UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO

INSTITUTO TRÊS RIOS

DCAS – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

O ESTRESSE OCUPACIONAL E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS DE TRÊS RIOS (RJ)

Leticia Menezes Silva Bitencourt

Três Rios – RJ.
2021

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO

INSTITUTO TRÊS RIOS

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS

O ESTRESSE OCUPACIONAL E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS DE TRÊS RIOS (RJ)

LETICIA MENEZES SILVA BITENCOURT

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.
2021

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

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

Be BITENCOURT, Leticia Menezes Silva , 1998-
O estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado em uma indústria de alimentos de Três Rios (RJ) / Leticia Menezes Silva BITENCOURT. - Três Rios, 2021.
55 f.

Orientador: Paulo Lourenço Domingues Júnior.
Trabalho de conclusão de curso(Graduação). -- Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Administração, 2021.

1. Estresse Ocupacional. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Indústria de Alimentos. I. Lourenço Domingues Júnior, Paulo , 1970-, orient. II Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Administração III. Título.

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

CADASTRO Nº 281 / 2021 - DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)

Nº do Protocolo: 23083.059873/2021-94

Seropédica-RJ, 21 de agosto de 2021.

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

O ESTRESSE OCUPACIONAL E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO EM UMA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS DE TRÊS RIOS (RJ)

Leticia Menezes Silva Bitencourt

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração, Instituto Três Rios da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

Aprovada em18/08/2021

Banca examinadora:

(Assinado digitalmente em 23/08/2021 16:29)
DEBORA VARGAS FERREIRA COSTA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1781564

(Assinado digitalmente em 21/08/2021 21:06)
JORGE ALBERTO VELLOSO SALDANHA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1752981

(Assinado digitalmente em 23/08/2021 08:52)
PAULO LOURENCO DOMINGUES JUNIOR
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1527717

Para verificar a autenticidade deste documento entre em **https://sipac.ufrrj.br/public/documentos/index.jsp** informando seu número: **281**, ano: **2021**, tipo: **CADASTRO**, data de emissão: **21/08/2021** e o código de verificação: **29184d116f**

AGRADECIMENTOS

A Deus, por minha vida e também por todas as oportunidades concedidas.
A minha família, que tem sido meu alicerce nas horas difíceis, e me ajudado em todos os momentos. Ao meu pai, minha mãe e irmã Karine, pois foram os que mais contribuíram para essa conquista.
E a todos os professores que me ajudaram nessa trajetória.
Pois sem eles, esse sonho não seria possível.

RESUMO

As organizações estão percebendo, que a qualidade de vida no trabalho é um fator importante para o desenvolvimento de uma organização. O stress ocupacional é causado por situações advindas do ambiente organizacional e pode causar queda na produtividade dos colaboradores, problemas de relacionamento interpessoal, e problemas na carreira, causando riscos ao bem-estar, gerando consequências dentro e fora da organização na relação casa/trabalho. Este estudo parte da importância de se considerar como a manutenção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores de uma corporação pode ser importante na obtenção do sucesso da mesma e diminuição do estresse ocupacional presente no ambiente laboral diariamente. O objetivo geral deste estudo foi pesquisar o Estresse Ocupacional e a Qualidade de Vida em uma indústria de alimentos em Três Rios – RJ. Nesta pesquisa apresenta-se um estudo de orientação qualitativa a partir do método descritivo, com pesquisa teórica sobre os principais pressupostos de estudiosos sobre o assunto, além de pesquisa de campo. Foi realizada uma entrevista com os colaboradores de diversos setores comerciais da empresa. Para fundamentação da pesquisa, foi realizado uma pesquisa de campo com o objetivo de formular questões de caráter exploratório sobre as questões estudadas. A entrevista que foi realizada na própria empresa e com horários preestabelecidos pelos participantes, continha perguntas objetivas e discursivas que abordavam, além dos dados pessoais dos participantes, tempo que trabalha na empresa e aspectos relacionados ao Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho, sendo entrevistados 13 trabalhadores. Após a finalização das entrevistas, foram analisadas as respostas obtidas para entender alguns aspectos sobre Estresse Ocupacional no ambiente laboral e Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores. Concluindo estes elementos observados, sugere-se que a empresa busque colocar em prática pontos que ajudem a diminuir a frequência de situações que são vistas como causadoras de estresse ocupacional nos funcionários, além de agilizar a implantação do plano de cargos e salários que é visto como uma ajuda no reconhecimento dos funcionários que estão como colaboradores da empresa por mais tempo. Este estudo auxiliou no melhor entendimento de alguns pontos de grande relevância para a manutenção da QVT dentro das empresas, além de ajudar a perceber como os colaboradores encaram as situações causadoras de estresse dentro das empresas.

