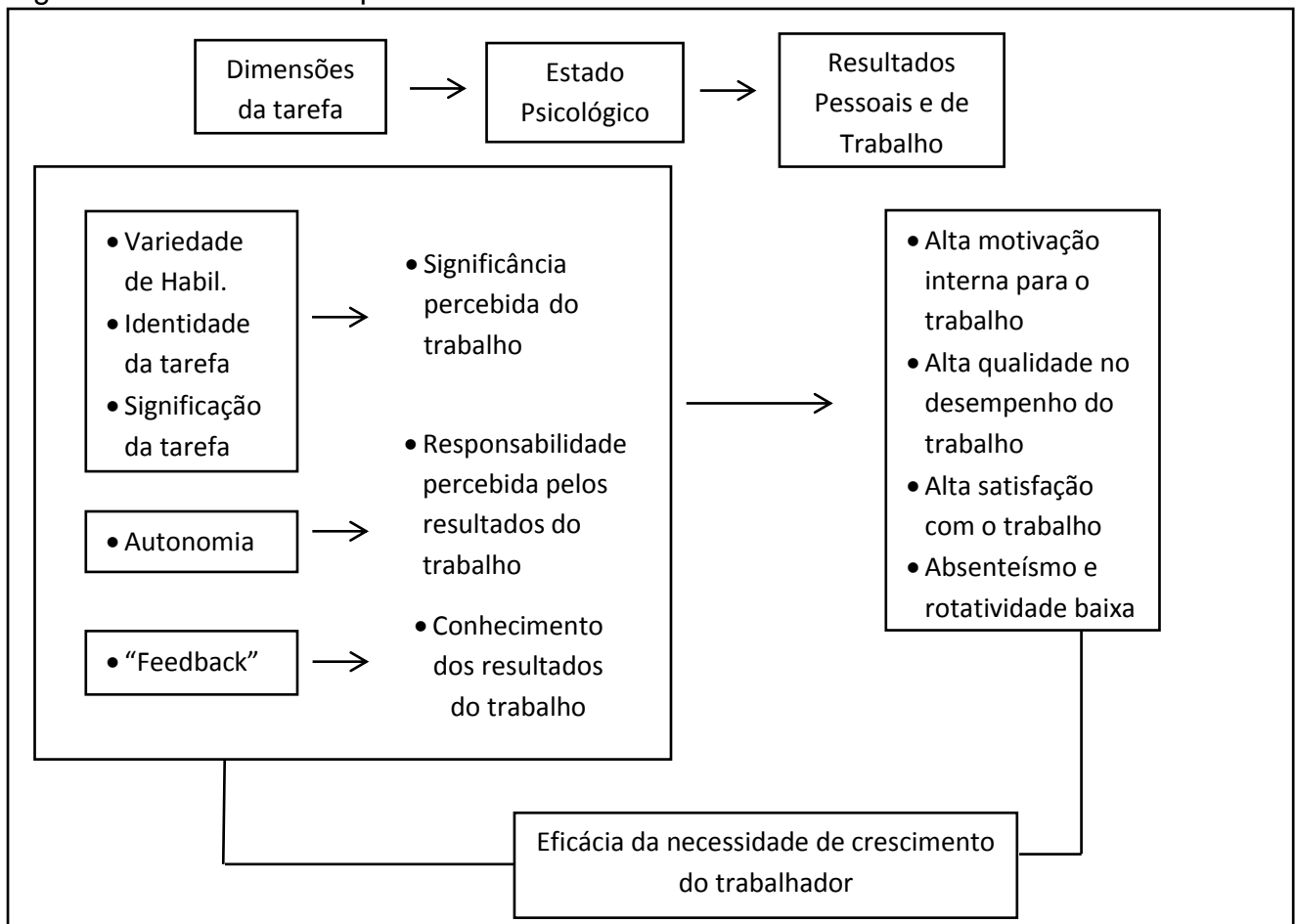
3.4 Modelos para investigação da QVT

Como foi visto no início deste capítulo, são muitos os conceitos e modelos de QVT apresentados pela literatura. Neste tópico são abordados quatro modelos que merecem destaque: Hackman e Oldham, Westley, Davis e de Walton.

3.4.1 Modelo de Hackman e Oldham

No modelo de Hackman e Oldham (1975 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 125), conforme Figura 5, entende-se a Qualidade de Vida no Trabalho como resultante direta da combinação de dimensões básicas da tarefa, capazes de produzir, em diversos graus, motivação e satisfação, gerando diferentes tipos de atitudes e condutas nos indivíduos pertencentes à organização, como, por exemplo, o absenteísmo, a rotatividade, ou o oposto disso, uma alta qualidade no desempenho do trabalho.

Figura 5 – O modelo completo de Hackman e Oldham.



Fonte: Hackman e Oldham (1975, p.161 *apud* RODRIGUES, 1994, p.125).

A grande vantagem do modelo de Hackman e Oldham (1975) está justamente na identificação das dimensões básicas da tarefa, que atuam como variáveis independentes na Qualidade de Vida no Trabalho, permitindo assim um diagnóstico mais acurado (RODRIGUES, 1994, p. 127).

3.4.2 Modelo de Westley

Westley desenvolveu o seu modelo avaliando a qualidade de vida no trabalho por meio de quatro indicadores básicos: econômico, político, psicológico e sociológico (FERNANDES, 1996, p. 49), conforme apresenta o Quadro 4, a seguir:

Quadro 4 – Resumo do Modelo de Westley.

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade salarial	Segurança no emprego	Realização potencial	Participações nas decisões
Remuneração adequada	Atuação sindical	Nível de desafio	Autonomia
Benefícios	Retroinformação	Desenvolvimento pessoal	Relacionamento interpessoal
Local de trabalho	Liberdade de expressão	Desenvolvimento profissional	Grau de responsabilidade
Carga Horária	Valorização do cargo	Criatividade	Valor pessoal
Ambiente externo	Relacionamento com a chefia	Auto-avaliação	
		Variedade da tarefa	
		Identidade com a tarefa	

Fonte: Westley (1979) adaptado por Ruschel (1993 *apud* FERNANDES, 1996, p. 53).

“Os problemas políticos trariam como consequência a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico a anomia (ausência de lei). A insegurança e a injustiça são provavelmente os problemas mais antigos” (WESTLEY, 1979 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 86).

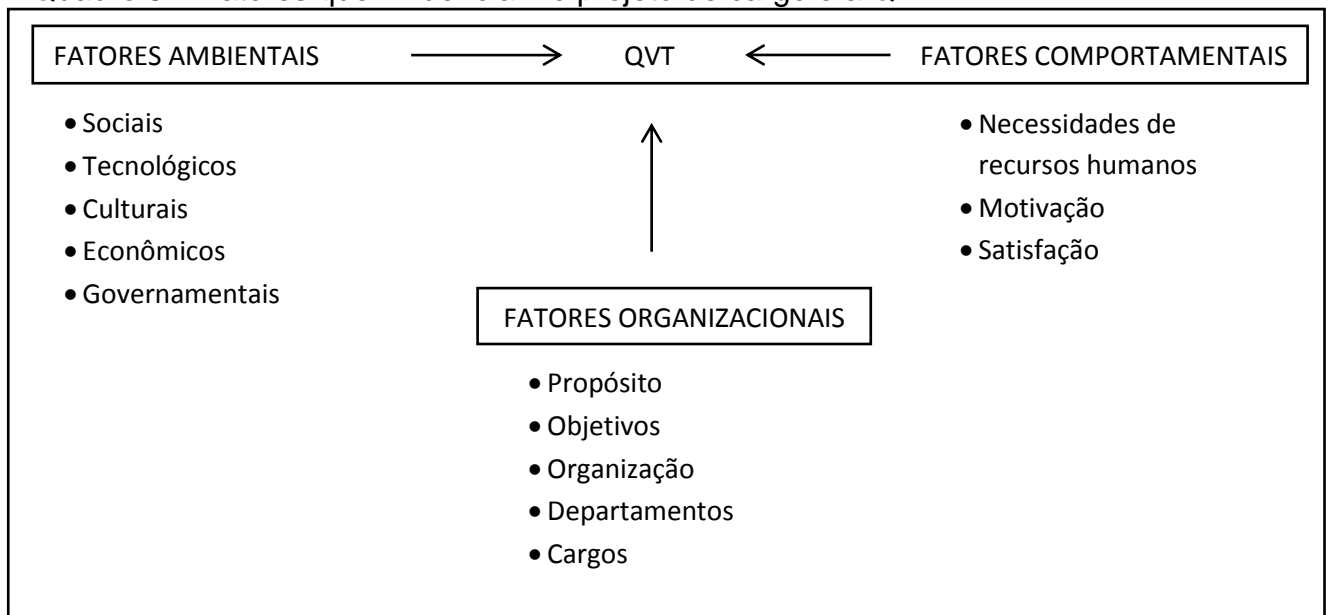
Rodrigues (1994, p. 87) afirma que, para o autor do modelo em questão, a solução ou um meio de reduzir estes problemas seria o enriquecimento do trabalho adotado em nível individual e os métodos sócio-técnicos para a reestruturação do grupo de trabalho.

3.4.3 Modelo de Davis e Werther

Davis e Werther (1983, p. 71) têm uma visão da QVT como “afetada por muitos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador.” No entanto, os autores salientam que não podem afirmar que toda insatisfação do emprego seja resolvida com uma reformulação de cargos.

O projeto de cargos é dividido por Davis e Werther em três níveis: Organizacional, Ambiental e Comportamental, como explicado no Quadro 5, a seguir, representando cada nível com seus respectivos componentes.

Quadro 5 – Fatores que influenciam o projeto de cargo e a QVT.



Fonte: Davis e Werther (1983 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 89).

De acordo com Davis e Werther (1983, p. 85), “algumas barreiras à implantação podem erodir o sucesso de qualquer programa de Qualidade de Vida no Trabalho.” Para esses autores é preciso vencer o desafio, a fim de que se alcance uma vida no trabalho de alta qualidade por meio de cargos produtivos e satisfatórios (DAVIS; WERTHER, 1983, p. 87).

3.4.4 Modelo de Walton

O modelo de Walton propõe alguns indicadores que podem ser utilizados para a verificação do estágio de cada um dos seus critérios de interesse, conforme consta no Quadro 6.

Quadro 6 – Critérios e indicadores de QVT no modelo teórico de Walton

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade interna e externa • Justiça na compensação • Partilha dos ganhos de produtividade • Proporcionalidade entre salários
Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho razoável • Ambiente físico seguro e saudável • Ausência de insalubridade
Uso de desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Autocontrole relativo • Qualidades múltiplas • Informações sobre o processo total do trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira • Crescimento pessoal • Perspectiva de avanço salarial • Segurança no emprego
Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de preceitos • Igualdade • Mobilidade • Relacionamento • Senso comunitário
Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos de proteção do trabalhador • Privacidade pessoal • Liberdade de expressão • Tratamento imparcial • Direitos trabalhistas
O trabalho e o espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado do trabalho • Estabilidade de horários • Poucas mudanças geográficas • Tempo para lazer e família
Relevância social da vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa • Responsabilidade social da empresa • Responsabilidade pelos produtos • Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 *apud* SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 46-47).

De acordo com Rodrigues (1994, p. 82), Walton contribuiu com alguns questionamentos importantes, que serviram de diretrizes para a definição dos seus oito critérios para a QVT (Quadro 6), que são os seguintes: “Como deveria a Qualidade de Vida no Trabalho ser conceituada e como ela pode ser medida?;

Quais são os critérios apropriados e como eles são inter-relacionados?; Como cada um é relacionado à produtividade?; São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho?”. Walton vê estas questões como centrais para a pesquisa de QVT nas organizações.

No próximo capítulo é apresentada a metodologia utilizada na pesquisa, um breve histórico da empresa escolhida pra análise, o tipo de pesquisa, o universo de estudo, e o instrumento para a coleta de dados. Este capítulo será de grande importância para atender aos objetivos traçados no início deste estudo.

4 METODOLOGIA

De acordo com Andrade (2003, p. 129), a necessidade de uma metodologia da pesquisa científica surgiu quando o homem começou a interrogar-se sobre os fatos do mundo exterior, da cultura e da natureza. O autor define metodologia como sendo o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento.

Segundo Oliveira (1997, p. 45), a metodologia estuda os meios ou métodos de investigação do pensamento concreto e do pensamento verdadeiro, procurando estabelecer uma diferença entre o que é verdadeiro e o que não é, entre o real e a ficção.

