



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

FLÁVIA LUZIA CASTELO

ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM FUNCIONÁRIOS DE UMA
EMPRESA DE REFRIGERAÇÃO

FORTALEZA

2018

FLÁVIA LUZIA CASTELO

ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA
DE REFRIGERAÇÃO

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. Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C345a Castelo, Flávia Luzia.

Análise do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa de refrigeração /
Flávia Luzia Castelo. – 2018.
80 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de
Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2018.
Orientação: Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

1. Estresse ocupacional. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Inventário de Sintomas de Stress de
Lipp.
I. Título.

CDD 658

FLÁVIA LUZIA CASTELO

ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA
DE REFRIGERAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Administração do Departamento de
Administração da Universidade Federal do
Ceará, como requisito parcial para a obtenção
do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ___ / ___ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dra. Elaine Freitas de Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida e pelas minhas conquistas.

Aos meus pais, por terem me proporcionado os estudos que me trouxeram até uma das melhores universidades do país.

À minha família, que sempre acreditou em mim e me fez acreditar que eu era capaz.

Ao meu namorado, pelo incentivo de cada dia e pelo lazer aos finais de semana.

Às amigas que fiz durante a faculdade, pois sem elas eu não teria chegado ao fim desta graduação.

Aos meus excelentes professores, que me concederam conhecimentos valiosos.

À Prof.^a Ms. Juliana Carneiro, pela primorosa orientação e dedicação.

Aos professores participantes da banca examinadora, Prof. Diego de Queiroz Machado e Prof.^a Elaine Freitas de Sousa, pelo tempo e pelas valorosas contribuições.

À Universidade Federal do Ceará, por estes 5 anos de experiências enriquecedoras, que abriram minha mente a novas possibilidades, aumentaram meu pensamento crítico e, sem dúvida, me tornaram uma pessoa melhor.

“Foi o tempo que dedicastes à tua rosa que fez
tua rosa tão importante.”

- Antoine de Saint-Exupéry

RESUMO

Grande parte dos trabalhadores brasileiros sofrem com estresse, causado por variados motivos. O trabalho tem sido um fator importante para o surgimento ou agravamento do estresse na população. Algumas atividades profissionais podem ser mais estressantes que outras. Assim, esta pesquisa possui como objetivo geral analisar as características do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa cearense atuante na atividade de refrigeração, e como objetivos específicos: analisar os níveis de estresse em funcionários de uma empresa de refrigeração; identificar as atividades mais estressantes da profissão; verificar quais são as estratégias mais utilizadas pelos funcionários para lidar com o estresse gerado pelo trabalho; e conhecer os sentimentos e opiniões dos funcionários acerca de sua profissão. Para atingir tais objetivos, foi realizada uma pesquisa de natureza quantitativa, por meio da aplicação de um questionário em uma amostra válida de 49 funcionários, de três diferentes cargos. Este questionário foi baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp, contendo 52 sintomas de estresse em diferentes intensidades e períodos. Através da análise dos dados obtidos, verificou-se que uma pequena parcela da amostra possuía níveis de estresse que variavam do moderado ao alto. Desse modo, faz-se necessário tomar providências no sentido de atenuar os níveis de estresse destes profissionais, aumentando a qualidade de vida e impedindo a evolução para um nível mais grave, que pode trazer danos irreversíveis para a saúde física e mental dos indivíduos que sofrem deste mal.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Qualidade de vida no trabalho. Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp.

ABSTRACT

Most Brazilian workers suffer from stress, caused by a variety of reasons. Work has been an important factor for the emergence or aggravation of stress in the population. Some professional activities may be more stressful than others. Thus, this research has as general objective to analyze the characteristics of occupational stress in employees of a company from Ceará that is active in the refrigeration activity, and as specific objectives: analyze the stress levels in employees of a refrigeration company; identify the most stressful activities of the profession; to check which strategies are most used by employees to deal with the stress generated by the work; and know the feelings and opinions of employees about their profession. In order to achieve these objectives, a quantitative research was carried out by applying a questionnaire in a valid sample of 49 employees from three different positions. This questionnaire was based on the Lipp Stress Symptom Inventory, containing 52 symptoms of stress at different intensities and periods. By analyzing the obtained data, it was verified that a small portion of the sample had levels of stress that varied from moderate to high. Thus, it is necessary to take measures to reduce the stress levels of these professionals, increasing the quality of life and preventing the evolution to a more serious level, which can bring irreversible damages to the physical and mental health of the individuals who suffer from this condition.

Keywords: Occupational stress. Quality of working life. Inventory of Lipp Stress Symptoms.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – O Modelo completo de Hackman e Oldham (1975)	42
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição de sintomas experimentados nas últimas 24 horas	60
Gráfico 2 – Distribuição de sintomas experimentados no último mês	60
Gráfico 3 – Distribuição de sintomas experimentados nos últimos três meses	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – A escala de avaliação do reajuste social de Holmes-Rahe (1967)	26
Tabela 2 – Análise do perfil sociodemográfico da população	53
Tabela 3 – Distribuição da amostra conforme atividades consideradas mais estressantes	55
Tabela 4 – Distribuição das estratégias utilizadas pela amostra para lidar com o estresse	56
Tabela 5 – Distribuição dos níveis de sentimento em relação ao trabalho	58
Tabela 6 – Descrição de opiniões relativas ao trabalho	59
Tabela 7 – Perfil dos respondentes em fase de estresse	62
Tabela 8 – Relação de sintomas experimentados no último mês pelos respondentes	64
Tabela 9 – Relação de sintomas experimentados nos últimos três meses pelos respondentes	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler (1983)	34
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	ESTRESSE: CONCEITOS E IMPLICAÇÕES	19
2.1	Histórico e conceito	19
2.2	Síndrome Geral de Adaptação	22
2.3	Agentes estressores	24
2.3.1	<i>A Escala de Holmes-Rahe</i>	25
2.4	Estresse ocupacional	27
3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	31
3.1	Origem e evolução histórica	31
3.2	Conceito	35
3.3	Importância da qualidade de vida no trabalho	37
3.4	Abordagens e principais modelos da qualidade de vida no trabalho	39
3.4.1	<i>Modelo de Walton (1973)</i>	39
3.4.2	<i>Modelo de Hackman e Oldham (1975)</i>	41
3.4.3	<i>Modelo de Westley (1979)</i>	42
3.4.4	<i>Modelo de Werther e Davis (1983)</i>	43
3.4.5	<i>Modelo de Nadler e Lawler (1983)</i>	44
3.4.6	<i>Modelo de Huse e Cummings (1985)</i>	44
3.5	Desafios para a qualidade de vida no trabalho	45
4	METODOLOGIA	47
4.1	Abordagem da pesquisa	47
4.2	Método da pesquisa	48
4.3	Sujeitos da pesquisa	48
4.4	Método da coleta de dados	49
5	RESULTADOS	52
5.1	Local de aplicação da pesquisa	52
5.2	Perfil sociodemográfico	52
5.3	Atividades estressoras e estratégias utilizadas para lidar com o estresse	54

5.4	Sentimentos e opiniões em relação ao trabalho	57
5.5	Sintomas de estresse	59
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
	REFERÊNCIAS	70
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	76

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da civilização humana, o homem precisa exercer algum tipo de atividade para conseguir satisfazer suas necessidades básicas, como alimentação e moradia. Ao longo do tempo, tais necessidades foram se ampliando e englobando fatores mais complexos, aumentando a complexidade do próprio trabalho.

Com efeito, Silva e Salles (2016) afirmam que, devido ao avanço da vida moderna, o exercício da profissão passou a ter um significado mais profundo, pois o homem agora buscava realização pessoal, reconhecimento e status social. Assim, o trabalho tornou-se o centro da vida de um indivíduo, que passa a ocupar grande parte de seu dia no seu local de trabalho, frequentemente, sobrando pouco tempo para família e atividades de lazer.

Ainda segundo as autoras supramencionadas (2016), as exigências da sociedade moderna, a extrema competitividade e o surgimento da tecnologia móvel, como *smartphones* e *tablets*, que permitem a realização das atividades laborais a qualquer momento e em qualquer lugar, fazem com que o ambiente de trabalho faça parte constantemente da vida das pessoas, ocasionando o surgimento de uma doença extremamente recorrente no século XXI: o estresse.

Como exposto por Prado (2016), as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas enfrentadas pela sociedade despertam impactos significativos na vida dos trabalhadores. Em um cenário de alta competitividade, ascensão da mão de obra terceirizada e concorrência cada vez mais acirrada, o profissional é acometido por desgastes fisiológicos e cognitivos. Atividades laborais que demandam alto grau de responsabilidade, decisões rápidas e alcance de metas estão exigindo dos trabalhadores a renúncia do descanso e das atividades de lazer, necessários para o restabelecimento da saúde mental. Todo esse panorama tem gerado impactos significativos na saúde dos trabalhadores.

Zimpel (2005) afirma que o estresse do mundo moderno está relacionado com a busca de realizações pessoais. Na chamada cultura do dinamismo e ditadura do êxito, para o homem não basta apenas viver, é preciso se realizar. Tal obrigação proporciona um fardo difícil de ser carregado, gerando frustração, e conseqüentemente, o estresse.

Camelo e Angerami (2008) afirmam que o trabalho é, atualmente, um fator importante para a geração do estresse, sendo considerado como um dos problemas mais frequentemente atuantes sobre o ser humano, interferindo no equilíbrio do organismo, por causa da grande quantidade de tensão gerada diariamente. Desse modo, o estresse se mostra como um estado geral de tensão fisiológica que está interligada com as demandas ambientais. Já o estresse ocupacional aparece com mais frequência quando existem muitas responsabilidades, porém

pouca autonomia para a tomada de decisão. Trata-se de uma experiência desagradável, com sentimentos de hostilidade, tensão, ansiedade e frustração, desencadeados por agentes estressores existentes no ambiente de trabalho.

Prado (2016) resume o estresse ocupacional como sendo um conjunto de perturbações psicológicas associados às experiências de trabalho.

Segundo dados de uma pesquisa realizada pela *American Psychological Association* (2017), 61% da população abordada considera o trabalho como fonte de estresse.

Barreto (2015) cita estudos realizados pela *International Stress Management Association* (ISMA), destacando o Brasil como o segundo país do mundo mais estressado, perdendo apenas para o Japão. De acordo com a publicação, a presidente da ISMA no Brasil, a doutora em psicologia clínica e comunicação verbal Ana Maria Rossi, relatou que a pesquisa entrevistou mil pessoas em Porto Alegre e São Paulo e considerou que 70% dos brasileiros sofrem com estresse, tendo 69% dos entrevistados respondido que o que mais os estressava era o trabalho. Assim, pode-se afirmar que a problemática do estresse no trabalho é realidade para muitos brasileiros.

Seguindo a mesma abordagem do estresse, também tem se discutido bastante acerca do tema da qualidade de vida no trabalho (QVT). De acordo com Conte (2003), a QVT pode ser entendida como sendo um programa que busca facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao exercer suas atividades em uma empresa. Sua premissa básica afirma que a produtividade do trabalhador aumenta conforme sua satisfação e seu engajamento.

Para Freire (2013), os indivíduos têm buscado, cada vez mais, empresas que se assemelhem com seus estilos de vida, com oportunidades como plano de carreira definido, plano de cargos e salários formalizados e clima organizacional harmonioso, onde a qualidade de vida dos funcionários é colocada como prioridade. Com isso, questões relativas aos funcionários e ao seu grau de satisfação dentro das organizações vêm sendo discutidas nos estudos relacionados a gestão de pessoas. As empresas têm buscado otimizar seus espaços físicos de modo a aumentar a satisfação dos funcionários e, conseqüentemente, a produtividade.

Neste trabalho, as temáticas de estresse e qualidade de vida no ambiente de trabalho serão exploradas baseando-se no exemplo de uma empresa atuante no setor de refrigeração, incluindo vendas, instalação e manutenção de aparelhos refrigeradores.

O setor de refrigeração tem se mostrado bastante importante para a economia do país. O mercado apresentou faturamento superior a R\$ 32 bilhões por ano, gerando mais de 250 mil empregos diretos e 200 mil indiretos no país, que se enquadra entre os 10 maiores mercados mundiais neste segmento (DINO, 2017).

Mesmo tendo passado por um período de crise, em 2017, o mercado apresentou recuperação através de equipamentos conhecidos como *splits* (aparelhos divididos compostos por duas unidades), fechando o ano com a venda de 2,49 milhões de unidades, crescimento de 24% em relação a 2016, enquanto o ar-condicionado de janela teve queda de 22% em 2017, com apenas 316 mil unidades vendidas. Já o setor comercial tem melhorado desde o segundo semestre de 2017, sustentado pelo varejo e atacado, devido a maior confiança da população na manutenção do nível de emprego, com edifícios corporativos e *shopping centers* mostrando tendência de recuperação moderada, em especial nas instalações existentes, com consumidores buscando redução do consumo energético (CASARIN, 2018).

Em um cenário globalizado, o mercado mundial de sistemas de ar condicionado inclui as regiões Ásia-Pacífico, América do Norte e América Latina, Europa, Oriente Médio e África. Em termos de receitas, a região Ásia-Pacífico irá dominar o setor nos próximos anos, com uma participação de mais de 55% durante o período projetado. Já os mercados da América Latina, Oriente Médio e África, por sua vez, experimentarão um crescimento sustentável em um futuro próximo, devido à crescente adoção de sistemas inteligentes de ar condicionado em países como Emirados Árabes Unidos, Arábia Saudita, Turquia e Israel (MERCADO, 2017).

Assim, este trabalho se justifica pela necessidade de compreensão do fenômeno do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa de refrigeração e pela investigação de seus efeitos nesta profissão. Além disso, propõe-se a aprofundar o conhecimento acerca das temáticas de estresse e QVT. A justificativa para a escolha deste segmento se deve ao vínculo familiar da pesquisadora com os proprietários da empresa que se disponibilizou a colaborar com esta pesquisa.

Portanto, este trabalho almeja responder a seguinte questão: quais as características do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa de refrigeração?

O objetivo geral deste estudo é analisar as características do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa cearense atuante na atividade de refrigeração. Buscando responder à questão proposta anteriormente, e atingir o objetivo geral, são propostos os seguintes objetivos específicos:

1. analisar os níveis de estresse em funcionários de uma empresa de refrigeração;
2. identificar as atividades mais estressantes da profissão;
3. verificar quais são as estratégias mais utilizadas pelos funcionários para lidar com o estresse gerado pelo trabalho;
4. conhecer os sentimentos e opiniões dos funcionários acerca de sua profissão.

Sobre a metodologia, este trabalho se classifica como sendo uma pesquisa de natureza quantitativa. Primeiramente será realizado um levantamento bibliográfico referente aos temas de estresse e qualidade de vida, de modo a aprofundar o estudo teórico acerca do tema. Em seguida, será aplicado um questionário a ser respondido por um grupo de funcionários, a fim de obter as informações necessárias. Desse modo, classifica-se como sendo uma pesquisa de campo descritiva.

No que se refere à estrutura do trabalho, este foi dividido por seções.

Na primeira seção, apresenta-se esta introdução, contendo contexto, problema de pesquisa, o objetivo geral os objetivos específicos, breve resumo metodológico, justificativa e estrutura do trabalho acadêmico.

Na segunda seção, será desenvolvido o referencial teórico, trazendo conteúdo bibliográfico, abrangendo a temáticas do estresse ocupacional e da qualidade de vida no trabalho.

Na terceira seção, será explanado, em detalhes, as técnicas metodológicas utilizadas no trabalho, incluindo abordagem, objetivos, procedimentos técnicos, método de coleta de dados e método de análise de dados.

Na quarta seção, serão exibidos os resultados obtidos pela pesquisa bem como a análise dos mesmos.

Na quinta seção, serão apresentadas as conclusões deste estudo.

Na última seção, serão listadas as referências bibliográficas utilizadas no desenvolvimento deste trabalho.

2 ESTRESSE: CONCEITOS E IMPLICAÇÕES

Diariamente a população se depara com situações de estresse, seja ele físico ou mental. Pressão no trabalho, perdas materiais, reformas, desentendimentos familiares. Qualquer situação que cause algum tipo de desconforto, para um indivíduo, causa certo nível de estresse no mesmo, ainda que de forma leve.

O estresse, conforme mencionado por Albrecht (1990), também conhecido como a doença do século XX, tem se espalhado de forma ininterrupta e afetado um enorme número de pessoas, cada vez com consequências mais graves, atingindo proporções epidêmicas, apesar de não ser transmitido como se fosse uma bactéria.

Possui uma imensa gama de sintomas, que variam desde breves incômodos até a morte, desde dores de cabeça até ataques cardíacos, da indigestão ao colapso, da fadiga à alta pressão arterial, da dermatite às úlceras hemorrágicas. Apesar de não ser uma doença propriamente dita, esse mal está gerando elevados custos de saúde e bem-estar emocional humanos. Trata-se de uma condição de descontrole de uma função fisiológica normal do corpo humano (ALBRECHT, 1990).

Para Papini e Pinto (2000), as questões sociais, políticas, financeiras e ambientais de hoje estão frequentemente mudando o estilo de vida das pessoas, tirando-as de suas zonas de conforto, fazendo aumentar os níveis de tensão e, conseqüentemente, provocando o surgimento de alterações psicofisiológicas de todos os tipos. Assim, a maioria das pessoas não compreende o que está passando ao seu redor, reagindo de forma inadequada para solucionar os conflitos em suas vidas.

Hoje, sabe-se que o estresse crônico provoca diversos tipos de doença, agrava outras já existentes e induz ao incômodo e ao sofrimento aqueles que são por ele afetados, como acrescenta Albrecht (1990). O estresse produz mudanças hormonais mensuráveis que podem ser avaliadas por dados laboratoriais. Tais mudanças são responsáveis pelas reações funcionais e orgânicas, argumenta Dolan (2006).

Nas próximas subseções serão abordados alguns conceitos essenciais para o estudo do estresse, iniciando-se nos históricos, passando por estudos mais específicos até chegar ao tema central desta pesquisa.

2.1 Histórico e conceito

Como lembrado por Silva, Goulart e Guido (2018), o homem reconhece a exaustão

desde a pré-história, quando passava por situações de trabalho, medo, exposição ao calor e frio, fome e outras necessidades básicas. Essas situações irrompiam diversos sintomas psicológicos e biológicos, que hoje, são conhecidos como estresse.

Primeiramente, o estresse foi estudado por físicos e engenheiros e utilizado como um termo técnico para denominar forças que atuam sobre a mesma resistência, simbolizando a carga que um material pode suportar até que se rompa (SILVA; GOULART; GUIDO, 2018).