Palavras – chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Estresse Ocupacional. Síndrome de Burnout.

Lista de Siglas

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

OS – Ordem de Serviço

Lista de Tabelas

Tabela 1**:** Reações causadas pelo estresse baixo, ideal e alto..... 19
Tabela 2: Dados sobre os entrevistados do setor de manutenção.....30
Tabela 3: Caracterização da amostra..... 33

Lista de Quadros

Quadro 1 - Concepções evolutivas da QVT 21

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Distribuição de idade..... 32

Gráfico 2: Distribuição por setor 34

Gráfico 3: Tempo de atuação e cargo atual..... 34

Gráfico 4: Distribuição de fatores causadores do estresse ocupacional..... 35

Gráfico 5: Distribuição por sintomas de ansiedade ou estresse..... 36

Gráfico 6: Distribuição por soluções para amenizar sintomas de estresse..... 37

Gráfico 7: Distribuição por produtividade..... 38

Gráfico 8: Distribuição por satisfação de salário..... 39

Gráfico 9: Distribuição por fatores positivos QVT..... 40

Gráfico10: Distribuição por fatores negativos QVT..... 40

Gráfico11: Distribuição por sugestões de melhorias QVT..... 42

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... 11

1.1. Justificativa..... 11

1.2. Objetivos..... 12

1.2.1. Objetivo Geral..... 12

1.2.2. Objetivos Específicos..... 12

1.3. Estrutura do Trabalho..... 12

2 REFERENCIAL TEÓRICO..... 14

2.1. O que é estresse ocupacional..... 14

2.2. Estresse fora do ambiente organizacional..... 18

2.3. A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT..... 21

2.4. As Influências da Qualidade de Vida no Trabalho e a Motivação..... 26

3 METODOLOGIA..... 28

3.1. Tipo de Pesquisa..... 28

3.2. Participantes e Instrumentos do Estudo..... 28

3.3 Análise dos Dados Coletados..... 29

4 RESULTADOS DA PESQUISA..... 31

4.1. Contextualizando a vida dos funcionários de manutenção..... 31

4.2. Estresse na vida dos funcionários de manutenção..... 31

4.3. Ordem de serviço dos funcionários de manutenção..... 31

4.4. Análise da pesquisa..... 32

4.4.1. Distribuição de dados por idade, gênero, escolaridade, estado civil, média de filhos e tempo de atuação na empresa..... 32

4.4.2. Demonstrativo de distribuição por funcionários entre o setor de manutenção e almoxarifado..... 34
4.4.3. Tempo de contratação na empresa e cargo exercido..... 34
4.4.4. Fatores causadores do estresse no setor de manutenção..... 35
4.4.5. Sintomas de ansiedade e estresse..... 36
4.4.6. Soluções para amenizar sintomas de ansiedade e estresse..... 37
4.4.7. Análise sobre produtividade no setor da manutenção..... 38
4.4.8. Análise sobre satisfação de salários..... 39
4.4.9. Fatores positivos e negativos sobre QVT..... 40
4.4.10. Sugestões de melhorias sobre QVT..... 42
5 CONCLUSÃO..... 43
REFERÊNCIAS..... 45
ANEXO..... 50

1 INTRODUÇÃO

As organizações estão percebendo, que a qualidade de vida no trabalho é um fator importante para o seu desenvolvimento. Frequentemente, ouve-se sobre o assunto em reportagens veiculadas em jornais sobre diversos problemas que são ocasionados por excesso de horas trabalhadas, mau posicionamento do corpo no momento de execução do trabalho, excesso de informação, excesso de barulho externo, dentre outros fatores que vêm sendo considerados verdadeiros vilões e ameaçam a qualidade de vida dos colaboradores dentro das empresas.

