

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO INSTITUTO TRÊS RIOS
DCAS - DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**ESTRESSE OCUPACIONAL E QVT: UM ESTUDO NUMA COOPERATIVA DE
SAÚDE NO CENÁRIO PÓS COVID 19**

Lidiane Vieira da Silva

Três Rios - RJ.
2023



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO TRÊS RIOS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS

**ESTRESSE OCUPACIONAL E QVT: UM ESTUDO NUMA
COOPERATIVA DE SAÚDE NO CENÁRIO PÓS COVID 19**

LIDIANE VIEIRA DA SILVA

ORIENTADOR: Prof. Dr. Paulo Lourenço Domingues Júnior

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração, como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Administração da UFRRJ**, Instituto Três Rios da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

Três Rios - RJ.

2023

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

8586e SILVA, LIDIANE VIEIRA DA, 1998-
ESTRESSE OCUPACIONAL E QVT: UM ESTUDO NUMA
COOPERATIVA DE SAÚDE NO CENÁRIO PÓS COVID 19 / LIDIANE
VIEIRA DA SILVA. - TRÊS RIOS, 2023.
45 f.

Orientador: PAULO LOURENÇO DOMINGUES JÚNIOR .
Trabalho de conclusão de curso (Graduação). --
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro,
ADMINISTRAÇÃO, 2023.

1. Estresse ocupacional . 2. Saúde mental. 3.
Qualidade de vida. 4. Cooperativa de saúde. I.
DOMINGUES JÚNIOR , PAULO LOURENÇO , 1980-, orient. II
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.
ADMINISTRAÇÃO III. Título.

Três Rios – RJ.

2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E
SOCIAIS/ITR



CADASTRO Nº 709 / 2023 - DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)

Nº do Protocolo: 23083.082443/2023-38

Três Rios-RJ, 13 de dezembro de 2023.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO INSTITUTO TRÊS RIOS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ESTRESSE OCUPACIONAL E QVT: UM ESTUDO NUMA COOPERATIVA DE SAÚDE NO CENÁRIO PÓS COVID 19

LIDIANE VIEIRA DA SILVA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Administração,
como requisito parcial para obtenção do
título de **Bacharel em Administração da
UFRRJ**, Instituto Três Rios da
Universidade Federal Rural do Rio de
Janeiro.

Aprovada em 30/11/2023

Banca examinadora:

(Assinado digitalmente em 15/12/2023 11:57)

MARCIA CRISTINA RODRIGUES COVA
PROFESSOR DO MAGISTÉRIO SUPERIOR
DeptAdT/IM (12.28.01.00.00.00.82)
Matrícula: 2283475

(Assinado digitalmente em 16/12/2023 22:04)

MARIA DE FATIMA BERNARDES DO AMARAL
PROFESSOR DO MAGISTÉRIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1767144

(Assinado digitalmente em 13/12/2023 18:49)

PAULO LOURENCO DOMINGUES JUNIOR
PROFESSOR DO MAGISTÉRIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1527717

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela oportunidade de conseguir concluir o ensino superior. Aos meus pais, Lidio e Tereza, pela educação, compreensão e por sempre acreditarem em mim. Ao meu irmão Uelinton, por todo apoio durante a etapa do curso e ao meu namorado, por todo incentivo nessa trajetória.

Além disso, agradeço aos meus amigos que estiveram ao meu lado durante o curso. A Graça, que sempre esteve presente nessa caminhada. E por fim, ao professor orientador, por todo suporte e auxílio nesta jornada acadêmica.

O sentimento é de gratidão e dever cumprido.

Dedico essa conquista a minha família!

RESUMO

SILVA, Lidiane Vieira da. **Estresse ocupacional e QVT: um estudo numa cooperativa de saúde no cenário pós covid 19**. Três Rios, 2023. 45 Trabalho de Conclusão de Curso. DCAS – Departamento de Ciências Administrativas Sociais. Instituto Três Rios, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Três Rios, 2023.

O presente trabalho trata-se do estresse ocupacional e a qualidade de vida das colaboradoras do setor de atendimento de uma cooperativa de saúde, localizada na cidade de Três Rios/RJ no cenário pós COVID 19. O estudo tem por objetivo geral identificar e avaliar os principais causadores do estresse no trabalho e seu impacto na qualidade de vida dessas funcionárias. Para realização da pesquisa, foram utilizados os métodos, descritivo, analítico, e a pesquisa qualitativa, através de entrevistas semiestruturadas no período pós-pandemia. Devido a equipe concentrar cerca de 14 funcionárias que realizam o atendimento ao público, o setor foi selecionado por apresentar nitidamente os fatores que ocasionam o estresse ocupacional e o seu impacto na qualidade de vida das colaboradoras. Os resultados da pesquisa evidenciaram que as entrevistadas conseguem perceber o real significado de qualidade de vida no trabalho e apontaram os principais motivos que afetam de forma positiva e negativa a vida de cada uma delas. Assim exposto, as principais razões apontadas como positivas, como destaque, foram o bom relacionamento entre a equipe, o plano de saúde, o plano odontológico, o vale transporte, o vale alimentação e o auxílio creche. No que diz respeito aos agentes que ocasionam o estresse e afetam negativamente a vida das funcionárias, pode-se citar a sobrecarga de trabalho, o imediatismo dos clientes, a falta de comunicação entre os demais setores, a ausência do plano de salários, a desvalorização profissional e a má divisão de tarefas. Espera-se que com os resultados obtidos, os dados sejam analisados e possam trazer melhorias futuras para a qualidade de vida no trabalho. Pois, quando a empresa programa medidas que garantem o bem estar do trabalhador, o mesmo irá executar suas tarefas com satisfação e eficiência, promovendo assim, a garantia de qualidade no atendimento e o aumento da produtividade.

Palavras chaves: Estresse ocupacional; Saúde mental; Qualidade de vida; Cooperativa de saúde.

ABSTRACT

SILVA, Lidiane Vieira da. Occupational stress and QWL: a study in a health cooperative in the post-covid 19 scenario. Três Rios, 2023. 45 Course Conclusion Paper. DCAS – Department of Social Administrative Sciences. Três Rios Institute, Federal Rural University of Rio de Janeiro, Três Rios, 2023.

The present work deals with occupational stress and the quality of life of employees in the service sector of a health cooperative, located in the city of Três Rios/RJ in the post-COVID 19 scenario. The study's general objective is to identify and evaluate the main causes of stress at work and its impact on the quality of life of these employees. To carry out the research, descriptive, analytical, and qualitative research methods were used, through semi-structured interviews in the post-pandemic period. Due to a team consisting of around 14 employees who provide customer service, the sector was selected to clearly present the factors that cause occupational stress and its impact on the quality of life of employees. The research results showed that the interviewees were able to understand the real meaning of quality of life at work and pointed out the main reasons that positively and negatively affected each of their lives. Thus stated, the main reasons highlighted as positive were the good relationship between the team, the health plan, the dental plan, the transport voucher, the food voucher and daycare assistance. With regard to the agents that cause stress and damage to the lives of employees, we can mention work overload, the immediacy of customers, the lack of communication between other sectors, the absence of a work plan, the devaluation professionalism and poor division of tasks. It is expected that with the results obtained, the data will be analyzed and can bring future improvements to the quality of life at work. Therefore, when a company programs measures that guarantee the well-being of workers, they will perform their tasks with satisfaction and efficiency, thus promoting the guarantee of quality service and increased productivity.

Keywords: Occupational stress; Mental health; Quality of life; Health cooperative.

Lista de siglas

AET - Ergonômica do Trabalho

FE – Fase de Exaustão

FR – Fase de Resistência

OMS - Organização Mundial da Saúde

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde

PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

RA – Reação de Alarme

SGA - Síndrome Geral de Adaptação

QVT – Qualidade de vida no trabalho

Lista de figura

Figura 01 - Síndrome de Adaptação Geral (GAS)

Figura 02 – Ciclo PDCA

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Idade das Entrevistadas

Gráfico 2 – Número de colaboradoras que possuem filhos

Gráfico 3 – Estado civil das entrevistadas

Gráfico 4 – Tempo de trabalho na empresa

Gráfico 5 – Tempo de experiência de trabalho

Gráfico 6 - Colaboradoras que praticam ou não atividade física

Gráfico 7 – Pontos positivos na empresa

Gráfico 8 – Pontos negativos na empresa

Gráfico 9 - Sugestão de melhorias

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	12
1.1 – Objetivos	13
1.1.1 Objetivo Geral.....	13
1.1.2 Objetivos Específicos	13
1.2 – Justificativa	13
1.3 – Estrutura do trabalho.....	14
2- REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Estresse ocupacional.....	14
2.1.1 Estresse Positivo (Eustress).....	15
2.1.1 Estresse Negativo (Distress).....	16
2.2 A prática de atividade física e o estresse no trabalho	18
2.3 Qualidade de vida no trabalho	19
2.3.1 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho	22
2.3.1.1 Produtividade	22
2.3.1.2 Não comparecimento ao trabalho	22
2.3.1.3 Rotatividade de pessoal	23
2.3.1.4 Talentos dos funcionários	23
2.3.1.5 Reivindicação	23
2.3.1.6 Satisfação do funcionário	23
2.4 O estresse como fator primordial na qualidade de vida no trabalho.....	23
2.4.1 Aspectos importantes na redução do estresse e na melhoria da qualidade de vida	24
2.4.1.1 Ambiente adequado para o trabalho	24
2.4.1.2 Conexão interpessoal	25
2.4.1.3 Motivação e regalia	25
2.4.2 Critérios para o bem estar no trabalho.....	26
2.4.3 A QVT e o Ciclo PDCA	26
3- METODOLOGIA	28
3.1 Protocolo.....	28
3.2 Instrumentos	28
3.3 Procedimentos	29
3.4 Local de Pesquisa – Cooperativa de Saúde na cidade de Três Rios - RJ	29
3.5 Diretrizes organizacionais	29
4- ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA.....	30
4.1 Idade	30
4.2 Estado civil e maternidade	31

4.3 Tempo de trabalho na empresa	32
4.4 Tempo de experiência de trabalho.....	33
4.5 Colaboradores que praticam ou não atividade física.....	34
4.6 Pontos positivos na empresa relacionados à QVT	35
4.7 Pontos de estresse e fatores negativos na empresa relacionados à QVR.....	35
4.8 Sugestões de melhorias.....	37
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
6- REFERÊNCIAS.....	40

1. INTRODUÇÃO

No final do ano de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) sinalizou o surgimento de um novo vírus na província de Hubei, em Wuhan, na China. No início do surto, todas as pessoas infectadas estavam presentes em um mercado de frutos do mar localizado na referida província. Os sintomas evidenciados foram similares ao de uma gripe e, em casos mais severos, observou-se a ocorrência de problemas hepáticos, entéricos, respiratórios e neurológicos. Em janeiro de 2020, os cientistas conseguiram identificar o agente patológico causador de tal surto, caracterizando-o como pertencente à família do coronavírus. Tempo depois, em março de 2020, o novo coronavírus propagou-se de forma rápida pelo mundo e, com isso, foi declarada emergência global na saúde com a pandemia de Covid-19 (OMS,2020). Como consequência, o panorama pandêmico ocasionou implicações em diversas esferas da sociedade, sobretudo no trabalho dos profissionais que trabalham diretamente ou indiretamente na área da saúde.

Diante do cenário apresentado, o estresse ocupacional passou a provocar o desgaste mental e físico, que por seu turno, pode fomentar a irritação, a impaciência, a insatisfação e o desinteresse na execução das atividades (LAURELL, 1989). Com esses pontos negativos, tendo como ponto de vista o fator econômico, ocorre a redução do desempenho por parte dos colaboradores, o aumento das tarefas e até mesmo o custo das organizações, impactando diretamente na saúde dos indivíduos e no aumento do absenteísmo.

Considerando a jornada de trabalho dinâmica, o aumento da demanda e as pressões dos diretores no ambiente laboral, esses fatores nos remetem a pensar em como as cobranças aumentaram por produtividade e como os clientes se tornaram imediatistas com o pós Covid 19.