Em seguida, foi considerado sinônimo de fadiga e cansaço. Nos séculos XVIII e XIX, com a ocorrência da Revolução Industrial, período que ficou caracterizado pelas mudanças radicais nas condições de vida da sociedade, passou a ter relação com o conceito de força, esforço e tensão. Com a persistência das péssimas condições de moradia e de alimentação, iniciaram-se discussões sobre a saúde dos trabalhadores, incluindo aquelas sobre o estresse (SILVA; GOULART; GUIDO, 2018).

Para Papini e Pinto (2000), o estresse foi descrito pela primeira vez em 1910 por T. R. Glynn no Instituto Médico de Liverpool. Seu estudo acerca do estresse foi aplicado no grupo de patologias chamadas neuroses traumáticas, o início do que seria o distúrbio de estresse pós-traumático futuramente. O autor também acreditava que havia uma relação de causa e consequência, como sendo o trauma responsável pelo estresse e, em seguida, os sintomas neuróticos nos indivíduos com predisposição.

Ainda no século XX, o fisiologista francês Claude Bernard destacou a capacidade que os seres vivos têm em manter constante o bem-estar e o equilíbrio do corpo, mesmo com as perturbações externas. Seus estudos mostraram a existência de mecanismos do organismo contra a fome, sono, frio e outros fatores adversos. Posteriormente, esse mecanismo de defesa ficou conhecido como homeostase orgânica, conceito importante nos estudos da época e que futuramente viriam a dar suporte para Hans Selye em seu modelo biológico do estresse (SILVA; GOULART; GUIDO, 2018).

Filgueiras e Hippert (1999) destacam as contribuições de Hans Selye para o estudo do estresse, como sendo pioneiras na definição de um conceito agregado a uma dimensão biológica. Seu estudo considerava o estresse como elemento inerente a toda doença, que modificava a estrutura e a composição química do corpo, podendo tais modificações serem observadas e mensuradas.

Posteriormente como lembrado por Silva, Goulart e Guido (2018), Lazarus e Folkman propuseram o Modelo Interacionista, que considerava a interação do ambiente, da pessoa ou do grupo como fundamentais para o desenvolvimento do estresse. Contudo, poucos estudos apresentaram aspectos conceituais do estresse.

O estresse, por significação, é uma reação do organismo a influências nocivas de ordem física, psíquica, infecciosa, capazes de perturbar o equilíbrio interno (MICHAELIS, 2000). Ou ainda, sob outra definição, a palavra estresse significa “pressão”, “tensão” ou “insistência”, ou seja, estar estressado quer dizer “estar sob pressão” ou “estar sob a ação de um estímulo insistente” (CABRAL *et al.*, 1997).

Além disso, pode ser definido como uma resposta do organismo, seja ela física ou mental, a um evento de esforço extremo ou importante, normalmente quando o indivíduo se sente ameaçado ou pressionado. Tal resposta libera uma série de reações químicas no organismo, provocando reações fisiológicas (CAPRONI; MATHIAS, 2017).

Para Filgueiras e Hippert (1999), o conceito de estresse tem sido largamente utilizado atualmente, chegando a tornar-se parte do senso comum. Pode-se observar que os meios de comunicação de massa têm propagado o conceito de modo indiscriminado, favorecendo, de alguma maneira, uma confusão no que diz respeito ao verdadeiro significado do termo. Com isso, o estresse passou a se tornar o responsável por praticamente todos os males que afligem a sociedade nos dias atuais, essencialmente em decorrência da vida moderna. Assim sendo, pode-se notar um crescimento de programas terapêuticos voltados para o controle de estresse, no entanto, muitos deles pecam pela falta de um respaldo teórico mais profundo.

Essencialmente, o estresse é um grau de desgaste do corpo e da mente, podendo vir a atingir níveis degenerativos. Sensações de estar nervoso, agitado, neurastênico ou debilitado podem ser percepções de aspectos subjetivos de estresse. No entanto, não necessariamente o estresse implica uma alteração mórbida, pois a vida normal também acarreta desgaste do corpo. Quando exercidos de forma moderada, o esporte e o trabalho, por exemplo, podem funcionar como estresse de valor terapêutico (CABRAL *et al.*, 1997).

Dolan (2006, p. 27) sintetiza a definição de estresse como sendo uma “reação inespecífica a todas as exigências feitas”, mostrando a interação do organismo com o ambiente, podendo ser:

1. Segundo o estímulo: o estresse é a força ou o estímulo que age sobre alguém, induzindo uma reação intensa.
2. Segundo a reação: o estresse é a reação fisiológica ou psicológica que o indivíduo manifesta quando se encontra em um ambiente estressante.
3. Segundo conceito estímulo-reação: o estresse é a consequência da interação entre os estímulos ambientais e a reação individual de alguém.

Na visão de Lazarus (1993), quaisquer que sejam as palavras utilizadas para definir

o processo de estresse, quatro conceitos devem ser sempre considerados, sendo eles: a) um agente casual externo ou interno, chamado de agente estressor; b) uma avaliação (feito por uma mente ou por um sistema fisiológico) que diferencia o que é ameaçador ou prejudicial do que é benigno; c) processos de enfrentamento usados pela mente (ou pelo corpo) para lidar com demandas estressantes e; d) um padrão complexo de efeitos sobre a mente e o corpo, frequentemente referido como reação de estresse.

Durante o cotidiano, o organismo atravessa diversos tipos de alterações, sempre quando o cérebro identifica alguma atividade como sendo ameaçadora ou causadora de pressão. Tais alterações podem ser positivas, como por exemplo, quando alguém está passando por períodos de pressão no trabalho, o cérebro responde com alterações que auxiliarão o indivíduo na conclusão das suas atividades com mais eficiência. Contudo, se a pressão durar um longo período, as alterações benéficas podem passar a ser prejudiciais, manifestando-se no organismo como patologias ou sintomas desagradáveis, como dores de cabeça e dores no estômago (CAPRONI; MATHIAS, 2017).

O estresse produz algumas mudanças na estrutura e na composição química do corpo, que podem ser avaliadas. Algumas dessas mudanças são manifestações de respostas de adaptação do corpo, seu mecanismo de defesa contra o estressor, já outras podem ser sintomas de lesão. No conjunto de tais modificações, o estresse é chamado de síndrome de adaptação geral (SAG), como cunhado por Hans Selye, médico canadense, o criador e pesquisador que levantou a questão de maneira pioneira e profunda (CABRAL *et al.*, 1997).

Selye (1959) define o estresse como sendo uma reação do organismo a uma situação considerada ameaçadora; os agentes estressores são as causas externas, enquanto o estresse é a resposta do corpo humano aos estressores. Esse conceito surgiu após a Segunda Guerra, e logo foi adotado pela medicina.

Dolan (2006) ressalta que, ainda que o estresse seja considerado algo majoritariamente prejudicial para a saúde, a vida sem estímulos seria monótona e maçante, pois se perderia a força criativa, a qual pode ser uma fonte de motivação e fundamental para a realização de objetivos.

2.2. Síndrome Geral de Adaptação

Selye (1959) defende que o estresse se manifesta através da Síndrome Geral de Adaptação (SGA), compreendendo vários sintomas fisiológicos, tais como a dilatação do córtex da suprarrenal, a atrofia dos órgãos linfáticos e as úlceras gastrointestinais, além de perda de

peso e outras perturbações. Burgess (2017) relata a descoberta por Selye de ratos que demonstravam um conjunto similar de respostas físicas a vários estressores diferentes, incluindo baixas temperaturas, esforços físicos em excesso e injeções de toxinas. O cientista entendeu que a SGA era a maneira do corpo de se adaptar a uma ameaça percebida a fim de melhor equipá-lo para a sobrevivência.

A SGA é formada por um conjunto de respostas não específicas provocadas uma vez que o organismo é exposto a um estímulo hostil, que põe em risco a manutenção da homeostase. Essas respostas correspondem aos sintomas de estresse (COELHO JÚNIOR *et al.*, 1998). De acordo com o Ministério da Saúde (2012, p. 1), a evolução dos sintomas do estresse se dá em três fases:

1. Fase de Alerta: ocorre quando o indivíduo entra em contato com o agente estressor. Sintomas: mãos e/ou pés frios; boca seca; dor no estômago; suor; tensão e dor muscular, por exemplo, na região dos ombros; aperto na mandíbula/ranger os dentes ou roer unhas/ponta da caneta; diarreia passageira; insônia; batimentos cardíacos acelerados; respiração ofegante; aumento súbito e passageiro da pressão sanguínea; agitação.
2. Fase de Resistência: o corpo tenta voltar ao seu equilíbrio. O organismo pode se adaptar ao problema ou eliminá-lo. Sintomas: problemas com a memória; mal-estar generalizado; formigamento nas extremidades (mãos e/ou pés); sensação de desgaste físico constante; mudança no apetite; aparecimento de problemas de pele; hipertensão arterial; cansaço constante; gastrite prolongada; tontura; sensibilidade emotiva excessiva; obsessão com o agente estressor; irritabilidade excessiva; desejo sexual diminuído.
3. Fase de Exaustão: nessa fase podem surgir diversos comprometimentos físicos em forma de doença. Sintomas: Diarreias frequentes; dificuldades sexuais; formigamento nas extremidades; insônia; tiques nervosos; hipertensão arterial confirmada; problemas de pele prolongados; mudança extrema de apetite; batimentos cardíacos acelerados; tontura frequente; úlcera; impossibilidade de trabalhar; pesadelos; apatia; cansaço excessivo; irritabilidade; angústia; hipersensibilidade emotiva; perda do senso de humor.

Cabe ressaltar que Lipp e Malagris (2001) identificaram uma quarta fase do processo de estresse, situada entre a “fase da resistência” e a “fase da exaustão”, sendo assim, chamada de “fase da quase-exaustão”. Esta fase se caracteriza pelo enfraquecimento da pessoa que não consegue mais se adaptar ou resistir ao estressor, gerando o surgimento de doenças, ainda que não tão graves como na última fase. Embora mostrando sinais de desgaste e outros sintomas, o indivíduo ainda consegue trabalhar e exercer seu papel na sociedade até certo ponto, diferentemente do que ocorre na fase de exaustão, quando a pessoa não consegue mais funcionar adequadamente e, conseqüentemente, não consegue trabalhar ou se concentrar.

Também é válido ressaltar que o estresse pode surgir em qualquer uma das fases, posto que suas manifestações sejam diferentes ao decorrer do tempo. Não necessariamente as três fases precisam ocorrer para que a síndrome seja registrada. (SELYE, 1959)

Burgess (2017) ressalta que, embora os estudos de Selye tenham se limitado a

fatores físicos, como o frio e a exaustão, hoje sabe-se que eventos da vida que causam estresse psicológico causam as mesmas reações físicas, conforme o estudo do autor. Tais eventos podem ser término de relacionamentos, problemas financeiros ou de saúde e perda de emprego. Teoricamente, o fato dessas situações causarem a SAG pode ser algo benéfico, tendo em vista que a reação de alarme gera um impulso de energia e concentração que pode ajudar a solucionar os problemas, embora, para a maioria das pessoas, a resposta física pela qual o corpo passa quando está sob estresse acaba não sendo útil, pois diferentemente dos homens que viveram na pré-história, problemas de estresse atuais não podem ser resolvidos com impulsos de energia.

Além disso, o estresse a longo prazo pode trazer impactos negativos, tais como: aumento do risco de infecção viral, aumento do risco de diabetes tipo 2, úlceras estomacais, depressão e aumento do risco de doença cardíaca. (BURGESS, 2017)

2.3 Agentes estressores

Estressor é qualquer estímulo capaz de desencadear o surgimento de respostas orgânicas, mentais, psicológicas e/ou comportamentais derivadas de mudanças fisiológicas padrões estereotipados, resultando em uma hiperfunção da glândula suprarrenal e do sistema nervoso autônomo simpático. Tais respostas, inicialmente, buscam adaptar o indivíduo à nova situação que foi causada pelo estímulo estressor. O conjunto dessas respostas, assumindo um tempo considerável, é chamado de estresse. Assim, o estado de estresse se relaciona com a resposta de adaptação. (CABRAL *et al.*, 1997).

Dolan (2006) traz uma breve abordagem tipificando os tipos de agentes estressores e os exemplificando. Como exemplo de estressor físico, há a explosão, de caráter agudo, e a estiagem, de caráter crônico. Como exemplos de estressores psicossociais, pode-se considerar o trânsito e os relacionamentos.

Papini e Pinto (2000) enunciam que o estresse pode ser desencadeado por fontes internas e externas. As externas correspondem aos acontecimentos da vida, às pessoas lidadas, trabalho em excesso ou aborrecedor, família em desarmonia, acidentes, dentre outras situações que podem eventualmente ocorrer na vida de uma pessoa comum. Qualquer mudança na vida de uma pessoa, seja ela agradável ou não, causa um aumento temporário de tensão. Isto é, tanto uma montanha russa como um acidente de carro causam certo nível de estresse. Não existe a possibilidade de se eliminar o estresse de forma completa, nem seria saudável. Contudo, há determinados eventos que causam mais estresse que outros. Quando muitos acontecimentos importantes ocorrem ao mesmo tempo, ou em um período muito próximo, o risco de problemas

de saúde se desenvolverem é maior. É válido ressaltar que cada indivíduo possui um nível de sensibilidade ao estresse, que varia de acordo com a sua personalidade.

Ainda de acordo com os autores supracitados (2000), as causas internas são aquelas que correspondem aos pensamentos, às crenças e valores intrínsecos à individualidade e à maneira de interpretar o ambiente ao redor. Cada pessoa está sujeita a sofrer estresse gerado por fatores internos, relacionados ao tipo de personalidade e ao modo de reagir à vida. Muitas vezes, os perigos que o organismo enfrenta não são reais, são produtos da imaginação humana ou erros de interpretação de uma situação que apenas parece ser ameaçadora. Contudo, seja o perigo real ou imaginário, o organismo sempre reagirá da mesma forma, ativando o ‘estado de alerta’ e provocando uma série de sintomas, os quais já foram mencionados previamente neste trabalho. Quando o perigo é real e imediato, o corpo retorna ao estado normal tão logo a ameaça seja eliminada. No entanto, quando o perigo é fruto da imaginação e o indivíduo sofre com ele constantemente, o organismo também responderá com o estado de alerta constantemente.

Para Burgess (2017) o primeiro passo para uma pessoa controlar a SAG é entender o que desencadeia o estresse, visto que coisas diferentes provocam estresse para pessoas diferentes. É fundamental identificar quais situações e eventos são particularmente estressantes para o indivíduo em questão para que assim seja possível fazer alterações no estilo de vida a fim de reduzir a exposição a esses gatilhos.

2.3.1 A Escala de Holmes-Rahe

Holmes e Rahe (1967), psiquiatras, realizaram um estudo em que examinaram os registros médicos de mais de cinco mil pacientes, de modo a determinar se eventos estressantes poderiam causar doenças. Os pacientes foram convidados a responder um questionário, contendo 43 eventos da vida, chamados de “unidade de mudança de vida”. A cada evento assinalado, marcava-se uma pontuação correspondente àquele evento. Ao final do estudo, foi descoberta uma correlação positiva de 0.118 entre os eventos da vida e as doenças. Quanto maior a pontuação, maiores eram as chances de os pacientes desenvolverem doenças.

A Tabela 1 mostra a lista, elaborada pelos autores, contendo os agentes estressores os quais eles consideravam desencadeadores de doenças psicossomáticas e suas respectivas pontuações, consideradas mais ou menos importantes de acordo com o potencial nível de estresse causado.

Tabela 1 – A escala de avaliação do reajuste social de Holmes-Rahe (1967)

Acontecimento da vida	Pontuação
Morte de cônjuge	100
Divórcio	73
Separação conjugal	65
Termo de prisão	63
Morte de familiar próximo	63
Ferimento pessoal ou doença	53
Casamento	50
Demissão do trabalho	47
Reconciliação conjugal	45
Aposentadoria	45
Mudança de estado de saúde de familiar	44
Gravidez	40
Dificuldades sexuais	39
Ganho de novo membro na família	39
Reajuste ocupacional	39
Mudança de estado financeiro	38
Morte de amigo próximo	37
Mudança para outro ramo de trabalho	36
Aumento de discussões com o cônjuge	35
Grande hipoteca ou empréstimo	31
Execução hipotecária ou de empréstimo	30
Mudança de responsabilidades no trabalho	29
Filhos saindo de casa	29
Problemas jurídicos	29
Realização pessoal excepcional	28
Cônjuge começa ou para de trabalhar	26
Começar ou terminar escola/faculdade	26
Mudança de condições de vida	25
Revisão de hábitos pessoais	24
Problemas com o chefe	23
Mudança nas horas ou condições de trabalho	20
Mudança de residência	20
Mudança de escola/faculdade	20
Mudança de lazer	19
Mudança das atividades na igreja	19
Mudança de atividades sociais	18
Moderado empréstimo ou hipoteca	17
Mudança nos hábitos de sono	16
Mudança no número de confraternizações familiares	15
Mudança nos hábitos alimentares	15
Férias	13
Natal	12
Pequenas violações da lei	11

Fonte: Holmes e Rahe, 1967, tradução nossa.

De acordo com os autores que elaboraram esta pesquisa, os resultados funcionam da seguinte maneira: a cada 150 pontos ou menos, o indivíduo possui uma chance relativamente baixa de adquirir doenças em decorrência de acontecimentos da vida. Uma pontuação entre 150 e 300 indica uma chance moderada de desenvolver doenças no futuro. Por fim, se o indivíduo

marcar entre 300 e 600 pontos, ele se encontra altamente suscetível a desenvolver um colapso de saúde causado pelo estresse.

2.4 Estresse ocupacional

Após a apresentação de alguns conceitos fundamentais para o entendimento da temática do estresse, esta pesquisa irá, a partir de agora, abordar as particularidades do estresse no local de trabalho, isto é, o estresse ocupacional.

Silva e Salles (2016) defendem que um dos maiores desafios da vida moderna é obter sucesso profissional sem prejudicar a saúde. Com efeito, o desgaste físico-mental decorrente de trabalho ou pressão excessivos resulta no surgimento de diversos sintomas físicos, como fadiga, dores de cabeça, insônia e problemas intestinais.