O stress pode ser definido como “uma resposta do organismo (física ou mental) a um evento de esforço extremo ou importante, geralmente quando se sente ameaçado ou sob pressão. Essa resposta libera uma série de reações químicas no seu organismo, o que provoca reações fisiológicas” (LIMA, 2018 p. 16).

As reações do stress podem gerar problemas à saúde, problemas pessoais, emocionais e não é diferente no ambiente de trabalho. O stress ocupacional é causado por situações advindas do ambiente organizacional e pode causar queda na produtividade dos colaboradores, problemas de relacionamento interpessoal, e problemas na carreira, causando riscos ao bem-estar, gerando consequências dentro e fora da organização na relação casa/trabalho.

Selye (1956) definiu o estresse como a resposta inesperada do corpo a qualquer estímulo que seja solicitado, correspondendo a situações às quais o organismo deve se adaptar. Cada indivíduo reage de uma forma ao trabalho sob pressão. Uns positivamente, impulsionando a realizar com eficiência o trabalho, e uns negativamente, desencadeando stress na realização do mesmo.

Para a composição deste estudo surgem os seguintes questionamentos: Quais os fatores que contribuem para o estresse ocupacional e o que pode ser feito para alcançar a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores dentro das empresas?

1.1. Justificativa

Machado *et al*. (2018), garante que é de grande importância para as organizações atrair e ater seus colaboradores, como uma possibilidade de sucesso,

incorporando as táticas da organização à gestão de pessoas. Neste contexto, este estudo parte da importância de se considerar como a manutenção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores de uma corporação pode ser importante na obtenção do sucesso da mesma e diminuição do estresse ocupacional presente no ambiente laboral diariamente. Com o processo de globalização, as empresas têm enfrentado algumas dificuldades no seu sistema de produção para se manter no mercado, uma dessas dificuldade faz parte do stress ocupacional em seus colaboradores. Pois uma das consequências do stress ocupacional, é a queda na produtividade. Isso acarreta não só em problemas para a empresa, mas também para a vida dos trabalhadores.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo Geral:

- Pesquisar o Estresse Ocupacional e a Qualidade de Vida em uma empresa de alimentos em Três Rios – RJ.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Contextualizar o trabalho e o estresse dos funcionários de manutenção da empresa;
- Descrever o perfil dos entrevistados;
- Pesquisar a causa do estresse dos colaboradores;
- Identificar as consequências do estresse ocupacional para os colaboradores.

1.3. Estrutura do Trabalho

Este estudo está estruturado em cinco momentos. Após a introdução, segue-se o referencial teórico com uma discussão sobre os conceitos relacionados ao estresse ocupacional, que abordou conceitos e fatores de maior importância sobre o assunto, sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), suas especificidades e

influências sobre o desenvolvimento organizacional, humano, como também no rendimento das empresas.

Na metodologia, abordou-se a descrição da pesquisa qualitativa com estudo de caso, com apresentação dos dados sobre uma Empresa de Alimentos, explicação e descrição dos dados da pesquisa realizada com os colaboradores.

Posteriormente, nos resultados e análises, apresentou-se todos os aspectos relacionados a pesquisa realizada, seguido da conclusão com as considerações obtidas com este estudo, referências e anexo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O que é estresse ocupacional

Com as mudanças que ocorrem diariamente no âmbito social, sejam elas econômicas, tecnológicas ou sociais, os trabalhadores são diretamente impactados, tanto dentro, como fora dos ambientes organizacionais nos quais estão inseridos.

À medida que o ambiente se modifica, vão surgindo diferentes reações para cada colaborador inserido neste ambiente organizacional. Dentro dessas reações estão inseridos diversos fatores como a competitividade, mão de obra terceirizada, concorrência, entre outros, que desencadeiam e refletem de forma negativa sobre cada trabalhador dentro de seu setor.

Essas reações trazem consequências e, uma delas consiste em não cumprimento de suas funções de forma eficiente, funções essas que exigem muitas vezes, a agilidade, responsabilidade, e resultados satisfatórios estabelecidos. Consequentemente, tal colaborador reage as suas tensões no trabalho de forma negativa, o que pode gerar o stress ocupacional que está relacionado às experiências negativas no trabalho, desencadeando doenças e queda na sua produtividade.