Assim, uma pesquisa elaborada pelo ISMA-BR em 2020 aponta que 32% da população brasileira possuem a Síndrome de Burnout e os outros 72% vivência algum tipo de sequela do estresse, seja ele do nível mais leve ao mais grave (ISMA, 2020). Desses indivíduos, cerca de 49% enfrenta depressão, com a possibilidade de adquirir a doença crônica deste problema. Para mais, 92%, afirma que não há condição de trabalhar com a presença dos agentes estressores, uma vez que permanecem executando suas tarefas nas empresas, por preocupação de serem demitidos. Além disso, desses, 90% exerce o presenteísmo, no qual ocorre quando o colaborador se apresenta no seu lugar de trabalho fisicamente, mas está impossibilitado de oferecer resultado positivo às atividades que a ele são designadas a fazer.

Assim, é possível verificar que o estresse afeta diretamente nas funções corporais e que quando se torna constante, pode ocorrer o desenvolvimento de doenças cardíacas e crônicas, além de ocasionar baixa qualidade no desenvolvimento, absenteísmo, falta de concentração e desmotivação.

Diante do exposto, é relevante realizar o acompanhamento desses fatores estressantes, monitorando a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores, assim como definir estratégias

voltadas com o intuito de eliminar tais estressores, de forma que os colaboradores voltem a ter um desempenho mais eficiente na execução de suas tarefas e um bem estar ativo, seja dentro ou fora do ambiente laboral.

Nesse sentido chega-se à seguinte questão: quais os principais causadores do estresse no trabalho e seu impacto na qualidade de vida das colaboradoras do setor de atendimento de uma Cooperativa de Saúde, localizada na cidade de Três Rios/RJ?

1.1. Objetivos

Nesta seção, serão expostos o objetivo geral e os objetivos específicos do presente trabalho de conclusão de curso.

1.1.1. Objetivo Geral

O presente trabalho tem por objetivo geral identificar e avaliar os principais causadores do estresse no trabalho e seu impacto na qualidade de vida das colaboradoras do setor de atendimento de uma Cooperativa de Saúde, localizada na cidade de Três Rios/RJ.

Para alcançar o objetivo geral, foi realizado os seguintes objetivos específicos:

1.1.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos do presente trabalho são:

1. Entender o conceito de estresse ocupacional;
2. Apresentar o conceito de qualidade de vida no trabalho;
3. Listar os aspectos positivos e negativos de qualidade de vida no trabalho na empresa objeto de estudo;
4. Avaliar as causas do estresse no trabalho;
5. Apresentar algumas sugestões de melhorias para a cooperativa de saúde.

1.2 Justificativa

A escolha do tema para a presente pesquisa foi baseada nas causas dos estressores no ambiente de trabalho e de como elas impactam diretamente e indiretamente na qualidade de vida do trabalhador.

Para Pereira *et al.*, (2014) algumas estratégias podem ser pensadas para a garantia da saúde e qualidade de vida dos profissionais no ambiente de trabalho. Ações protetivas e preventivas como educação para a saúde e a realização de exames periódicos, bem como apoio pedagógico são alguns

exemplos. Nessa perspectiva, vê-se a importância de analisar o panorama do estresse ocupacional, dos profissionais de uma cooperativa de saúde, partindo do ponto de vista que este é o profissional que está indiretamente ligado à colaboração do cuidado da saúde dos beneficiários.

Com isso, a pesquisa foi realizada por meio de entrevistas com as funcionárias do setor de atendimento de uma cooperativa de saúde localizada no interior do estado do Rio de Janeiro.

Por fim, este estudo contribuirá para o entendimento dos fatores relacionados ao stress e a qualidade de vida no trabalho, ajudando no desenvolvimento de medidas voltadas para essas questões no ambiente laboral, com intuito de reduzir esses fatores e melhorar a qualidade de vida do colaborador.

1.3 Estrutura do trabalho

O estudo está estruturado em quatro etapas. Na primeira etapa são apresentadas a introdução, o objetivo geral, específico e a justificativa do estudo. Na segunda etapa é apresentado o referencial teórico sobre a origem e o conceito de estresse, assim como os demais subtópicos que fazem referência a pesquisa. A terceira etapa evidencia a metodologia e a Cooperativa de Saúde na qual é o objeto de estudo do presente trabalho. A quarta etapa exhibe a análise e os resultados do trabalho, através do roteiro de entrevista realizado com os colaboradores da cooperativa, tendo como foco a busca do conhecimento das variáveis como, idade, escolaridade, cargo, tempo de empresa, tempo de cargo. Na quinta etapa é apresentada a conclusão do presente trabalho de conclusão de curso.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Estresse ocupacional

O conceito de estresse ocupacional tem raízes na interseção da psicologia, medicina e administração. Com isso, ao longo do tempo, diversos pesquisadores contribuíram para a compreensão desse fenômeno.

A expressão estresse foi divulgada no ano de 1936, por Hans Selye para caracterizar um conjunto de reações que havia percebido em pacientes que tinham diversas patologias no corpo. Com base em experimentos, animais eram submetidos a algumas condições brutas onde ocorria dor, fome e frio. Selye (1956) designou o estresse como a resposta não específica do organismo, sendo uma síndrome produzida por diversos agentes aversivos.

Já o psicólogo canadense Donald Hebb (1950) contribuiu para a compreensão do estresse relacionado ao trabalho. Ele cunhou o termo "síndrome geral de adaptação" em 1950, influenciando a pesquisa sobre como o estresse afeta a saúde mental.

Para Richard Lazarus (1984), psicólogo norte-americano, desempenhou um papel crucial na transição do estudo do estresse de uma abordagem puramente fisiológica para uma perspectiva mais

psicológica. Ele desenvolveu a Teoria Transacional do Estresse e Coping, que enfatiza a avaliação cognitiva das situações estressantes.

Mais adiante, à medida que o interesse na psicologia organizacional cresceu nas décadas de 1960 e 1970, pesquisadores começaram a explorar o impacto do ambiente de trabalho nas condições de estresse dos indivíduos. Questões como carga de trabalho excessiva, falta de controle, conflitos no trabalho e ambientes adversos tornaram-se focos de pesquisa. Assim, a compreensão do estresse ocupacional evoluiu ao longo do tempo, passando por contribuições de vários campos acadêmicos e profissionais, resultando em abordagens mais holísticas para entender e lidar com o estresse no ambiente de trabalho.

Exposto à origem, quanto ao conceito, o estresse, tipo de fenômeno relativo à saúde ocupacional do funcionário e o comportamento empresarial, sofre intervenção de inúmeras variáveis. Segundo Dantas (2006), esse agente é captado pelo funcionário por meio de compreensão das demandas que existem no local de trabalho. Resumidamente, o agente estressor pode ser caracterizado como as ocorrências que acontecem no ambiente laboral que exigem além da capacidade da pessoa, em seu âmbito físico e mental.

Embora alguns autores acreditem que o estresse é algo prejudicial à saúde e é estimulado pelas sensações emocionais negativas, ele também pode ser uma resposta do organismo através de sentimentos positivos, identificados em excesso. O que desencadeia ou não a resposta, é a avaliação que o organismo faz da situação (Lipp, 2003; McEwen, 2000).

Fica evidente, portanto, que o ambiente laboral contém diversos fatores estressores. Diante destes aspectos, como o indivíduo se torna frágil aos estímulos desses agentes, conseqüentemente, será possível identificar o grau de estresse que cada pessoa responderá em relação aos efeitos desses pontos.

Embora a qualidade de vida e o estresse integrem concepções distintas, a relação entre eles atrai o interesse de pesquisadores brasileiros como Lipp *et al.* (1986) e Abreu *et al.* (2002). Ela é entendida como um estado de bem-estar físico, mental e social e não só a ausência de doenças.

Na atualidade, o estresse ocupacional é um assunto que se tornou mais falado e estudado nos últimos tempos. Há diversas formas de manifestação desses estressores dentro e fora do ambiente empresarial, eles podem despertar reações físicas ou emocionais que abalam os seres humanos, sendo capazes de desencadear ações negativas que comprometem a produtividade do trabalhador, tornando-os incapazes de realizar suas tarefas e obrigações (Ferreira, 2017).

Assim, para o autor citado anteriormente, a partir de estudos a respeito do estresse, localizam-se duas características acerca desse conceito que são chamados de eustress e distress. Reações essas, que são distintas em relação as suas formas de manifestação:

2.1.1 Estresse Positivo (Eustress)

O estresse pode ser identificado por um ponto de vista positivo e negativo. “O estresse como estado é o resultado positivo (eustress) ou negativo (distress) do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa” (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007, p. 33). Há o tipo de stress benéfico, no qual o organismo do indivíduo irá produzir adrenalina e irá receber mais ânimo a favor dele. Pela potencialidade da energia estar elevada, a pessoa consegue melhorar seu desempenho na sua produtividade.

2.1.2 Estresse Negativo (Distress)

O distress pode ocorrer de maneira aguda ou crônica, menos agressiva, porém ininterrupta. Frequentemente, ele é provocado por determinadas situações que saem do comando da pessoa e são identificados como riscos.

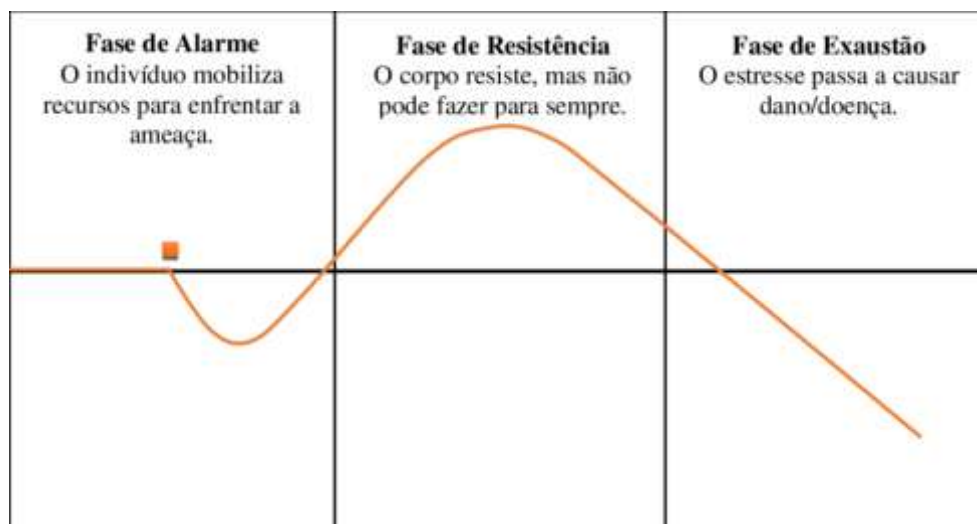
De acordo com Laurell (1981, p. 9), “o trabalho é o elemento central na compreensão do processo saúde-doença, não apenas porque gera riscos à saúde, mas porque – como categoria social – o trabalho estrutura a organização da sociedade”. Ou seja, o estresse ocupacional acontece quando a interação entre o trabalhador e o ambiente de trabalho desencadeia estímulos negativos na vida dos funcionários.

Diferente dos anos 80 em que o estresse ocupacional era pouco estudado, hoje ele é levado mais a sério e serve como assunto de diversas pesquisas, visto que além dos aspectos físicos e psicológicos, o estresse é capaz de desencadear várias alterações físicas e emocionais nos trabalhadores (LADEIRA, 1996).

Como o mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e exigindo cada vez mais habilidades, competências e formações, os trabalhadores precisam se adaptar a esses ambientes, tendo como impacto o estresse que pode desestruturar os aspectos psicológicos e comportamentais dos mesmos, gerando segundo Tamayo (2004, p.10) “gastos para o indivíduo e para as empresas”.

Segundo Lipp e Malagris (2001, 6.), Selye denominou o estresse ocupacional como sendo uma Síndrome da Adaptação Geral que possui três fases que são chamadas de: alarme, resistência e exaustão.