Neste capítulo apresenta-se a metodologia utilizada para a realização desta pesquisa. Primeiramente, é apresentado um breve histórico da empresa na qual foi realizado o estudo. Logo após, é feita uma abordagem sobre o tipo de pesquisa escolhida para encontrar as respostas para os objetivos propostos. Depois, é apresentado o universo de estudo e demonstrado o instrumento utilizado para coletar os dados da pesquisa.

4.1 Histórico da empresa

A Máxima Saneamento Ambiental é uma organização que nasceu da ideia de José Edson Donato da Silva Júnior. Após gerenciar a Q-limpo, especializada em Controle de Pragas Urbanas em Salvador, resolveu trazer para Fortaleza uma empresa no mesmo seguimento. A Máxima, hoje, é especializada no Controle Integrado de Pragas, que consiste no método mais eficaz da categoria, pois age por meio dos controles físicos, biológicos e químicos.

Dentre as inúmeras espécies combatidas, estão: ratos, baratas, formigas, moscas, escorpiões, aranhas, carrapatos, pulgas, pombos, traças e morcegos. Um diferencial da empresa é sua atuação pioneira no ramo de descupinização,

especificamente, no trabalho com barreira química, que consiste na ação mais potente e eficaz de controle dos cupins.

A empresa iniciou suas atividades na Rua Antônio Pompeu, em uma pequena sede, que foi crescendo aos poucos e conquistando contratos com lanchonetes, restaurantes e grandes redes de supermercados, passando estes últimos a tornarem-se o ramo de especialização da Máxima. Os supermercados consistem em um dos segmentos mais difíceis para trabalhar, pois contém peixaria, lanchonetes, açougue, tudo em um só espaço, atraindo bastantes pragas em busca de alimentos. Acrescido a isto, são organizações que recebem mercadorias, diariamente, de seus fornecedores, facilitando a migração das pragas. Essa dificuldade é mais impactante para as empresas pequenas e mal estruturadas. Daí, a necessidade vista pelo empreendedor de investir em tecnologia, nos produtos de ponta lançados no mercado e equipamentos adequados para que a empresa pudesse atingir a excelência na prestação dos serviços.

Outra inovação consistiu na aquisição de carros com divisórias para o armazenamento dos equipamentos e inseticidas, evitando o contato com o motorista. Esse investimento foi realizado devido à preocupação genuína da organização com a saúde dos colaboradores e parceiros, pois acredita que cuidar dos funcionários é também cuidar dos clientes.

A Máxima, hoje, está sediada na Rua Bento Albuquerque 2022, no bairro Cocó, área nobre de Fortaleza. Durante estes doze anos de existência, a empresa vem participando de congressos nacionais e, agora, internacionais. Procura estar atualizada, importando tecnologia e conhecimento, pois as pragas vão adquirindo resistência aos produtos químicos, daí, a necessidade de mudanças para inseticidas mais eficientes.

Em 2010, estabeleceu uma parceria com a Q-limpo, uma das maiores organizações do ramo de controle de pragas urbanas do nordeste, com unidades em Pernambuco, Alagoas, Bahia e Sergipe e uma unidade no sudeste, no Estado de Minas Gerais. Por meio dessa parceria, hoje a Máxima realiza trabalhos no interior do Ceará, no Piauí e Maranhão.

Atualmente, firma contratos com mais de cem empresas; dentre seus principais clientes, podemos citar: Pinheiro Supermercado, Mercadinhos São Luís, GBarbosa, Pizza Hut, Santa Grelha Restaurante, Dallas Grill, China in Box, Expresso Guanabara, CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza, Hotel Seara, Ponta Mar Hotel, Praiano Hotel, Laboratório Isofarma, Laboratório Unimed, Granjas São José. Outros parceiros, que devem ser destacados, são os fornecedores, que fazem parte do grupo dos melhores laboratórios de produtos químicos: Basf, Bayer, Fersol e ChenoNE.

No que se refere ao quadro funcional, a equipe é constituída por 14 (quatorze) profissionais, sendo: 1 (um) diretor comercial (empresário), 1 (uma) psicóloga organizacional, 1 (uma) gerente administrativa, 1 (uma) vendedora externa e 10 (dez) técnicos em controle de pragas. No processo seletivo, são realizadas entrevistas e aplicação de testes psicológicos para a captação de profissionais que possuam habilidades de relacionamentos interpessoais, bom nível de aprendizagem e boa saúde psicofísica.

O programa de capacitação é uma constante; quinzenalmente, a equipe participa de treinamentos ministrados pelo diretor comercial ou por convidados; nessa ocasião, contam também com os fornecedores, que apresentam novos produtos, suas características, composições, manuseio dos mesmos e forma de aplicação.

A Máxima é certificada pela Vigilância Sanitária, Conselho Regional de Química e pela Secretária do Meio Ambiente, e tem por objetivo tornar-se uma empresa de referência, no Norte e Nordeste do Brasil, de controle de pragas urbanas. Por isso, poder medir e analisar o grau de estresse e qualidade de vida dos seus operadores técnicos em controle de pragas contribuirá para o desenvolvimento de ações e políticas de recursos humanos que impactarão no aumento do nível de satisfação dos seus colaboradores, conseqüentemente, na qualidade dos serviços prestados. A empresa acredita que quanto mais satisfeitos estiverem seus colaboradores, mais os seus serviços serão de alta qualidade, executados de maneira a fidelizar seus clientes.

4.2 Tipo de pesquisa

Para Marconi e Lakatos (1999, p. 21), “os critérios para a classificação dos tipos de pesquisa variam de acordo com o enfoque dado pelo autor. A divisão obedece a interesses, condições, campos, metodologia, objetivos, [...], etc”.

Gil (2002, p.41-43) classifica as pesquisas, com base nos objetivos gerais, em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas, sendo assim definidas:

- Exploratória: tipo de pesquisa que tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito, tendo como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de instituições.
- Descritiva: tipo de pesquisa que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, tendo como característica mais significativa a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.
- Explicativa: tipo de pesquisa que tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos, sendo o tipo de pesquisa que explica a razão, o porquê das coisas.

Para Andrade (2003, p. 124), na pesquisa descritiva os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles, tendo como característica a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática.

Neste trabalho utilizou-se a pesquisa descritiva, pelo uso de questionário.

Em relação aos procedimentos técnicos utilizados, na visão de Gil (2002, p. 43-56), para se analisar os fatos do ponto de vista empírico, a fim de confrontar a visão teórica com os dados da realidade, torna-se necessário traçar um modelo conceitual e operativo da pesquisa. Sendo as pesquisas classificadas da seguinte forma:

- Bibliográfica: é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Esse tipo de pesquisa pode ser tanto um trabalho independente como o passo inicial de outra pesquisa.
- Documental: vale-se de materiais que não recebem um tratamento analítico, que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.
- Experimental: consiste em determinar um objeto de estudo, selecionar as variáveis capazes de influenciá-lo, definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.
- *Ex-post facto*: a tradução literal dessa expressão é “a partir do fato passado”, nesse tipo de pesquisa o estudo foi realizado após a ocorrência de variações na variável dependente no curso natural dos acontecimentos.
- Estudo de coorte: é muito utilizado na pesquisa das ciências da saúde, refere-se a um grupo de pessoas que tem alguma característica comum, constituindo uma amostra a ser acompanhada por certo período de tempo.
- Levantamento: pesquisa caracterizada pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.
- Estudo de campo: procura o aprofundamento das questões propostas, tende a utilizar muito mais técnicas de observação do que de interrogação, e é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado.
- Estudo de caso: consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir seu amplo e detalhado conhecimento.
- Pesquisa-ação: tem sido objeto de bastante controvérsia, em virtude de exigir o envolvimento ativo do pesquisador e a ação por parte das pessoas ou grupos envolvidos no problema.
- Pesquisa participante: envolve distinção entre ciência popular e ciência dominante, e mostra-se bastante comprometida com a minimização da relação entre dirigentes e dirigidos.

Os procedimentos técnicos utilizados neste trabalho foram o da pesquisa bibliográfica e do estudo de caso, por serem eles mais adequados às necessidades dos objetivos do estudo em questão.

4.3 Universo e amostra

Segundo Andrade (2003, p. 144), o universo da pesquisa é constituído por todos os elementos de uma classe ou toda a população; e os sujeitos de uma pesquisa, ou seja, os elementos que serão investigados compõem uma amostra da população ou do universo.

Na pesquisa em questão, considerou-se o universo de todos os colaboradores que trabalham diretamente com aplicação de veneno na organização em análise, totalizando o número de 10 (dez) operadores técnicos em controle de pragas, e pelo fato de se tratar de um universo abrangível, não foi necessário estabelecer uma amostra.

4.4 Instrumento e coleta de dados

Para a coleta de dados deste estudo foi utilizado o questionário, definido por Gil (2002, p. 115) como “o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato”.

O questionário aplicado é composto por 3 (três) partes: a primeira parte contém 8 (oito) perguntas sobre o perfil socioeconômico dos empregados; a segunda é composta por 8 (oito) perguntas sobre qualidade de vida no trabalho, elaboradas com base nos indicadores do modelo de Walton; e, por fim, a terceira parte contém 4 (quatro) perguntas para a avaliação do nível de estresse.

4.5 Coleta e tratamento dos dados

A coleta de dados foi realizada entre os dias 11 e 14 de novembro de 2013, por meio de um questionário aplicado na Máxima Saneamento Ambiental, com os técnicos em controle de pragas do setor operacional da empresa.

Utilizou-se a estatística descritiva para o tratamento dos dados, com distribuição de frequência simples, analisando-se cada questão contida no instrumento de coleta de dados. Realizou-se uma avaliação qualitativa, além da análise quantitativa, a partir das informações obtidas por meio do questionário aplicado aos funcionários da empresa em estudo.

Para Moraes (2005, p. 8), a estatística descritiva é um conjunto de técnicas analíticas utilizadas para resumir o conjunto dos dados recolhidos numa dada investigação, que são geralmente organizados através de números, tabelas e gráficos.

No capítulo seguinte serão apresentadas a análise e interpretação dos dados colhidos para a pesquisa.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção são apresentados os resultados desta pesquisa. A intenção é analisar e interpretar os dados obtidos por intermédio dos questionários aplicados com os técnicos em controle de pragas na Máxima Saneamento Ambiental.

Primeiramente, é apresentado o perfil socioeconômico dos técnicos em controle de pragas da empresa em análise. Em seguida, apresenta-se a análise dos indicadores de qualidade de vida no trabalho, baseados no modelo de Walton. Por fim, tem-se a avaliação do nível de estresse.

Para melhor compreensão da análise, são utilizados tabelas e gráficos que facilitam o entendimento do leitor.

5.1 Perfil socioeconômico

O perfil socioeconômico traça as condições gerais e características de vida dos entrevistados, sendo consideradas questões relativas à faixa etária, sexo, estado civil, escolaridade, quantidade de filhos, tempo de empresa e faixa salarial.

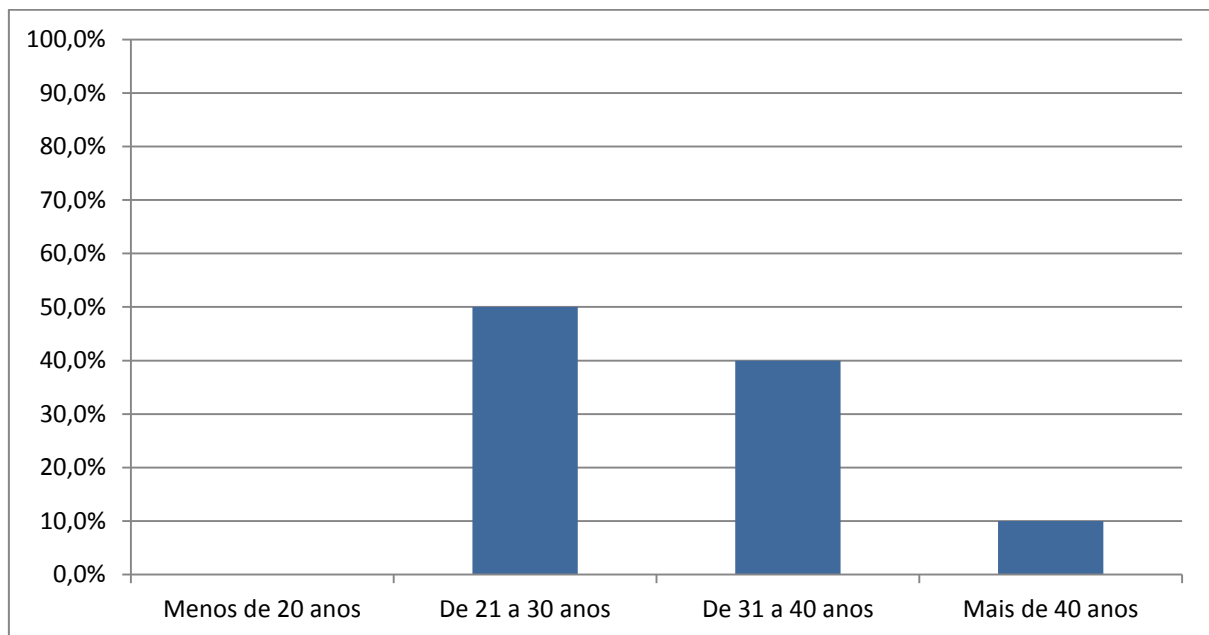
Tabela 1 – Idade dos colaboradores

IDADE	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Menos de 20 anos	0	0%
De 21 a 30 anos	5	50%
De 31 a 40 anos	4	40%
Mais de 40 anos	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Os dados obtidos demonstram, conforme Tabela 1, que 50 % dos técnicos em controle de pragas estão na faixa etária que vai dos 21 até os 30 anos de idade. A segunda maior concentração é na faixa etária de 31 a 40 anos. Esse fato ocorre principalmente pela abundância de mão-de-obra nessas duas faixas etárias. Percebe-se que existem 10% com mais de 40 anos.