Abreu *et al*. (2002) traz que o trabalho representa um papel de grande relevância na vida das pessoas e consiste em um fator primordial no que se refere a formação da identidade e sua introdução na sociedade. Dentro deste cenário é possível considerar que o bem-estar alcançado pela estabilização entre as perspectivas relacionadas à atividade profissional e à efetivação dessas perspectivas consiste em um dos motivos que compõem a qualidade de vida. Cardoso (1999, *apud* Abreu *et al*. (2002) complementa dizendo que a qualidade de vida é correspondente ao contentamento de condições materiais tais como salário, profissão e qualidade de habitação, de condições intrínsecas como segurança, intimidade e apego, como também a motivação, afinidades de autoestima, suporte e consideração social.

De acordo com Lipp (2000) a palavra *stress* tem origem latina e seu emprego no campo da saúde se iniciou no século XVII, mas somente em 1926 que o termo foi utilizado para determinar um estado patológico do corpo humano por Hans Selye, considerado o pai da “estressologia”.

Lipp (2002) coloca o estresse como um problema dos tempos modernos, da vida moderna. O corre-corre vivido no dia a dia, horários excedidos, horas de sono

perdidas, alimentação desregrada e falta de lazer, tudo isso deriva somente em uma coisa: o *stress*. Entretanto, o desgaste ocasionado por tais condições é uma forma de reação completamente natural do corpo e indispensável para a vida humana, sem ele não se tem obstinação para aguentar situações de forte desconforto, como perigo ou fortes emoções.

Segundo os estudos realizados por Dias *et al.* (2016), o estresse ocupacional acontece quando o sujeito não é capaz de atender às demandas requeridas pelo seu trabalho, ocasionando dessa forma um sofrimento psíquico, mal-estar, mudanças de comportamento, distúrbios do sono e sentimentos negativos.

O estresse pode ocasionar algumas alterações no organismo. A primeira fase dessas mudanças acontece no momento em que o indivíduo passa a ter diminuição do seu sistema imunológico em situações de sobrecarga por um tempo prolongado, denominada situação de alarme. A segunda fase das alterações do estresse, é a resistência do organismo para se adaptar ao ambiente. E a terceira e última fase, é a exaustão, onde os mecanismos de defesas do corpo falham na reserva de energia. Causando queda na imunidade, doenças e até mesmo, levando a morte do indivíduo.

Lipp (2000 *apud* Azevedo e Bertoldo) descreve que durante a fase de alerta do estresse, o indivíduo, buscando se proteger do perigo, entra em estado de alerta e passa a dar prioridade aos órgãos de defesa, ataque e fúria. Como principais reações do corpo podem-se destacar o aumento da glicose, como também dos glóbulos vermelhos e brancos, a dilatação dos brônquios e das pupilas e a ansiedade. No momento em que o indivíduo extingue ou aprende a lidar com os estímulos que lhe causam estresse, seu organismo retorna para a situação de equilíbrio, do contrário, acontece a evolução para as fases seguintes.

> A fase de resistência, conhecida como intermediária, persiste o desgaste do estado de alerta. O organismo continua buscando ajustar-se a situação estressante, mobilizando energia, o que traz algumas consequências como: aumento do córtex da suprarrenal, atrofias de algumas estruturas relacionadas às células sanguíneas, ulceração do aparelho digestivo, irritabilidade, insônia, mudança de humor, diminuição do desejo sexual, entre outros. Na fase de exaustão, o indivíduo se encontra esgotado, há uma queda na imunidade e o surgimento da maioria das doenças. Nesta fase, podem-se perceber algumas consequências como: falha nos mecanismos de adaptação, esgotamento por sobrecarga fisiológica e morte do organismo (LIPP,2000 *apud* AZEVEDO; BERTOLDO, p.29).

De acordo com os apontamentos de Prado (2016) o estresse ocupacional se caracteriza como estímulos ocasionados pelo trabalho, que atuam de maneira

negativa, tanto física e psicologicamente, para a maior parte de pessoas em contato com eles. O estresse ocupacional pode afetar três composições distintas dos indivíduos: a biológica, que caracteriza os sintomas físicos sentidos no corpo ocasionados pelo estresse; a psicológica, que são as afinidades, afeições, sentimentos e processos intelectuais das pessoas; e sociológica, que está relacionada com o entendimento das variáveis sociais.