Dolan (2006) afirma que, ao longo dos anos, o conceito do estresse no ambiente de trabalho vem evoluindo em definição e extensão, hoje compreendendo um fenômeno bastante complexo, chamado de estresse ocupacional. Trata-se do processo em que uma pessoa percebe e interpreta seu ambiente de trabalho em relação à sua tolerância. Ou seja, o estresse se faz presente quando o ambiente se apresenta ameaçador a uma pessoa, podendo ser no sentido de exigências excessivas ou no sentido da falta de recursos para o atendimento das necessidades, dentre outras situações que podem ser muito exigentes para um indivíduo suportar.

Camelo e Angerami (2008) enunciam que as pessoas experimentam o estresse ocupacional quando ocorre um desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os recursos ambientais e pessoais para lidar com elas. Geralmente, os agentes estressores ocupacionais estão relacionados à organização do trabalho, como carga horária excessiva, condições insalubres, falta de treinamento e de orientação adequados, relação supervisores-subordinados abusiva, falta de controle sobre a tarefa desempenhada e ciclos de trabalho-descanso desproporcionais aos limites biológicos. Assim, as ameaçadas ocupacionais são decorrentes do rompimento da relação entre o trabalhador e os processos produtivos. As autoras ainda reforçam esta definição destacando os riscos psicossociais, considerados os principais fatores desencadeadores de estresse ocupacional.

Para Prado (2016), a soma e a divisão de tarefas que constituem a carga de trabalho correspondem a relevantes agentes estressores laborais, podendo agravar a situação significativamente em caso de condições precárias de organização do trabalho, incluindo baixa remuneração, incoerência entre tarefas prescritas e realizadas, bem como a falta de recursos e problemas estruturais.

Dolan (2006) explana que o estresse acontece normalmente quando uma pessoa não consegue reagir da forma adequada ou com eficiência aos estímulos ambientais, ou quando só consegue reagir da forma certa se, para isso, prejudicar a própria saúde do organismo. Assim, o estresse ocupacional é, portanto, o desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo e a realidade das suas condições de trabalho, ou seja, a diferença percebida entre as exigências profissionais e a capacidade que o indivíduo possui de as realizar. Tal definição é compatível com todas as teorias motivacionais que afirmam que a motivação só se faz presente uma vez que o trabalhador perceba a possibilidade de atender as suas necessidades de trabalho. Sem isso, não há comportamento motivado. Ademais, o estresse ocupacional se trata da reação do indivíduo a uma situação que seja ameaçadora e relativa ao seu trabalho, devendo-se ou não a dispor dos meios necessários para atender às necessidades.

Para Martins *et al.* (2000), o estresse relacionado ao trabalho é resultado de várias situações em que uma pessoa percebe o ambiente como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional, a ponto de prejudicar sua interação com suas funções e com o ambiente de trabalho, na medida em que o próprio ambiente contém demandas excessivas ou que haja falta de recursos para enfrentar essas adversidades.

Deste modo, o estresse no ambiente de trabalho é a consequência de um conjunto de variáveis potencialmente desestabilizadoras em função de incongruências e falta de adaptação entre pessoas e ambiente (MARTINS *et al.*, 2000).

Silva e Salles (2016) comentam que o nível de estresse é mais elevado em profissões que requerem frequente contato e relacionamento interpessoal, como as profissões da área da saúde, atendentes, recepcionistas, educadores, assistentes sociais, recursos humanos, bombeiros, policiais, agentes penitenciários, dentre outros.

De acordo com Genuíno, Gomes e Moraes (2010), o estresse ocupacional se refere aos estímulos ambientais do trabalho que exigem uma resposta, isto é, depende da percepção do indivíduo em avaliar os acontecimentos como sendo estressores.

Assim, o cognitivo tem um importante papel no processo que acontece entre os estímulos estressores e as respostas a eles. Os estressores ocupacionais são estímulos gerados no trabalho, geram consequências físicas e psicológicas negativas para quem se expor a eles, incluindo os fatores extraorganizacionais e organizacionais, individuais e de grupo (GENUÍNO; GOMES; MORAES, 2010).

É importante ressaltar que o estresse ocupacional acomete os colaboradores de uma empresa de maneiras diferentes, variando conforme o cargo. Albrecht (1990) argumenta que os executivos da “primeira linha”, isto é, os que estão diretamente subordinados ao diretor

executivo, geralmente sentem mais estresse que o próprio diretor executivo, pois quem está no cargo mais alto pode parar para refletir sobre o que está acontecendo, enquanto que quem recebe ordens só se preocupa em cumpri-las.

Por outro lado, a saúde e o bem-estar do executivo de uma empresa afetam diretamente a qualidade do funcionamento geral da mesma, uma vez que a base da empresa – os funcionários do nível operacional – dependem diretamente do topo – diretoria executiva – para terem boas condições de trabalho, por isso, é fundamental que a diretoria tenha consciência da sua responsabilidade perante a vida de todos os seus funcionários (ALBRECHT, 1990).

O autor supracitado (1990) também defende que o gerente, ou administrador operacional, do nível intermediário até o nível de chefia da primeira linha, sente o mesmo estresse físico que o executivo, porém os estressantes variam um pouco.

Muitos chefes e gerentes de níveis intermediários se sentem sobrecarregados em seu trabalho diário, pois enfrentam problemas, pressões e exigências vindo por cima e por baixo, ou seja, vindo tanto de seus subordinados como de seus superiores. De fato, a administração intermediária pode ser frustrante de muitas maneiras, pois esses profissionais almejam sucesso e buscam apresentar bons resultados para serem reconhecidos e promovido. Contudo, sentem-se responsáveis pelo mau desempenho e pelos erros ocorridos em suas unidades de trabalho. Por fim o autor cita que a maioria dos empregados não sofre o mesmo tipo de pressão que a maioria dos gerentes, no entanto, muitos trabalhos acarretam níveis de estresse que podem gerar problemas a longo prazo, visto que os agentes mais estressantes fazem parte integrante da estrutura de trabalho (ALBRECHT, 1990).

Prado (2016) considera para a abordagem do estresse ocupacional as vertentes biológica, psicológica e sociológica, que, apesar de serem bastante distintas, se complementam e se interligam. Na abordagem biológica, o estresse é caracterizado, principalmente, pelo grau de desgaste do corpo. Já a abordagem psicológica contempla os processos afetivos, emocionais e intelectuais, isto é, como os indivíduos se relacionam uns com os outros e com o mundo ao redor. Por fim, a sociológica representa a compreensão das variáveis que se estabelecem no contexto da sociedade. O diagnóstico dos sintomas de estresse ocupacional é essencialmente clínico, baseado no rastreamento individual e do risco nas situações laborais.

Delboni (1997) pontua que a pressão por prazos, exigências de mercado, competição interna e variações econômicas levam grande parte das pessoas a um estado de enrijecimento muscular e de exaustão mental, que pode esgotar as reservas físicas e emocionais dos indivíduos. Por isso, as empresas têm buscado cada vez mais realizar programas para prevenção de doenças nos seus funcionários, incluindo o estresse, que representa um alto custo

para as organizações, uma vez que se reflete em queda de produtividade, horas de trabalho perdidas, faltas constantes, desperdício de material de trabalho e custos com assistência médica. Por essa razão, as organizações procuram cada vez mais atuar não somente como meios de sustento financeiro de seus funcionários, mas também como agentes em prol de mais qualidade de vida para os mesmos. Assim, a mesma organização pode ser tanto o agente estressor quanto a arma para combatê-lo.

Na próxima seção será apresentada a qualidade de vida no trabalho, tema essencial para que as organizações sejam ambientes favoráveis à saúde física e psicológica de seus colaboradores.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Prado (2016), a qualidade de vida no trabalho (QVT), embora já tenha recebido diversas denominações, pode ser representada pelo consenso de maior humanização, aumento do bem-estar do trabalhador e sua maior participação nas decisões do ambiente de trabalho. Envolve fatores intrínsecos e extrínsecos da atividade, de modo a afetar atitudes pessoais bem como comportamentais, relevantes para a produtividade individual e coletiva. Assim, motivação, adaptabilidade, criatividade e inovação são conceitos diretamente relacionados à QVT, influenciando, portanto, na produtividade e na lucratividade das organizações.

3.1 Origem e evolução histórica

Para Velho (2003), a abordagem da qualidade de vida no trabalho representa uma evolução no pensamento administrativo e das conquistas trabalhistas por melhores condições de trabalho. Buscando reduzir essas diferenças entre empregadores e empregados, essa nova proposta foi progredindo com o passar dos anos e seu histórico torna-se relevante para um melhor entendimento do significado da QVT.

Sant’anna, Kilimnik e Moraes (2011) afirmam que, desde o início da civilização, a humanidade busca encontrar maneiras de facilitar a luta pela sobrevivência, amenizar o desconforto causado em decorrência dessas atividades e torná-las mais prazerosas. Por isso, desde épocas mais remotas, o homem tem desenvolvido artefatos, ferramentas e métodos para amenizar esses desgastes que ocorrem em consequência do trabalho.

Rodrigues (1998) complementa afirmando que a QVT tem sido uma preocupação do homem desde o começo da sua existência, embora com outros títulos e outros contextos, porém sempre buscando trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador no desempenho de suas tarefas. O autor cita os ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre os princípios da geometria, há 300 anos antes de Cristo (a.C.), os quais foram aplicados para otimizar o método de trabalho dos agricultores que trabalhavam às margens do rio Nilo, bem como a “Lei das Alavancas” de Arquimedes, de 287 a.C., que veio para reduzir o esforço físico de muitos trabalhadores daquela época. Tais fatos históricos alteraram a forma de execução da tarefa, trazendo melhorias para as condições de trabalho e bem-estar do trabalhador. Portanto, salienta-se que nos primórdios já havia uma preocupação com a forma de execução das tarefas e que esforços foram realizados para a melhoria dessas atividades.

Contudo, os estudos sobre a QVT de fato só começaram mais tardiamente. De acordo com Dourado *et al.* (2009), o termo qualidade de vida (QV) foi citado na literatura, pela primeira vez, em 1920, no livro *The Economics of Welfare* de Arthur Cecil Pigou, economista inglês, que falava sobre economia e bem-estar material. Naquele período o sentido do termo estava atrelado a aspectos econômicos da sociedade, e era mensurado através de indicadores quantitativos, como o PIB e renda. No entanto, percebeu-se que, embora essas variáveis fossem importantes para analisar e comparar a QV entre regiões geográficas, não eram suficientes para medir a qualidade de vida individual das pessoas.

Conforme Fleck *et al.* (1999), a primeira vez que o termo qualidade de vida foi empregado em público ocorreu em 1964, quando o então presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, declarou que os objetivos de uma nação não podiam ser mensurados pelo balanço bancário, mas sim pela qualidade de vida proporcionada ao povo.

Por sua vez, Rodrigues (1998) afirma que o século XX foi dividido em duas partes, sendo a primeira metade caracterizada pela preocupação com a produtividade, e a segunda metade, pela preocupação com a satisfação do trabalhador. A partir dos anos 50, surgiram as primeiras teorias que sugeriam a união desses dois elementos que, até então, pareciam mutuamente exclusivos. Tudo isso começou após a Revolução Industrial no século XVIII, quando houveram mudanças significativas nos processos industriais e a demanda por mão-de-obra cresceu. Naquela época, o trabalhador vivia em condições desumanas. As jornadas de trabalho chegavam a 18 horas por dia e o salário era ridiculamente baixo. O trabalhador tinha um trabalho, mas suas necessidades básicas não eram consideradas.

De Sousa (2017) ratifica que naqueles tempos não existiam boas condições de trabalho. Operários tinham uma rotina exaustiva, de atividades repetitivas, com carga horária de trabalho superando os limites humanos. Além disso, viviam em ambientes insalubres, sem higiene e eram mal alimentados. Os empresários industriais não se preocupavam com a saúde dos funcionários, e por isso, muitos deles adoeciam.

O fato é que a QVT tal como é conhecida hoje em dia, só veio surgir, de acordo com Rodrigues (1998), na Inglaterra na década de 1950, com os estudos de Eric Trist e seus colaboradores do Instituto Tavistock, que buscavam analisar a relação que existia entre o indivíduo, o trabalho e a organização. Com esses estudos, os pesquisadores observaram que um dos aspectos mais importantes é a satisfação do indivíduo no trabalho e desenvolveram uma abordagem socio técnica da organização do trabalho, baseando-se na satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho e em tudo relacionado a ele.

No entanto, a QVT tomou impulso, de fato, somente na década de 1960, com a

iniciativa de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho, a fim de minimizar os impactos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores (SANT'ANNA, KILIMNIK; MORAES, 2011).

Conforme Sant'anna, Kilimnik e Moraes (2011), tal impulso ocorreu devido à maior preocupação com os direitos civis e com temas como a responsabilidade social das empresas. Os gestores e cientistas organizacionais se viram obrigados a buscar melhores formas de organizar e gerenciar o trabalho, o que incentivou o desenvolvimento de estudos relacionados à QVT.

Vieira (1996) acrescenta que esse movimento continuou até 1974, quando a crise energética e alta inflação chegou nos países ocidentais, especialmente no Estados Unidos. Tal crise gerou uma queda imensa no interesse pelo tema e um desvio do foco das empresas para encontrar uma forma de sobrevivência, conseqüentemente, deixando os interesses dos funcionários em segundo plano.

Porém, desde 1979 é notado um ressurgimento da QVT, principalmente nos EUA, gerado pela constatação de que ocorreu uma redução do compromisso dos empregados com as suas atividades laborais (VIEIRA, 1996).

Nadler e Lawler (1983) apontam duas fases diferentes para a compreensão do surgimento do movimento da QVT. A primeira fase ocorreu no período entre 1969 e 1974, quando um grupo de pesquisadores, estudantes, líderes sindicais e figuras do governo se interessaram pela questão de como influenciar a qualidade das experiências que um indivíduo tem no seu trabalho. Uma das razões para a emersão desse interesse foi a crescente preocupação da sociedade americana com os efeitos do trabalho na saúde e bem-estar dos trabalhadores, e com a satisfação no trabalho.

Já a segunda fase ocorreu em 1979, tendo como principal causa a competição internacional. Os norte-americanos enfrentavam uma crescente concorrência no mercado internacional e, também, no mercado doméstico, por causa de produtos feitos no exterior. Um desses países concorrentes era o Japão, que havia implantado o conceito de qualidade, gerando fascínio nos americanos (NADLER; LAWLER, 1983)

Por sua vez, Dolan (2006) expõe que a expressão “qualidade de vida no trabalho” surgiu durante uma série de palestras promovidas pelo Departamento de Trabalho dos Estados Unidos e pela Fundação Ford entre as décadas de 1960 e 1970. Tais palestras foram incentivadas pelo tema bastante comum na época, o fenômeno da alienação dos trabalhadores. O autor também explica que, durante a era industrial, as tentativas em aumentar a produtividade focavam nas mudanças tecnológicas e que isso trouxe conseqüentemente uma deterioração da

qualidade de vida de grande parte dos trabalhadores, pois havia a expectativa por um trabalho mais ágil, mais produtivo e mais eficiente.

Já Rossi *et al.* (2011) afirmam que a expressão “qualidade de vida no trabalho” é relativamente recente, só tendo sido utilizada a partir da década de 1970, especialmente nos Estados Unidos, majoritariamente em atividades organizacionais relacionadas ao atendimento saudável ao funcionário. Na França, esse termo viria uma década mais tarde, com um estudo mais crítico e dedicado, abordando mais aspectos, como a psicopatologia do trabalho, sofrimento e questões de poder.

Logo na década de 1990 o tema “qualidade de vida” invadiu todos os espaços, integrando o discurso acadêmico, a literatura referente ao comportamento organizacional, os programas de qualidade total, as conversas informais e a mídia. O termo passou a ser utilizado tanto para avaliar as condições de vida urbana, incluindo transporte e saneamento básico, como para avaliar aspectos de saúde e conforto (BOM SUCESSO, 1998).

Para resumir as definições evolutivas da qualidade de vida no trabalho apresentadas ao longo da história, Nadler e Lawler (1983) elaboraram um quadro, que pode ser visto a seguir:

Quadro 1 – Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler (1983)

Período	Principal aspecto	Definição
1959-1972	Variável	A QVT era vista como uma reação do indivíduo ao trabalho ou como uma consequência pessoal da experiência de trabalho.
1969-1974	Abordagem	Havia um foco no indivíduo e não nos resultados organizacionais, porém, ao mesmo tempo, a QVT tendia a ser vista como um elo entre os projetos cooperativos de gestão.
1972-1975	Método	As pessoas que usam essa definição falam em QVT como um conjunto de métodos, abordagens ou tecnologias para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e satisfatório. A QVT era vista como sinônimo de conceitos como grupos de trabalho autônomos e enriquecimento do trabalho.
1975-1980	Movimento	A QVT foi vista mais como sendo uma declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e a relação do trabalhador com a organização. Os termos "gestão participativa" e "democracia industrial" frequentemente eram usados como ideais do movimento.
1979-1982	Tudo	A QVT é considerada um conceito global e uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão	Nada	A inevitável falha de alguns projetos de QVT, a incapacidade de realizar algumas promessas feitas, e a descrença de alguns setores sobre o termo QVT.

Fonte: Adaptado de Nadler & Lawler, 1983.

3.2 Conceito

Velho (2003) afirma que, por ser um tema muito debatido e pesquisado, a qualidade de vida no trabalho possui diversas e distintas abordagens, com conceitos variados de acordo com os elementos considerados mais ou menos relevantes para o tema da qualidade de vida nas organizações.

Almeida, Gutierrez e Marques (2012) reconhecem que o termo qualidade de vida é comumente percebido em conversas cotidianas na sociedade contemporânea, fazendo parte do vocabulário popular com vários tipos de conotação. Aparentemente, há um consenso que é sempre positivo falar em qualidade de vida, mesmo sem definir exatamente o que se está mencionando. De fato, o senso comum se apropriou desse tema de modo a resumir melhorias, ou um alto padrão de bem-estar na vida da população, sejam elas econômicas, sociais ou emocionais. No entanto, a área de conhecimento que estuda a qualidade de vida está em um momento de construção de identidade, uma vez que sua identificação varia entre saúde, moradia, lazer, hábitos de atividades físicas e alimentação, embora todos esses fatores sempre levem a uma percepção positiva de bem-estar.

Limongi-França (2004) argumenta que a definição de qualidade de vida é tão ampla quanto a dimensão humana, visto que “qualidade de vida” é um estado de bem-estar gerado a partir de necessidades pessoais atendidas, seja do âmbito social, seja do âmbito econômico. A qualidade de vida possui um viés holístico e propõe uma visão integrada do ser humano, tendo o homem como um ser biopsicossocial. Cada indivíduo é um complexo socio-psicossomático, isto é, apresenta potencialidades biológicas, psicológicas e sociais, que respondem de forma simultânea às condições de vida.