Gráfico 1 – Representação gráfica da idade dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 1/2013

Tabela 2 – Sexo dos colaboradores

Sexo	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Masculino	10	100%
Feminino	0	0%
TOTAL	10	100%

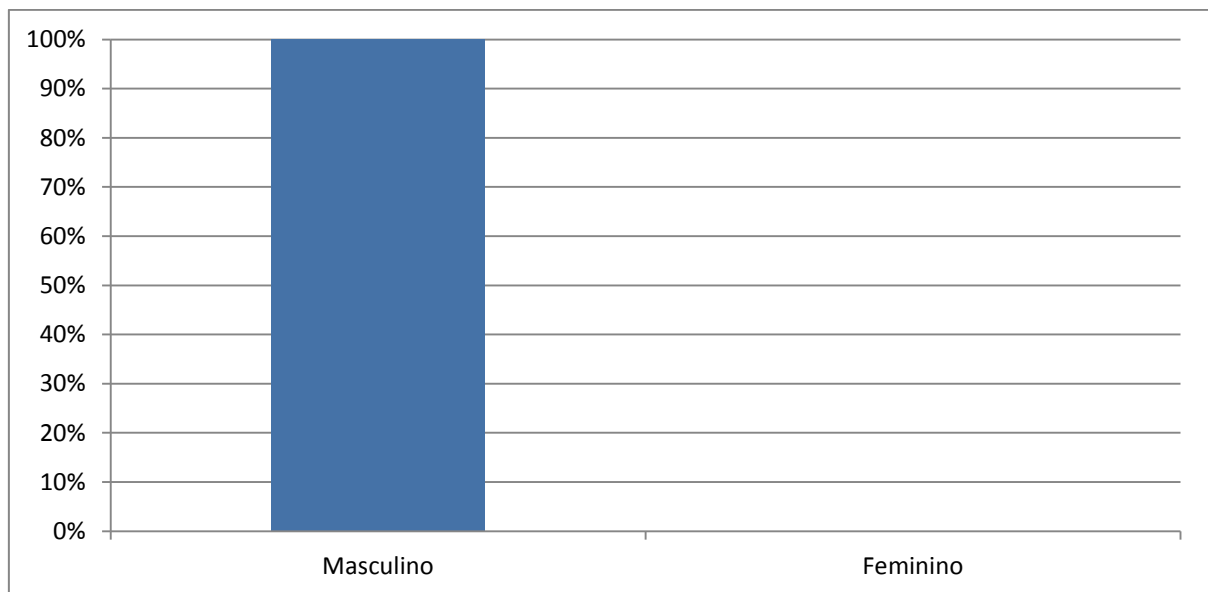
Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 2, constata-se que todos os colaboradores são do sexo masculino. Essa predominância ocorre devido a dois fatores: o primeiro é pelo

fato do processo seletivo da empresa em questão buscar para o cargo de técnico em controle de pragas pessoas que dirijam motos, e, segundo, por ser uma atividade realizada, em grande parte, na madrugada.

A empresa opta por pessoas que dirijam moto em função do menor custo desse transporte, e realizam suas atividades na maioria das vezes na madrugada pelo fato de ser um horário no qual os estabelecimentos estão vazios, o que propicia a aplicação do produto químico.

Gráfico 2 – Representação gráfica do sexo dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 2/2013

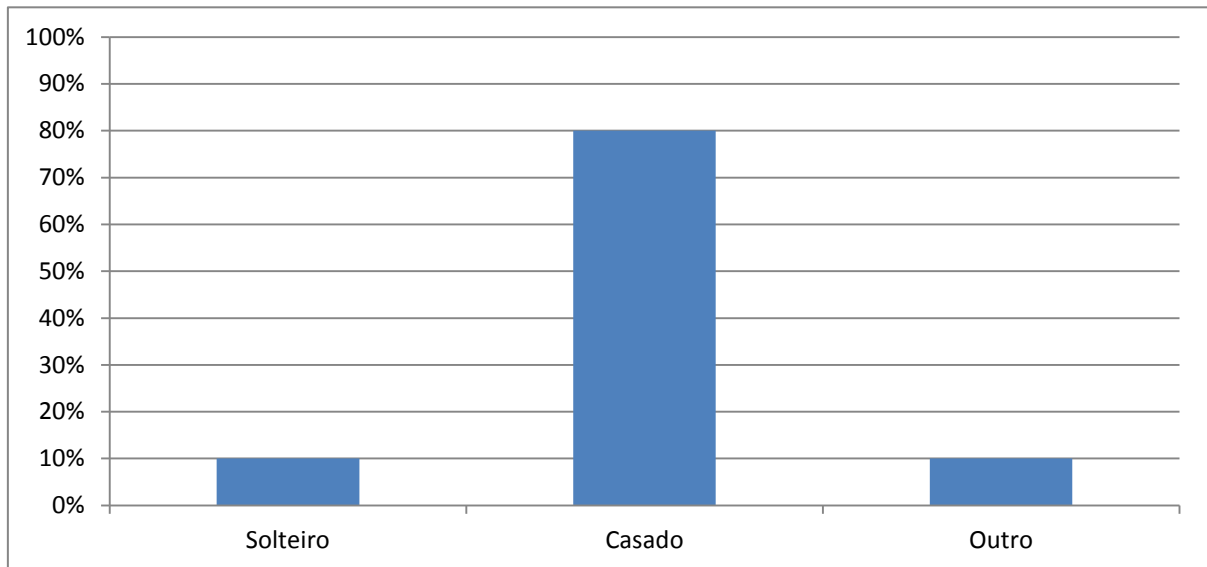
Tabela 3 – Estado civil dos colaboradores

ESTADO CIVIL	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Solteiro	1	10%
Casado	8	80%
Outro	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 3, percebe-se que a maior parte dos colaboradores, 80% deles, é casada, 10% solteiros e 10% restantes marcaram a opção “outro” no questionário, e intitularam seu estado civil como “amigável”.

Gráfico 3 – Representação gráfica do estado civil dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 3/2013

Tabela 4 – Quantidade de filhos dos colaboradores

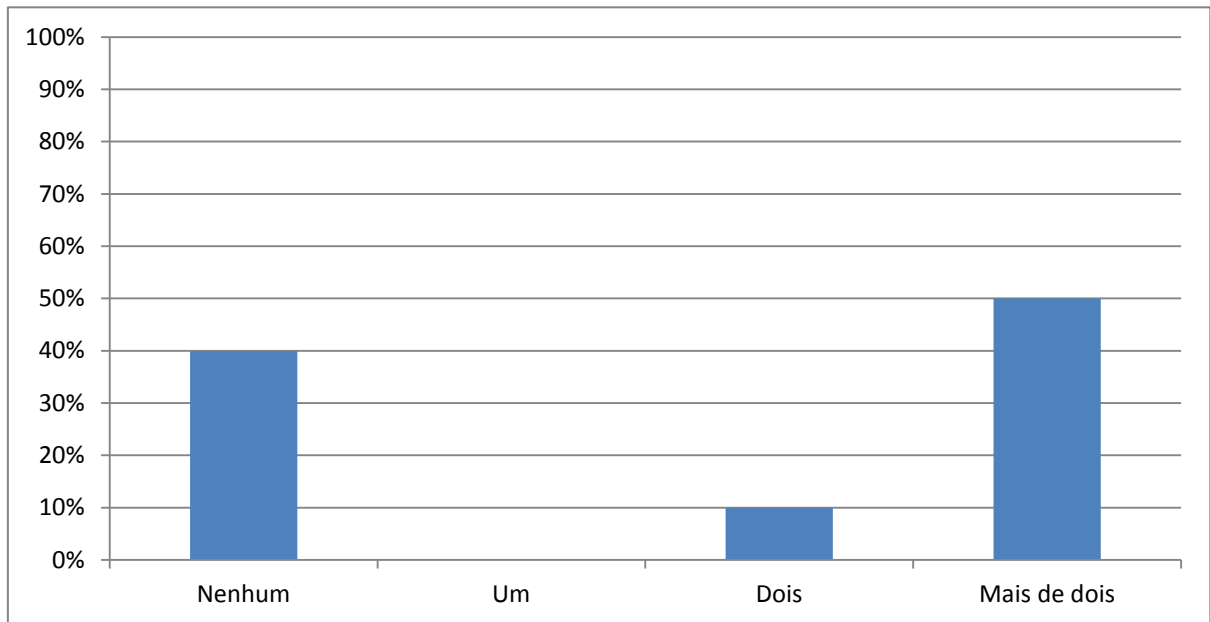
QUANTIDADE DE FILHOS	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Nenhum	4	40%
Um	0	0%
Dois	1	10%
Mais de dois	5	50%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Na Tabela 4, constata-se que 50% dos colaboradores têm mais de dois filhos, 10% têm dois filhos e 40% deles não têm filhos. O fato da maioria deles ter filhos está relacionado à quantidade de colaboradores casados.

Os 50% dos colaboradores que têm mais de dois filhos e os 10% que têm dois filhos são pais de família que tendem a ser mais responsáveis pelo fato de terem o dever de sustentar a sua casa.

Gráfico 4 – Representação gráfica da quantidade de filhos dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 4/2013

Tabela 5 – Nível de escolaridade dos colaboradores

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Ensino Fundamental	0	0%
Ensino Médio	9	90%
Superior Incompleto	1	10%
Superior Completo	0	0%
TOTAL	10	100%

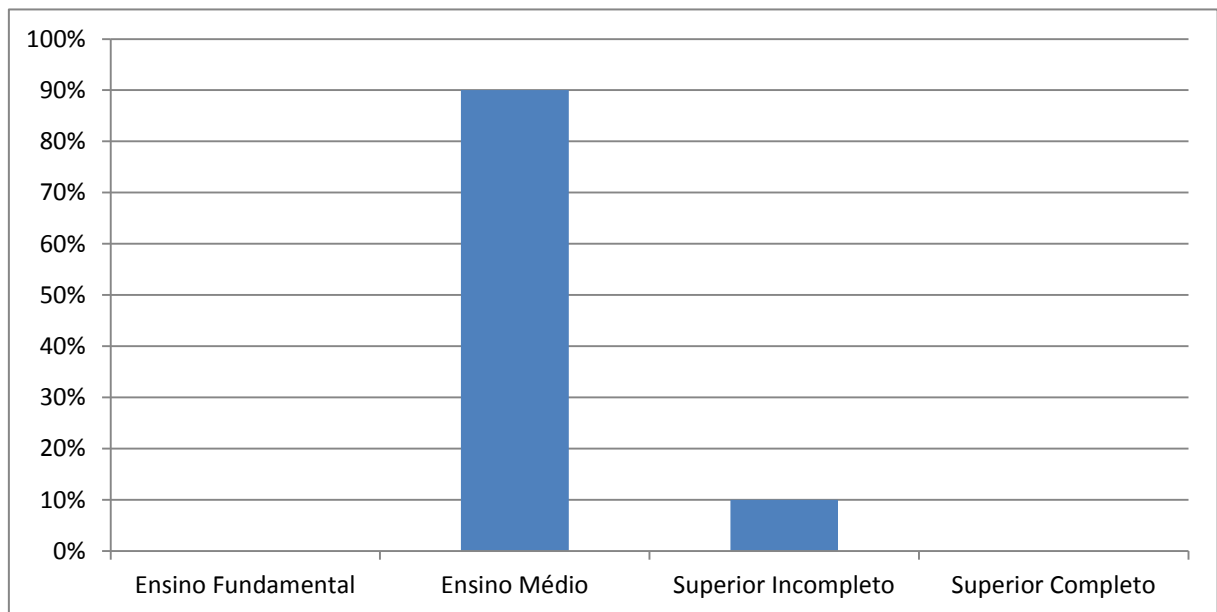
Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 5, verifica-se que a maioria dos colaboradores, 90% deles, tem ensino médio, sendo essa a escolaridade mínima exigida pela empresa

nos seus recrutamentos, pelo fato de haver contato direto do técnico em controle de pragas com o cliente. Os 10% restantes têm ensino superior incompleto.