Figura 01: Síndrome de Adaptação Geral (GAS)



Fonte: Hans Selye apud Pereira *et al.* (2020)

Na fase de alarme, podemos considerar que os organismos dos indivíduos entram em estado de alerta a fim de demonstrar que há algum perigo por perto e que o corpo precisa criar mecanismos para defendê-lo. Já na fase da resistência, os organismos dos indivíduos se adaptam ao perigo, causando desgastes energéticos, pois está sempre aguardando que o perigo venha lhe causar algum estresse. Porém, nessa fase, o corpo já consegue se adaptar e se ajustar automaticamente quando isso ocorre. Na última fase que é a exaustão Hans Selye apud Pereira *et al* (2020) nos diz que quando o estressor é constante e o indivíduo não consegue criar mecanismos para combatê-lo, “há uma queda de imunidade e o surgimento da maioria das doenças”.

Nos últimos 15 anos, o estresse tem sido objeto de estudo de muitos pesquisadores, uma vez que se evidencia sua relação com a saúde. (SANTED-B, SANDÍN-P, CHOROT apud SILVA, 2002).

A palavra estresse, com esse sentido, designa o total de todos os efeitos não específicos de fatores (atividade normal, agentes produtores de doenças, drogas, etc.) que podem agir sobre o corpo. Esses agentes são denominados estressores quando tratamos de sua característica de produzir estresse (apud COSTA, LIMA e ALMEIDA, 2003).

Neste sentido Silva e Marchi (apud SILVA, 2002), afirmam que o estresse é um estado intermediário entre saúde e doença, um estado durante o qual o corpo luta contra o agente causador da doença. Em geral, o estresse ativa um processo hormonal e nervoso baseado em um estado de alerta, o que explica o aumento do ritmo cardíaco e do estado de vigilância (LOURES; SANT’ANNA; BALDOTTO, 2002).

O estresse pode ter várias consequências dependendo do indivíduo que afetar e se estiver predisposto ou não ao estresse crônico. Deve-se levar em consideração a variabilidade humana. Por isso que as ações relacionadas ao estresse devem ser identificadas de formas individuais, pois em

cada indivíduo os sintomas característicos podem acometer diferentes partes e funções do organismo (SOUZA; GUIMARÃES; ARAÚJO, 2015).

Em conformidade com as pesquisas realizadas por Dias et. Al (2016), a exaustão emocional ocorre quando o indivíduo não está apto para atender e concluir as demandas solicitadas pelo seu ambiente de trabalho, produzindo, portanto, alterações de comportamento, alteração do sono, indisposição, angústia e desequilíbrio mental.

Após análises relevantes sobre o assunto, Abrahão e Cruz (2008) informam que o estresse quando está associado ao ambiente laboral, ele se desencadeia em dois caminhos diferentes, onde, de um lado, ocorre uma oposição entre a competência do indivíduo e a responsabilidade das suas atividades. Enquanto de outro, a forma que o corpo responde a esse meio. Diante deste conceito, é notório que o acúmulo de atividade ou a escassez da mesma, ou uma determinada função que exige do colaborador habilidades que o mesmo não possui, pode resultar consequentemente em estresse.

Em decorrência desses comportamentos, certas condutas trazem algumas consequências, uma que pode ser exemplificada é a não realização de suas funções de forma produtiva, funções essas que determinam em alguns casos, a praticidade, responsabilidade e resultados favoráveis impostos. Como resultado, tal funcionário responde às suas angústias no ambiente de trabalho de maneira negativa, agravando assim, o estresse ocupacional que é pertinente às ações negativas no ambiente laboral, provocando vários tipos de doenças, aumento da ansiedade e redução na produtividade na execução de suas tarefas (MARQUES, 2017)

Lipp (2001), aponta o estresse como um contratempo na era da modernidade. A rotina acelerada vivenciada no cotidiano, horário de sono reduzido, alimentação desequilibrada e ausência de horas livres, todos esses fatores emanam do estresse e com isso, o corpo humano sofre reações advindas dessas ações.

2.2. A prática de atividade física e o estresse no trabalho

Funcionários que não têm o hábito da prática de atividade física podem apresentar o aumento do estresse ocupacional. O preparo físico desenvolve o aumento da resistência física e cardíaca, que afeta diretamente a área sanguínea do corpo humano, por apresentar diminuição de substâncias relacionadas ao estresse (SOUZA et al, 2021)

Ainda segundo o autor, o estresse precisa ser evitado com a prática constante de exercício físico. Realizar uma atividade física com pelo menos 30 (trinta) minutos por dia contribui no desenvolvimento da endorfina e garante o bem-estar físico e mental. Exercício físico traz sensação de prazer e ótimos benefícios para o corpo, como a redução do estresse. Pesquisas informam que o grau dos sintomas do agente estressor, como a ansiedade e depressão, são reduzidos com a prática de atividade física (BERGER e MACINMAN, 1993).

Por fim, de acordo com Sharkey (1997) destaca que a prática da atividade física pode ser considerada uma importante aliada no tratamento contra situações de estresse e depressão.

2.3 Qualidade de vida no Trabalho

Alguns autores discorrem que os ensinamentos referentes a qualidade de vida no trabalho (QVT) iniciaram com as investigações de Eric Trist, cientista britânico que pesquisou sobre a importância no bem-estar dos colaboradores nos anos 1950, abrangendo as condições do indivíduo, organização e trabalho (RODRIGUES, 1998). Nos anos de 1960, estudos acerca do assunto se intensificaram, em virtude da exigência dos empresários americanos de compreender e motivar o vínculo entre o trabalhador e o trabalho.

De acordo com Fernandes (1996), a definição de qualidade de vida no trabalho se iniciou na metade dos anos de 1960, pois se verificou que os funcionários quando estavam entusiasmados e satisfeitos na execução das tarefas, fabricavam em grande quantidade e traziam boas condições referentes ao ganho para a organização.

Já em meados dos anos de 1970 e 1980, surgiram as principais pesquisas e definições com a finalidade de estabelecer as formas de como a qualidade de vida no trabalho beneficia colaboradores e as instituições. Cabe destacar que esses conceitos são empregados até hoje (GARCIA, 2010).

O conceito de QVT é visto como um ponto significativo para o ambiente laboral, pois não se refere somente à maneira que o funcionário se comporta dentro do seu local de trabalho, mas sim da sua ligação entre qualidade de vida dentro e fora da empresa. De acordo com Mendes e Leite (2004), o termo qualidade de vida está associado ao trabalho, de forma que a pessoa encontre o equilíbrio entre eles.

Em 1973, foi criado o modelo de Walton, no qual ficou conhecido como o primeiro estudioso a investigar profundamente sobre a qualidade de vida no trabalho. Para ela, há uma relação entre a produtividade e o grau de relevância da satisfação e motivação dos colaboradores. De acordo com Walton (1973), a definição da QVT é a garantia do aumento da eficiência e produtividade dentro da empresa.

Um conceito relevante desenvolvido por Richard Walton (1973) observou os elementos e a proporção dos conjuntos descritivos, que tem por objetivo disponibilizar uma forma de analisar o nível da qualidade e o bem-estar do colaborador no trabalho. Foram implementados oito parâmetros simples, dos quais envolvem os sintomas como, por exemplo, a recompensa justa e adequada; a jornada e o ambiente de trabalho; a independência, conhecimento e informações; oportunidade de desenvolvimento profissional e segurança; adaptação do meio social a organização; regularização; intervalo de tempo entre trabalho e família; reconhecimento, imagem, e responsabilidade pública.

No ano de 2018, a Organização Mundial da Saúde (OMS) determinou a Qualidade de Vida como sendo “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de

valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL GROUP, 1995, p. 1405)

De acordo com Lima (2015) apontado por Dias (2018) é relevante que os gerentes e coordenadores analisem as necessidades de quem se envolve nos desenvolvimentos dos procedimentos produtivos da organização. A pesquisa voltada para análise da QVT é uma tática de descobrir os principais agentes que afetam a saúde do funcionário, e conseqüentemente, sua atuação e produtividade na organização.

Segundo Marques (2017), o significado de QVT aborda os principais métodos que visam o aperfeiçoamento contínuo dos processos estratégicos, tecnológicos, operacionais e humanos de uma organização. Na prática, o objetivo é garantir aos funcionários uma boa condição de trabalho, um ambiente mais tranquilo e equilibrado, além de proporcionar um crescimento do colaborador no decorrer da execução de suas atividades.

Para Lacaz (2000), certos autores ressaltam que as razões dos comportamentos particulares dos indivíduos no trabalho estão relacionadas ao conhecimento e prática profissional associado aos fatores de melhoria nos ambientes laborais que comprovam a definição de qualidade de vida no trabalho.

Em conformidade com Rodrigues (1998), a QVT pode ser identificada como uma perspectiva relacionada à instituição, tendo como objetivo a satisfação do colaborador. O significado de qualidade de vida no trabalho está relacionado aos comportamentos no ambiente laboral, com o intuito de oferecer melhores condições de trabalho na rotina dos trabalhadores, gerando assim, um melhor desempenho na produtividade de suas tarefas, além de um clima mais harmônico e satisfatório para cada colaborador dentro da empresa.

Como a qualidade de vida no trabalho compreende o modo de vida dos funcionários dentro do ambiente organizacional, ela irá corresponder ao nível de satisfação das demandas pessoais que o colaborador consegue adquirir no ato da execução de sua tarefa. Qual a importância da qualidade de vida no ambiente organizacional? Para conseguir um local tranquilo e preservado e com uma ótima qualidade de vida laboral, é necessário que as ações sejam reconhecidas pela empresa. Um ambiente saudável se importa com o bem-estar dos funcionários por meio do reconhecimento profissional e humano, o desenvolvimento de oportunidades, possibilitando habilidades e potencialidades (MORAES, 2010).

Segundo Gil (2001, p.210):

Têm origem em necessidades que variam não apenas de pessoa para pessoa, mas também numa mesma pessoa conforme o momento. As pessoas, por sua vez, por serem diferentes entre si, interagem com a própria personalidade e motivação de formas diferentes. Por tudo isso, motivar pessoas no trabalho constitui uma das tarefas mais difíceis.

É natural analisar que nas empresas existem funcionários que executam suas atividades apenas por obrigação. A ocorrência de determinadas situações internas, impulsionam os

colaboradores a realizarem suas tarefas sem comprometimento. O autor mencionado anteriormente enfatiza que:

Em concordância com Medeiros e Oliveira (2016), o aumento do comprometimento nas empresas discorre o valor da bonificação adequada para o colaborador. Quando o funcionário tem conhecimento de que se executar suas tarefas com responsabilidade, produtividade e sabedoria possivelmente serão recompensadas com um bom salário. No entanto, o mesmo começa a se dedicar mais em seu trabalho e na função que desempenha.

Conforme Santos e Rigueti (2011), na proporção que o ambiente se transforma, surgem diversos comportamentos dos colaboradores inclusos nas organizações. Tais reações se manifestam através das exigências das empresas por meio de fatores como competitividade, produtividade e concorrência, que desencadeiam de forma negativa nos trabalhadores de seus respectivos setores. Ainda segundo o autor, a busca incessante por uma ótima qualidade de vida é um dos fatores primordiais na vida do ser humano. Ela é o principal ponto determinante para que o colaborador se sinta bem no ambiente laboral, assim como tenha um desempenho mais eficaz e produtivo em razão de suas atividades.

Para Ribeiro e Santana (2015), os funcionários percorrem uma parcela de suas vidas no interior das empresas com o intuito de alcançar suas metas pessoais e profissionais. Esses elementos fazem referência à independência entre os colaboradores e a empresa, isto é, uma parcela do cotidiano dos indivíduos é dedicada ao trabalho, simbolizando assim, o desenvolvimento humano e profissional.

Em vista disso, é possível considerar que o local de trabalho necessita ser agradável, estruturado e preservado para se trabalhar. No entanto, em algumas ocasiões este tipo de análise pode não ser tão presente, enquanto em outras áreas, a percepção de como funciona o equilíbrio entre uma boa qualidade de vida e trabalho não é tão evidentemente compreendida.