Bom Sucesso (1998) reflete sobre a QVT, partindo da ideia de que viver com qualidade é consequência de um exercício diário de busca do autoconhecimento, e da corajosa reflexão sobre as consequências da postura individual na qualidade de vida alheia. Cada pessoa é como um todo, formada por razão e emoção, vida pessoal e profissional, em que o aspecto emocional da relação que um indivíduo tem consigo mesmo e da relação com outros indivíduos constitui um fator determinante para a satisfação. De fato, a QVT refere-se à experiência emocional do indivíduo com o seu trabalho, ao passo que tantas mudanças sociais e tecnológicas surgem de forma frenética. Trata dos efeitos desta nova realidade no bem-estar da pessoa, do ponto de vista emocional e profissional, destacando as consequências do trabalho na vida desse ser, bem como seus impactos nos resultados da organização.

Contudo, existe uma diversidade de parâmetros que pode ser utilizada para definir

qualidade de vida. De maneira espontânea e coloquial, as pessoas podem definir qualidade de vida como sendo “ser feliz”, mas são várias as formas possíveis para tal. Uma pessoa pode “ser feliz” obtendo realização profissional, enquanto outra pode “ser feliz” tendo uma vida familiar e afetiva agradáveis. Dessa maneira, a análise da qualidade de vida começa a partir de uma análise clara e específica dos fatores (BOM SUCESSO, 1998).

A QVT tem sido conceituada de maneiras peculiares. Contudo, a maior parte dos conceitos converge para proporcionar uma visão mais humanizada do trabalho, o aumento do bem-estar do trabalhador, a melhoria da relação entre os trabalhadores e uma maior participação destes nas decisões e problemas do trabalho (DAMASCENO, 2015).

Para Fernandes (1996), a qualidade de vida no trabalho é a gestão dinâmica e contingencial dos fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos, os quais afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar dos trabalhadores e na produtividade da empresa. Deve ser considerada como sendo uma gestão dinâmica, devido as constantes mudanças sociais e organizacionais, e contingencial, pois varia conforme a realidade na qual a organização está inserida. Além dos fatores físicos, os aspectos psicológicos e sociológicos também impactam na satisfação do trabalhador, e os fatores tecnológicos afetam a cultura e o clima organizacional, pois se refletem na produtividade e na satisfação.

Ainda de acordo como autor supracitado (1996), os elementos-chave da QVT se estabelecem sobre quatro pontos, que são eles: resolução de problemas que envolvem os membros de uma organização em todos os níveis (participação, sugestão, inovações); reestruturação da natureza básica do trabalho (enriquecimento de tarefas, reformulação de cargos, rotação de funções, grupos autônomos ou semiautônomos); inovação no sistema de recompensas (remunerações financeiras e não-financeiras); melhoria no ambiente de trabalho (clima, cultura, ergonomia).

De acordo com Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41),

qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De modo geral, Bom Sucesso (1998) pontua que a QVT se refere a: renda capaz de satisfazer expectativas sociais e pessoais; orgulho pelo trabalho que foi realizado; satisfação na vida emocional; boa autoestima; boa reputação da organização; equilíbrio entre trabalho e lazer; horários e condições de trabalho justos; oportunidades e perspectivas de carreira; possibilidade de utilização de todo o potencial; respeito aos direitos trabalhistas; e recompensas justas.

Rodrigues (1998) entende por qualidade de vida no trabalho a resultante direta da combinação de diversos fatores básicos da tarefa e de outros não dependentes diretamente da tarefa, prontos para gerar motivação e satisfação em diferentes níveis, resultando nos variados tipos de atividades e condutas dos indivíduos que compõem a organização.

Já Nadler e Lawler (1983) enxergam a qualidade de vida no trabalho como uma maneira de pensar em pessoas, trabalho e organizações, preocupando-se com: o impacto do trabalho na vida das pessoas bem como na eficácia organizacional; a participação na resolução de problemas organizacionais e nas tomadas de decisão.

Para Dolan (2006), a QVT pode ser definida de várias formas, mas uma definição interessante seria a combinação da manifestação dos trabalhadores quanto a requisitos e percepções dos mesmos em relação à organização, como a percepção de apoio e cuidados da empresa, a necessidade que as empresas devem ter de facilitarem a vida dos empregados; a necessidade de realizar desejos pessoais e a necessidade de manter boas relações no âmbito organizacional.

Almeida, Gutierrez e Marques (2012) consideram também que deve haver uma análise subjetiva da qualidade de vida, considerando variáveis históricas, sociais, culturais e de interpretação individual, uma vez que não busca uma caracterização dos níveis de vida apenas sobre dados objetivos, mas se relaciona com fatores subjetivos e emocionais, expectativas e possibilidades em relação às realizações pessoais, a percepção que cada indivíduo tem de sua vida, considerando, também, fatores imensuráveis, como prazer, felicidade, angústia e tristeza.

Fernandes (1996) conclui que não há como entrar em consenso quando se trata da definição de QVT, no entanto, a despeito das diversas dimensões e interpretações, é notável a convergência de interesses dos indivíduos e das organizações, uma vez que a satisfação do trabalhador e produtividade da empresa são diretamente proporcionais.

3.3 Importância da qualidade de vida no trabalho

Fernandes e Machado (2007) afirmam que a qualidade de vida no trabalho é indispensável para o desenvolvimento das empresas nos dias atuais, pois envolve as pessoas, o trabalho e as organizações em um conjunto, para que consigam competir e atingir metas e resultados satisfatórios, referentes ao crescimento e aperfeiçoamento das empresas e da qualidade de vida individual.

Atualmente, as organizações empresariais percebem a essencial importância de proporcionar condições de trabalho adequadas para que seus colaboradores possam desenvolver

seu potencial produtivo e sua criatividade, bem como reduzir os problemas existentes decorrentes do trabalho, principalmente em razão das pessoas que passam boa parte de seu tempo na organização, criando, assim, um grande e duradouro impacto sobre a qualidade de vida. Por isso, o assunto da QVT vem em crescente destaque, sendo objeto para pesquisas e projetos no âmbito acadêmico (DAMASCENO 2015).

Albuquerque e Limongi-França (1998) afirmam que as contribuições das ciências, como saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia permitem identificar dois movimentos importantes na filosofia e na gestão da QVT: o primeiro, a nível individual, caracteriza-se pelo aprofundamento da compreensão a respeito do estresse e de doenças associadas às condições do ambiente organizacional; o segundo movimento, a nível organizacional, está relacionado à expansão do conceito de qualidade total, que deixa de ser limitado somente a processos para inclusão de aspectos comportamentais e satisfação de expectativas individuais visando à realização dos resultados da empresa.

Souza Neto *et al.* (2013) relata que a QVT tem sido transmitida de forma clara e aplicada em vários países, como Dinamarca, França, Noruega, Alemanha, Itália e Suécia, tendo todos esses países adotado seu uso e suas técnicas a fim de melhorar a satisfação do homem no ambiente de trabalho. Outros países que adotaram a QVT de maneira significativa foram Checoslováquia, Iugoslávia, México, Índia, Hungria, Inglaterra e até mesmo o Brasil, onde foram realizados estudos para melhor compreender a filosofia da QVT bem como sua adaptação à cultura brasileira.

Hoje, reconhece-se a importância de não limitar a QVT somente a um determinado grupo organizacional. Quando apenas alguns níveis ou grupos de funcionários estão envolvidos, os projetos geralmente falham por causa do desenvolvimento de relações "nós/eles". Quando alguns grupos são envolvidos e outros da mesma organização não são, pode haver uma rivalidade entre grupos, dificultando o repasse de novos aprendizados para o resto do ambiente organizacional (NADLER; LAWLER, 1983)

Souza Neto *et al.* (2013) afirmam que a implementação de políticas de qualidade de vida no trabalho pode, em um primeiro momento, não trazer um retorno direto para a empresa, como o aumento da produtividade ou da qualidade do trabalho. No entanto, podem causar uma redução dos problemas empresariais, como conflitos, absenteísmo e rotatividade, por causa da mudança cultural da empresa, que por conta das novas políticas de QVT, passa a ter um clima mais agradável. Como as empresas e as pessoas estão em constante mudança, a QVT deve ser vista sempre como uma gestão dinâmica e contingencial, dependente do ramo de atividade da empresa e de sua realidade. Já a cultura organizacional não é de fácil mudança, por

isso, implementando as políticas de QVT tenta-se melhorar essa cultura, e caberá aos gestores identificar o momento certo para que essa implementação seja a mais vantajosa possível tanto para a empresa quanto para seus colaboradores.

Com isso, é notável a importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações, pois possui um viés mais humanizado, mas ao mesmo tempo, busca a maximização da produtividade, ao passo que também considera a satisfação dos indivíduos que irão desempenhar as atividades da empresa, partindo do princípio de que só é possível atingir um desempenho excelente, sem sacrificar a satisfação do indivíduo, por meio da implementação de uma política de qualidade de vida no trabalho.

3.4 Abordagens e principais modelos da qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho, devido à sua importância e ao seu vasto campo de conhecimento, possui alguns modelos conceituais que foram elaborados por autores diversos ao longo dos anos com o intuito de melhorar a compreensão da QVT. Dentre estes autores, destacam-se Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985). Cada um destes autores contribuiu para o estudo da QVT trazendo novas abordagens e conceitos. Em razão de aprofundar o conhecimento acerca da QVT no presente trabalho, seus modelos serão mencionados nesta seção.

3.4.1 Modelo de Walton (1973)

De acordo com Limongi-França (2002, p. 297) Richard Walton foi

um dos pesquisadores pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de QVT, define-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista, surgido no começo do século XX com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho.

Rodrigues (1998) cita que Walton (1973) contribuiu com alguns importantes questionamentos, que serviram como diretrizes para a determinação de seus oito critérios para a QVT, os quais são amplamente citados pela literatura. Esses questionamentos se perguntavam como deveria a qualidade de vida no trabalho ser conceituada, como ela poderia ser medida, quais eram os critérios apropriados, e como eles eram inter-relacionados, como cada um era relacionado à produtividade e se estes critérios eram uniformemente

destacados em todos os grupos de trabalho. Além disso, o autor considerava essas questões fundamentais para a pesquisa de QVT nas organizações, e a partir delas, formulou suas oito categorias conceituais, visando a fornecer uma estrutura adequada para a análise das características notáveis da QVT.

Verma e Monga (2015, p. 50) citam as contribuições do professor de Harvard Richard E. Walton (1975), que propôs oito dimensões da QVT, sobre as quais muitos pesquisadores conduziram seu estudo, sendo elas:

1. Compensação adequada e justa: remuneração justa e equitativa, com pacote adequado conforme esforços e contribuições realizadas. Os salários devem ser suficientes para preencher os requisitos básicos dos funcionários.
2. Condições de trabalho seguras e saudáveis: refere-se a várias disposições relacionadas à segurança e saúde dos trabalhadores, o que garante medidas básicas de segurança e saúde para proteger os funcionários. Quando os funcionários trabalham em qualquer organização, torna-se um dever do empregador fornecer aos funcionários um ambiente de trabalho seguro.
3. Oportunidade imediata de usar e desenvolver capacidades humanas: torna-se dever de todo empregador usar adequadamente e oferecer amplas oportunidades para o desenvolvimento do capital humano.
4. Oportunidade futura de crescimento e segurança contínuos: Hoje em dia, grandes empresas fornecem programas de planejamento de carreira para os funcionários e ajudam a desenvolver sua carreira, dando, assim, oportunidade de crescimento e desenvolvimento de habilidades.
5. Integração social no ambiente de trabalho: atividades recreativas, piqueniques, reuniões familiares etc. para os funcionários são alguns dos esforços dos empregadores para melhorar a integração social entre os funcionários e desenvolver o senso de comprometimento organizacional.
6. Constitucionalismo ou “o estado de direito” nas organizações de trabalho: Estabelecer regras e regulamentos para proteger os direitos dos empregados, tendo em mente os benefícios de ambas as partes, isto é, empregador e empregados.
7. O trabalho e o espaço total de vida: os funcionários precisam ser considerados parte importante da organização. Benefícios como horários de trabalho flexíveis, regras de licença, regras de empréstimo, etc. devem ser

enquadrados para que os funcionários não se sintam pressionados a equilibrar sua vida profissional e pessoal.

8. Relevância social da vida profissional: todo funcionário deve ser capaz de relacionar a vida profissional à vida pessoal, ou seja, demonstrar comprometimento com a organização. Portanto, quando um empregado está satisfeito com seu trabalho, ele levará uma grande vida social.

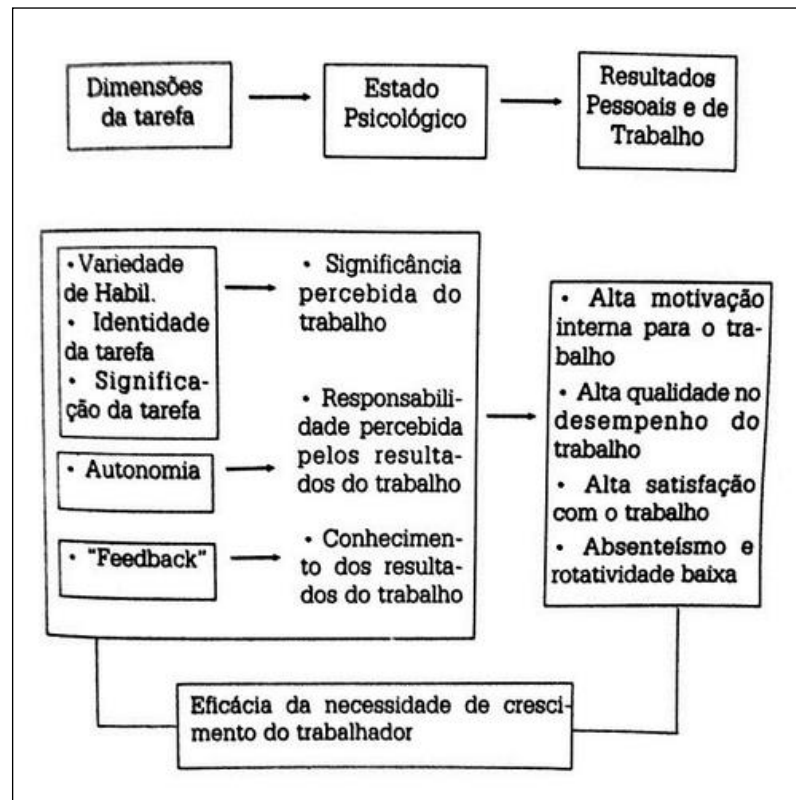
De acordo com De Sousa (2017), o modelo supracitado apresenta oito maneiras de incentivo para os colaboradores de uma organização, de modo a promover o bem-estar, buscando abranger diversas áreas da vida do trabalhador. Essas mudanças devem ser realizadas a partir das necessidades individuais e da organização como um todo. Recompensas financeiras podem incentivar os funcionários a trabalhar mais felizes, mas somente sozinhas, não são suficientes, na maioria das vezes, para motivá-los. É fundamental que sejam observadas necessidades mais simples e abstratas, como o respeito e o equilíbrio entre a vida profissional e familiar.

3.4.2 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Rodrigues (1998) considera o Modelo de Hackman e Oldham (1975) como sendo o início de uma nova fase para a QVT, que começa a partir do enriquecimento das dimensões da tarefa. Este modelo trata pontos relevantes como as relações entre a satisfação da necessidade individual e a realização das metas organizacionais, a partir das seguintes variáveis: variedade de habilidades; identidade de tarefa; significância de tarefa; nível de autonomia e *feedback*.

Velho (2003) aponta que os três primeiros fatores determinados por Hackman e Oldham (1975) contribuem para a valorização do trabalho. Já o quarto fator, a autonomia, desenvolve no empregado a percepção do quão responsável ele é pelo que produz e executa. Por fim, o último fator, o *feedback*, permite informar o colaborador sobre os resultados atingidos por meio de seu trabalho. A Figura 1 contém o modelo completo.

Figura 1 – O Modelo completo de Hackman e Oldham (1975)



Fonte: Hackman & Oldham (1975, p. 161) apud Rodrigues (1998, p. 125)

3.4.3 Modelo de Westley (1979)

Westley (1979) afirma que existem quatro tipos de elementos que afetam a QVT, que são: político, o sociológico, o psicológico e o econômico. Os problemas políticos levariam à insegurança; o psicológico, à alienação; o sociológico, à anomia; e o econômico, à injustiça. A insegurança e a injustiça são problemas mais antigos. A primeira, causa pela concentração de poder, e a última, pela concentração de lucros e exploração dos trabalhadores. Como resposta a isso, surgiu o movimento socialista, com o intuito de dar poder aos trabalhadores sobre as organizações de trabalho. Com isso, estes dois problemas foram amenizados em grande parte dos países industrializados, fazendo surgir os outros, a alienação e a anomia. A alienação, na visão do autor, é um desinteresse entre o trabalho e o ser que o executa, sendo o produto de uma lacuna entre a expectativa e a realização. Já a anomia, é uma falta de envolvimento moral.

De acordo com Rodrigues (1998), o autor enxerga no enriquecimento do trabalhador, adotado a nível individual, um meio para solucionar ou minimizar os problemas identificados.

De Sousa (2017) afirma que o Modelo de Westley (1979), diferentemente de outros,

busca simplificar os problemas relacionados à QVT, para agregá-los em menos esferas e áreas mais abrangentes de cada indivíduo. Além disso, mostra que as empresas devem: criar maneiras para que haja mais estabilidade para seus funcionários, a fim de prevenir ou diminuir a tensão; equilibrar os salários para que sejam compatíveis a cargos semelhantes; buscar melhorar a autoestima do colaborador; colocar em prática os direitos e deveres dos trabalhadores.

3.4.4 Modelo de Werther e Davis (1983)

Na visão de Werther e Davis (1983), a proposta central para melhorar a qualidade de vida no trabalho baseia-se em um projeto de cargos. Embora a QVT seja afetada por vários aspectos ambientais, organizacionais e ambientais, o que mais envolve o trabalhador é a natureza do cargo. Por isso, os autores se dedicaram a analisar o conteúdo e o desenho dos cargos, ainda que não se possa afirmar que toda insatisfação do trabalhador se resolva somente com a reestruturação das funções.

Assim, os autores (1983) dividem seu projeto de cargos em três níveis: organizacional, ambiental e comportamental.