Essa exigência da empresa, para que seus técnicos tenham o ensino médio como escolaridade mínima, se dá pela necessidade de uma boa comunicação entre o seus colaboradores e os seus clientes.

Gráfico 5 – Representação gráfica do nível de escolaridade dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 5/2013

Tabela 6 – Desejo dos colaboradores de voltar a estudar

DESEJO DE VOLTAR A ESTUDAR	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Sim	9	90%
Não	0	0%
Estou estudando	1	10%
TOTAL	10	100%

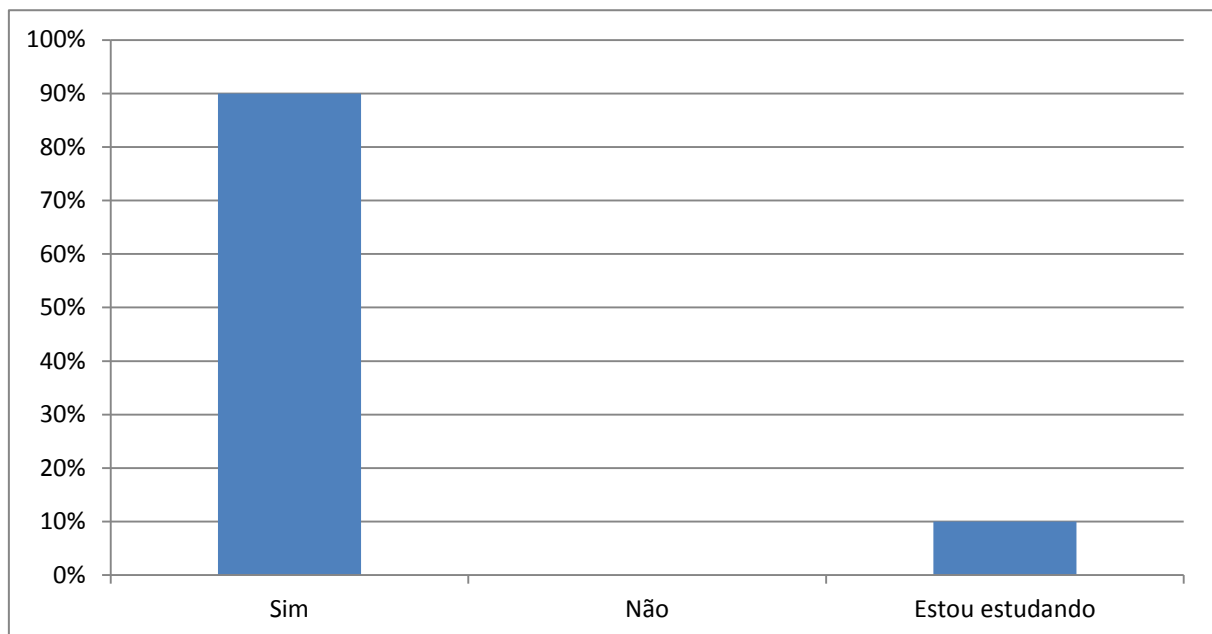
Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Os dados obtidos, conforme demonstra a Tabela 6, mostram que 90% dos colaboradores têm o desejo de voltar a estudar, e 10% estão no momento

estudando. Esses números demonstram certo interesse de crescimento por parte dos colaboradores.

Esse anseio por voltar a estudar é bastante positivo, pois é por meio do aprendizado que se pode alcançar melhores oportunidades.

Gráfico 6 – Representação gráfica do desejo dos colaboradores de voltar a estudar



Fonte: Dados Tabela 6/2013

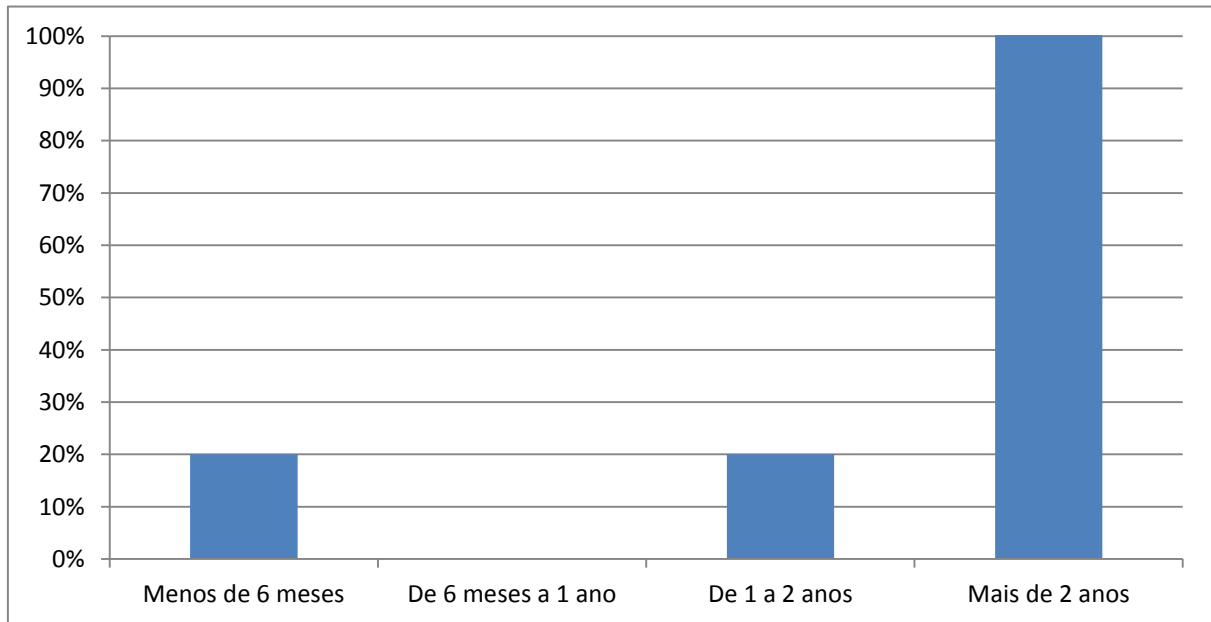
Tabela 7 – Tempo de serviço dos colaboradores

TEMPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Menos de 6 meses	2	20%
De 6 meses a 1 ano	0	0%
De 1 a 2 anos	2	20%
Mais de 2 anos	6	60%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Na Tabela 7, observa-se que 60% dos colaboradores trabalham há mais de dois anos na empresa, demonstrando, assim, uma baixa rotatividade. Verifica-se que 20% têm de um a dois anos de serviço e os 20% restantes têm menos de 6 meses.

Gráfico 7 – Representação gráfica do tempo de serviço dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 7/2013

Tabela 8 – Valor do salário dos colaboradores

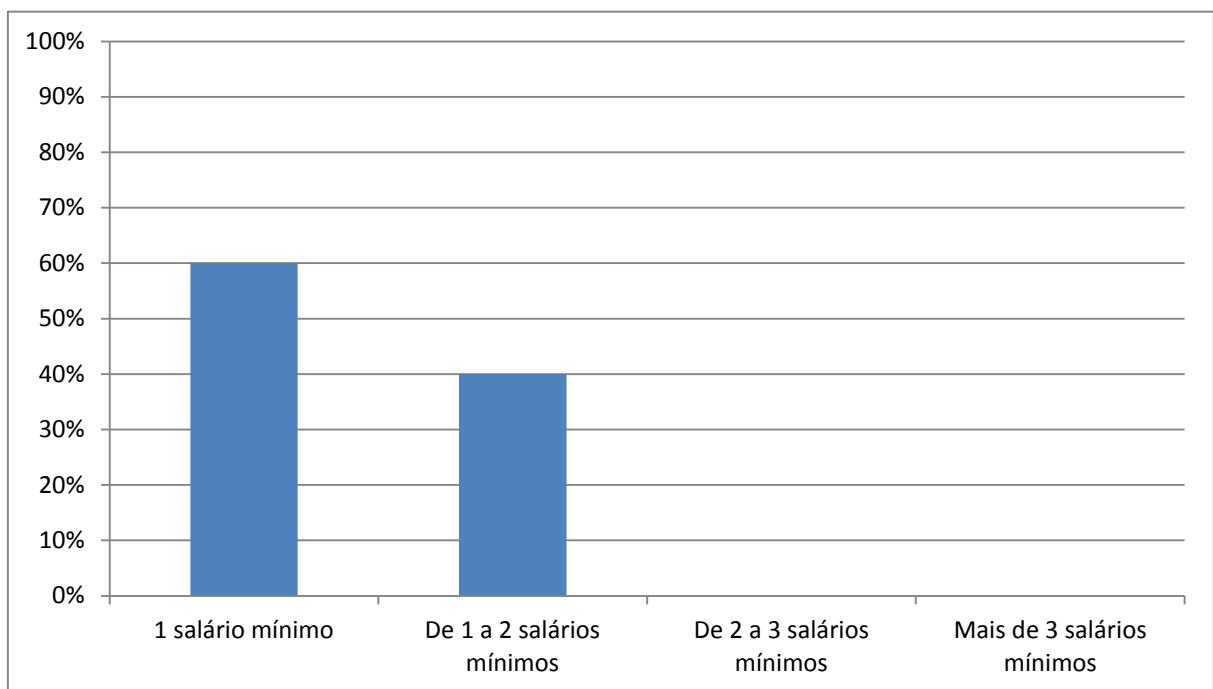
VALOR DO SALÁRIO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
1 salário mínimo	6	60%
De 1 a 2 salários mínimos	4	40%
De 2 a 3 salários mínimos	0	0%
Mais de 3 salários mínimos	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 8, verifica-se que 60% dos colaboradores recebem um salário mínimo, e 40% recebem até dois salários mínimos. Essa diferença se dá pelo fato dos 40% exercerem, além da função de técnico em controle de pragas, a supervisão de alguns estabelecimentos de cliente da empresa.

A remuneração dos colaboradores é acrescida, ainda, de um adicional de insalubridade, que corresponde a 20% do salário.

Gráfico 8 – Representação gráfica do salário dos colaboradores



Fonte: Dados Tabela 8/2013

5.2 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A Qualidade de Vida no Trabalho foi avaliada a partir dos dados obtidos por meio da aplicação do questionário na empresa em estudo, tendo por base os oito indicadores de Walton, que são: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social de vida no trabalho.

A análise da Qualidade de Vida no Trabalho é composta por oito questões, onde o entrevistado atribuiu o grau que considera mais adequado a cada situação, optando entre Péssima, Ruim, Regular, Boa e Ótima.

Os dados desta subseção também são apresentados por intermédio de tabelas, breves comentários e gráficos.