Já para Ribeiro e Santana (2015), a inclusão do departamento voltado para a qualidade de vida no ambiente laboral é um instrumento primordial para comprovar a relevância e o valor dos colaboradores para a empresa. As ferramentas dessa gestão da QVT têm por objetivo providenciar locais de trabalho saudáveis, com melhores situações nos quesitos referentes ao emocional, físico e social, além de transformar os funcionários deixando-os mais acessíveis e comunicativos.

Segundo GHORAYEB e BARROS NETO (1999), é possível analisar e verificar que há divergências na ideia entre saúde e qualidade de vida. O significado de qualidade de vida é muito mais relevante do que a saúde. Para esses autores, qualidade de vida pode ser considerada em seis aspectos:

a) Emocional: É a capacidade de gerenciar o estresse e a tensão, junto com grau elevado de prazer associado à vida.

b) Espiritual: Objetivo de vida fundamentado em ética e valores, relacionado a pensamentos otimistas.

c) Física: Compreende presença e a ausência, importância e proporção de uma determinada alimentação saudável, a não adesão a hábitos inadequados da vida, e a utilização do uso adequado do sistema de saúde.

d) Intelectual: Compreender a forma de utilizar a criatividade sempre que puder, ampliar os conhecimentos acerca dos assuntos e compartilhar o aprendizado e a competência interna com os demais.

e) Profissional: Contentamento com o trabalho, constância com o meio ambiente e afinidade familiar.

f) Social: Elevado grau de aptidão nos relacionamentos, assim como conexão familiar e equilíbrio com a natureza.

2.3.1. Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

O bem-estar no trabalho é um fator indispensável para a capacidade produtiva de cada colaborador. É necessário que as empresas desenvolvam ações estratégicas que busquem humanizar a organização. Assim, se de suma importância desenvolver o ambiente laboral e valorizar o trabalho dos colaboradores, compreendendo e participando dos resultados com os dados obtidos através dos indicadores desenvolvidos para esse tipo de análise, gerando melhores condições de trabalho e benefícios para uma vida sadia (FERNANDES, 1996)

De acordo com Campos (1992), um dos significados mais relevantes dos programas com foco na melhoria da qualidade no trabalho está no princípio de que apenas se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar.

2.3.1.1 Produtividade

A produtividade de uma organização é considerada o indicador mais relevante da qualidade de vida no trabalho. Funcionários com a saúde mental e física em dia podem proporcionar melhores resultados e o aumento da produtividade em uma empresa. No entanto, com esses pontos positivos em dia, a equipe passa a ter a possibilidade de oferecer um melhor desempenho na execução de suas atividades em um ambiente saudável. Nota-se que é necessário que a organização programe medidas que desenvolvam a capacidade humana, com o intuito de obter resultados eficientes que gerem a produtividade (ZANELLI, 2010).

2.3.1.2 Não comparecimento ao trabalho

É considerado o critério mais inferior na tabela de qualidade, por ser de fato a ausência do colaborador no trabalho. Reduzir o número de absenteísmo na organização é uma busca incessante pelas empresas, mas, para que isso ocorra, as tarefas devem ser operadas em um ambiente mais adequado e saudável. Em vista disso, quando o funcionário trabalha com satisfação e saúde, será evidente como os resultados negativos serão reduzidos, possibilitando assim, a facilidade de se alcançar a excelência (FERREIRA *et al*, 2008).

2.3.1.3 Rotatividade de pessoal

Nesta etapa para Westley (1979) a mesma pode ser considerada como um indicador negativo, por causa da dificuldade em manter os colaboradores, devido ao aumento da demanda de contratações e demissões. Na maioria dos casos, isso irá acontecer quando a empresa não oferecer uma qualidade de vida digna no local de trabalho.

2.3.1.4 Talentos dos funcionários

Hackman e Oldham (1975) destacam que as vocações dos colaboradores são fatores que colaboram na obtenção de resultados positivos na organização. A habilidade e formação profissional tornam os funcionários mais procurados no mercado de trabalho e apresentando uma qualidade de vida no trabalho diferenciada, a chance dos valores organizacionais não o satisfazerem, é menor. Em vista dessas circunstâncias, as competências por parte dos colaboradores ajudam a manter os indicadores de qualidade em nível alto.

2.3.1.5 Reivindicação

Werther e Davis (1983) consideram que o hábito de poder e saber ouvir a opinião do colaborador é importante para a empresa. Nesse momento, é possível descobrir as falhas e analisar onde se podem melhorar os pontos mais relevantes. Com esse método, possivelmente o número de reclamações irá reduzir diante das propostas de melhoria e consequentemente, tornará o ambiente mais qualificado.

2.3.1.6 Satisfação dos funcionários

A satisfação dos funcionários é considerada um indicador relevante na parametrização dos resultados. A avaliação deste indicador pode ser realizada através da pesquisa interna e o mesmo é

avaliado na gestão de pessoas. Com o resultado da avaliação desses indicativos, é possível calcular e realizar um desfecho diante dos resultados obtidos na empresa (RODRIGUES, 1998).

2.4 O estresse como fator primordial na QVT

Assim como Walton (1973), Santana (2015), assegura que o desprazer com o tipo de vida no trabalho é um fator que atinge os funcionários, independente do grau hierárquico na organização. Esse tipo de insatisfação consequentemente prejudica a vida do colaborador, assim como a empresa no todo, tornando-se então, imprescindível a análise e identificação dos principais fatores causadores do estresse no trabalho. Quando esse método não entra em ação, a organização autoriza que esse agente se instale no ambiente organizacional.

Aprender sobre o estresse no ambiente de trabalho auxilia na compreensão acerca da relação entre a qualidade de vida e o trabalho. Nesse ponto de vista, existem várias maneiras de estudar sobre o estresse e o estresse relacionado ao trabalho (BOAS; MORIN, 2017).

Conforme Kurogi (2008), as organizações buscam desempenhar ações para alcançar tanto os propósitos organizacionais quanto o dos trabalhadores. Pois as relações entre os funcionários e a organização, dentro do ambiente laboral, são interdependentes. Por isso, surgem programas com o foco na qualidade de vida do trabalho, destacando a saúde do funcionário.

De acordo com Conte (2003), a importância da qualidade de vida no trabalho está empregada no fato de que o funcionário trabalha cerca de oito horas (8h) ou mais por dia, durante um período de pelo menos 35 anos de vida. Esse atributo do trabalho se torna cada vez mais estressante na medida que com o passar do tempo, o funcionário reconhece que não há probabilidades de ocorrer melhorias.

2.4.1 Aspectos importantes na redução do estresse e na melhoria da qualidade de vida

De acordo com Lima (2015), é relevante que os gerentes e coordenadores analisem as necessidades de quem se envolve nos desenvolvimentos dos procedimentos produtivos da organização. A pesquisa voltada para análise da QVT é uma tática de descobrir os principais agentes que afetam a saúde do funcionário, e consequentemente, sua atuação e produtividade na organização.

2.4.1.1 Ambiente adequado para o trabalho

Como a qualidade de vida no trabalho compreende o modo de vida dos funcionários dentro do ambiente organizacional, ela irá corresponder ao nível de satisfação das demandas pessoais que o

colaborador consegue adquirir no ato da execução de sua tarefa. Qual a importância da qualidade de vida no ambiente organizacional? Segundo Chiavenato (2004) a QVT envolve criar, manter e melhorar o local de trabalho, seja em relação às perspectivas físicas, psicológicas e sociais. Estes pontos resultam em um ambiente laboral satisfatório e amigável, melhorando significativamente o bem-estar dos indivíduos na empresa. Um local de trabalho organizado e que atende as necessidades dos colaboradores é de extrema relevância para a saúde dos trabalhadores. Caso não tenha esses pontos, ocorre a probabilidade da organização não conseguir atender bem os clientes e não se destacar no Mercado. Quando se desenvolve uma boa qualidade de vida, as organizações se tornam mais competitivas, eficientes e produtivas.

Para conseguir um local tranquilo, preservado e com uma ótima qualidade de vida laboral, é necessário que as ações sejam reconhecidas pela empresa. Um ambiente saudável se importa com o bem-estar dos funcionários por meio do reconhecimento profissional e humano, o desenvolvimento de oportunidades, possibilitando habilidades e potencialidades (MORAES, 2006).

2.4.1.2 Conexão interpessoal

Segundo Medeiros (2002), os funcionários procuram além da valorização, conhecimento, aprendizado, salário digno, desenvolvimento profissional, crescimento empresarial e um bom convívio com os demais funcionários do setor. No que lhe diz respeito, a organização procura colaboradores eficientes e responsáveis com os princípios organizacionais. Diante disso, a empresa tem a possibilidade de disponibilizar produtos de alta performance para seus consumidores.

O bom relacionamento influencia na saúde dos colaboradores e no clima da empresa. É relevante desenvolver dinâmicas e reuniões entre equipes com o intuito de evitar problemas e conflitos dentro do local de trabalho. No entanto, é necessário que as empresas estejam alertadas e saibam adaptar a busca da excelência da qualidade de vida no trabalho nas estratégias de melhoria do setor de gestão de pessoas (FREITAS, 2016)

Para concluir, o autor citado anteriormente, destaca que para adotar novos hábitos no ambiente de trabalho, é possível juntá-los aos demais relacionamentos interpessoais, como por exemplo, com a família e amigos, ocasionando assim uma melhor qualidade de vida para todos que se relacionam entre si, seja dentro ou não do ambiente organizacional. Para a adaptação na empresa, é necessário observar se as possibilidades são igualitárias, independentemente da classe social, orientação sexual e outras maneiras de preconceito.

2.4.1.3 Motivação e regalia

Para Oliveira e Medeiros (2016), a motivação é considerada um dos elementos mais relevantes para obter uma boa qualidade de vida. Quando o funcionário passa a ter a visão do nível

de importância que tem dentro da organização, as principais sensações são de satisfação e encorajamento.

Segundo Dias (2016), a compensação adequada tem como intuito avaliar a QVT, por meio de um valor reconhecido pelo trabalho executado. Regalias como auxílio escola, alimentação, plano odontológico, plano de saúde e uniforme fazem parte dessa compensação justa e adequada para o colaborador.

2.4.2 Critérios para bem-estar no trabalho

A saúde física e mental pode ser considerada um fator essencial para avaliar a capacidade de cada indivíduo. Para esse objetivo, é importante que as empresas insiram formas estratégicas que socializam a organização, no mesmo instante em que são analisadas pelos pontuadores de QVT. Ações como essas, têm por objetivo modificar o ambiente de trabalho e beneficiar os funcionários, assimilando os resultados através dos indicadores, dos quais tem a possibilidade de desenvolver benefícios para uma vida melhor. (RAIOL, 2020).

Siqueira (2008) destaca outros elementos importantes para a QVT são:

a) Sentir-se produtivo no que faz

Ainda para o autor, destaca que a expectativa é a percepção de quanto os esforços despendidos conduzem aos resultados esperados. Assim, a percepção do indivíduo de se sentir produtivo tem um papel central no processo do estresse, pois atua como mediadora do impacto do ambiente de trabalho (PASCHOAL, 2004).

b) Constante aprendizado

Trabalhar nos proporciona aprendizado e evolução. É através dessa aprendizagem profissional, que o colaborador consegue além de se qualificar, desenvolver suas competências e habilidades nas organizações, com o objetivo de trazer resultados positivos para a empresa. Segundo Antunes (2009), às capacidades dos trabalhadores ampliarem seus saberes (...) torna-se uma característica decisiva da capacidade de trabalho.

c) Independência financeira.

Além da transformação pessoal e profissional, o trabalho nos traz a capacidade de nos tornarmos independentes financeiramente e de alcançarmos nossos objetivos e metas. De acordo com Morin (2001), o salário está associado aos elementos de segurança e de independência.

2.4.5 A QVT e o Ciclo PDCA

Os conteúdos de QVT não se restringem somente em um único setor da organização, mas envolvem todos os setores. Em concordância com Fernandes (1996), as instalações de melhoria na qualidade de vida no trabalho têm por objetivo o uso do ciclo PDCA, ferramenta na qual as etapas do ciclo são interligadas, de modo a propiciar a melhoria contínua para os processos e Organização. Assim, as etapas do Ciclo compreendem:

Figura 2 - Ciclo PDCA



Fonte: Escola DNC

Segundo a Escola DNC, o planejamento consiste na identificação do problema que se deseja solucionar. Além disso, você deve entender mais a fundo o problema: observar as características, investigar e definir as causas raízes. Nesse sentido, as informações recolhidas, o próximo e último passo dentro dessa etapa é a elaboração do plano de ação.