Os fatores ambientais referem-se às expectativas sociais e às habilidades e disponibilidades de empregados. Deve-se evitar que o cargo seja tão complexo a ponto de exigir a importação de trabalhadores, ou simples demais, a ponto de causar disfunções, no caso de profissionais mais instruídos (WERTHER; DAVIS, 1983).

Os fatores organizacionais incluem a abordagem mecanicista, o fluxo e as práticas de trabalho. Representam os esforços para minimizar o tempo e o esforço do trabalhador, aumentando a eficiência (WERTHER; DAVIS, 1983).

Já os fatores comportamentais, parte considerada mais sensível pelos autores, envolvem a autonomia, a variedade, a identidade da tarefa e a retroinformação. A autonomia corresponde à responsabilidade pelo trabalho; a variedade, ao uso de diferentes perícias e capacidades; a identidade da tarefa caracteriza fazer o todo da peça de trabalho e a retroinformação, seria a informação sobre o desempenho. (WERTHER; DAVIS, 1983)

Os autores identificaram algumas barreiras que dificultam o êxito dos programas de QVT. Tais barreiras são formadas pelos próprios empregados, dirigentes ou sindicatos, que temem o efeito de uma mudança desconhecida. Contudo, é necessário vencê-las, para que se possa obter uma alta qualidade de vida no trabalho, por meio de cargos produtivos e satisfatórios (WERTHER; DAVIS, 1983).

3.4.5 Modelo de Nadler e Lawler (1983)

De acordo com Nadler e Lawler (1983) o fator determinante mais crítico de sucesso, de viabilidade e de impacto a longo prazo dos esforços de QVT é a estrutura dos processos participantes que são criados.

De fato, para o sucesso dos projetos de QVT, seis fatores determinantes são descritos, sendo eles: a percepção da necessidade; o foco do problema destacado na organização; a estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados; sistemas múltiplos afetados e envolvimento amplo da organização. De acordo com este modelo, a QVT se define por meio dos esforços expressivos para alcançá-la. Para que o programa de QVT seja bem-sucedido há três necessidades básicas: o desenvolvimento do projeto em níveis diferentes, em conformidade com o contexto inserido; o envolvimento de mudanças nos sistemas de gerenciamento e disposições organizacionais; e mudanças no comportamento do gerenciamento superior (NADLER; LAWLER, 1983).

3.4.6 Modelo de Huse e Cummings (1985)

Na visão de Huse e Cummings (1985), a evolução no conceito de QVT passou a ser percebida conforme as pesquisas e intervenções nas organizações eram realizadas. Inicialmente, foi definida conforme a percepção do trabalho, especialmente em termos de resultados individuais relacionados à satisfação com as tarefas e com a saúde mental. Assim, focava-se nas consequências sofridas pela experiência de trabalho e a forma de melhorar tal atividade, a fim de aumentar a satisfação individual.

Independentemente do conceito definido, certamente este foi influenciado por vários fatores, mas todos eles, no fim, convergem para a preocupação com o bem-estar das pessoas, em relação ao trabalho e à satisfação com as tarefas, igualmente com a saúde e o comportamento. Os autores afirmam que, com a melhoria das condições de trabalho, envolvendo maior coordenação, maior motivação e maior capacitação, os trabalhadores sentem-se mais satisfeitos com seus serviços e com isso, a QVT afeta positivamente a produtividade (HUSE; CUMMINGS, 1985).

Rodrigues (1998) comenta que as intervenções do programa de QVT propostas pelos autores afetam positivamente a comunicação e a coordenação, condições preliminares para o aumento da produtividade, pois a QVT motiva o trabalhador e melhora seu desempenho,

majoritariamente quando satisfaz suas necessidades individuais.

3.5 Desafios para a qualidade de vida no trabalho

Bom Sucesso (1998) afirma que os obstáculos à QVT mais recorrentes se referem aos conflitos gerados por insatisfação com a profissão ou com a organização, bem como dificuldades decorrentes dos conflitos nas relações interpessoais, falta de infraestrutura doméstica para as mulheres que trabalham fora de casa e, por fim, o sofrimento originado por crises e insatisfações pessoais.

Prado (2016) considera que os fatores organizacionais que mais atingem a QVT são a sobrecarga de trabalho, falta de estímulo e perspectiva, ruídos, problemas de sono, necessidade de mudanças e ergonomia. Nessa circunstância, ressalta-se a importância de implantar programas de qualidade de vida no âmbito organizacional. O principal obstáculo para implantação de tais programas é a visão que alguns gestores têm de que representaria um aumento nos custos e não um investimento profissional e intelectual. Mas isso não deveria ocorrer, pois é fundamental que o incentivo ao envolvimento e ao comprometimento do trabalhador sejam praticados pelos gestores a fim de melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho, envolver os indivíduos na estruturação de suas funções, bem como fornecer a capacitação e as ferramentas necessárias para tal.

Limongi e Assis (1995) inferem que há uma tendência crescente de reconhecimento do valor e da necessidade da utilização dos programas de QVT, no entanto, as organizações ainda não realizam ações suficientemente convincentes. O maior obstáculo para a implantação desses programas se mostra na falta de importância estratégica e na baixa relevância financeira em comparação com outros projetos.

Para Sampaio (2012) o maior desafio para a QVT é a produção de um conhecimento relevante para as novas relações de trabalho e de organização do trabalho. No Brasil, a participação do trabalhador aumentou em alguns segmentos, mas permanece inexpressiva em organizações burocratizadas e centralizadas, ainda numerosas, considerando organizações públicas e privadas.

Fernandes (1996) aponta que os desafios e as metas da qualidade necessitam da mobilização das pessoas para o desenvolvimento das ações de programas. No entanto, apesar de as empresas estarem investindo em tecnologias, ainda existe um certo tipo de descuido em relação às estratégias de envolvimento do pessoal no que se refere à qualidade.

Bom sucesso (1998) ressalta que a exigência de mudanças de hábito individuais e

o descompromisso com estas mudanças geralmente é o que faz com que os programas fracassem, visto que, para um programa de QVT eficaz, é essencial a conscientização dos trabalhadores, pois eles devem compreender seu papel e suas responsabilidades para conquistarem melhorias no seu bem-estar.

Na próxima seção será apresentada a metodologia utilizada na realização deste trabalho, incluindo tipologia, métodos e instrumentos de coleta de dados, assim como o universo, amostra e análise de dados.

4 METODOLOGIA

Nesta seção será explanado de forma mais clara como esta pesquisa foi realizada, quais são as suas características, a relação com o estudo e os métodos de investigação. Assim, serão abordados os seguintes temas: abordagem da pesquisa, método de pesquisa, campo de pesquisa e método de coleta de dados.

4.1 Abordagem da pesquisa

Quanto à abordagem, esta pesquisa se qualifica como sendo de natureza quantitativa, pois, de acordo com Roesch (2005), se o intuito da pesquisa é analisar a relação entre variáveis ou avaliar o resultado de algum projeto, recomenda-se o emprego do enfoque quantitativo. Além disso, recomenda-se utilizar a melhor maneira possível de controlar o delineamento da pesquisa a fim de garantir uma boa interpretação dos resultados.

Conforme Richardson (2012), o método quantitativo se caracteriza pelo uso da quantificação tanto nas modalidades de coleta de dados como no tratamento destes, por meio de técnicas estatísticas, indo das mais simples, como percentual, média e desvio-padrão, até às mais complexas, como coeficiente de correlação e análise de regressão, por exemplo. Este método busca garantir a precisão dos resultados, evitando distorções interpretativas de análise e possibilitando uma margem de segurança.

Além disso, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva, uma vez que o propósito do projeto é obter informações acerca de determinada população e melhor entendimento do comportamento de diversos fatores que influenciam em determinado fenômeno (ROESCH, 2005). Neste caso, a população é o grupo de funcionários de uma empresa e o fenômeno é o estresse ocupacional.

Sobre os estudos de natureza descritiva, Richardson (2012) explica que possuem o propósito de investigar as características de um fenômeno. Consideram como objeto de estudo uma situação específica ou um grupo de indivíduos. Além disso, a pesquisa descritiva aborda aspectos amplos da sociedade, como: descrição de uma população economicamente ativa; formas de consumo; atitudes da população acerca de uma situação; caracterização do funcionamento de uma empresa; e identificação de comportamentos prioritários. Outra característica deste método é a forma de coleta de dados, que, geralmente, utiliza-se questionários, testes padronizados e entrevistas, por exemplo.

Por fim, no que se refere à técnica de pesquisa, esta pode ser considerada

bibliográfica. De acordo com Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, inclui de forma abrangente toda a literatura tornada pública em relação a um tema de estudo, indo desde publicações avulsas, jornais, revistas, livros, monografias e teses até meios de comunicação orais. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi publicado, dito ou filmado a respeito de determinado assunto.

Prodanov e Freitas (2013) ressaltam que, com relação aos dados coletados na Internet, deve haver cautela quanto à confiabilidade e fidelidade das fontes consultadas eletronicamente. Na pesquisa bibliográfica, é importante que o pesquisador verifique a veracidade das informações encontradas, prestando atenção em possíveis incoerências ou contradições que as obras possam apresentar.

4.2 Método de pesquisa

O método de pesquisa utilizado neste trabalho é o levantamento (*survey*). De acordo com Prodanov e Freitas (2013), esse método de pesquisa envolve a interrogação direta do público cujo comportamento deseja-se conhecer, geralmente ocorrendo através de algum tipo de questionário. Em geral, solicita-se a um grupo significativo de pessoas as informações acerca do problema estudado. Em seguida, mediante análise quantitativa, obtém-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Prodanov e Freitas (2013) também ressaltam que, na maioria dos levantamentos, não são pesquisados todos os integrantes da população estudada. Previamente, deve-se selecionar uma amostra significativa do universo, mediante procedimentos estatísticos. Essa amostra é tomada como objetivo de investigação e as conclusões obtidas são projetadas para a totalidade do universo. Conforme Gil (2002), “quando essa amostra é rigorosamente selecionada, os resultados obtidos no levantamento tendem a aproximar-se bastante dos que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo”.

Após a coleta de dados, segue-se para a análise quantitativa dos dados. Em seguida, são elaboradas as conclusões acerca dos resultados encontrados.

4.3 Sujeitos da pesquisa

Para este levantamento, a pesquisa foi aplicada com um grupo de funcionários de uma empresa prestadora de serviços de refrigeração, incluindo os cargos: técnico de refrigeração, mecânico em refrigeração e auxiliar em refrigeração.

Um dos motivos para a escolha desta empresa foi a relação da pesquisadora com os proprietários da empresa. Além disso, outro fator decisório foi a curiosidade em explorar um segmento pouco explorado no âmbito acadêmico e que, em sua visão, possui potencial para o estudo do fenômeno do estresse ocupacional, que é o setor de serviços em refrigeração. Ao buscar referências bibliográficas, não foram encontrados estudos acadêmicos que abordem os temas de estresse ocupacional ou qualidade de vida no trabalho que utilizassem como objeto este setor de serviços em específico.

A empresa, cujos funcionários foram utilizados como objeto de estudo, possui como atividade principal a venda, instalação e manutenção de sistemas centrais de ar condicionado, de ventilação e refrigeração. Possui apenas uma loja e conta com um quadro de 65 funcionários, incluindo cargos administrativos e operacionais. Para esta pesquisa, foi selecionada a população dos cargos de nível operacional, contabilizando 55 funcionários. O critério utilizado para escolha deste universo foi o interesse em investigar o estresse nos funcionários que trabalham diretamente com atividades de refrigeração, diferencial deste segmento, pois os demais cargos da empresa são meramente administrativos.

Da população de 55 funcionários, foi selecionada uma amostra de 49 funcionários, considerando 5% de erro amostral e 95% de nível de confiança (SANTOS, 2018). O motivo do uso da amostragem ao invés da população total foi a dificuldade da pesquisadora em ter acesso a todos os funcionários, pois os mesmos trabalham a maior parte do tempo externamente, geralmente realizando serviços a domicílio. Assim, foram necessários sete dias de visita à empresa, entre os dias 01 e 09 de outubro, para que a pesquisa pudesse ser realizada com o grupo visado.

4.4 Método de coleta de dados

Quanto ao método de coleta de dados necessário para a realização desta pesquisa, fez-se uso do Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL, 2000), adaptado para ser aplicado como um questionário, que pode ser observado no Apêndice A deste trabalho.

Considerando a abordagem quantitativa e descritiva desta pesquisa, justifica-se o uso do questionário como método de coleta de dados, uma vez que, de acordo com Gil (2002), as pesquisas descritivas visam a descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre variáveis e, uma de suas características mais significativas, é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário.

Para Marconi e Lakatos (2003) o questionário consiste em um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Juntamente com o questionário deve haver uma nota informando a natureza da pesquisa, sua importância, a necessidade de obtenção de respostas, a fim de despertar o interesse do entrevistado, para que o mesmo preencha e devolva o questionário dentro de um prazo adequado.

Ainda a respeito dos questionários, Richardson (2012) pontua duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social. Com as informações obtidas por meio do questionário pode-se observar as características de um indivíduo ou grupo, como sexo, idade, estado civil e nível de escolaridade, e a descrição dessas características serve para cumprir diversos objetivos. Além disso, a descrição adequada dessas informações não apenas beneficia a análise do pesquisador, como também pode auxiliar outros especialistas, como planejadores e administradores. Algumas de suas vantagens são economia de tempo e mais honestidade nas respostas, em virtude do anonimato. Uma desvantagem pode ser identificada como sendo a impossibilidade de explicar questões incompreendidas, gerando, muitas vezes, perguntas sem resposta. Para isso, Prodanov e Freitas (2013) esclarecem que a linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, a fim de garantir a compreensão clara do que está sendo perguntado.

A aplicação do questionário se deu da seguinte forma: a pesquisadora se apresentava aos funcionários que se encontravam na empresa e solicitava sua colaboração na pesquisa. Todos os funcionários abordados se mostraram solícitos em participar. A pesquisadora, então, deixava os respondentes à vontade para responder as questões, colocando-se à disposição para sanar eventuais dúvidas.

Como mencionado anteriormente, o questionário utilizado nesta pesquisa foi adaptado do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL), que é composto por questões fechadas e não identifica o respondente. De acordo com Rossetti (2008), o ISSL, padronizado por Lipp e Guevara (1994), se baseou no modelo de Selye (1959) que previa três fases de estresse. Durante o período de padronização do inventário, uma quarta fase foi identificada, denominada de quase-exaustão, surgindo entre a fase de resistência e a fase de exaustão.

Conforme Lipp (2000), o objetivo do ISSL é identificar a sintomatologia que o respondente apresenta, avaliando se possui sintomas de estresse, o tipo de sintoma existente (se é somático ou psicológico) e a fase em que se encontra.

Nas primeiras perguntas, são levantadas questões sobre gênero, estado civil, faixa etária, renda familiar, nível de satisfação com a profissão, carga horária de trabalho semanal e

o tempo de profissão. Em sequência, são abordadas questões sobre quais das atividades realizadas pelos funcionários são mais estressantes, e com que frequência as estratégias para lidar com estresse são utilizadas. Em seguida, questiona-se como o respondente tem se sentido em relação ao trabalho. Por fim, são apresentados 52 sintomas conforme o Inventário de Lipp (2000). O respondente deve marcar se sentiu algum dos sintomas listados. Nesta última parte, são apresentados três quadros referentes às três fases do estresse. O primeiro quadro contém 15 itens relacionados aos sintomas físicos e psicológicos possivelmente experimentados nas últimas 24 horas. O segundo, também com quinze sintomas, tanto físicos como psicológicos, refere-se aos sintomas experimentados no último mês. Já o último quadro, composto por 22 sintomas físico-psicológicos, refere-se aos sintomas experimentados nos últimos três meses.

Com relação à escala de Lipp exibida no questionário, a autora determina que, para que uma pessoa seja inserida em alguma das fases do estresse, a mesma deve apresentar uma quantidade mínima de sintomas, separados em três quadros, sendo o primeiro quadro referente às últimas 24 horas, o segundo, ao último mês, e o terceiro, aos últimos três meses. Para ser classificado na fase de alerta, o indivíduo deve marcar 7 ou mais itens do primeiro quadro. Para ser considerado em fase de resistência, deve marcar 4 ou mais itens do segundo quadro. Caso marque 9 ou mais itens do terceiro quadro, insere-se na fase de exaustão.

A próxima seção abordará a análise dos dados obtidos por meio da aplicação dos 49 questionários. Além disso, serão avaliadas e catalogadas tais informações de modo a explicar o resultado obtido.

5 RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados os resultados provenientes da pesquisa, bem como a análise dos mesmos.

5.1 Local de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi aplicada no escritório de uma empresa de refrigeração, que se disponibilizou para a realização da mesma. Trata-se de uma microempresa prestadora de serviços de venda, instalação e manutenção de centrais de ar-condicionado, de ventilação e de refrigeração. Atuante nesse mercado desde 1987, a empresa começou com apenas 5 funcionários e hoje conta com 65.

Seu endereço fica na Av. Pontes Vieira, 281, no bairro São João do Tauape, em Fortaleza. Sua estrutura física se divide em três lojas em um prédio comercial, sendo uma parte reservada para o escritório e outra parte destinada para a oficina. No escritório, operam os funcionários de cargos administrativos, como: gerente administrativo, supervisor de contratos, assistente de licitação e assistente administrativo. Já a outra sala comporta os cargos operacionais, como: supervisor em manutenção, gerente operacional, técnico, mecânicos e auxiliares em refrigeração, embora os profissionais que trabalham com a instalação e manutenção passem a maior parte do tempo fora da loja, realizando os serviços externamente, em empresas e em domicílios.

A maior parte dos clientes desta empresa são pessoas jurídicas, como empresas privadas e repartições públicas. Assim, seu volume de negócios é maior com contratos e licitações que em vendas para pessoas físicas.

Na subseção seguinte, serão analisados os dados obtidos pelo questionário aplicado junto aos funcionários que trabalham diretamente com a atividade principal da empresa, ou seja, os técnicos, mecânicos e auxiliares em refrigeração.

5.2 Perfil sociodemográfico

A fim de determinar o perfil da população estudada, foram questionados alguns aspectos básicos, como sexo, estado civil, faixa etária, renda familiar, cargo ocupado, tempo de profissão e nível de satisfação e carga horária trabalhada. Na Tabela 2 consta um panorama geral dos dados encontrados.