Tabela 9 – Compensação justa e adequada

COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	3	30%
Boa	6	60%
Ótima	1	10%
TOTAL	10	100%

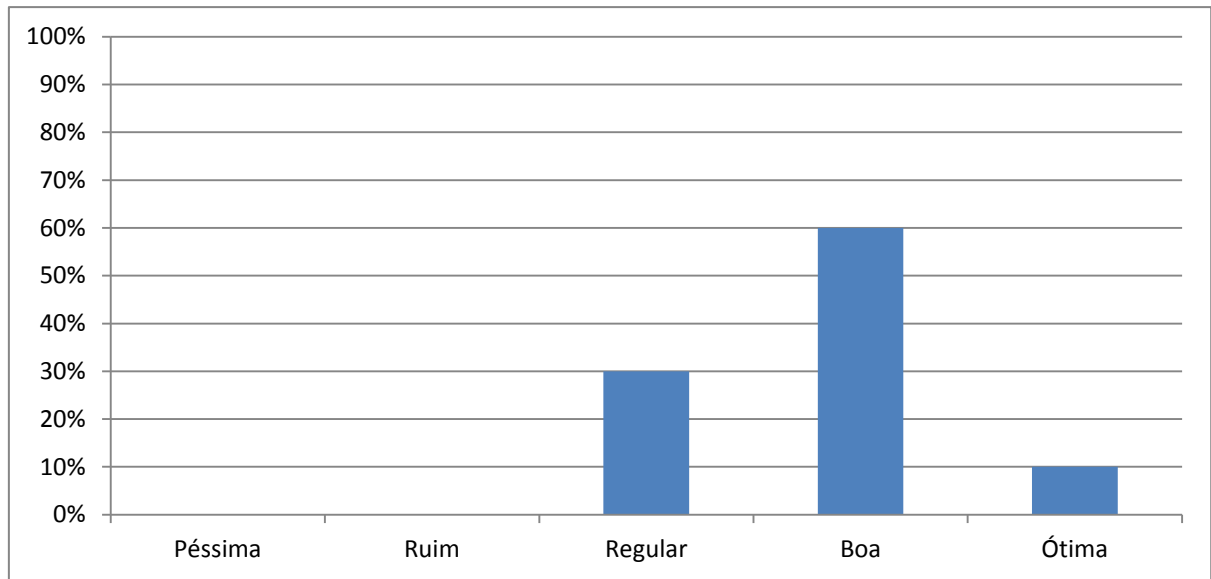
Fonte: Pesquisa de campo (2013)

No que diz respeito à compensação justa e adequada, conforme demonstra a Tabela 9, verifica-se que a maioria dos colaboradores, no caso, 60% deles, considera como sendo “Boa” a remuneração, levando em conta o esforço profissional despendido. Os demais consideram “Regular” (30%) e “Ótima” (10%).

Esse cenário mostra certo contentamento entre os empregados neste indicador, uma vez que não foi constatada nenhuma porcentagem insatisfatória.

A compensação justa e adequada é entendida como um aspecto fundamental para se obter uma boa qualidade de vida, além disso, o indivíduo tem a necessidade de se sentir compensado justamente para poder exercer bem a sua função.

Gráfico 9 – Representação gráfica da compensação justa e adequada



Fonte: Dados Tabela 9/2013

Tabela 10 – Condições de trabalho

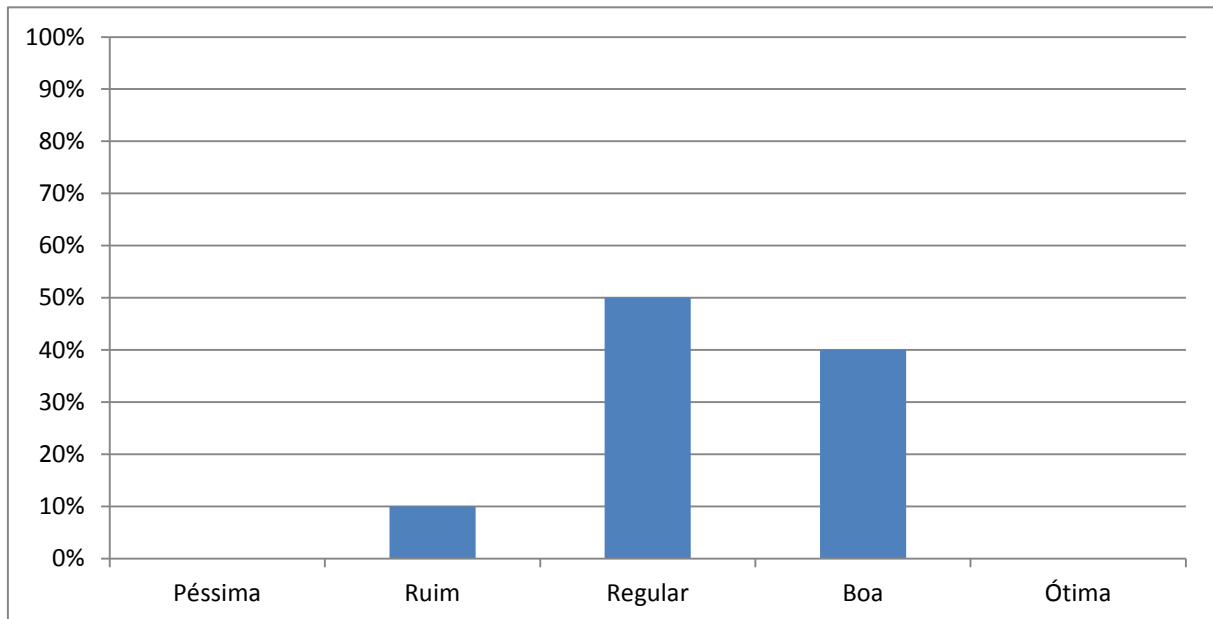
CONDIÇÕES DE TRABALHO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	1	10%
Regular	5	50%
Boa	4	40%
Ótima	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 10, referente às condições de trabalho, observa-se que 50% dos colaboradores consideram como “Regular” as condições dos materiais e equipamentos de proteção e segurança utilizados no serviço. Os demais (40%) consideram como sendo “Boa” as condições de trabalho e apenas 10% consideram como “Ruim”.

O bom estado dos materiais é um aspecto bastante importante para uma boa qualidade de vida, devendo ser observado com zelo pela empresa, já que se trata de segurança e saúde dos seus colaboradores.

Gráfico 10 – Representação gráfica das condições de trabalho



Fonte: Dados Tabela 10/2013

Tabela 11 – Uso e desenvolvimento de capacidades

USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	2	20%
Regular	2	20%
Boa	2	20%
Ótima	4	40%
TOTAL	10	100%

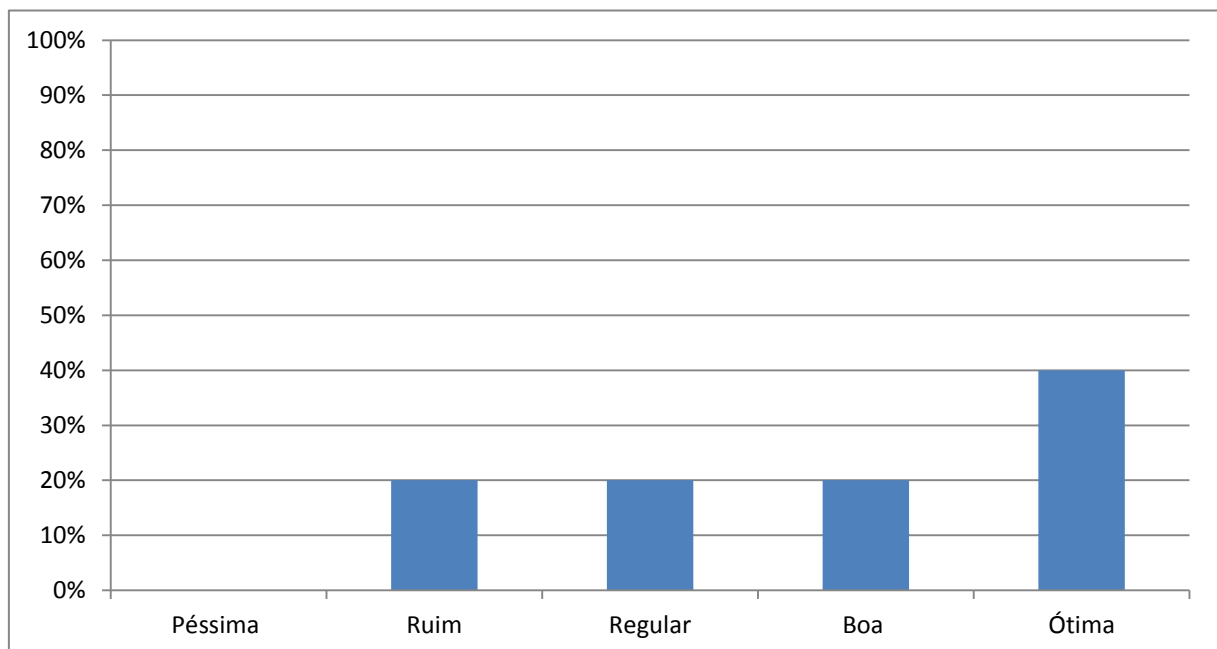
Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Na Tabela 11, no que se refere ao uso e desenvolvimento de capacidades, houve uma diversificação nas respostas. Apesar da maioria, 40% dos colaboradores, ter considerado como sendo “Ótimo” o grau de comunicação entre eles e seus supervisores em relação ao seu desempenho profissional, os demais se dividiram entre “Ruim”, 20% dos colaboradores, “Regular” outros 20%, e “Boa” mais 20%.

Em um dos questionários no campo “observação” um dos colaboradores, que optou por “Regular”, sugeriu que deveria haver mais conversa. O retorno dos superiores sobre o desempenho do profissional, conhecido também como *feedback*, é essencial para que o colaborador saiba em que ponto precisa melhorar e para que sintam-se mais confiante em relação a um trabalho que esteja desempenhando bem.

Uma boa comunicação entre colaboradores e superiores pode trazer grandes benefícios para ambos e principalmente para a produtividade e qualidade de vida na empresa. O acesso à informação quanto ao desempenho e quanto ao futuro profissional são requisitos importantes para se alcançar um nível satisfatório de qualidade de vida no trabalho.

Gráfico 11 – Representação gráfica do uso e desenvolvimento de capacidades



Fonte: Dados Tabela 11/2013

Tabela 12 – Oportunidade de crescimento e segurança

OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	2	20%
Regular	3	30%
Boa	3	30%
Ótima	2	20%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

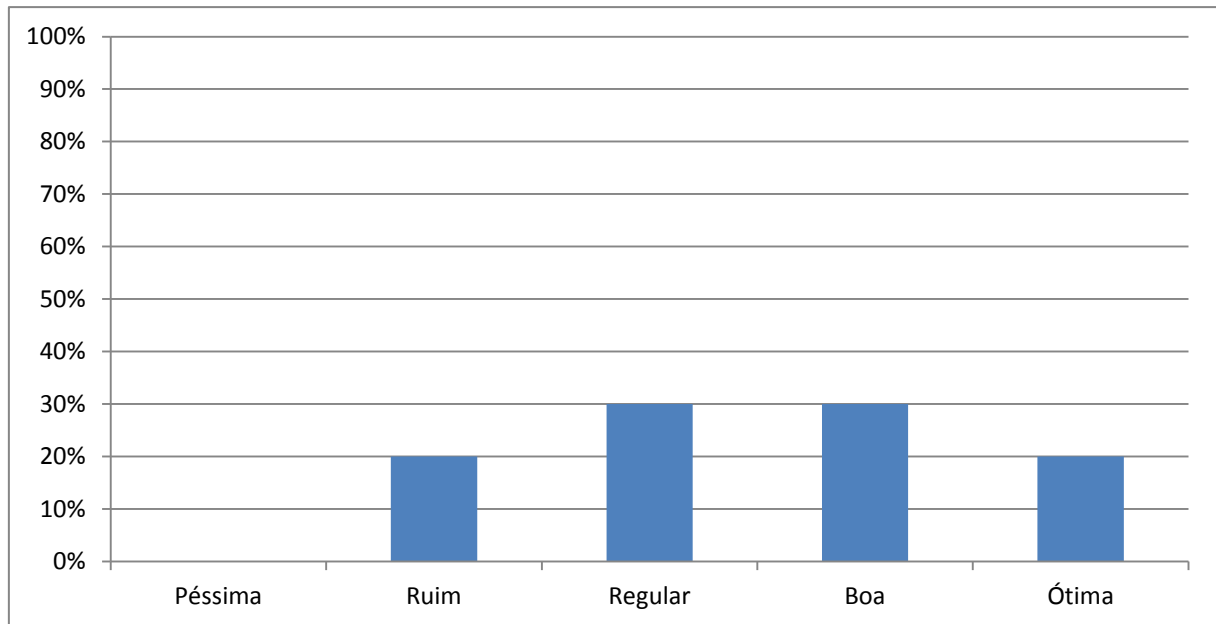
Analisando a Tabela 12, em relação à oportunidade de crescimento e segurança, 20% dos colaboradores consideram a posição da empresa em relação a treinamento e cursos para qualificação profissional como “Ótima”, 30% consideram como “Boa”, 30% “Regular” e os 20% restantes como “Ruim”.