Lipp (2002) traz uma definição de estresse ocupacional como sendo o estresse causado pelo trabalho, e ainda, que tem sido dada uma atenção maior para ele nas últimas décadas, mas ainda escasso para amenizar suas causas.

Dolan (2006) traz que o estresse costuma advir quando o indivíduo não consegue reagir de modo apropriado ou com eficiência as incitações do espaço, ou quando só é capaz de fazê-lo prejudicando a saúde do organismo. O estresse ocupacional é, então, o desequilíbrio entre as perspectivas do indivíduo e a realidade de suas condições de trabalho ou, em outras palavras, a diferença compreendida entre as cobranças profissionais e a competência do indivíduo realizá-las.

Ao se analisar os estudos relacionados ao estresse relacionado ao trabalho, segundo Abrahão e Cruz (2008) é possível encontrar a mesma necessidade de adaptação. Os autores trazem que o estresse é resultado de uma discordância entre, de um lado, as capacidades da pessoa e as exigências de sua tarefa. De outro, estão as necessidades da pessoa e a resposta imediata ao meio. Essa definição deixa evidente mais uma vez que a noção de desequilíbrio quantitativo e qualitativo, como por exemplo, excesso ou escassez de trabalho, ou então, um trabalho que exige competências que o indivíduo não possui, ao contrário, subestimando as mesmas, evidencia, também uma dimensão interior – a pessoa com capacidades e necessidades e a exterior – a tarefa, o ambiente e a demanda externa.

Dolan (2006) apresenta ainda que o estresse ocupacional está ligado diretamente com múltiplas enfermidades. Dentre elas é possível citar as alterações no humor e no sono, problemas gastrintestinais, dor de cabeça, alterações no comportamento com a família e os amigos, essas são avaliadas como sendo os primeiros sintomas do estresse ocupacional, que pode originar também doenças crônicas, que são de complexo diagnóstico, pois demoram muito para se despontar e sofrem influência de outros fatores a mais que o estresse.

Além dos males já relacionados anteriormente, de acordo com Marras (2010) o estresse, quando atinge níveis críticos e se torna crônico, pode levar à Síndrome de

Burnout, que é uma forma mais grave de estresse que acomete profissionais em seu trabalho. Os efeitos são a falta de empenho no trabalho, a diminuição de realização profissional e a perda de sentido do trabalho.

Segundo os estudos realizados por Codo e Vasques-Menezes (1999, *apud* Abreu *et al*., 2002), *Burnout* é considerada como a síndrome da desistência, já que o sujeito, nesse caso, não investe mais em seu trabalho e em suas afinidades afetivas e, visivelmente, transforma-se numa pessoa impossibilitada de envolvimento emocional com outras pessoas. Entretanto, outros autores enfatizam a perspectiva de enfermidades como cansaço, depressão, estresse e ausência de motivação e ao mesmo tempo, apresentam a abdicação como particularidade acentuada.

Maslach (2007) cita ainda que ao contrário das reações agudas ao estresse, que se desenvolvem em resposta a incidentes críticos específicos, o *Burnout* é uma reação cumulativa a estressores ocupacionais sucessivos. No *Burnout*, a ênfase tem sido depositada mais no processo de erosão psicológica e nos efeitos psicológicos e sociais desta exposição crônica, e não somente físicas. Pelo fato de o *Burnout* ser uma reação demorada de estressores interpessoais crônicos no trabalho, ele tende a ser razoavelmente constante ao longo do tempo.

Entre os fatores capazes de desencadear o *Burnout* existem as variáveis pessoais, variáveis sociais e variáveis organizacionais, onde a que mais se destaca é a interpessoal. A ausência de apoio no ambiente de trabalho, por exemplo, é uma variável interpessoal que pode colaborar com as decorrências do estresse no trabalho interligados à síndrome do esgotamento profissional. Ovejero Bernal (2010) traz que os fatores geradores principais da síndrome do esgotamento no trabalho são essencialmente três: a importância maior a cada dia que os serviços sociais ganham como agentes do bem-estar individual e coletivo; a cobrança cada vez maior por parte dos utentes dos serviços sociais, especialmente no contexto da educação e da saúde; os resultados prejudiciais do estresse são conhecidos.