Tabela 2 – Análise do perfil sociodemográfico da população

Variável	Categoria	Quantidade	%
Sexo	Feminino	0	-
	Masculino	49	100%
	Total	49	100%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Estado civil	Solteiro	24	49%
	Casado	20	40,8%
	Divorciado/viúvo	5	10,2%
	Total	49	100%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Faixa etária	Entre 18 e 25 anos	15	30,6%
	Entre 26 e 35 anos	27	55,1%
	Entre 36 e 45 anos	7	14,3%
	Acima de 45 anos	0	-
	Total	49	100%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Renda familiar	Até R\$ 1.760,00	29	59,2%
	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,00	19	38,8%
	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	1	2%
	Acima de R\$ 8.800,01	0	-
	Total	49	100,00%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Cargo ocupado na empresa	Técnico em refrigeração	7	14,3%
	Mecânico em refrigeração	17	34,7%
	Auxiliar em refrigeração	25	51%
	Total	49	100,00%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Tempo de profissão	Entre 2 e 5 anos	19	38,8%
	Entre 6 e 10 anos	21	42,9%
	Entre 11 e 16 anos	9	18,4%
	Total	49	100,0%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Nível de satisfação com a profissão	Entre 0 e 4	0	-
	5 ou 6	13	27%
	7 ou 8	29	59%
	9 ou 10	7	14%
	Total	49	100%
Variável	Categoria	Quantidade	%
Carga horária de trabalho	Inferior a 40h	0	-
	40h	49	100%
	Total	49	100%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Ao analisar a Tabela 2, pode-se observar o perfil da população pesquisada. São todos indivíduos do sexo masculino, entre 18 e 45 anos, em grande parte solteiros (49%), mas

também contendo uma boa quantidade de casados (40,8%) e uma minoria de divorciados e viúvos (10,2%).

A renda familiar predominante é de até R\$ 1.760,00 (59,2%), mas também há aqueles com renda máxima de R\$ 3.720,00 (38,8%) e somente um indivíduo com renda familiar superior a este número. É válido ressaltar que, por se tratar da renda familiar, a diferença salarial pode ser ocasionada em decorrência de cônjuges ou parentes com alguma renda, agregando ao montante familiar.

Com relação aos cargos ocupados, os valores encontrados são proporcionais ao quantitativo de cargos da empresa. Dos 8 técnicos trabalhando na empresa, 7 responderam ao questionário. Dos 18 mecânicos, 17 responderam, e dos 29 auxiliares, 25 responderam.

A maioria dos respondentes exercem esta profissão há um período de 6 e 10 anos (42,9%), podendo ser considerados já com um certo grau de experiência. 38,8% exercem há menos de 5 anos, e, dentre os profissionais mais experientes, 9 responderam que exercem a profissão há mais de 10 anos, sendo 16 anos o limite.

Quanto ao nível de satisfação, a grande maioria respondeu com notas 7 e 8 (59%), o que pode ser interpretado como uma satisfação moderada. 14% dos respondentes marcaram 9 ou 10, podendo ser considerados bastante satisfeitos com a profissão. Por outro lado, ninguém marcou nota inferior a 5, representando que nenhum indivíduo se considera insatisfeito, ou algo próximo a isto.

Por fim, a carga horária de 40 horas trabalhadas semanalmente foi marcada por todos os indivíduos, demonstrando ser o horário de trabalho praticado pela empresa.

5.3 Atividades estressoras e estratégias utilizadas para lidar com o estresse

Na 9ª pergunta do questionário, foram listadas 9 atividades realizadas pelos funcionários estudados, e o respondentes deveriam marcar, para cada uma delas, o nível de estresse causado sobre eles. O panorama geral dos resultados obtidos pode ser observado na Tabela 3.

De modo geral, percebe-se que as atividades exercidas pelos respondentes foram classificadas como pouco estressantes, tendo em vista que, na maioria delas, as respostas mais frequentes foram “estressa muito pouco”, e nas variáveis “condições físicas do ambiente de trabalho” (61%) e “condições de transporte” (67%), as respostas mais frequentes foram “não me estressa”.

Tabela 3 – Distribuição da amostra conforme atividades consideradas mais estressantes

<i>Relação de atividades</i>	<i>Não me estressa</i>	<i>Estressa muito pouco</i>	<i>Estressa moderadamente</i>	<i>Estressa bastante</i>	<i>Estressa extremamente</i>
Convívio com o chefe imediato	16%	47%	24%	6%	6%
Convívio com demais colegas	22%	53%	16%	6%	2%
Convívio com clientes	39%	51%	4%	2%	2%
Condições físicas do ambiente de trabalho	61%	27%	8%	2%	-
Condições de transporte	67%	27%	-	-	-
Esforço físico gerado pelo serviço	31%	57%	8%	-	-
Esforço mental gerado pelo serviço	16%	69%	6%	4%	2%
Realização do serviço em si	29%	63%	6%	2%	-
Reclamações de clientes	49%	43%	4%	-	-

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Contudo, percebe-se também que a variável com maior número de respostas indicadoras de estresse foi “convívio com o chefe imediato”, que obteve 24% de “estresse moderado”, e 6% tanto para “estressa bastante” como para “estressa extremamente”, além de ter sido a atividade com a menor frequência de respostas do tipo “não me estressa” (16%). Desse modo, a convivência com o chefe imediato pode ser considerada a atividade mais estressante para os respondentes desta pesquisa. Supõe-se que o estresse sofrido esteja atrelado à supervisão e à cobrança por eficiência.

Outras variáveis que receberam uma quantidade modesta de respostas indicadoras de estresse extremo foram a convivência com os colegas, a convivência com clientes e “esforço mental gerado pelo serviço”. As duas primeiras sugerem que o convívio com outras pessoas, para estes respondentes, pode ser considerado algo difícil de lidar. Já a questão do esforço mental chama a atenção por ser apontada como mais estressante que o esforço físico. Isto pode ser interpretado como um indicativo de que o trabalho realizado pelos respondentes demanda mais da inteligência do que da força física.

Na 10ª questão da pesquisa foram listadas 29 estratégias que poderiam ser utilizadas para lidar com o estresse ocupacional. Os respondentes deveriam marcar com que frequência utilizam tais estratégias quando passam por problemas no trabalho. Os resultados desta pergunta podem ser observados na Tabela 4.

Tabela 4 – Distribuição das estratégias utilizadas pela amostra para lidar com o estresse

<i>Quando tenho um problema no trabalho, eu...</i>	Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	4%	6%	45%	33%	12%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	8%	12%	45%	22%	12%
Dou atenção extra ao planejamento.	16%	18%	53%	8%	4%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.	14%	24%	35%	22%	4%
Penso na situação como um desafio.	12%	16%	37%	20%	14%
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	8%	8%	43%	33%	8%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	8%	12%	45%	31%	4%
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.	2%	6%	47%	39%	6%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	4%	4%	43%	41%	8%
Tento modificar os fatores que causaram a situação.	-	10%	51%	33%	6%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	4%	16%	47%	33%	-
Evito a situação, se possível.	22%	22%	49%	2%	4%
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.	14%	27%	39%	8%	12%
Tento manter distância da situação.	18%	22%	51%	4%	4%
Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.	8%	12%	47%	20%	12%
Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.	4%	14%	53%	20%	8%
Delego minhas tarefas a outras pessoas.	8%	33%	53%	4%	2%
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.	12%	20%	49%	14%	4%
Tento não me preocupar com a situação.	-	10%	47%	35%	8%
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.	8%	14%	37%	31%	10%
Pratico mais exercícios físicos.	16%	33%	24%	12%	14%
Uso algum tipo de técnica de relaxamento.	33%	29%	27%	8%	4%
Procuo a companhia de outras pessoas.	6%	20%	22%	39%	12%
Mudo os meus hábitos alimentares.	27%	29%	29%	12%	4%
Procuo me envolver em mais atividades de lazer.	4%	16%	37%	35%	8%
Compro alguma coisa.	24%	49%	20%	2%	4%
Tiro alguns dias para descansar.	10%	29%	49%	12%	-
Faço uma viagem.	18%	47%	31%	4%	-
Me torno mais sonhador(a).	29%	41%	18%	6%	6%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Observando a Tabela 4, percebe-se que a estratégia menos utilizada, ou seja, que foi marcada como “nunca faço isso” com maior frequência, foi a “uso algum tipo de técnica de relaxamento”. Alguns exemplos de técnicas de relaxamento são massagens, práticas de meditação e respiração. No entanto, tendo em vista que as estratégias não foram explicadas

individualmente, e não houveram dúvidas dar parte dos respondentes, não há como saber se a não utilização de tais técnicas é decorrente de desconhecimento acerca das mesmas, ou de desinteresse dos respondentes. Outras estratégias pouco utilizadas pelos respondentes são “me torno mais sonhador”, com 29%, e “mudo meus hábitos alimentares”, com 27% de respostas do tipo “nunca faço isso”.

No que se refere às estratégias mais utilizadas pelos respondentes, isto é, aquelas marcadas como “sempre faço isso” com maior frequência, destacam-se: “penso na situação como um desafio” e “pratico mais exercícios físicos”, ambas com 14%. Encarar a situação como se fosse uma prova pode demonstrar que boa parte dos respondentes se sentem mais confiantes para lidar com situações estressantes quando se sentem desafiados. Já a prática de exercícios físicos pode ser interpretada como uma técnica de relaxamento e alívio de estresse, uma vez que, conforme Cheik *et al.* (2003, p. 48),

durante a realização de exercício físico, ocorre liberação da endorfina e da dopamina pelo organismo, propiciando um efeito tranquilizante e analgésico no praticante regular, que frequentemente se beneficia de um efeito relaxante pós-esforço e, em geral, consegue manter-se um estado de equilíbrio psicossocial mais estável frente às ameaças do meio externo.

Portanto, a realização de atividades físicas deve ser incentivada pela empresa, como uma estratégia para amenizar o estresse em seus colaboradores.

5.4 Sentimentos e opiniões em relação ao trabalho

Uma das maneiras utilizadas, neste estudo, para avaliar o nível de estresse ocupacional é analisar como os indivíduos se sentem em relação ao trabalho. Portanto, na 11ª questão da pesquisa aplicada aos funcionários estudados, os mesmos deveriam marcar qual o nível de emoção sentida para cada uma das opções sugeridas, variando de 1 (nem um pouco) até 5 (extremamente). Além disso, foi deixada uma 22ª linha em branco, para que o respondente pudesse escrever um outro sentimento que não tenha sido listado anteriormente. Os resultados obtidos podem ser observados na Tabela 5.

Observando a Tabela 5, percebe-se que, dentre os sentimentos marcados como “extremamente”, aquele que obteve maior frequência foi o de tranquilidade (12%), seguido pelo de orgulho (8%). Nota-se, também, que esta coluna foi a que obteve mais anulações, e mesmo o resultado mais expressivo, como já mencionado, atingiu um valor percentual modesto. Quanto às opções da coluna “nem um pouco”, os mais expressivos percentualmente foram os sentimentos de depressão (86%) e de tédio (71%). Além disso, emoções negativas como

preocupação, irritação, nervosismo, tensão e raiva, obtiveram como resultados mais expressivos as colunas “nem um pouco” ou “um pouco”. Dos 49 respondentes, apenas 8 fizeram uso da linha “outro” para se expressarem. Duas palavras se repetiram: grato, ocorrendo duas vezes, e estressado, ocorrendo três. Os outros três sentimentos mencionados foram “cansado”, “desmotivado” e “normal”, cada um surgindo apenas uma vez.

Tabela 5 – Distribuição dos níveis de sentimento em relação ao trabalho.

<i>O trabalho tem me deixado...</i>	Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
Alegre	6%	24%	43%	27%	-
Preocupado	29%	45%	22%	4%	-
Disposto	6%	39%	47%	8%	-
Contente	8%	31%	41%	20%	-
Irritado	37%	47%	12%	4%	-
Deprimido	86%	10%	2%	2%	-
Entediado	71%	27%	-	-	2%
Animado	24%	31%	37%	8%	-
Chateado	49%	41%	8%	-	2%
Impaciente	37%	47%	8%	4%	4%
Entusiasmado	24%	37%	37%	2%	-
Ansioso	41%	45%	8%	2%	4%
Feliz	8%	22%	49%	20%	-
Frustrado	55%	35%	6%	4%	-
Incomodado	51%	45%	-	2%	2%
Nervoso	55%	37%	6%	-	2%
Empolgado	43%	20%	33%	4%	-
Tenso	39%	51%	6%	2%	2%
Orgulhoso	18%	24%	20%	29%	8%
Com raiva	69%	31%	-	-	-
Tranquilo	14%	22%	24%	27%	12%

Outro: grato (4%); estressado (6%); cansado (2%); desmotivado (2%); normal (2%).

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Tais resultados sugerem que, de maneira geral, há um certo equilíbrio emocional quanto às emoções sentidas em decorrência do trabalho. Contudo, não se deve negligenciar os respondentes que se consideraram moderadamente irritados (12%), bastante deprimidos (2%), extremamente chateados (2%), bastante frustrados (4%), extremamente nervosos e tensos (2% cada). Ainda que tais emoções negativas tenham apresentado resultados bastante modestos, são indivíduos com potencial estresse ocasionado pelo trabalho.

A 12ª pergunta do questionário se refere à opinião em relação ao próprio trabalho. O respondente deveria marcar seu nível de concordância com as 9 opiniões sugeridas na questão, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Os resultados obtidos podem ser conferidos na Tabela 6.

Tabela 6 – Descrição de opiniões relativas ao trabalho

<i>Neste trabalho...</i>	Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não concordo nem um pouco	Concordo um pouco	Concordo totalmente
Realizo o meu potencial	2%	6%	39%	51%	2%
Desenvolvo habilidades que considero importantes	-	4%	43%	51%	2%
Realizo atividades que expressam minhas capacidades	-	12%	37%	49%	2%
Consigo recompensas importantes para mim	4%	8%	39%	45%	4%
Supero desafios	-	8%	43%	43%	6%
Atinjo resultados que valorizo	2%	12%	45%	39%	2%
Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	6%	22%	43%	24%	4%
Faço o que realmente gosto de fazer	10%	12%	39%	33%	6%
Expresso o que há de melhor em mim	4%	12%	47%	31%	6%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Como pode ser observado ao analisar a Tabela 6, a opinião com maior discordância total foi “faço o que realmente gosto de fazer”, com 10%, enquanto as opiniões que mais obtiveram concordância total foram “supero desafios”, “expresso o que há de melhor em mim” e “faço o que realmente gosto de fazer”, com 6% cada. Também é válido destacar as seguintes opiniões: “avanço nas metas que estabeleci para minha vida”, que obteve 22% de “discordo um pouco”; “realizo o meu potencial” e “desenvolvo habilidades consideradas importantes”, ambas com 51% cada; e “expresso o que há de melhor em mim”, considerada a opinião mais neutra, com 47%. Assim, nota-se que a maior parte das respostas variaram entre “não concordo nem um pouco” e “concordo um pouco”, ou seja, são percepções neutras e moderadamente positivas acerca do próprio trabalho.

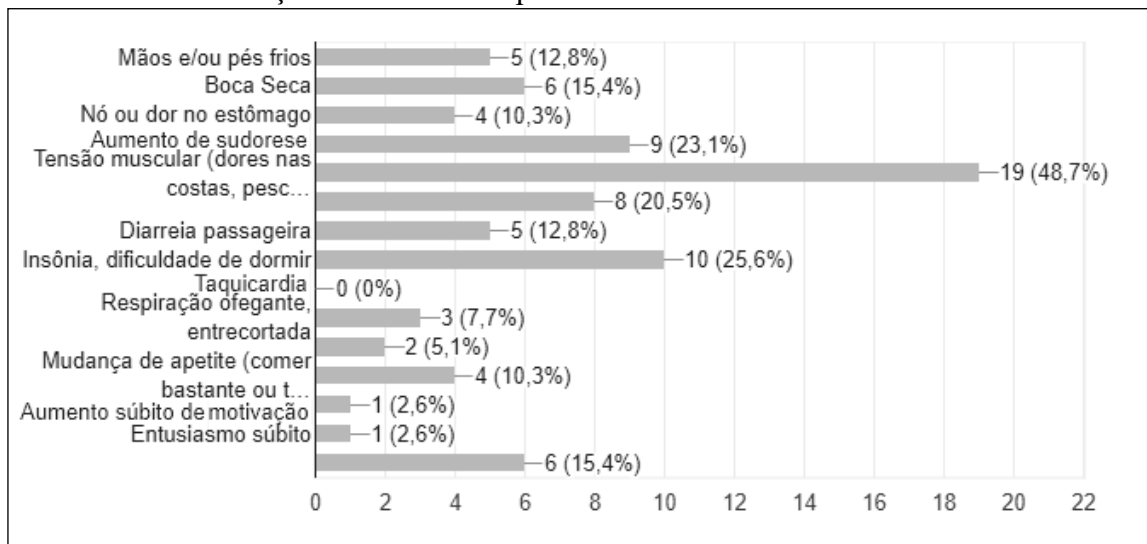
5.5 Sintomas de estresse

A última parte do questionário aplicado corresponde aos 52 sintomas de estresse catalogados no Inventário de Lipp (2000), formado por três quadros referentes às fases do estresse. O primeiro gráfico, composto de 15 itens, refere-se aos sintomas físicos ou psicológicos experimentados nas últimas 24 horas. O segundo gráfico, composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados no último mês. E o terceiro, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, refere-se a sintomas experimentados nos últimos três meses. Alguns dos sintomas que aparecem no quadro 1 voltam a aparecer no gráfico 3, mas com intensidades diferentes. No total, o ISSL apresenta 37 itens

de natureza somática e 19 psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade (ROSSETTI *et al.*, 2008).

Os resultados obtidos foram distribuídos em gráficos. Os dados referentes às últimas 24 horas podem ser observados no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Distribuição de sintomas experimentados nas últimas 24 horas

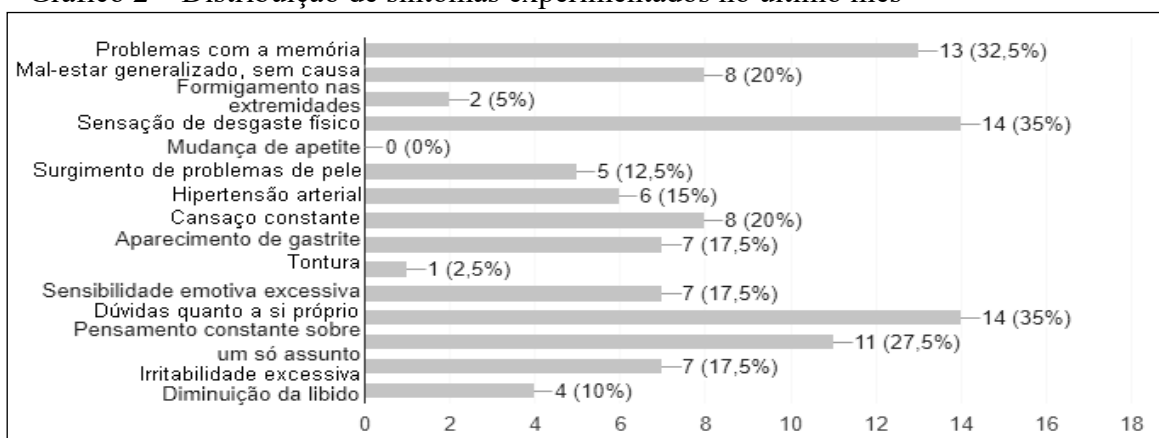


Fonte: dados da pesquisa (2018).