Observou-se, pelo fato de terem sido atribuídos variados graus como ruim, regular, bom e ótimo, que não houve consenso entre os colaboradores a respeito da posição da empresa quanto a treinamento e cursos para qualificação profissional.

Em entrevista com o diretor da empresa, ele informou que os programas de capacitação são constantes, ofertados quinzenalmente, com treinamentos ministrados pelo diretor comercial ou por convidados, e quando necessário, pelos fornecedores, no caso do surgimento de novos produtos. Talvez o foco que está sendo dado nesses treinamentos não seja o que os colaboradores estão precisando, já que na pesquisa esse indicador não foi tão satisfatório quanto esperado, partindo do princípio que são ofertados treinamentos quinzenais.

Esse indicador reflete também certa falta de comunicação entre os colaboradores e seus superiores.

Gráfico 12 – Representação gráfica da oportunidade de crescimento e segurança



Fonte: Dados Tabela 12/2013

Tabela 13 – Integração social na organização

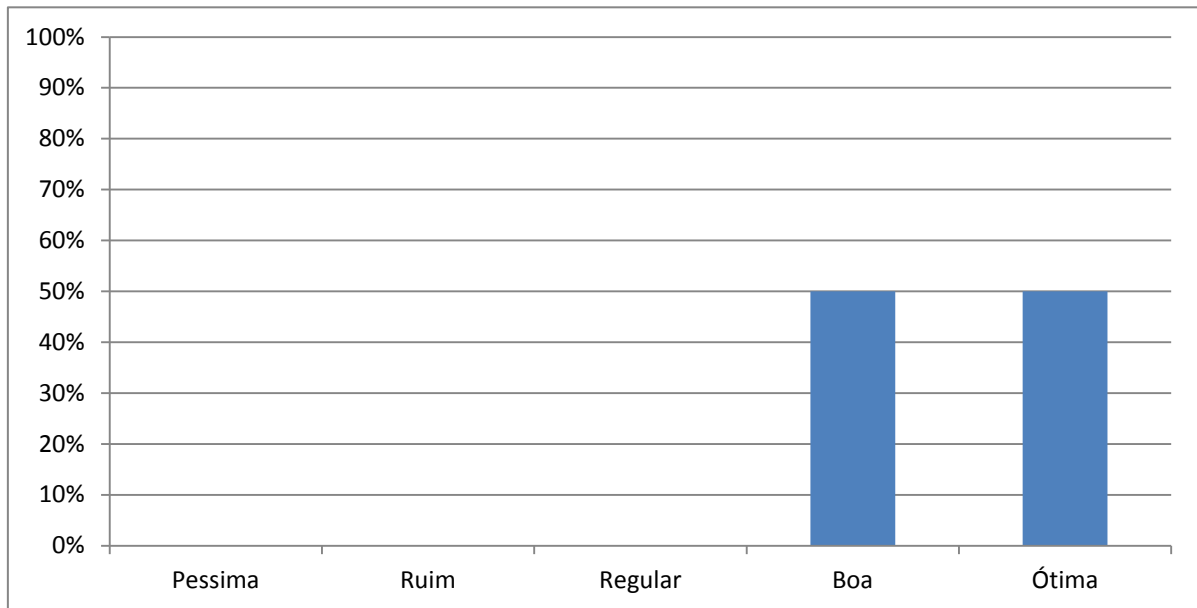
INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	0	0%
Boa	5	50%
Ótima	5	50%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Na Tabela 13, no indicador referente à integração social na organização, constata-se um elevado nível de satisfação, uma vez que 50% dos colaboradores consideram “Ótima”, e os 50% restantes consideram como “Boa”.

Esse aspecto positivo no convívio faz com que o ambiente da empresa fique mais harmonioso e que se torne um lugar onde os colaboradores se sintam bem, sendo um dos pontos primordiais para a boa qualidade de vida no trabalho.

Gráfico 13 – Representação gráfica da integração social na organização



Fonte: Dados Tabela 13/2013

Tabela 14 – Constitucionalismo

CONSTITUCIONALISMO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	20%
Boa	2	20%
Ótima	6	60%
TOTAL	10	100%

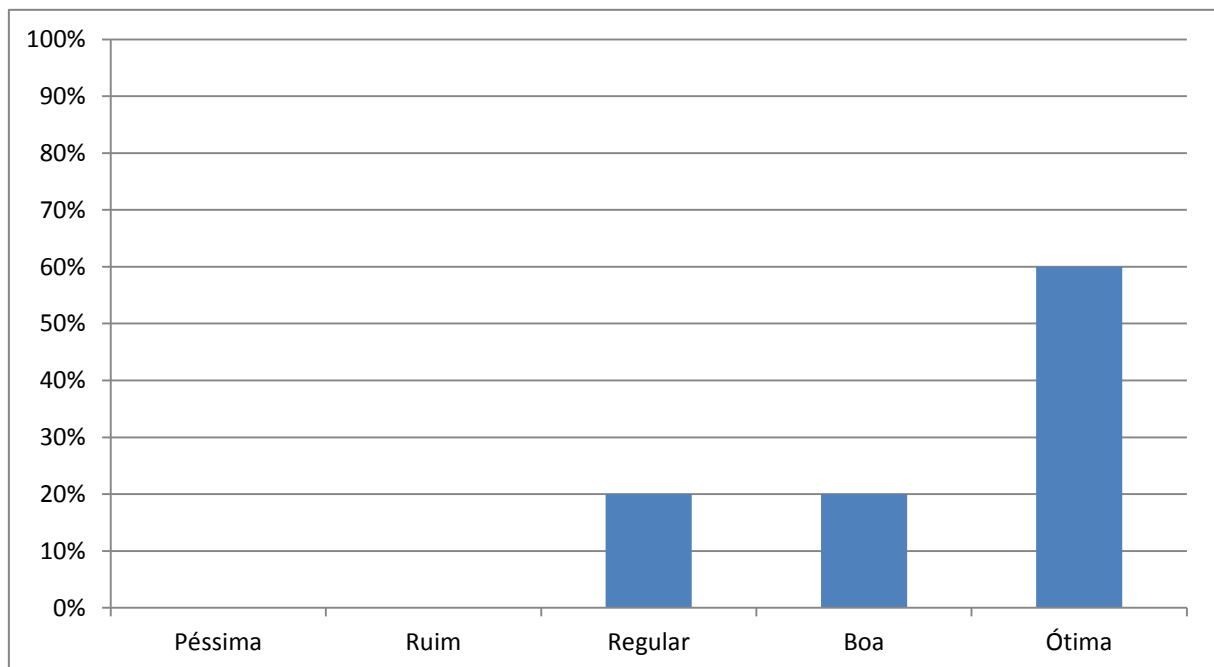
Fonte: Pesquisa de campo (2013)

No que diz respeito ao constitucionalismo, conforme demonstra a Tabela 14, verifica-se que a maioria dos colaboradores, 60% deles, considera como “Ótima” a empresa em relação ao cumprimento com os deveres trabalhistas. Os demais dividiram-se entre “Boa”, 20%, e “Regular” os 20% restantes.

Observando os resultados, a questão legal parece ser bem apresentada aos colaboradores, de acordo com suas opções, pelo fato da ausência de insatisfação nas respostas, percebe-se que a empresa é responsável em relação aos seus deveres trabalhistas. As normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são de suma importância para que haja ordem e um bom entendimento entre as partes.

É necessário que haja esse estabelecimento de normas e regras que tornem mais claros os direitos e deveres dos colaboradores, para que fiquem mais tranquilos e tenham maior confiança na organização em que trabalham.

Gráfico 14 – Representação gráfica do constitucionalismo



Fonte: Dados Tabela 14/2013

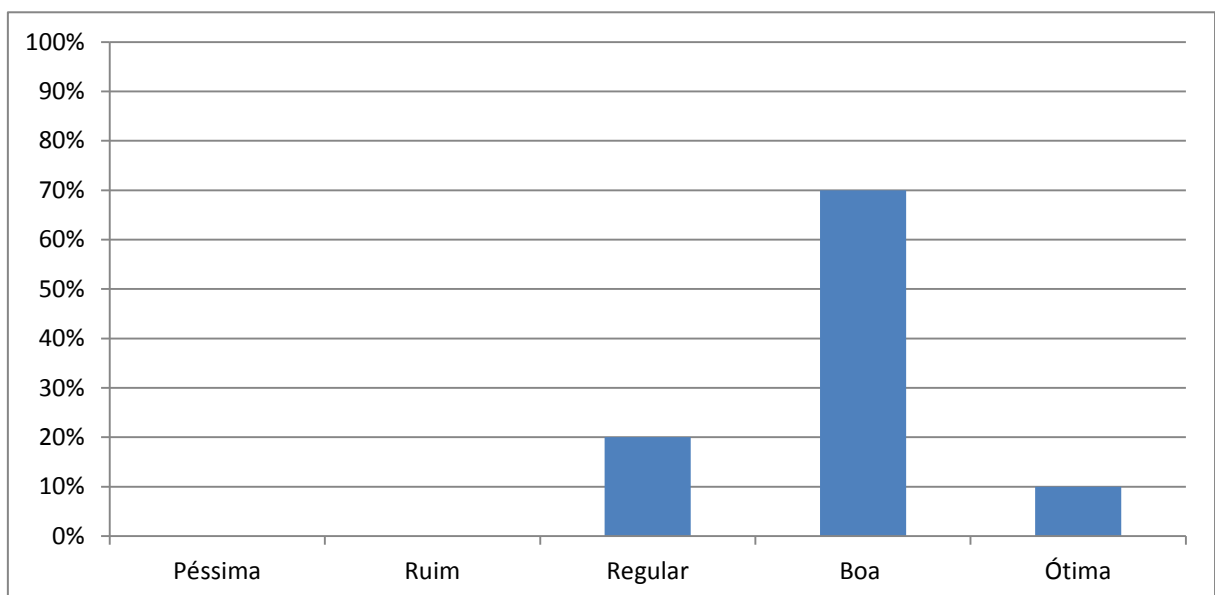
Tabela 15 – Trabalho e espaço total de vida

TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	20%
Boa	7	70%
Ótima	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 15, referente ao trabalho e espaço total de vida, constata-se que a maioria dos colaboradores, 70% deles, considera como “Boa” sua jornada de trabalho, 20% deles consideram “Regular” e os 10% restantes como “Ótima”. A ausência de respostas negativas demonstra uma avaliação satisfatória dos colaboradores quanto a este indicador.

Gráfico 15 – Representação gráfica do trabalho e espaço total de vida



Fonte: Dados Tabela 15/2013

Tabela 16 – Relevância social de vida no trabalho

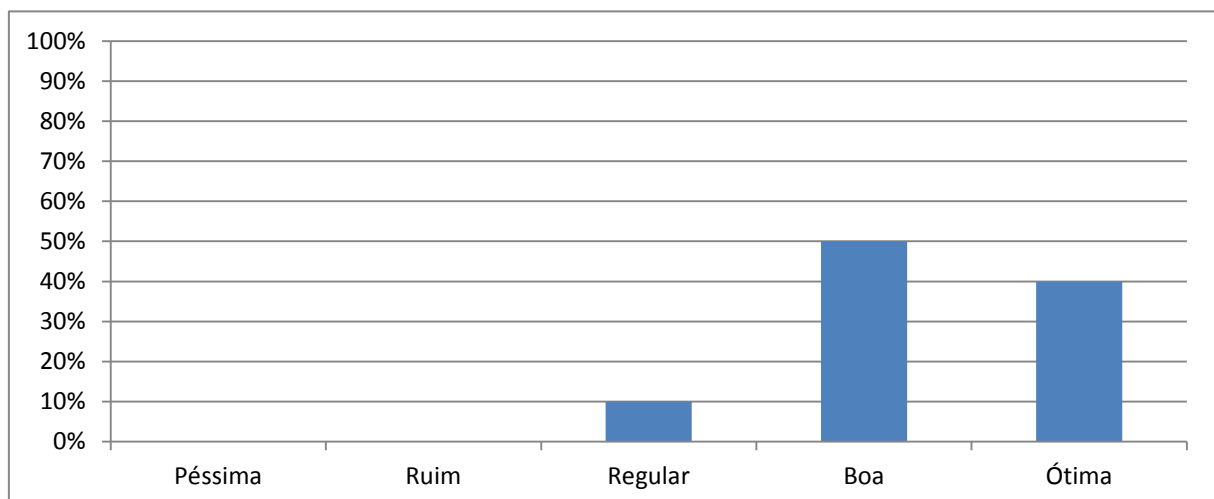
RELEVÂNCIA SOCIAL DE VIDA NO TRABALHO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Péssima	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	1	10%
Boa	5	50%
Ótima	4	40%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Na Tabela 16, em relação à relevância social de vida no trabalho, verifica-se também a ausência de respostas negativas, tendo 50% dos colaboradores considerado como “Boa” a imagem que a empresa passa para a comunidade local, 10% considerado como “Regular” e 40% como “Ótima”.