Já a etapa de execução é destinada ao momento de colocar o plano de ação em prática. Para garantir a qualidade de execução, vale ressaltar que treinar os envolvidos e alinhar as ações a serem feitas entre eles é fundamental.

Em seguida, a etapa de verificação é o momento no qual acontece a análise dos resultados do plano executado. O objetivo é identificar o que deu errado e o que funcionou durante a execução do plano de ação, por meio de dados coletados e da verificação das atividades planejadas.

Para finalizar, a etapa de ação tem como objetivo tomar as ações corretivas. Dividida em duas partes, padronização e conclusão, ocorre a implementação de soluções.

Padronização: Tudo o que deu certo no plano de ação deve ser documentado e padronizado, evitando que o mesmo problema aconteça novamente.

Além disso, conforme Mattos e Másculo (2011), é necessário que as organizações desenvolvam e insiram plataformas de proteção, como por exemplo, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) com o intuito de garantir a integridade física e mental do funcionário. Além disso, a análise Ergonômica do Trabalho (AET) tem por finalidade analisar os pontos negativos entre o ser humano e o seu objeto de trabalho e acertá-los, para que a relação entre eles seja saudável.

Através desse método, seria necessário que as empresas atendessem a esse tipo de programa, pois além de ter a possibilidade de identificar os riscos biológicos, físicos e químicos existentes na empresa, consegue também levar em consideração as situações de trabalho.

3. METODOLOGIA

Para a realização do presente trabalho serão utilizados os métodos descritivos, analítico, e a pesquisa qualitativa, através de entrevistas semiestruturadas.

De acordo com Andrade (2005, p. 124), no método descritivo “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles.” E a pesquisa quali-quantitativa, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 60) é uma “investigação que tem como objeto, o estudo de uma unidade da forma aprofundada”. Além disso, foi utilizado o método da pesquisa qualitativa, que tem por objetivo observar as singularidades de cada pessoa. Nessa tática, foi possível avaliar o grau e os principais agentes causadores do estresse, e de como afeta diretamente no bem estar do colaborador. A pesquisa qualitativa é recomendada para compreender determinados elementos a partir do ponto de vista dos indivíduos nele envolvidos (MARCONI; LAKATOS, 1992).

A pesquisa foi realizada em uma Cooperativa da área de saúde, no setor de atendimento, no período pós-pandemia da COVID-19. O espaço selecionado foi escolhido por concentrar o atendimento direto ao público, e por serem visíveis alguns fatores primordiais que desencadeiam o estresse ocupacional e seu impacto na qualidade de vida das colaboradoras.

O setor de atendimento é constituído por 14 funcionárias, que realizam as atividades de segunda a sexta feira, no horário de 07:50 AM às 18:08 PM. Nesta área, a equipe realiza em média 50 atendimentos por dia, incluindo a recepção e autorização imediata de alguns pedidos médicos. O empenho para que cada colaborador consiga cumprir com suas tarefas, é desafiador. A cada dia que passa, aumenta o número de atendimentos e consequentemente o número das demandas, impactando diretamente na produtividade do atendente.

3.1. Protocolo

A presente pesquisa teve como objetivo identificar e avaliar as causas do estresse no ambiente de trabalho, mais especificamente no setor de atendimento de uma cooperativa de saúde, no cenário pós COVID 19, apresentando também seu impacto na qualidade de vida das colaboradoras. Em outros termos, a pesquisa buscou analisar a relação entre dois principais elementos: o estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho. Este estudo possui um caráter inédito, devido à empresa não possuir estudos anteriores.

3.2 Instrumentos

A coleta de dados para esse objeto de estudo foi realizada mediante um roteiro de entrevista com perguntas para os colaboradores da cooperativa. O principal foco deste questionário foi investigar os fatores que causam o estresse na rotina do funcionário em seu ambiente laboral, a solução encontrada para evitar tal situação e o conhecimento das variáveis como gênero, idade, escolaridade, cargo, tempo de empresa e cargo na cooperativa.

3.3 Procedimentos

O trabalho foi encaminhado ao Professor Orientador para avaliação, sendo aprovado. Após a aprovação, a estudante, funcionária da Cooperativa de Saúde, fez contato com as demais colegas, convidando-as a participar da pesquisa. Ao explicar o intuito da pesquisa avaliativa, a autora realizou as entrevistas individualmente com o roteiro de perguntas para cada colaboradora.

3.4 Local de Pesquisa – Cooperativa de Saúde na cidade de Três Rios – RJ

A cooperativa de Saúde foi criada em 21 de junho de 1995 com o objetivo de ser uma empresa integrada por médicos que buscam atender as necessidades do mercado, com o intuito de prestar serviços médicos hospitalares de ótima qualidade para seus clientes.

Hoje a cooperativa trabalha para ser um modelo de excelência na promoção de saúde, oferecendo segurança e credibilidade para os envolvidos. Além disso, a empresa realiza ações voltadas para a responsabilidade social nas regiões onde atua como Três Rios, Paraíba do Sul, Sapucaia, Areal, e Comendador Levy Gasparian.

No momento presente, a mesma é constituída por cerca de 130 médicos cooperados de diversas especialidades e mais 70 colaboradores.

A referida cooperativa é líder na área da saúde em seu local de atuação e a mesma possui mais de 15 mil beneficiários em sua carteira. Além do mais, outros clientes de outras instituições do mesmo ramo, têm a possibilidade de serem atendidos na área de ação em Três Rios.

A empresa executa seu trabalho com excelência, para ser destaque como cooperativa de trabalho médico e sustentável no contexto nacional, com o foco em cuidar das pessoas e manter a ética, garantindo uma saúde de qualidade para cada um que está integrado neste grupo.

3.5 Diretrizes organizacionais

As diretrizes organizacionais da cooperativa de saúde são:

a) Missão Organizacional: garantir serviços e ações de promoção à saúde, buscar a satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros, valorizar os médicos cooperados e o compromisso com a sustentabilidade.

b) Visão Organizacional: estabelecer-se como destaque na assistência e promoção de saúde na região, com o foco em cuidar das pessoas.

c) Valores Organizacionais: ética, profissionalismo, valorização profissional, responsabilidade social, excelência nos atendimentos e compromisso com a vida.

d) Política de Qualidade: a Gestão da Qualidade da Cooperativa de Saúde é um setor que tem como objetivo garantir o processo de melhoria contínua na estrutura da organização da empresa e aplicar as normas instituídas pela Gestão (RN 277-ANS, RN 452-ANS, RN 440-ANS), Selo de Governança da Cooperativa de Trabalho Médico do Brasil e Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas da Organização das Cooperativas do Brasil.

4. ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA

Através da amostra selecionada, foi possível identificar os principais fatores que causam o agravamento do estresse ocupacional e as consequências que esse fenômeno traz para cada entrevistada do setor de atendimento da cooperativa de saúde.

Após a coleta de todas as informações, o objeto de pesquisa em pauta foi avaliado juntamente com os coordenadores do setor, no intuito de eliminar tais problemas e planejar estratégias que busquem atender as necessidades de cada colaborador.

Assim, a equipe teve suas identidades divulgadas em cada entrevista realizada. A entrevista foi composta por um questionário estruturado com sete perguntas objetivas relacionadas à temática do estudo. A análise estatística foi realizada em planilha no Microsoft Office Excel, onde foi possível avaliar os dados obtidos, e posteriormente com a coleta das informações, interpretar os resultados através dos gráficos da planilha.

A apresentação que compôs o estudo foi dividida em graus de escolaridade, sendo ensino médio completo e formandos ou formada no curso superior. O tempo de trabalho das colaboradoras na empresa variou de 1 a 15 anos. Além disso, observou-se que a maioria apresentou os mesmos

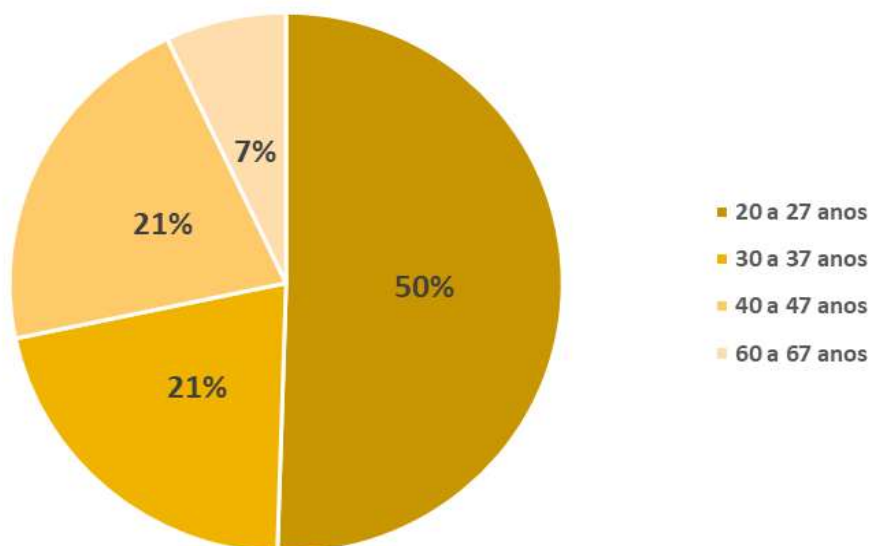
fatores em relação ao estresse ocupacional, colocando em pauta a questão da dificuldade com o atendimento ao público e as pressões vivenciadas no dia a dia.

A empresa ao todo possui 70 colaboradores na sede de Três Rios, sendo que os quatorzes entrevistados aceitaram participar da pesquisa de forma voluntária e não confidencial.

4.1 Idade

Em primeiro lugar, apresenta-se a idade das entrevistadas de acordo com o gráfico a seguir:

Gráfico 1: Idade das Entrevistadas



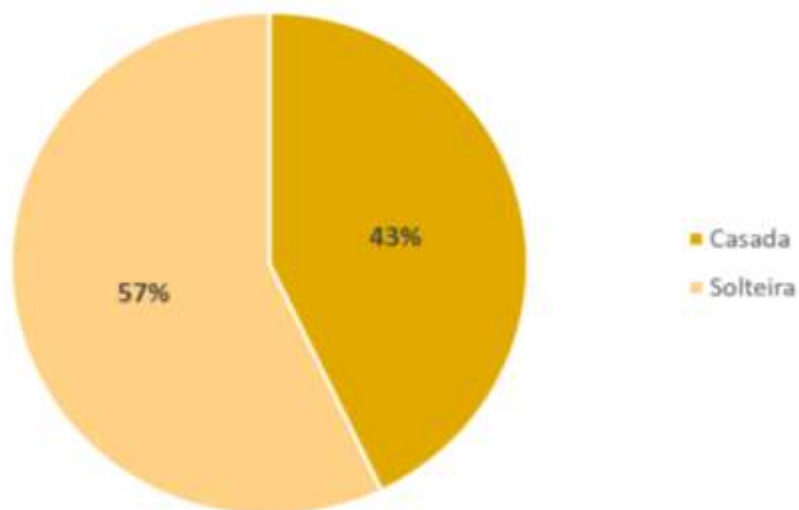
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

De acordo com o gráfico 1, é possível observar que cerca de 50% têm idade entre os 20 a 27 anos, 22% têm entre 30 a 37 anos, 21% têm entre 40 a 47 anos e 7% têm entre 60 a 67 anos. Vale salientar que os entrevistados fazem parte do setor de atendimento da cooperativa, englobando o jovem aprendiz, como contratado.