Conforme observado no Gráfico 1, os sintomas mais verificados nas últimas 24 horas pela amostra foram a tensão muscular (48,7%), insônia (25,6%), e aumento de sudorese (23,1%). Já os sintomas menos verificados foram taquicardia (0%), entusiasmo súbito e aumento súbito de motivação, com 2,6% cada.

O Gráfico 2 mostra o resultado dos 15 sintomas relacionados aos últimos 30 dias, correspondentes à fase de resistência.

Gráfico 2 – Distribuição de sintomas experimentados no último mês

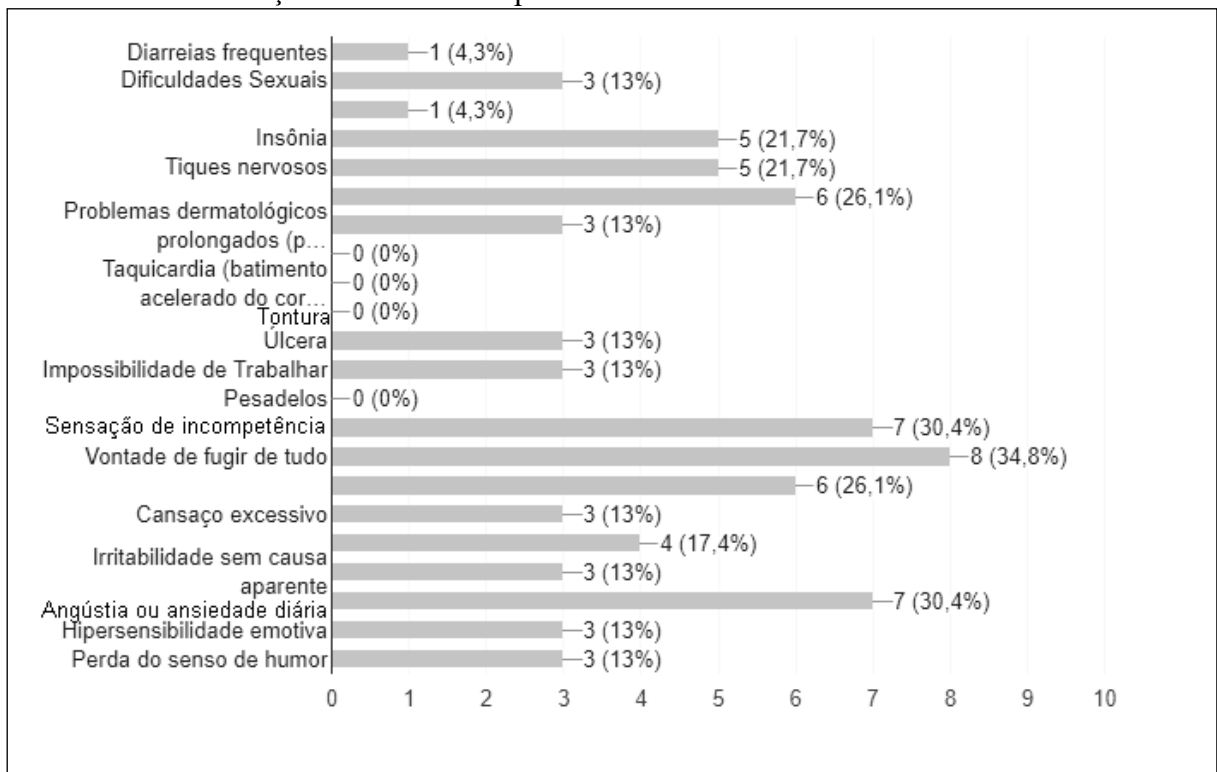


Fonte: dados da pesquisa (2018)

Observando o Gráfico 2, percebe-se que os sintomas mais verificados pelos respondentes foram: sensação de desgaste físico (35%), dúvidas quanto a si próprio (35%) e problemas com a memória (32,5%). Já os sintomas com menor frequência foram mudança de apetite (0%) e tontura (2,5%).

No Gráfico 3 constam os resultados dos 22 sintomas relacionados aos últimos três meses, correspondentes à última fase do estresse, isto é, a fase de exaustão. Analisando o gráfico, nota-se que os sintomas com maior frequência foram: vontade de fugir de tudo (34,8%), sensação de incompetência (30,4%) e angústia ou ansiedade diária (30,4%). Já os sintomas com menor frequência foram os não marcados: mudança extrema de apetite, taquicardia e tontura.

Gráfico 3 – Distribuição de sintomas experimentados nos últimos três meses



Fonte: dados da pesquisa (2018)

Conforme um dos objetivos específicos desta pesquisa de analisar os níveis de estresse em funcionários de uma empresa de refrigeração, é fundamental utilizar um parâmetro para determinar quais indivíduos deste grupo estão, de fato, sofrendo de estresse ocupacional. De acordo com Lipp (2000), para que o respondente pertença à fase de alerta, ele precisa marcar, no mínimo, 7 sintomas. Para fazer parte da fase de resistência, o indivíduo deve marcar, pelo menos, 4 itens. Por fim, é preciso que o respondente marque 9 ou mais itens para que seja considerado em fase de exaustão.

Assim sendo, sete respondentes se enquadram, conforme os parâmetros supracitados, em pelo menos uma das três fases de estresse. Esse número corresponde a 14% da amostra pesquisada. A fim de facilitar a descrição de tais indivíduos, os mesmos serão referenciados conforme a numeração correspondente de seu questionário. A Tabela 7 mostra o perfil desses indivíduos.

Tabela 7 – Perfil dos respondentes em fase de estresse

Nº. Q.	Gênero	Estado civil	Faixa etária	Renda familiar	Cargo exercido	Tempo de profissão	Nº de respostas alerta	Nº de respostas resistência	Nº de respostas exaustão
3	Masc.	Divorciado/viúvo	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,00	Mec.	11	1	6	10
4	Masc.	Casado	Entre 18 e 25 anos	Até R\$ 1.760,00	Aux.	5	8	10	11
7	Masc.	Casado	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Aux.	7	2	4	1
20	Masc.	Casado	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,02	Mec.	10	2	4	9
24	Masc.	Divorciado/viúvo	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 1.760,01 até R\$ 3.720,00	Téc.	10	1	4	1
33	Masc.	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Até R\$ 1.760,01	Mec.	5	6	12	10
38	Masc.	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 1.760,01 até R\$ 3.720,00	Mec.	12	2	5	2

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Analisando a Tabela 7, percebe-se que a maioria dos indivíduos inseridos em alguma fase de estresse são casados, com dois divorciados ou viúvos e somente um solteiro. O fato de possuir um cônjuge ou não pode interferir indiretamente no estado mental, pois dependendo do tipo de relação, o desconforto decorrente do trabalho pode ser amenizado ou agravado.

Nota-se também que os indivíduos com maior número de sintomas são relativamente jovens, representados entre as faixas de 18 a 25 e 26 a 35 anos.

Além disso, os cargos de mecânico e auxiliar, aparentemente, são os mais acometidos pelo estresse, visto que o só há um técnico na tabela, e este é o que apresenta menos sintomas. A renda pode ser um fator de influência para o surgimento do estresse, uma vez que

a renda familiar predominante de até R\$ 1.760,00 não é muito significativa, dado que o salário mínimo vigente no Brasil é R\$ 954,00. Considerando que alguns destes indivíduos são casados, é suposto que devem cumprir com as obrigações de manter um lar com este salário, sobrando menos para o lazer e prazeres pessoais, o que pode favorecer o surgimento e o aumento do estresse.

Quanto ao modelo trifásico de estresse, percebe-se que todos os indivíduos estão inseridos na fase de resistência, quatro estão em fase de exaustão e somente um, em fase de alarme. Inclusive, este último, insere-se em todas as fases de estresse. Em valores percentuais, eis que 2% da amostra está contida na primeira fase, 14% na segunda fase, e 8% na terceira.

Com relação à fase de alarme, Burd (2017) afirma que se trata de um estresse positivo, visto que estimula a produção de mais força e energia para superar a ameaça. Ocorrem mudanças hormonais que geram sentimentos positivos como motivação e coragem, aumentando a produtividade. Embora tenha esse caráter positivo, a fase de alarme traz consigo sinais físicos e mentais de que algo não está bem, podendo gerar dificuldades para dormir, devido à produção de adrenalina, tensão muscular, taquicardia, sudorese, respiração ofegante e irritabilidade.

Nesta pesquisa, identificou-se apenas um indivíduo em fase de alarme. O mesmo marcou 8 itens: mãos e/ou pés frios; boca seca; tensão muscular; aperto na mandíbula; insônia; aumento de motivação; entusiasmo súbito; e vontade súbita de iniciar novos projetos.

O fato de ter somente um respondente inserido na fase de alerta pode ser representado como algo excepcional. Além disso, este também marcou itens suficientes para classificar-se também na fase de resistência e de exaustão, portanto, para fins de análise, serão consideradas estas últimas.

Dado que todo o grupo de indivíduos em processo de estresse estão inseridos na segunda fase, a Tabela 8 foi elaborada para exibir a quantidade de respostas de cada sintoma e sua frequência relativa a este grupo.

Tabela 8 – Relação de sintomas experimentados no último mês pelos respondentes

Sintomas que tem experimentado no último mês	Quant. de respostas	Quant. de respostas (%)
Problemas com a memória, esquecimentos	4	57%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	4	57%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	0	-
Sensação de desgaste físico constante	6	86%
Mudança de apetite	0	-
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	2	29%
Hipertensão arterial (pressão alta)	1	14%
Cansaço constante	4	57%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	1	14%
Tontura, sensação de estar flutuando	1	14%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	3	43%
Dúvidas quanto a si próprio	6	86%
Pensamento constante sobre um só assunto	5	71%
Irritabilidade excessiva	5	71%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	3	43%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

De acordo com Burd (2017), na segunda fase do processo de estresse, o organismo aumenta a capacidade de resistência a agentes externos para tentar manter a homeostase interna, buscando um reequilíbrio físico e mental devido ao gasto de energia excessivo decorrente deste processo. O principal sintoma, geralmente, é o cansaço físico e mental, mas também são comuns lapsos de memória, perda de apetite, queda de cabelo, problemas de pele e bruxismo.

Observando a Tabela 8, percebe-se que os itens mais marcados foram sensação de desgaste físico constante (86%), dúvidas quanto a si próprio (86%), pensamento constante sobre um só assunto (71%) e irritabilidade excessiva (71%), problemas com a memória (57%), mal-estar generalizado (57%) e cansaço constante (57%). Quanto a isso, percebe-se que são sintomas de caráter duradouro, tanto pela duração de um mês quanto caráter constante. O fato de que todos os funcionários com algum nível de estresse estão passando pela fase de resistência é alarmante, pois sugere que não se trata de algo excepcional ou pontual, mas processual, e que se não for tratado logo, pode evoluir para a fase seguinte.

Com relação aos sintomas referentes à última fase de estresse, o resultado pode ser observado na Tabela 9.

Tabela 9 – Relação de sintomas experimentados nos últimos três meses pelos respondentes

Sintomas que tem experimentado nos últimos três meses	Quant. de respostas	Quant. de respostas (%)
Diarreias frequentes	0	-
Dificuldades Sexuais	2	29%
Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	0	-
Insônia	3	43%
Tiques nervosos	3	43%
Hipertensão arterial confirmada	2	29%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	2	29%
Mudança extrema de apetite	0	-
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	0	-
Tontura frequente	0	-
Úlcera	1	14%
Impossibilidade de Trabalhar	2	29%
Pesadelos	0	-
Sensação de incompetência em todas as áreas	4	57%
Vontade de fugir de tudo	4	57%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	3	43%
Cansaço excessivo	3	43%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	4	57%
Irritabilidade sem causa aparente	3	43%
Angústia ou ansiedade diária	4	57%
Hipersensibilidade emotiva	1	14%
Perda do senso de humor	2	29%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Os itens referentes à fase de exaustão que os respondentes mais marcaram foram: sensação de incompetência em todas as áreas, vontade de fugir de tudo, pensamento constante sobre um mesmo assunto e angústia ou ansiedade diária, cada um com 57% em relação ao grupo em processo de estresse.

Conforme Burd (2017), na última fase do estresse, o indivíduo já não consegue se manter física e psicologicamente bem para realizar suas atividades. O cansaço se torna crônico e é comum o aparecimento de problemas como úlcera, insônia, diabetes, hipertensão, dificuldades sexuais e depressão.

No entanto, percebe-se que no caso do grupo estudado, os sintomas mais frequentes são essencialmente psicológicos, potencialmente ligados à depressão e ansiedade. Assim, ainda que o número de funcionários em fase de exaustão tenha sido relativamente baixo, estes não devem ser negligenciados, uma vez que esta fase representa o último estágio de estresse suportado pelo ser humano. Burd (2017) ressalta que as fases de estresse vão ficando cada vez mais complicadas e, em casos mais sérios, podem levar à morte. Por isso, é tão importante

prestar atenção aos primeiros sintomas, pois quanto mais cedo for feito o diagnóstico, melhores serão as chances de tratamento.

Na seção seguinte serão apresentadas as considerações finais acerca deste trabalho, ou seja, se o objetivo geral foi atingido, quais foram as dificuldades encontradas e os aprendizados adquiridos ao decorrer de sua realização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho visou contribuir com o estudo do estresse ocupacional, tema necessário atualmente, pois gera impactos sociais e econômicos. Aliando este tema com o interesse de explorar um segmento de mercado ainda pouco investigado, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as características do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa cearense atuante na atividade de refrigeração. Tal objetivo foi alcançado por meio da análise das informações trazidas pelos objetivos específicos. O primeiro objetivo específico foi analisar os níveis de estresse em funcionários de uma empresa de refrigeração. O segundo objetivo específico foi identificar as atividades mais estressantes da profissão. O terceiro, verificar quais são as estratégias mais utilizadas pelos funcionários para lidar com o estresse gerado pelo trabalho. E o último, conhecer os sentimentos e opiniões dos funcionários acerca de sua profissão.

A princípio, foram abordados conceitos gerais acerca do estresse, o modelo de três fases, agentes causadores, sintomas e, enfim, o estresse ocupacional. No capítulo seguinte, foram explanados os conceitos sobre o tema da qualidade de vida no trabalho, diferentes abordagens ao longo dos anos, importância e obstáculos.

A fim de obter êxito na realização deste estudo e atingir o seu objetivo geral, foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário baseado no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp. O referido questionário continha perguntas de caráter sociodemográfico, como gênero, estado civil, faixa etária, renda familiar e tempo de profissão, visando conhecer o perfil da amostra pesquisada. Também foi questionado o nível de satisfação com a profissão, as atividades que mais geravam estresse e as estratégias utilizadas para lidar com situações de estresse ocupacional. Ademais, o questionário apresentava 52 sintomas de estresse, em diferentes períodos e graus de experimentação. De acordo com o número de respostas marcadas determinava-se se o nível de estresse do indivíduo. Através disso, foi possível responder à pergunta norteadora deste trabalho “quais as características do estresse ocupacional em funcionários de uma empresa de refrigeração?”: de uma amostra de 49 funcionários, 7 se classificavam em alguma das três fases de estresse, correspondendo a 14% da amostra. 2% encontram-se na fase de alarme, 14% na fase de resistência e 8% na fase de exaustão. As fases, no entanto, não são mutuamente excludentes, pois o indivíduo em fase de alarme apresenta sintomas de todas as fases, e os indivíduos em fase de exaustão também apresentam sintomas da fase de resistência.

Quanto à fase de resistência, os sintomas verificados com maior frequência foram: sensação de desgaste físico constante e dúvidas quanto a si próprio. Já com relação à fase de exaustão, foram verificados com maior frequência os sintomas: sensação de incompetência, desejo de fuga, pensamento constante sobre um só assunto e angústia diária.

Em se tratando dos agentes estressores, foi observado que conviver com o chefe, conviver com os colegas, conviver com os clientes e esforço mental gerado pelo serviço foram considerados os mais estressantes pelos respondentes. Para amenizar estes aspectos causadores de estresse, deve haver um maior engajamento em promover uma boa convivência na empresa, além de incentivar pausas para descanso, a fim de descansar a mente e o corpo, reduzindo as chances de surgimento do estresse.

No que se refere às estratégias para lidar com as situações de estresse decorrentes do trabalho, observou-se que as mais utilizadas foram pensar na situação como um desafio e praticar mais exercícios físicos. Já a estratégia menos verificada foi o uso de técnicas de relaxamento, que pode ser estimulada pela empresa, promovendo o conhecimento acerca de técnicas que podem ser utilizadas, como respiração, massagens e meditação.

Quanto à qualidade de vida no trabalho, observou-se que a maioria dos funcionários se mostrou satisfeita com a profissão, sendo predominantes os valores 7 e 8 em uma escala de zero a 10. Além disso, a maior parte da amostra não marcou sintomas suficientes para ser inserida dentro do grupo das fases de estresse, o que pode ser visto como um ponto favorável à qualidade de vida no trabalho. Outro dado que reforça esta conclusão foi o fato de que os sentimentos em relação ao trabalho mais verificados foram “extremamente orgulhoso” e “extremamente tranquilo”, enquanto os menos observados foram “nem um pouco deprimido” e “nem um pouco entediado”. Dentro da categoria moderada sobressaíram-se os sentimentos de alegria, disposição e felicidade.