A análise demonstra certa satisfação dos colaboradores com a imagem da empresa na comunidade local, o que mostra uma percepção geral positiva em relação à empresa.

Gráfico 16 – Representação gráfica da relevância social de vida no trabalho



Fonte: Dados Tabela 16/2013

5.3 Levantamento do grau de Estresse

O levantamento sobre o grau de estresse nas atividades realizadas, no cotidiano, pelos colaboradores foi realizado por meio de questionário, contendo quatro perguntas, sendo considerados quatro estímulos estressores: físico, químico, biológico e psíquico.

Na análise do grau de estresse o entrevistado atribuiu com que frequência o fato exposto na questão ocorre, optando entre Nunca, Raramente, Às vezes, Frequentemente e Sempre.

Os dados desta subseção, como nas anteriores, são apresentados com tabelas, breves comentários e gráficos.

Tabela 17 – Estressor físico

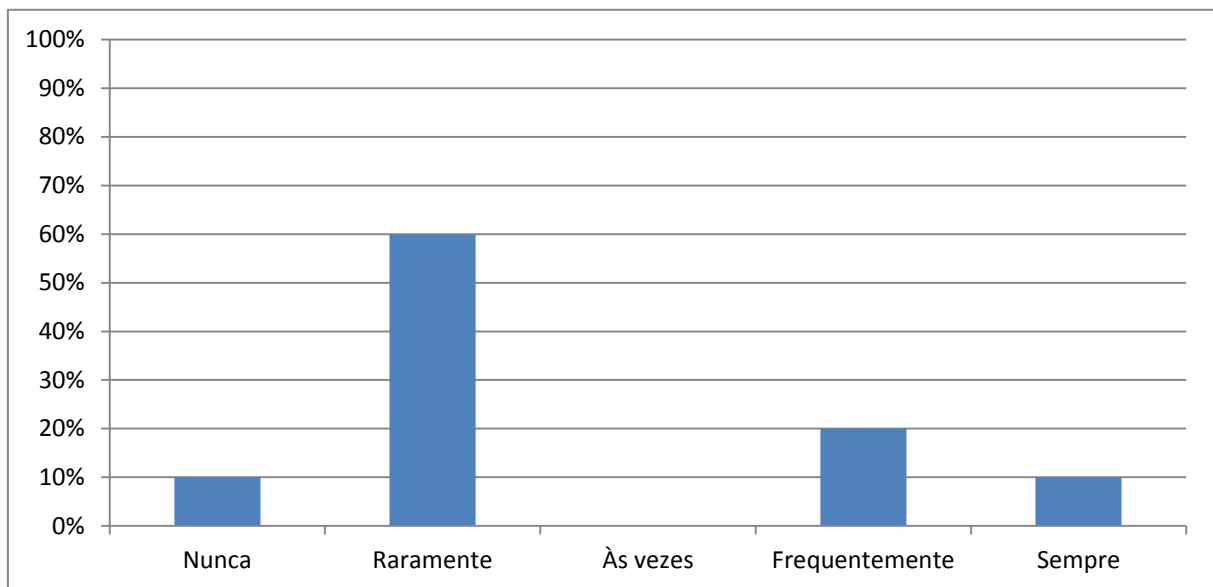
DOR NOS OMBROS E NUCA	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Nunca	1	10%
Raramente	6	60%
Às vezes	0	0%
Frequentemente	2	20%
Sempre	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 17, referente ao estressor físico, observa-se que a maioria, 60% dos colaboradores, atribuiu que “Raramente” sente muita dor nos ombros e na nuca. Os demais, 10% deles “Sempre” sentem, 20% sentem “Frequentemente” e os 10% restantes “Nunca” sentem dor nos ombros e na nuca.

No caso da empresa em questão, o fato dos técnicos em controle de pragas trabalharem se locomovendo, e algumas vezes abaixando-se para a aplicação das substâncias químicas, pode ser que colabore com algum desconforto por conta da má postura empregada por eles, apesar da maioria raramente sentir dores nos ombros e na nuca, como foi observado na pesquisa.

Gráfico 17 – Representação gráfica do estressor físico



Fonte: Dados Tabela 17/2013

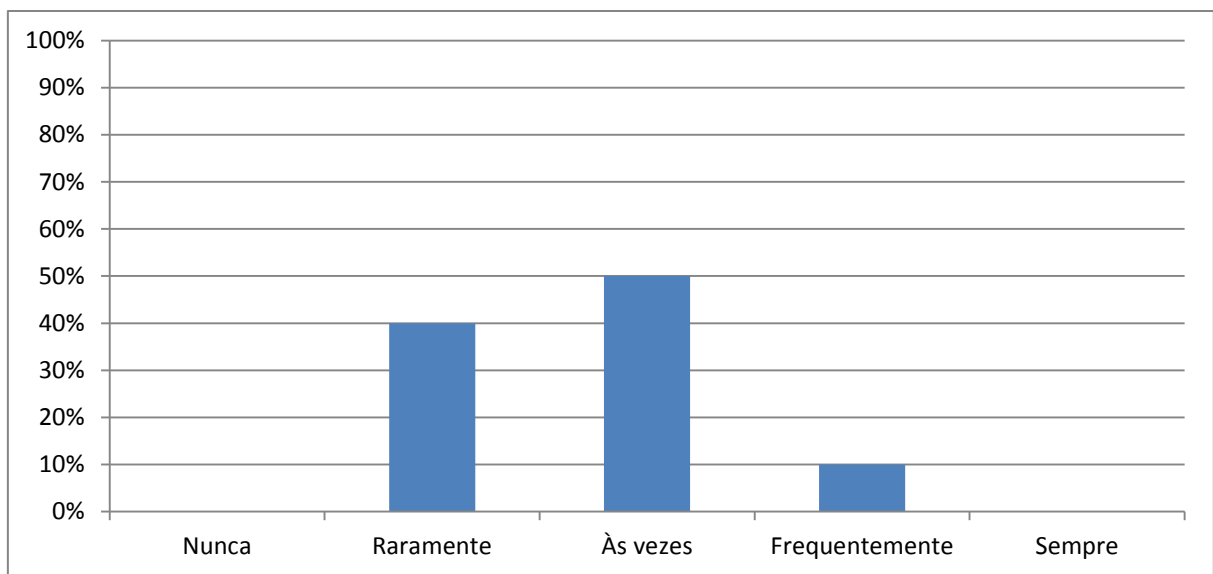
Tabela 18 – Estressor químico

CHEIRO DE SUBSTÂNCIAS	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Nunca	0	0%
Raramente	4	40%
Às vezes	5	50%
Frequentemente	1	10%
Sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Com relação ao estressor químico, na Tabela 18, verifica-se que 50% dos colaboradores, apesar do uso do material de proteção, “Às vezes” sentem ainda o cheiro de substâncias fortes. Os demais, 10% sentem “Frequentemente” e 40% “Raramente”. Essa é uma questão que deve ser analisada com bastante zelo pela empresa, pois os males causados pelas substâncias usadas neste tipo de trabalho podem causar danos irreversíveis à saúde do indivíduo.

Gráfico 18 – Representação gráfica do estressor químico



Fonte: Dados Tabela 18/2013

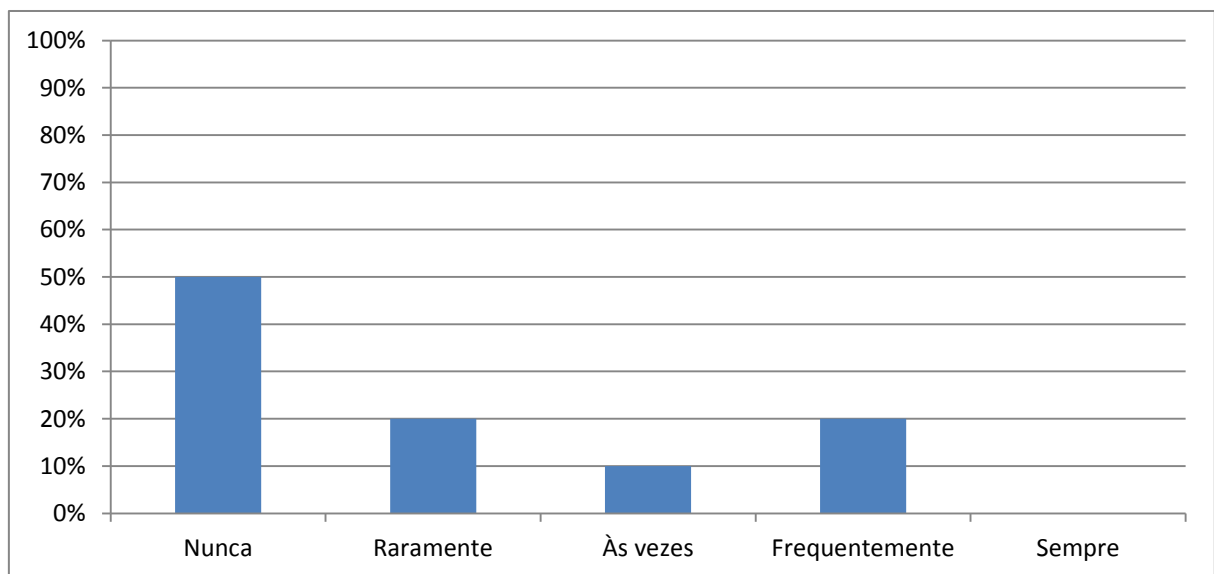
Tabela 19 – Estressor biológico

PROBLEMAS DIGESTIVOS	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Nunca	5	50%
Raramente	2	20%
Às vezes	1	10%
Frequentemente	2	20%
Sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Na Tabela 19, referente ao estressor biológico, constata-se que 50% dos colaboradores consideram que “Nunca” tiveram problemas de digestão, 20% têm “Frequentemente”, 10% “Às vezes” e 20% “Raramente”. Nessa questão estão envolvidos vários fatores, dos quais alguns dependem exclusivamente do colaborador, como, por exemplo, buscar comer nos horários certos e ter uma alimentação saudável.

Gráfico 19 – Representação gráfica do estressor biológico



Fonte: Dados Tabela 19/2013

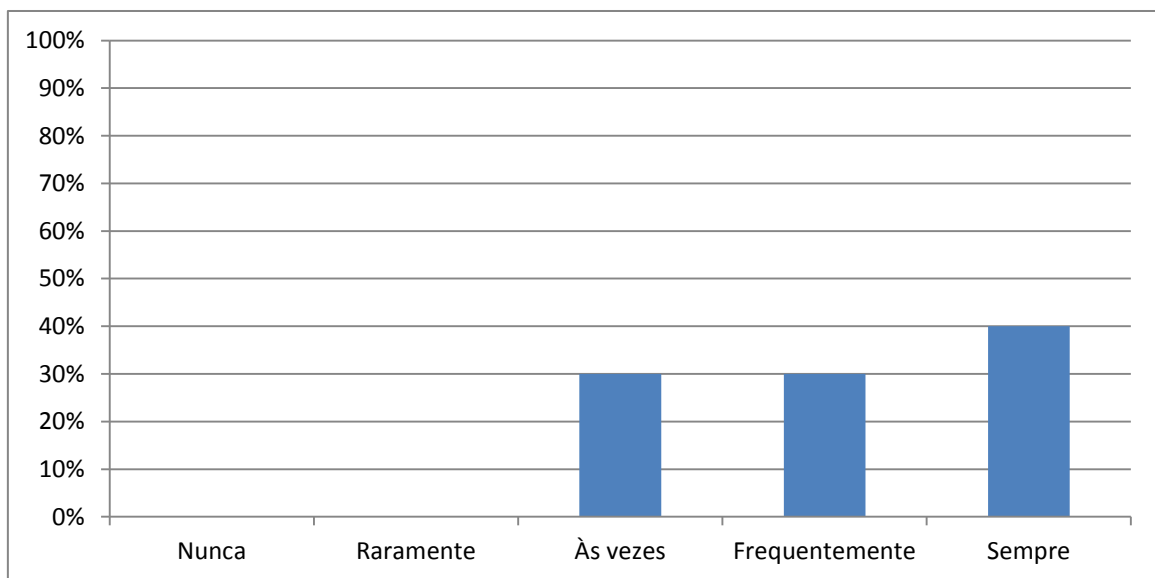
Tabela 20 – Estressor psíquico

CONSIDERA-SE CALMO	QUANTIDADE DE TÉCNICOS EM CONTROLE DE PRAGAS	PORCENTAGEM (%)
Nunca	0	0%
Raramente	0	0%
Às vezes	3	30%
Frequentemente	3	30%
Sempre	4	40%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2013)

Analisando a Tabela 20, relacionada ao estressor psíquico, verifica-se que 40% dos colaboradores consideram-se calmos “Sempre”, 30% optaram por “Frequentemente” e os outros 30% consideram-se calmos “Às vezes”. Analisando o aspecto psíquico, os colaboradores consideram-se em geral de personalidade calma, o que é um ponto positivo para a empresa e para a vida e saúde dos próprios colaboradores.