4.2 Estado Civil e maternidade

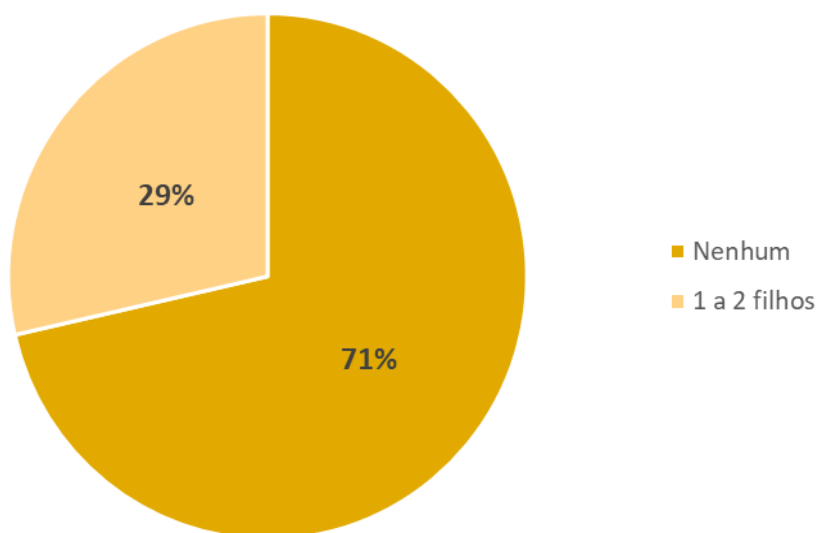
Quando questionadas sobre ter filhos ou não, a maior parte das entrevistadas relataram que não tem filhos, como evidenciado no gráfico 3, e a maioria é solteira conforme demonstrado no gráfico 2.

Gráfico 2: Estado civil das entrevistadas



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 3: Número de entrevistadas que possuem filhos



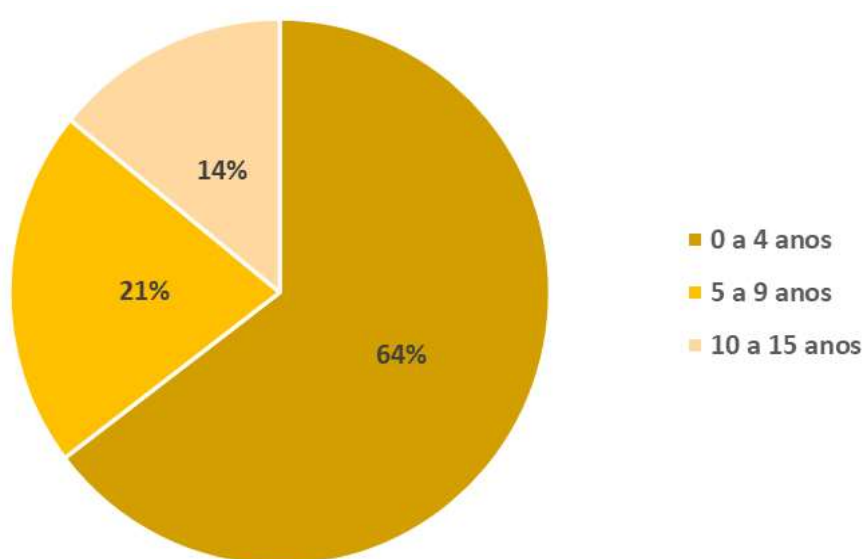
Fonte: Dados da pesquisa

4.3 Tempo de trabalho na empresa

Observando os gráficos relativos ao tempo de trabalho na empresa, é possível analisar que 64% possuem até 4 anos de empresa, enquanto cerca de 21% tem de 5 a 9 anos e 14% de 10 a 15 de empresa.

No entanto, como exposto no gráfico, cerca de 85% das colaboradoras que possuem de 5 anos até 15 anos de trabalho tendem a se sentirem mais estressadas devido à exaustão, à divisão irregular das tarefas, à cobrança e à longa jornada de trabalho na cooperativa. Ainda assim, por mais que exista a diferença de tempo de trabalho na empresa entre as colaboradoras, as entrevistadas que têm o tempo menor de empresa, acabam se sujeitando aos mesmos pontos negativos que as demais, por não existir a possibilidade de crescimento profissional e nem o plano de salários.

Gráfico 4 – Tempo de trabalho na empresa



Fonte: Dados da pesquisa

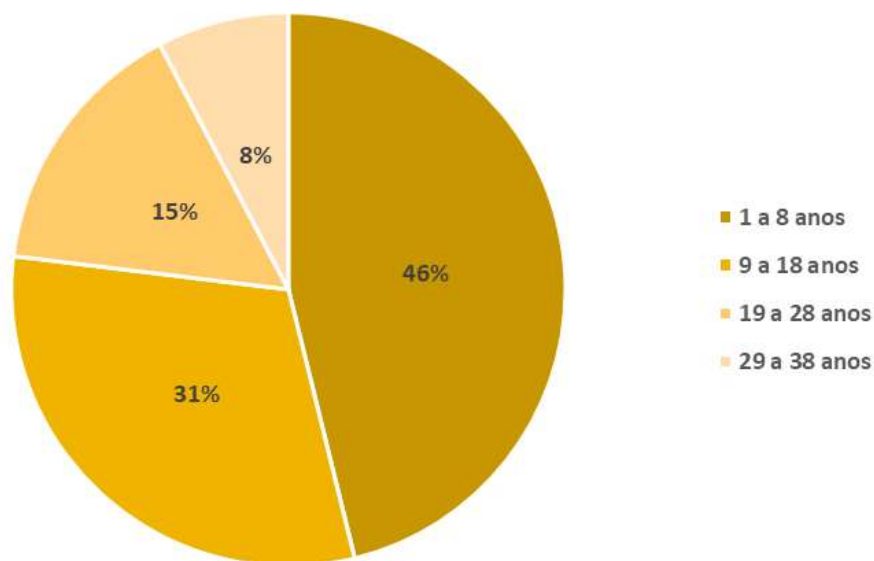
4.4 Tempo de experiência de trabalho

Observando os gráficos da idade e tempo de experiência de trabalho acima, é possível compreender que a maioria é considerada jovem no quesito experiência no mercado de trabalho, tendo apenas de 1 a 8 anos, envolvendo cerca de 46% dos funcionários. Nada obstante, por mais que essas colaboradoras tenham um tempo menor de experiência de trabalho, as mesmas também buscam por uma boa qualidade de vida no trabalho.

Cerca de 31% têm de 09 a 18 anos de experiência, 15% tem de 19 a 28 anos, enquanto apenas 8% tem cerca de mais de 29 anos de trabalho. Diante disso, é possível notar que cerca de 54% das entrevistadas possuem um tempo de experiência de trabalho maior, o que se faz desenvolver uma maior facilidade de adquirir o estresse no trabalho, por ainda presenciarem fatores que não contribuem para uma boa qualidade de vida no ambiente laboral.

Além disso, essas funcionárias tendem a ser mais estressadas, devido ao acúmulo de funções no trabalho e as responsabilidades de casa. Já as mais novas, tendem a sentir o mesmo sentimento de insatisfação e estresse, tanto por desejarem um ambiente de trabalho melhor e mais valorizado, quanto por criarem expectativas com a organização e notarem que não há nenhuma possibilidade de desenvolvimento profissional.

Gráfico 5 - Tempo de experiência de trabalho

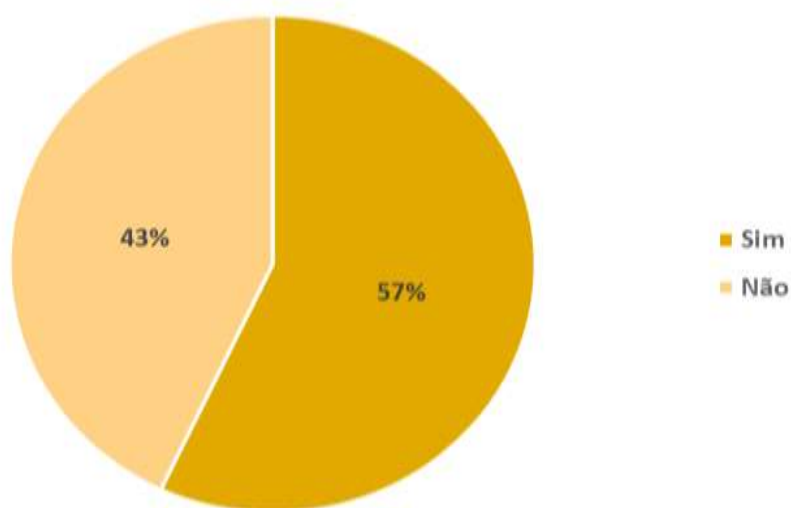


Fonte: Dados da pesquisa

4.5 Colaboradores que praticam ou não atividade física

Analisando o gráfico a seguir, é possível observar que cerca de 57% praticam atividade física, ressaltando que é a única forma que encontram de reduzir o estresse no trabalho, enquanto 43% não praticam nenhuma atividade, devido à falta de tempo e, simplesmente, por não ter o hábito da prática. Por esse motivo, em relação às entrevistadas que não praticam atividade física, as mesmas relataram que raramente, quando possuem um tempo disponível, elas buscam ler livros, assistir filmes e até mesmo dormir.

Gráfico 6 - Colaboradores que praticam ou não atividade física

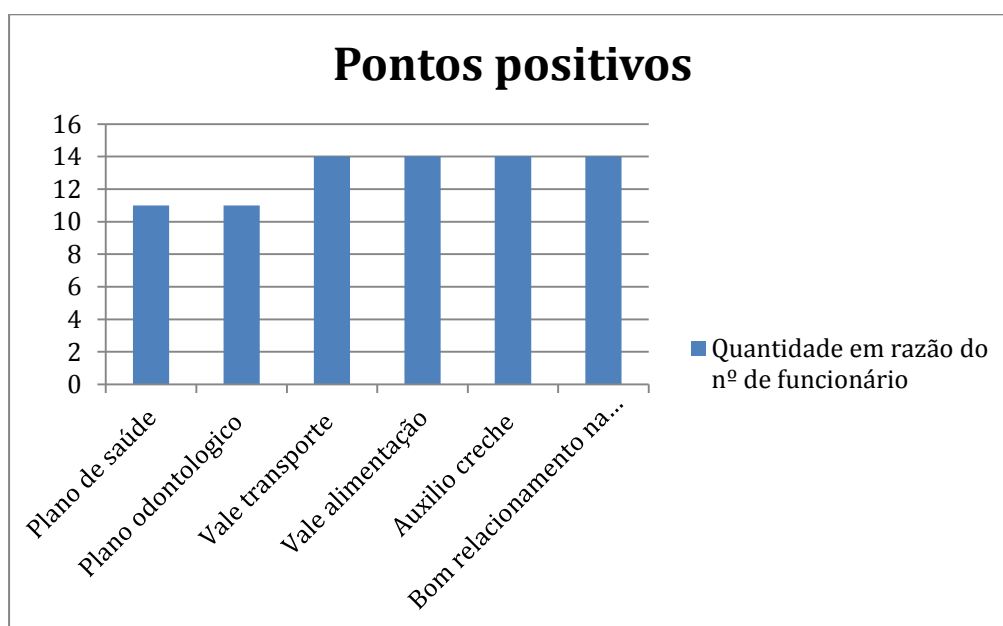


Fonte: Dados da pesquisa

4.6 Pontos positivos na empresa relacionados à QVT

Após a análise das respostas das entrevistadas, foi possível verificar que pontos mais citados como positivos foram em relação ao relacionamento entre colegas do mesmo setor e aos benefícios que recebem da organização, como plano de saúde, plano odontológico, vale alimentação, vale transporte e auxílio creche conforme caracterizado no gráfico 7.