Para Roazzi, Carvalho, & Guimarães (2000, *apud* Abreu *et al*., 2002) *Burnout* consiste em uma maneira de adequação que é capaz de trazer decorrências negativas tanto para o próprio indivíduo como também para seu ambiente de trabalho. Consequentemente, é efeito de uma busca pelo ajustamento próprio dos sujeitos que não possuem soluções para suportar com o estresse no trabalho. Essa carência de aptidão para encarar o estresse é estabelecida tanto por motivos particulares como por variantes referentes ao trabalho em si e à instituição.

Delboni (1997) traz considerações que são de grande importância e que estão relacionadas ao combate ao estresse. Para o autor, combater o estresse é, antes de tudo, reaprender a interagir com pessoas e reagir de forma saudável perante aos acontecimentos da vida. É possível que se controle os sintomas, mas é indispensável que as razões sejam sanadas para que o processo não recomece. Descobrir que o dia tem verdadeiramente 24 horas, que muitas coisas não dependem somente de nós e que a "função de Deus" não está disponível, são os primeiros passos para reencontrar a saúde e o equilíbrio mental.

De acordo com Abreu *et al*. (2002) o esgotamento emocional é caracterizado por um anseio muito intenso de aflição emocional que causa um efeito de exaustão, de ausência de energia e de soluções emocionais adequados para suportar o cotidiano do exercício profissional e caracteriza a grandeza particular da Síndrome de Burnout. A despersonalização é o efeito do aumento de emoções e comportamentos negativos, ocasionalmente apáticos em volta daquelas pessoas que têm relação direta com o profissional, que são sua ação e elemento de trabalho.

.

2.2 Estresse fora do ambiente organizacional

Estudos apontam que os sintomas do stress ocupacional, podem ter consequências não só para o comportamento do indivíduo, mas também para o seu físico e o psicológico dentro e fora da organização. E interfere no bem-estar da pessoa, e também nas suas relações de convívio com outras. Acarretando em isolamento, e também a falta de amigos.

> Identificar e compreender a determinação do trabalho nas condições de vida constitui um eixo importante para verificar como o trabalhador percebe e organiza suas relações com o mundo "fora do trabalho", contemplando o acesso aos recursos sociais, de educação, saúde, lazer, entre outros (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

Segundo Lipp (2000), em função do alto investimento no trabalho, com o pouco tempo que sobra ao colaborador para estar com a família, pode haver consequências nas relações interpessoais no âmbito familiar e social, o que pode ocasionar prejuízos à saúde. Para que se consiga ter uma boa convivência em sociedade os indivíduos precisam ter algumas habilidades e comportamentos individuais e sociais que, quando estão bem desenvolvidas, minimizam não somente as relações interpessoais que se dão no ambiente organizacional, como também aquelas que se dão fora deste. Já que

no trabalho, além de ser necessário possuir aptidões para realiza-lo, precisa-se também de se estabelecer boas relações sociais.

Abreu *et al*. (2002) trazem que é de extrema importância ponderar não somente o enorme número de razões capazes de potencializar o estresse, contudo, ainda, os fatores particulares, a forma como cada indivíduo se comporta frente às influências do dia a dia, bem como as questões culturais e sociais aos quais os indivíduos estão expostos. Episódios relacionados com dificuldades familiares, incidentes, enfermidades, mortes, confusões pessoais, problemas financeiros, desemprego, aposentadoria, problemas na atmosfera de trabalho, batalhas e numerosos outros podem ser vividos e encarados de modo diferente por duas pessoas distintas, em uma mesma situação histórica, cultural e social, tal como problemas difíceis na estrutura social de um país são capazes de aumentar o estresse patológico em vários indivíduos (LADEIRA, 1996 *apud* ABREU *et al*., 2002).

Cardoso (1999, *apud* Abreu *et al*., 2002) garante que, de acordo com dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), é possível lesar a saúde não somente pela apresentação de razões agressivas (razões de risco, de sobrecarga), contudo ainda pela ausência de razões ambientais (fatores de subcarga, como a ausência de regular atividade muscular, ausência de diálogo com outras pessoas, ausência de variação em ocupações de trabalho que ocasionam tédio, ausência de carga individual ou de desafios mentais). Assim sendo, é possível constatar que determinado estresse é respeitável para a concretização de qualquer atividade e que sua total falta, assim como seu exagero, pode ser maléfica à saúde. Porém, a prorrogação de ocorrências de estresse pode refletir num quadro patológico, ocasionando disfunções transitórias ou ainda enfermidades graves, como o estresse ocupacional.