Durante a realização da presente pesquisa algumas dificuldades foram encontradas. A primeira delas ocorreu devido ao fato que os funcionários estudados passavam a maior parte do tempo trabalhando externamente, realizando os serviços em empresas e em domicílios, dificultando a aplicação do questionário. No entanto, com algumas tardes de visita à empresa, a pesquisadora conseguiu realizar o objetivo de aplicar a pesquisa ao grupo pretendido. Além disso, também pode ser citado como fator de dificuldade a carência de informações bibliográficas relacionadas ao segmento da refrigeração, tanto dados conceituais como dados de pesquisa. Assim, espera-se que este trabalho possa enriquecer a literatura acerca deste tema envolvendo este segmento.

Desse modo, conclui-se que tanto o objetivo geral quanto os objetivos específicos deste trabalho foram atingidos, possibilitando que as informações obtidas possam, de alguma forma, auxiliar no controle e na redução dos níveis de estresse identificados na empresa, aumentando a produtividade; e nos sintomas experimentados pelos funcionários estudados, prevenindo a evolução para um nível mais grave.

Aprofundar os conhecimentos acerca do estresse ocupacional e da qualidade de vida no trabalho, temas tão importantes atualmente e recorrentes na sociedade moderna, proporcionaram um aprendizado imprescindível para esta pesquisadora, que, conhecendo os impactos do estresse ocupacional na qualidade de vida dos trabalhadores, passou a enxergá-los com maior preocupação e cuidado com o bem-estar dos mesmos.

Para futuros trabalhos, sugere-se a aplicação da pesquisa com funcionários de mais de uma empresa, a fim de que a análise corresponda à realidade da profissão e não apenas à realidade dos funcionários de uma determinada empresa. Outro ponto a ser considerado é a inclusão de questão referente ao nível de escolaridade e de qual parcela da renda familiar corresponde ao respondente.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.** 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990.

ALBUQUERQUE, L. G.; 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**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998. Disponível em: <http://200.232.30.99/busca/artigo.asp?num_artigo=144>. Acesso em 01 set. 2018.

ALMEIDA, M. A. B; GUTIERREZ, G. L; MARQUES, R. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa.** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, p. 13-50, 2012. Disponível em <http://each.uspnet.usp.br/edicoeseach/qualidade_vida.pdf> Acesso em: 1 set. 2018.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. ***Stress in America: the state of our nation.*** [S. l.]. 1 nov. 2017. Disponível em: <<https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2017/state-nation.pdf>>. Acesso em 6 ago. 2018.

BARRETO, N. **Brasileiro é o 2º mais estressado do mundo.** A Tribuna, Vitória, p. 6, 30 de abril de 2015. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br/img/estresse52.pdf>>. Acesso em 11 ago. 2018.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BURD, D. **Você sabe quais são as fases do estresse e suas características?** 28 set. 2017. Disponível em: <<http://www.calldaniel.com.br/blog-mind/voce-sabe-quais-sao-as-fases-do-estresse-e-suas-caracteristicas>>. Acesso em 19 out. 2018.

BURGESS, L. ***What to know about general adaptation syndrome.*** 28 nov. 2017. Disponível em: <<https://www.medicalnewstoday.com/articles/320172.php>>. Acesso em 21 ago 2018.

CABRAL, A. P. T. *et al.* O estresse e as doenças psicossomáticas. **Revista de Psicofisiologia**, v. 1, n. 1, 1997. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1997. Disponível em: <http://labs.icb.ufmg.br/lpf/revista/revista1/volume1_estresse/cap2_conceito.htm>. Acesso em 20 ago. 2018.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 7, n. 2, p. 232-240, abr./jun. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5010>>. Acesso em 17 ago. 2018.

CAPRONI, P. H. M.; MATHIAS, F. T. **O que é estresse, causas, sintomas, tratamento, tipos e prevenção.** 29 jun. 2017. Disponível em: <<https://minutosaudavel.com.br/o-que-e-estresse-causas-sintomas-tratamento-tipos-e-prevencao/>>. Acesso em 20 ago. 2018.

CASARIN, R. **Indústria de ar-condicionado espera crescer com demanda residencial**. 23 de abril de 2018. Disponível em: <<https://www.dci.com.br/industria/industria-de-ar-condicionado-espera-crescer-com-demanda-residencial-1.701236>>. Acesso em 05 nov. 2018.

CHEIK, N.C. *et al.* Efeitos do exercício físico e da atividade física na depressão e ansiedade em indivíduos idosos. **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**, v. 11, n. 3, p. 45-52, 2003. Disponível em: <<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RBCM/article/view/509>>. Acesso em 05 nov. 2018.

COELHO JÚNIOR, A. G. *et al.* Reações autonômicas e hormonais. **Revista de Psicofisiologia**, v. 2, n. 1, 1998. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1998. Disponível em: <http://labs.icb.ufmg.br/lpf/revista/revista2/reacoes/cap5_2.htm>. Acesso em 21 ago. 2018.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n. 7, nov. 2003. Disponível em: <<http://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16571247435940246.pdf>>. Acesso em 17 ago. 2018.

DAMASCENO, T. N. F. **Assédio moral na universidade: a violência velada nas relações de trabalho**. 1 ed. Curitiba: Appris, 2015.

DE SOUSA, A. K. F. P. **A importância da qualidade de vida no trabalho para os colaboradores da unidade sesc administração - CE**. 2017. Monografia (trabalho de conclusão de curso). Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2017.

DELBONI, T. H. **Vencendo o stress**. São Paulo: Makron Books, 1997.

DINO. **Setor de refrigeração fatura acima dos R\$ 30 bilhões e aposta na computação em nuvem**. 29 dez. 2017. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/dino/setor-de-refrigeracao-fatura-acima-dos-r-30-bilhoes-e-aposta-na-computacao-em-nuvem/>>. Acesso em 18 ago. 2018.

DOLAN, S. L. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

DOURADO, A. K. M. *et al.* A qualidade de vida e sua relação com a saúde. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE DIRETRIZES PARA ENFERMAGEM NA ATENÇÃO BÁSICA EM SAÚDE, 2., 2009, Recife. **Anais...** Recife: Associação Brasileira de Enfermagem, Seção Pernambuco, 2009, p. 52-54. Disponível em: <http://www.abeneventos.com.br/2senabs/cd_anais/pdf/id162r0.pdf>. Acesso em 06 out. 2018.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, M. S.; MACHADO, M. M. A importância da qualidade de vida no trabalho no paço municipal de Gaspar. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-20, Sem I. 2007. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/download/45/40>> Acesso em 07 set. 2018.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 19, n. 3, p. 40-51, 1999. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931999000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 ago. 2018.

FLECK, M. P. A. *et al.* Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 19-28, Mar. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-44461999000100006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 6 de out. 2018.

FREIRE, M. G. **Qualidade de vida no trabalho**. 2013. Trabalho de conclusão de curso. (Graduação em Administração) –Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.uniceub.br/handle/235/3959>>. Acesso em 17 ago. 2018.

GENUÍNO, S. L. V., GOMES, M. S., MORAES, E. M. O estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout* no ambiente de trabalho: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa. **Revista Anagrama**, v. 3, n. 2, p. 1-9, dez./fev., 2010. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/anagrama/article/view/35426/38145>>. Acesso em 6 de out. 2018.

GIL, A.C.; FREITAS, E. C. De. **Como elaborar projetos de pesquisa** - 4. ed. – São Paulo: Editora Atlas, 2002.

HACKMAN, J.R.; OLDHAM, G.R. *Development of the job diagnostic survey*. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HOLMES, T. H.; RAHE, R. H. *The social readjustment rating scale* **Journal of psychosomatic research**, v. 11, p. 213-218. Pergamon Press, ago. 1967. Disponível em: <[https://www.jpsychores.com/article/0022-3999\(67\)90010-4/pdf](https://www.jpsychores.com/article/0022-3999(67)90010-4/pdf)>. Acesso em 21. ago. 2018

HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Mudando o desenvolvimento Organizacional**. São Paulo: Thomsom, 1985.

LAZARUS, R. S. *From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks*. **Annual Review of Psychology**, v. 44, p. 1-21, 1993. Disponível em: <<https://www.annualreviews.org/doi/citedby/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>>. Acesso em 6 ago. 2018.

LIMONGI, A. C.; ASSIS, M. P. Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 26-33, 1995. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/12910/projetos-de-qualidade-de-vida-no-trabalho--caminhos-percorridos-e-desafios/i/pt-br>>. Acesso em 09 set. 2018.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *et al.* **As pessoas na organização**. 4. ed. São Paulo: Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2649486/mod_resource/content/1/LIMONGI-FRAN%C3%87A%202004%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho.pdf>. Acesso em 06 out 2018.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. **Estudos de Psicologia**, v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. N. **O stress emocional e seu tratamento**. In Bernard Range (Org). São Paulo: Artes Médicas, 2001

LIPP, M. E. N. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, L. M. M. *et al.* Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 34, n. 1, p. 52-8, mar. 2000.

MERCADO de ar condicionado movimentará US\$ 167 bilhões em 2024. **Blog do frio**. 26 fev. 2017. Disponível em: <<http://blogdofrio.com.br/mercado-de-ar-condicionado-movimentara-us-167-bilhoes-em-2024/>>. Acesso em 18 ago. 2018.

MICHAELIS: minidicionário escolar da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Estresse**. In Biblioteca virtual em saúde, nov. 2012. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/253_estresse.html>. Acesso em 9 out. 2018.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. *Quality of work life: Perspectives and directions*. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/record/1983-24509-001>>. Acesso em 1 set. 2018.

PAPINI, J. C. M.; PINTO, M. L. S. **Estresse e trabalho**. Monografia (Especialização em Medicina do Trabalho) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/104989>>. Acesso em 9 out. 2018

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina no Trabalho**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 285-289, 2016. Disponível em: <<http://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias>>. Acesso em 6 ago. 2018.

PRODANOV, C. C. FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. - 3. ed. - 14. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 5ª ed. – Petrópolis: Vozes, 1998.

ROESCH, S. M. **Projetos de estágio e pesquisa em Administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2005 (reimpressão 2013)

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos**. São Paulo: Atlas, 2005.

ROSSETTI, M. O. *et al.* O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**. Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 108-120, dez. 2008. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-66872008000200008&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 10 out. 2018.

ROSSI, M. *et al.* **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Revista Psicologia: organizações e trabalho**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 121-136, abr. 2012. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000100011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 9 set. 2018.

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M.; MORAES, L. F. R. **Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

SANTOS, G. E. O. **Cálculo amostral: calculadora on-line**. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 1 de out. 2018.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. 2ª ed. São Paulo: Ibrasa, 1959.

SILVA R. M.; GOULART, C. T.; GUIDO, L. A. Evolução histórica do conceito de estresse. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**. v. 7, n. 2, p. 148-156, jul-set, 2018. Disponível em: <<http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/viewFile/316/225>>. Acesso em 9 out. 2018

SILVA, L. C.; SALLES, T. L. A. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 235, mai./ago. 2016. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/29361/20473>>. Acesso em: 6 ago. 2018.

SOUZA NETO, A. J. *et al.* A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência na organização: um estudo de caso em uma microempresa de calçados. **Fórum de Administração**, v. 3, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/forumadm/article/download/653/667>>. Acesso em 07 set. 2018.

VELHO, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no Hospital Geral e Maternidade Teresa Ramos**. Monografia (Trabalho de Conclusão de Estágio). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/110885/CAD0193-M.pdf?sequence=1>>. Acesso em 31. ago. 2018. Acesso em 31. ago. 2018.

VERMA, P.; MONGA, O. P. *Understanding quality of work life in contemporary world. International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, v. 4, n. 4, p. 49-53, abr. 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/275829996_Understanding_Quality_of_Work_Life_in_Contemporary_World>. Acesso em 08 out 2018.

VIEIRA, A. Qualidade de vida no trabalho na gestão da Qualidade Total. **Revista de Negócios**, v. 2, n. 1, p. 17-35, 1996. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/29549/qualidade-de-vida-no-trabalho-na-gestao-da-qualidade-total/i/pt-br>>. Acesso em 31. ago. 2018.

WALTON, R. *Criteria for quality life. In DAVIS, L. A. B. The quality of working life: problems, prospects and state of the art.* New York: The Free Press, 1975.

WALTON, R. E. *Quality of working life: What is it? Sloan Management Review*, v. 15, n. 1, dez. 1973, pp. 11-21.

WERTHER, W. B.; DAVIS, J. K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. *Problems and solutions in the quality of working life. Human Relations, Tavistock Institute of Human Relations*, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/247716887_Problems_and_Solutions_in_the_Quality_of_Working_Life>. Acesso em: 7 set. 2018.

ZIMPEL, R. R. **Aprendendo a lidar com o estresse.** São Leopoldo: Editora Sinodal, 2005.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO – ESTRESSE OCUPACIONAL

Prezado colaborador,

Este questionário é parte de uma pesquisa necessária para o meu Trabalho de Conclusão de Curso em Administração, que busca estudar o estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Convido-lhe a responder este questionário, pois sua participação é fundamental para o sucesso da pesquisa.

Será garantido o anonimato e as informações coletadas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos.

Desde já, agradeço a sua colaboração.

- | | |
|--|--|
| <p>1. Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino</p> | <p>2. Estado civil</p> <p><input type="checkbox"/> Solteiro</p> <p><input type="checkbox"/> Casado</p> <p><input type="checkbox"/> Divorciado / Viúvo</p> |
| <p>3. Faixa Etária</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 18 e 25 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 26 e 35 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 36 e 45 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 46 e 60 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 60 anos</p> | <p>4. Renda da Família</p> <p><input type="checkbox"/> Até R\$ 1.760,00</p> <p><input type="checkbox"/> Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,00</p> <p><input type="checkbox"/> Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00</p> <p><input type="checkbox"/> Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de R\$ 17.600,01</p> |
| <p>5. Qual setor ou o cargo ocupa na empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico de refrigeração</p> <p><input type="checkbox"/> Mecânico em Refrigeração</p> <p><input type="checkbox"/> Auxiliar em refrigeração</p> | <p>6. Há quanto tempo exerce esta profissão?</p> <p>_____ anos.</p> |
| <p>7. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> | <p>8. Qual sua carga horária de trabalho semanal?</p> <p><input type="checkbox"/> 20h</p> <p><input type="checkbox"/> 30h</p> <p><input type="checkbox"/> 40h</p> |

9. O quanto as suas atividades o(a) deixam mais estressado(a)?

1	2	3	4	5
Não me estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente

Relação de atividades		1	2	3	4	5
1	Convívio com o chefe imediato					

2	Convívio com demais colegas						
3	Convívio com clientes						
4	Condições físicas do ambiente de trabalho						
5	Condições de transporte						
6	Esforço físico gerado pelo serviço						
7	Esforço mental gerado pelo serviço						
8	Realização do serviço em si						
9	Reclamações de clientes						

10. Com que frequência você utiliza essas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?

1	2	3	4	5
Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso

<i>Quando tenho um problema no trabalho, eu...</i>		1	2	3	4	5
1	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.					
2	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.					
3	Dou atenção extra ao planejamento.					
4	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.					
5	Penso na situação como um desafio.					
6	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.					
7	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.					
8	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.					
9	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.					
10	Tento modificar os fatores que causaram a situação.					
11	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.					
12	Evito a situação, se possível.					
13	Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.					
14	Tento manter distância da situação.					
15	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida.					
16	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.					
17	Delego minhas tarefas a outras pessoas.					
18	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.					
19	Tento não me preocupar com a situação.					
20	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.					
21	Pratico mais exercícios físicos.					
22	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.					

23	Procuo a companhia de outras pessoas.						
24	Mudo os meus hábitos alimentares.						
25	Procuo me envolver em mais atividades de lazer.						
26	Compro alguma coisa.						
27	Tiro alguns dias para descansar.						
28	Faço uma viagem.						
29	Me torno mais sonhador(a).						

11. Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?

1	2	3	4	5
Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente

<i>O trabalho tem me deixado...</i>		1	2	3	4	5
1	Alegre					
2	Preocupado					
3	Disposto					
4	Contente					
5	Irritado					
6	Deprimido					
7	Entediado					
8	Animado					
9	Chateado					
10	Impaciente					
11	Entusiasmado					
<i>O trabalho tem me deixado...</i>		1	2	3	4	5
12	Ansioso					
13	Feliz					
14	Frustrado					
15	Incomodado					
16	Nervoso					
17	Empolgado					
18	Tenso					
19	Orgulhoso					
20	Com raiva					
21	Tranquilo					
22	Outro:					

12. Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente

<i>Neste trabalho...</i>		1	2	3	4	5
1	Realizo o meu potencial					
2	Desenvolvo habilidades que considero importantes					
3	Realizo atividades que expressam minhas capacidades					
4	Consigo recompensas importantes para mim					
5	Supero desafios					
6	Atinjo resultados que valorizo					
7	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida					
8	Faço o que realmente gosto de fazer					
9	Expresso o que há de melhor em mim					

13. Você tem sentido algum desses sintomas? Marque um X caso tenha sentido o sintoma.

	Sintoma	Marque em caso positivo
Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS		
1	Mãos e/ou pés frios	
2	Boca Seca	
3	Nó ou dor no estômago	
4	Aumento de sudorese (muito suor)	
5	Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	
6	Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	
7	Diarreia passageira	
8	Insônia, dificuldade de dormir	
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	
10	Respiração ofegante, entrecortada	
11	Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	
12	Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	
13	Aumento súbito de motivação	
14	Entusiasmo súbito	
15	Vontade súbita de iniciar novos projetos	
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS		
16	Problemas com a memória, esquecimentos	
17	Mal-estar generalizado, sem causa específica	
18	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	
19	Sensação de desgaste físico constante	
20	Mudança de apetite	
21	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	
22	Hipertensão arterial (pressão alta)	
23	Cansaço Constante	

24	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	
25	Tontura, sensação de estar flutuando	
26	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	
27	Dúvidas quanto a si próprio	
28	Pensamento constante sobre um só assunto	
29	Irritabilidade excessiva	
30	Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO TRÊS MESES		
31	Diarreias frequentes	
32	Dificuldades Sexuais	
33	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	
34	Insônia	
35	Tiques nervosos	
36	Hipertensão arterial confirmada	
37	Problemas dermatológicos prolongados (pele)	
38	Mudança extrema de apetite	
39	Taquicardia (batimento acelerado do coração)	
40	Tontura frequente	
41	Úlcera	
42	Impossibilidade de Trabalhar	
43	Pesadelos	
44	Sensação de incompetência em todas as áreas	
45	Vontade de fugir de tudo	
46	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	
47	Cansaço excessivo	
48	Pensamento constante sobre um mesmo assunto	
49	Irritabilidade sem causa aparente	
50	Angústia ou ansiedade diária	
51	Hipersensibilidade emotiva	
52	Perda do senso de humor	

Obrigada pela sua participação!