Gráfico 7 – Pontos positivos na empresa

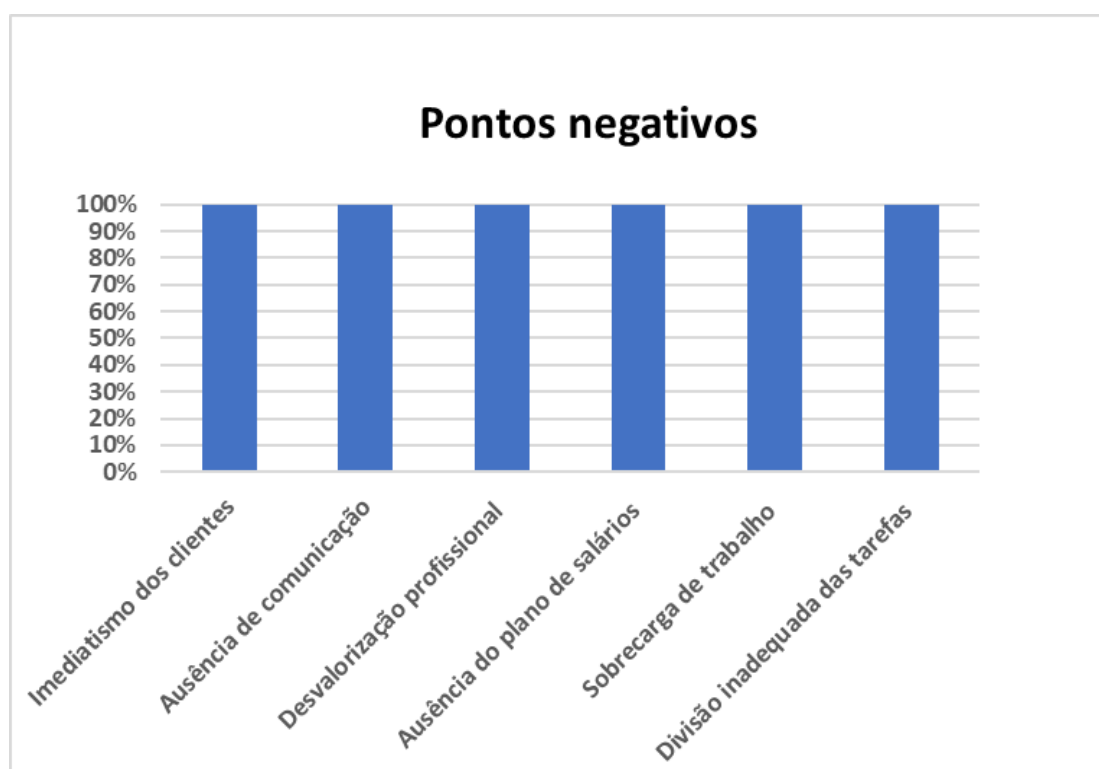


Fonte: Dados da pesquisa

4.7 Pontos de estresse e fatores negativos na empresa relacionados à QVT

Após verificar as respostas das entrevistadas, foi possível observar que pontos mais citados como negativos e que são fatores de stress e ausência de QVT foram em relação ao imediatismo dos clientes, a falta de comunicação, a falta de valorização profissional, a ausência do plano de salários, a sobrecarga de trabalho e a divisão inadequada das tarefas.

Gráfico 8 – Pontos negativos na empresa



Fonte: Dados da pesquisa

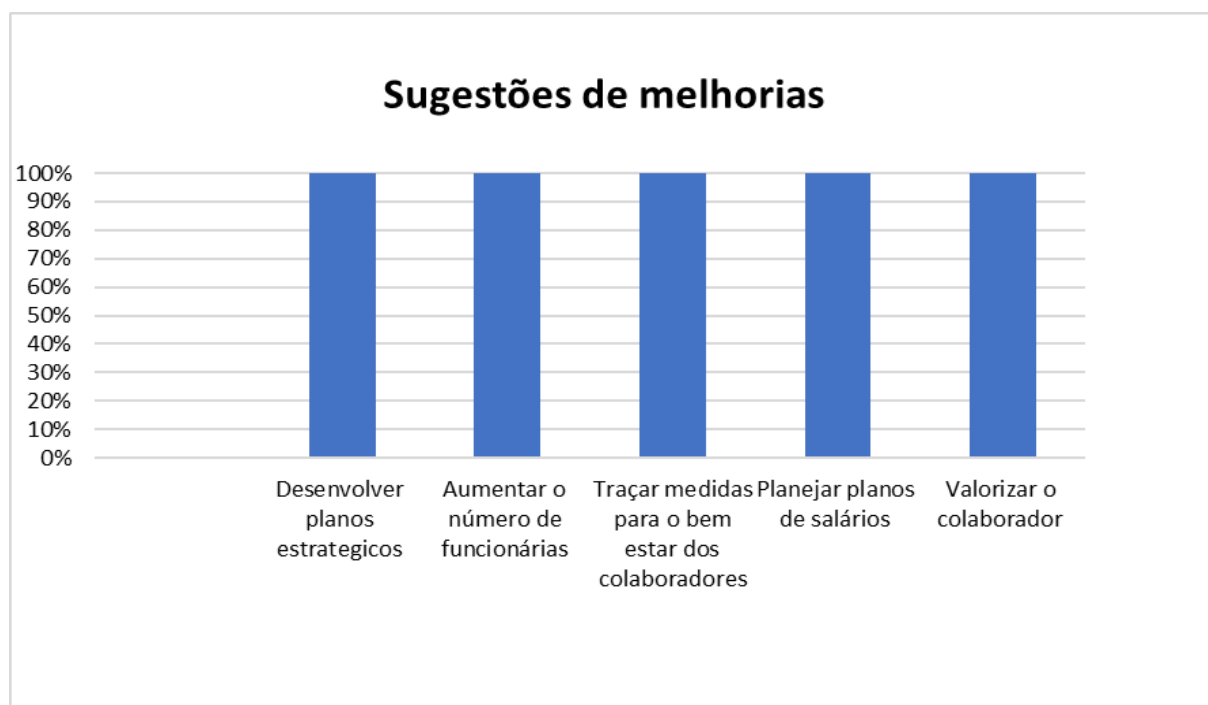
Como exposto no gráfico acima, é possível verificar que cerca de 100% das funcionárias entrevistadas, possuem a mesma visão em relação aos pontos negativos presentes na empresa. Aumentando a busca incessante por uma melhor qualidade de vida e bem estar no trabalho.

Para as colaboradoras entrevistadas, o significado de QVT está no quesito da cooperativa poder programar e desenvolver melhorias em prol da saúde física e mental dos colaboradores. Oferecer um local de trabalho adequado, com a divisão correta das funções, garantir benefícios e o desenvolvimento profissional entre os funcionários.

4.8 Sugestões de melhoria

Criar planos estratégicos com o objetivo de fazer a divisão correta das funções entre as atendentes. Aumentar o número de funcionárias com o intuito de acelerar a conclusão dos processos e reduzir o número de reclamações. Assim como, desenvolver uma medida que busque o bem-estar dos colaboradores dentro da empresa, oferecendo oficinas educacionais com o foco na saúde do colaborador, através da prática de atividades físicas e palestras acerca do assunto. Vale ressaltar também, que é válido o planejamento de plano de salários e a valorização profissional, para que os funcionários se sintam motivados em trabalhar na empresa.

Gráfico 9 – Sugestões de melhorias na empresa



Fonte: Dados da pesquisa

Diante das análises realizadas entre os entrevistados, nota-se que existem de fato fatores estressores no ambiente de trabalho estudado. Assim, conforme exposto, foram sugeridos alguns planos de ações com o intuito de propiciar um ambiente de trabalho melhor para os entrevistados. Por fim, espera-se que não só os mesmos consigam ter uma melhor satisfação nos seus resultados, assim como também , que a cooperativa de saúde consiga obter ganhos por meio de seus colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para este trabalho de conclusão de curso, foi definido o seguinte objetivo geral: Identificar e avaliar os principais causadores do estresse no trabalho e seu impacto na qualidade de vida das colaboradoras do setor de atendimento de uma Cooperativa de Saúde, localizada na cidade de Três Rios/RJ. Para alcançar o objetivo geral, foram realizados os seguintes objetivos específicos: entender o conceito de estresse ocupacional, apresentar o conceito de qualidade de vida no trabalho, listar os aspectos positivos e negativos de qualidade de vida no trabalho na empresa objeto de estudo, avaliar as causas do estresse no trabalho e apresentar algumas sugestões de melhorias para a cooperativa de saúde.

Diante do exposto, fica evidente, portanto, que o objetivo geral e os específicos foram alcançados, uma vez que os resultados apresentados trouxeram informações necessárias para o entendimento por completo dos principais causadores do estresse na empresa objeto de estudo.

Assim, após a análise das entrevistas, conclui-se que os fatores ocupacionais mais estressantes são o fato de realizar o atendimento ao público por conta do o imediatismo dos clientes e a ausência de plano de salários, além disso, outros elementos que conduziram as colaboradoras ao estresse estão associados à falta de divisão de tarefas, excesso de atendimento para poucas funcionárias, sobrecarga de trabalho, e cobranças da diretoria.

Em razão desses fatores que desencadeiam o estresse na empresa, algumas optam por realizar atividades físicas, pois segundo as entrevistadas, é uma forma de lidar com as pressões do dia a dia, sem prejudicar a saúde física e mental, funcionando como uma verdadeira válvula de escape.

O estresse se encontra em diversas organizações e provocam alguns efeitos negativos na qualidade de vida dos funcionários, com isso, estes são afetados fisicamente e psiquicamente, deixando-os em situações caóticas e estressantes tanto no ambiente social quanto no familiar.

Assim, a solução para o problema do estresse ocupacional no ambiente empresarial seria programar um plano estratégico com uma visão do todo, aumentando o número de funcionários com o intuito de acelerar a conclusão dos processos e reduzir o número de reclamações, desenvolver medidas que busquem o bem-estar dos colaboradores dentro da empresa, oferecendo oficinas educacionais com o foco na saúde do colaborador, através da prática de atividades físicas e palestras acerca do assunto. Vale ressaltar também, que é válido o planejamento de plano de salários e a valorização profissional, para que os funcionários se sintam motivados no cotidiano dos processos.

Por fim, torna-se indiscutível a necessidade do estímulo da prática de atividades físicas, pois como o exercício físico contribui na melhora do condicionamento humano, ele possibilita também,

uma melhor qualidade de vida no trabalho e a diminuição do estresse, proporcionando assim, o aumento da produtividade e eficiência na empresa.

Entende-se, portanto, que no setor de atendimento, essas ações trariam melhores oportunidades tanto para os trabalhadores, quanto para a organização, evitando sobrecargas e possíveis complicações com a saúde.

Como sugestão para pesquisas futuras, tem-se a possibilidade de comparar os resultados encontrados hoje e, caso sejam implementadas as ações propostas, com os resultados futuros para então avaliar os benefícios ou malefícios diante de tais práticas, com o intuito de diminuir os fatores estressores no ambiente de trabalho.

Por fim, fica evidente que é de extrema importância que o colaborador sinta-se como alguém que faz a diferença na empresa e para isso, é importante que o ambiente de trabalho propicie isso para ele não apenas um número.