Gráfico 20 – Representação gráfica do estressor psíquico



Fonte: Dados Tabela 20/2013

No próximo capítulo são evidenciadas as considerações finais desta pesquisa de forma a verificar se os objetivos foram alcançados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal desta monografia foi investigar o grau de estresse e qualidade de vida dos técnicos em controle de pragas, da empresa Máxima Saneamento Ambiental, localizada em Fortaleza.

Em relação ao perfil socioeconômico dos entrevistados, verificou-se que todos são do sexo masculino; metade deles está na faixa etária que vai dos 21 até os 30 anos; a maioria dos colaboradores é casada, e somente 40% não possuem filhos; a escolaridade mínima de ensino médio exigida pela empresa para exercer a função predomina, tendo a minoria o ensino superior incompleto; há o desejo por parte dos colaboradores de voltar a estudar, o que é bom tanto para eles, quanto para a empresa; e mais da metade trabalha na empresa há mais de dois anos.

A partir da análise dos dados obtidos com a aplicação do questionário e dos conceitos que fundamentaram este trabalho, alguns aspectos importantes foram observados sobre Qualidade de Vida no Trabalho e Estresse.

Na análise sobre “compensação justa e adequada” não houve insatisfação por parte dos entrevistados quando questionados sobre a remuneração, levando-se em consideração o esforço profissional. Este fato foi bastante positivo, pois a compensação é entendida como um aspecto fundamental quando se envolve qualidade de vida no trabalho.

Com relação às “condições de trabalho”, constatou-se que metade dos colaboradores considera como sendo regulares as condições dos materiais e equipamentos de proteção e segurança utilizados no serviço, demonstrando que há uma necessidade de atenção especial neste aspecto, uma vez que esses materiais têm a finalidade de assegurar a integridade física dos seus usuários, evitando acidentes e futuras patologias causadas pela sua má utilização.

Quanto ao “uso e desenvolvimento de capacidades”, verificou-se uma diversificação no resultado, apesar da maioria achar que o grau de comunicação entre eles e seus superiores em relação ao seu desempenho profissional está ótima; houve uma boa porcentagem qualificando essa relação entre boa, regular e ruim, resultado que deve ser observado pela empresa em questão, verificando se está havendo uma falha na comunicação com alguns colaboradores específicos, e o motivo pelo qual isso ocorre.

Com relação à “oportunidade de crescimento e segurança”, também observou-se uma diversificação no resultado. Apesar da empresa Máxima Saneamento Ambiental informar que oferece treinamentos quinzenalmente aos seus técnicos, não houve consenso a respeito da posição da empresa quanto a treinamento e cursos para qualificação profissional, sendo atribuídos variados graus como ruim, regular, bom e ótimo. Devido a esses diferentes resultados, deve-se procurar saber se o que a empresa oferece está de acordo com as necessidades dos seus colaboradores em relação à qualificação profissional.

A “integração social na organização” foi o indicador de maior satisfação, tendo sido atribuídos graus à relação do colaborador com os demais colegas de trabalho como ótima e boa, revelando um ambiente agradável e harmonioso. Esse aspecto é de grande relevância para uma elevada qualidade de vida no trabalho e produtividade.

Quanto ao “constitucionalismo”, em relação ao cumprimento dos deveres trabalhistas pela empresa, não houve resultados negativos, demonstrando que a questão legal parece ser bem apresentada aos colaboradores.

Na análise sobre o “trabalho e espaço total de vida”, a jornada de trabalho teve uma avaliação satisfatória, demonstrando que o trabalho não absorve todo o espaço da vida do colaborador, permitindo que haja um equilíbrio entre as demandas do trabalho e sua vida privada.

A “relevância social de vida no trabalho” foi também um dos indicadores que não teve respostas negativas. Os colaboradores se mostraram satisfeitos em relação a como a imagem da Máxima Saneamento Ambiental é vista pela comunidade local, refletindo assim uma boa percepção do colaborador em relação à imagem da empresa.

Finalmente, após a análise dos dados, é possível afirmar que os graus de qualidade de vida no trabalho (QVT) na empresa pesquisada são bem aceitos pelos colaboradores, sendo, porém, observadas algumas insatisfações em pontos referentes às condições de trabalho, ao uso e desenvolvimento de capacidades e em relação à oportunidade de crescimento e segurança. Há necessidade de melhorias nos seguintes aspectos: adquirir materiais e equipamentos de proteção e segurança mais eficazes; oferecer *feedback* do desempenho profissional do colaborador; e ofertar treinamentos e cursos para qualificação profissional de acordo com a necessidade da equipe.

Em relação à análise do grau de estresse, observou-se que a maioria dos colaboradores raramente sente dor nos ombros e na nuca; alguns, apesar do uso do material de proteção, ainda sentem o cheiro de substâncias utilizadas no controle de pragas; metade deles nunca teve problemas digestivos; e grande parte dos colaboradores considerou-se calmo.

Deste modo, constata-se que o grau de estresse dos técnicos em controle de pragas é considerado normal, porém sugerimos que algumas práticas sejam aplicadas, como por exemplo, disponibilização de informações sobre bem-estar físico e boa alimentação, e, principalmente, materiais e equipamentos mais eficazes, para que o colaborador não tenha mais nenhum contato olfativo com as substâncias utilizadas em seu serviço.

Os dados obtidos por meio do questionário aplicado demonstram que os colaboradores, em grande parte, mostram-se satisfeitos. Assim, as pequenas distorções citadas não depreciam a qualidade de vida e o desempenho para a produtividade da empresa, mas acrescentam construtivamente no processo de ampliação da melhoria de sua qualidade de vida no trabalho e seu grau de estresse.

A melhor forma de evitar os problemas que causam transtornos na vida dos colaboradores no cotidiano da empresa é buscar investir em políticas de saúde e bem-estar que possam proporcionar apoio e equilíbrio para o capital humano.

É importante salientar que a aplicação do questionário foi feita exclusivamente com os técnicos em controle de pragas, não participando da pesquisa os demais colaboradores do setor administrativo. Sugere-se que, no futuro, seja realizada uma pesquisa que abranja toda a empresa, implicando numa identificação mais profunda das necessidades, estresses, e expectativas dos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990.
- ALBUQUERQUE, L. G. de; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da USP**, São Paulo, v. 33, nº 2, p. 40-51, Abr/Jun, 1998.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- DAVIS, Keith; WERTHER, William B. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- DAVIS, Martha; ESHELMAN, Elisabeth Robbins; MCKAY, Matthew. **Manual de relaxamento e redução do stress.** São Paulo: Summus, 1996.
- DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress: como melhorar as condições de trabalho para viver melhor.** São Paulo: Makron Books, 1997.
- DOLAN, Simon L.. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, A.B.H. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.
- GHORAYEB, Nabil; BARROS NETO, Turíbio Leite de. **O exercício.** São Paulo: Atheneu, 2004.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Comportamento organizacional: conceitos e práticas.** São Paulo: Saraiva, 2006.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MORAIS, Carlos. **Descrição, análise e interpretação de informação quantitativa.** Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança. Bragança. 2005.

NADLER, Davi A.; LAWLER, Edward E. **Comportamento organizacional.** Rio de Janeiro: Campus, 1983.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica.** São Paulo: Pioneira, 1997.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional.** São Paulo: Atlas, 2010.

ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela L.. **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo.** São Paulo: Atlas, 2009.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal do Ceará,** 2013. Disponível em:<http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=view&id=212&Itemid=57>. Acesso em: 20 novembro. 2013.

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

VECCHIO, Robert P. **Comportamento organizacional: conceitos básicos.** São Paulo: Cengage Learning, 2008.

APÊNDICE



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E
SECRETARIADO EXECUTIVO.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Caro colaborador,

Este questionário faz parte de uma pesquisa realizada para a conclusão da minha Monografia do Curso de Administração. Para que eu tenha êxito nesse projeto, convido-lhe a responder minha pesquisa sobre Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho.

Vale ressaltar que o presente questionário possui caráter acadêmico e as informações aqui obtidas são sigilosas, respeitando a não identificação dos respondentes.

No caso de dúvidas, estou disposta a prestar todos os esclarecimentos necessários.

Desde já, agradeço sua contribuição.

Atenciosamente,

Ana Carla Freitas de Oliveira

1ª Parte – Esta parte contém perguntas relativas a dados socioeconômicos. Marque uma opção em cada um dos itens a seguir, conforme sua realidade:

1. Quantos anos você tem?

- a) () Menos de 20 anos
- b) () De 21 a 30 anos
- c) () De 31 a 40 anos
- d) () Mais de 40 anos

2. Qual é o seu sexo?

- a) () Masculino
- b) () Feminino

3. Qual o seu estado civil?

- a) () Solteiro
- b) () Casado
- c) () Outro: _____

4. Quantos filhos você tem?

- a) () Nenhum
- b) () Um
- c) () Dois
- d) () Mais de dois

5. Qual a sua escolaridade?

- a) () Ensino Fundamental
- b) () Ensino Médio
- c) () Superior incompleto
- d) () Superior completo
- e) () Outro: _____

6. Você gostaria de voltar a estudar?

- a) () Sim
- b) () Não
- c) () Estou estudando

7. Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- a) () Menos de 6 meses
- b) () De 6 meses a 1 ano
- c) () De 1 a 2 anos
- d) () Mais de 2 anos

8. Qual o valor do seu salário? (considerando o valor do salário mínimo vigente de R\$ 678,00).

- a) () 1 salário mínimo
- b) () 2 salários mínimos
- c) () 3 salários mínimos
- d) () Mais de 3 salários mínimos

2ª Parte – Esta parte contém perguntas relativas à Qualidade de Vida no Trabalho. Atribua o grau que considera mais adequado, marcando apenas uma opção em cada pergunta (Péssimo/Ruim/Regular/Bom/Ótimo). Caso queira acrescentar alguma informação, você poderá usar o campo onde está escrito: observação.

COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

1. Levando em consideração o seu esforço profissional, você acha que sua remuneração é:

- () Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

CONDIÇÕES DE TRABALHO

2. Os materiais e equipamentos de proteção e segurança utilizados no seu serviço estão em que condições:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

3. Qual o grau de comunicação entre você e seus superiores em relação ao seu desempenho profissional:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

4. A posição da empresa em relação a treinamento e cursos para qualificação profissional é:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

5. Como você considera a sua relação com os demais colegas de trabalho:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

CONSTITUCIONALISMO

6. Em relação a cumprir com os deveres trabalhistas, a empresa é:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

7. Como você considera sua jornada de trabalho:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

RELEVÂNCIA SOCIAL DE VIDA NO TRABALHO

8. Como a imagem da empresa é vista pela comunidade local:

() Péssima () Ruim () Regular () Boa () Ótima

Observação: _____

3ª Parte – Esta parte contém perguntas relativas ao grau de Estresse. Atribua com que frequência o fato ocorre, marcando apenas uma opção em cada pergunta (Nunca/Raramente/Às vezes/Frequentemente/Sempre). Caso queira acrescentar alguma informação, você poderá usar o campo onde está escrito: observação.

1. Sente muita dor nos ombros e na nuca:

() Nunca () Raramente () Às vezes () Frequentemente () Sempre

Observação: _____

2. Apesar do uso do material de proteção você sente o cheiro de substâncias fortes:

() Nunca () Raramente () Às vezes () Frequentemente () Sempre

Observação: _____

3. Tem tido problemas de digestão:

() Nunca () Raramente () Às vezes () Frequentemente () Sempre

Observação: _____

4. Considera-se calmo:

() Nunca () Raramente () Às vezes () Frequentemente () Sempre

Observação: _____

Muito obrigada!