6 REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, Júlia; CRUZ, Roberto Moraes. **Perspectivas de investigação do mal-estar no trabalho com base nos modelos teóricos de estresse e da psicodinâmica do trabalho.** In: TAMAYO, Álvaro (Org.) *Estresse e Cultura Organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008
- ABREU, K. L.; STOLL, I.; RAMOS, L. S.; BAUMGARDT, R. A.; KRISTENSEN, C. H. **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia.** *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v. 22, n. 2, p. 61-77, jun. 2002. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004. A Influência Da Qualidade De Vida No Ambiente De Trabalho Sobre O Desempenho Das Equipes, São Paulo 2022.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2005.
- ANTUNES A. R. **Um estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho dos comissários de bordo no Brasil.** Anais... Primeiro Encontro de Gestão de Pessoas e relações de Trabalho- ENGPR- Natal/RN, 2009.
- BALLONE, Geraldo José - **Síndrome de Burnout.** In. PsiqWeb Psiquiatria Geral, Internet, última revisão, 2002 - disponível em Acesso em: 02 de julho de 2023.
- BERGER, BG, & amp; MACINMAN, A. **Exercício e qualidade de vida.** Em RN Singer, M. Murphy, & amp; L.K. Tennant (Orgs.), *Manual de pesquisa em psicologia do esporte* (pp. 729-760). Nova York, NY:Macmillan, 1993.
- BOAS, Ana Alice Vilas; MORIN, Estelle M. **Qualidade de Vida no Trabalho: um modelo sistêmico de análise.** *Revista Administração em Diálogo-RAD*, v. 19, n. 2, p. 62-90, 2017.
- CAMPOS, Vicente F. **Controle da qualidade total: no estilo japonês.** Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas - 2. Ed.** Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho.** *Revista FAE Business*, n. 7, nov, 2003.
- COSTA, J.R.A.; LIMA, J.V. de; ALMEIDA, P.C. de A. **Stress no trabalho do enfermeiro.** *Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – USP*. 2003. Disponível em: <http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/170.pdf>. Acesso em: 17 de junho de 2023.
- CUIDADO COM A SINDROME DE BURNOUT. **O Povo**, 2020. Disponível em https://www.ismabrasil.com.br/ws/ckfinder/files/POP_empregos_Burnout.pdf. Acesso em: 21 de agosto de 2023.
- DANTAS, Julizar. **Estresse e Trabalho.** *Revista Proteção*, Porto Alegre, n. 172, p. 8- 12, abril. 2006. Disponível em: <https://www.trabalhoecoracaosaudaveis.com.br/artigos--entrevistas--not%C3%ADcias.php>>. Acesso em 22 de fevereiro de 2023.
- DIAS, Corintha. **Investigação sobre a contribuição da saúde e segurança do trabalho na qualidade de vida do trabalhador:** um estudo com profissionais da área de sst na indústria de alimentos da região de pelotas/RS. 2018. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Pelotas.
- DIAS, F. M. *et al.* **O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo:** uma revisão sistemática. *Rev. Bras. Saúde Ocup.*, São

Paulo, v. 41, e11, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000106715>. Acesso em 22 de março de 2023.

ESCOLA DNC. **O que é o ciclo PDCA**. Disponível em: <https://www.escoladnc.com.br/blog/projetos/o-que-e-o-ciclo-pdca/>. Acesso em 21 de agosto de 2023.

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

FERREIRA, M. C., Silva, A. P., Fernandes, H., & Pacheco, S. (2008). **Desenvolvimento e validação de uma escala de afetos no trabalho**. *Avaliação Psicológica*, 7, 143-150.

FERREIRA, P. Í. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

FREITAS, Nadia Santos. **Análise psicodinâmica do adoecimento relacionado ao trabalho em uma empresa no Pólo Industrial de Manaus**. 2016. 107 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2016.

GARCIA, E. de O. P. **O Conteúdo Significativo da Qualidade de Vida no Trabalho para Funcionários Públicos de uma Secretaria de Saúde**. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, v. 1, n. 1, Jan-Jul, pp.76-94, 2010, disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistasmetodista/index.php/REGS/article/viewArticle/1861>, acessado em 20/08/2023.

GHORAYEB, N. BARROS NETO, T. L. de **O exercício: preparação fisiológica, avaliação médica, aspectos especiais e preventivos**. São Paulo: Atheneu, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001. 307 p.

HACKMAN, JR e OLDFHAM, GR (1975). **Desenvolvimento da pesquisa de diagnóstico do trabalho**. *Jornal de Psicologia Aplicada*, 60 (2), 159-170.

HISTÓRICO DA PANDEMIA DE COVID - 19. OMS, **Organização Mundial da Saúde, 2020**. Disponível em <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 23 de agosto de 2023.

KUROGI, M. S. **Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens**. *Revista de Ciências Gerenciais*, vol. XII, nº 16, p 49-62, 2008.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 5, p. 151-161, 2000.

LADEIRA, M. B. (1996). **O processo de stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho**. *Revista de Administração*, 31(1), 64-74.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4ed. São Paulo/SP. Editora Atlas S.A., 1992.

LAURELL, A. C; NORIEGA, M. **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Hucitec, 1989

LAURELL, A.C. 1981. **Processo de trabalho e saúde**. *Saúde em Debate*. Revista do Centro Brasileiro de Estudos da Saúde, n.11, p. 8-22.

- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Estresse, avaliação e enfrentamento**. Nova Iorque: Springer, 1984.
- LIMA, M. E. A (1996). **A pesquisa em saúde mental e trabalho: trabalho, organizações e cultura**. São Paulo: Cooperativa de autores associados.
- LIMA, S. C. da C. (2015). **O trabalho do cuidado**: Uma análise psicodinâmica. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 12(2), 203-215
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2007.
- LIPP, Marilda E. N. e MALAGRIS, Lúcia E. N. **O stress emocional e seu tratamento**. In: Rangé, Bernard Psicoterapias cognitivo-comportamentais, Artmed, São Paulo, 2001
- LIPP, M. E. N. (Org). **O Stress está dentro de você** / (org) Marilda Emmanuel Novaes Lipp. 2. ed. — São Paulo: Contexto, 2000.
- LIPP, M. E. N., Romano, A. S. P. F., Covolan, M. A. & Nery, M. I. (1986). **Como enfrentar o stress**. São Paulo: Ícone.
- Lipp, M. E. N. (2003). **A influência do stress excessivo no desenvolvimento da criança**. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress: Teoria e aplicação clínica* (pp. 80-83). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- LOURES, D.L.; SANT'ANNA, I.; BALDOTTO, C.S.R. **Estresse Mental e Sistema Cardiovascular**. Arquivos Brasileiros de Cardiologia, v.78, n.5, São Paulo, 2002.
- MARQUES, Angela da Costa Barcellos, *et al.* "**Qualidade de vida nos primeiros seis meses pós-transplante de células-tronco hematopoéticas**." *Texto & Contexto-Enfermagem* 26 (2017).
- MARQUES, José Roberto. **Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho**. Disponível em Acessado em 27 de set. 2023.
- MARQUES, José Roberto. **Os sintomas mais frequentes da depressão no trabalho**. Disponível em: Acesso em: 27 de abril de 2023.
- MATTOS, U. A. O.; MÁSCULO, F. S. **Higiene e segurança do trabalho**. Rio de Janeiro, ABEPRO, 2011.
- MCEWEN, B. S.; LASLEY, E. N. **O Fim do estresse como conhecemos**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003.
- MEDEIROS, E. G. (2002). **Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na área da construção civil**. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- MENDES, A. R. LEITE, N. L. **Ginástica laboral**: princípios e aplicações práticas. Barueri, SP: Manole, 2004.
- MORAES, Anamaria de. **Ergonomia**: conceitos e aplicações. Rio de Janeiro: 2AB, 2010.
- MORAES, G. T. B.. **Competências essenciais requeridas para o gerenciamento das linhas de produção da indústria alimentícia: a visão dos seus gestores**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná Campus de Ponta Grossa departamento de pós-graduação programa de pós graduação em engenharia de produção PPGEP.Ponta Grossa-MT,2006.

MORIN, E. Os sentidos do trabalho. Revista de Administração de Empresas, v. 41, n. 3, p. 8-19, 2001. OLIVEIRA, A.; TAMAYO, A. **Inventário de perfis de valores organizacionais**. Revista de Administração da Universidade de São Paulo, v. 369, n. 2, p. 129-140, abr./jun. 2004.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no setor público** – 2. ed. reimp. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2016. 180p.

OLIVEIRA, Leandro Divino Miranda *et al.* **Análise da satisfação da qualidade de vida no trabalho em uma marmoraria do Pontal**. Ituiutaba/MG. Brazilian Journal of Development, v. 4, n. 2, p. 655-669, 2016.

PASCHOAL, T., & Tamayo, Á. (2004). **Validação da Escala de Estresse no Trabalho** [Validation of the Work Stress Scale]. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45–52.

PEREIRA, E. *et al.* **Estresse Relacionado ao Trabalho em Professores de Educação Básica**. Cienc Trab., Santiago , v. 16, n. 51, p. 206-210, dic. 2014

PEREIRA, Hélio & Cavalcante, Carlos & Albuquerque, Roosevelt. (2020). Coping: **Um estudo sobre o estresse e suas estratégias de enfrentamento em uma multinacional em João Pessoa/PB**. Qualitas Revista Eletrônica. 19. 52. 10.18391/req.v19i2.3034.

RAIOL, R, A. **Praticar exercícios físicos é fundamental para a saúde física e mental durante a Pandemia da COVID-19**. Braz. J. Hea. Rev., Curitiba, v. 3, n. 2, p. 2804-2813 mar./apr. 2020. ISSN 2595-6825

RIBEIRO, L.A.; SANTANA, L.C. **Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional**. RIC Cairu, v. 2, n. 2, p. 75-96, 2015.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 4 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

SANTANA, Fernando de Souza *et al.* **Motivação no trabalho: força Impulsionada para a produtividade**. @RGUMENTANDUM. REVISTA ELETRÔNICA DAS FACULDADES SUDAMÉRICA. v.7. 2015. ISSN. 21784388. Disponível em: . Acesso em: 28 setembro de 2023.

SANTOS, Alberto Almeida dos; QUELAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. **Administração de Contratos no Setor Público: uma revisão da literatura**. 2013. 22 P. IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão, ISSN 1984-9354, 2013. 22 P.

SANTOS, C.; RIGUETTI, R. S. **Avaliação de desempenho nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SELYE, H. (1951). **A Síndrome de Adaptação Geral**. Revisão Anual de Medicina, 2, 327-342.

SELYE, H. **Uma Síndrome Produzida por Diversos Agentes Nocuos**. Natureza, v. 138, n.32, 1936.

SELYE, H. **Uma Síndrome Produzida por Diversos Agentes Nocuos**. O Jornal de Neuropsiquiatria e Neurociências Clínicas. 1956.

SHARKEY, B.J. **Condicionamento físico e saúde**. University of Montana, 1997, 4 ed.

SILVA, R.C. **Metodologias participativas para trabalhos de promoção de saúde e cidadania**. São Paulo: Ed. Vetor, 2002.

SIQUEIRA, MIRLENA MARIA MATIAS E COLAB. **Medidas no comportamento organizacional**. S.P: artemeo, 2008

SOUZA, M. C., GUIMARÃES, A. C. A., & ARAÚJO, C. C. R. (2013). Estresse no trabalho em professores universitários. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, 11(35), 1-8.

SOUZA, Norma Valéria Dantas de Oliveira, *et al.* "**Trabalho de enfermagem na pandemia da covid-19 e repercussões para a saúde mental dos trabalhadores**". *Revista gaucha de enfermagem* 42 (2021)

TAMAYO, Rufino. Clima organizacional e estresse no trabalho. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004

THE WHOQOL Group 1995. **Avaliação da qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL)**: documento de posição da Organização Mundial da Saúde. *Ciências Sociais e Medicina* 10:1403-1409.

WALTON, R. **Qualidade de vida no trabalho**: o que é? *Sloan Management Review*, v. 1, pág. 11-21, dezembro de 1973

WESLEY,, WA (1979). **Problemas e soluções na qualidade de vida no trabalho**. *Relações Humanas* 32 (2), 113-123.

WETHER , W. B. & Davis, K. (1983). **Administração de pessoal e recursos humanos**. Tradução de A B. Simões. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.

ZANELLI, José Carlos. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseada em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ANEXOS

Entrevista – Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho

No. _____

Data: _____

Local: _____

Tempo duração: _____

Perfil do Respondente:

Nome: _____

Idade: _____

Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino Tem filhos? ☐ Sim ☐ Não Quantos?

Estado civil: ☐ Solteiro ☐ Casado Tempo de experiência de trabalho: _____

☐ Viúvo ☐ Outro Tempo de experiência na empresa: _____

Função e titulação: _____ Cargo que ocupa: _____ Carga horária semanal: _____

1. O que é o estresse e a QVT para você?

2. Quais fatores de QVT existem no seu trabalho? (positivos)

3. Quais fatores atrapalham a sua QVT e geram estresse ? (fatores negativos do trabalho)

4. O que você faz para reduzir o estresse?

5. Que sugestões de melhoria você daria para a sua empresa?

O objetivo geral desta pesquisa é compreender quais fatores afetam ocasionam o Estresse Ocupacional e como impacta diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do ponto de vista dos funcionários da Cooperativa de Saúde.