Masci (2001, *apud* Silva, 2010) apresenta na Tabela 1 abaixo, as reações provocadas pelo estresse, e justifica que em quantidades certas, o estresse é um agente motivador, já em um nível mais abaixo de um certo grau gera aborrecimento e desatenção, em níveis mais elevados gera ansiedade e fadiga e quando em quantidades ideais, a impressão é de sentir-se provocado, cheio de entusiasmo.

Tabela 1: Reações causadas pelo estresse baixo, ideal e alto.

DISCRIMINAÇÃO	BAIXO ESTRESSE	ESTRESSE IDEAL	ALTO ESTRESSE

Atenção	Dispersa	Alta	Forçada
Motivação	Baixíssima	Alta	Flutuante
Realização pessoal	Baixa	Alta	Baixa
Sentimentos	Tédio	Desafio	Ansiedade/depressão
Esforços	Grande	Pequeno	Grande

Fonte: MASCI (2001, *apud* Silva, 2010).

Silva (2010) complementa seu pensamento dizendo que se entende o estresse como sendo as circunstâncias em que os indivíduos percebem sua atmosfera ocupacional, como sendo um fator ameaçador às suas indigências de cumprimento pessoal e profissional e/ou a sua saúde física ou mental, atrapalhando a interação deste com o trabalho e com o seu espaço e, à medida que vai acrescentando as questões, a pessoa não tem as soluções apropriadas para encará-las.

Para Romero, Oliveira e Nunes (2015) existem opções que podem ser aproveitadas pelas organizações para tornar mínimo o impacto negativo do estresse. Exemplificando é possível citar a manutenção de programas de QVT, determinar cargos e metas reais, aperfeiçoar a gerência do tempo, expandir as redes de ajuda social, aperfeiçoar a comunicação dentro das organizações, considerar e fugir de estressores físicos e ambientais e conservar treinos constante dos gestores e cooperadores sobre como administrar circunstâncias estressantes.

Os autores complementam ainda que a administração do estresse pode ser vista sob dois enfoques: o individual e o organizacional. Relacionado a abordagem individual, táticas de implantação de processos de administração do tempo, atividade física laboral, exercícios físicos, exercício de relaxamento e a ampliação da rede de apoio social, têm se mostrado ativa na diminuição do estresse profissional. É possível citar ainda que:

> Na abordagem organizacional, vários agentes estressores, como as exigências de tarefas, desempenho de papéis, fatores ambientais e a estrutura organizacional podem ser modificados. Apoio da direção é fundamental para manter constantes programas de qualidade de vida no trabalho em todos os níveis da organização, bem como alta qualidade nos processos de comunicação organizacional. Os benefícios adotados com estes programas já têm comprovação de eficácia, além de diminuírem custos com assistência médica, psicológica, absenteísmo e rotatividade. Portanto, valorizar a saúde física e mental dos colaboradores de uma empresa é aumentar a vantagem competitiva através das pessoas (ROMERO, OLIVEIRA, NUNES, 2015 p. 36).

2.3 A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

Sabe-se da importância que o trabalho representa na vida de todo e qualquer cidadão que busca uma vida digna e momentos de bem-estar e lazer para si próprio e para sua família. Marson (2011) considera que a Qualidade de Vida no Trabalho é algo importante para o desenvolvimento individual e profissional de todo qualquer trabalhador e, principalmente para o desenvolvimento das empresas.

Desde a pré-história já existia o conceito de trabalho, que constituía basicamente na busca pela sobrevivência, por alimentos e na realização de trabalhos domésticos. Mais tarde, em outra concepção de realidade, o trabalho passou a ser visto como castigo, algo que uns nasceram para realizar (ou servir) e outros não. Nobres, autoritários, não os realizavam e eram servidos pelos escravos (que nasceram designados por Deus para isso), e que possuíam péssimas condições de trabalho. (LEAL, 2014).

Com o passar dos anos, de acordo com Forno e Finger (2015) muito se buscou saber sobre a QVT, com o intuito de desenvolver projetos nesse campo. Isso fez com que uma série de frentes de estudo surgissem com o fim de determinar sua definição e as formas de utilizá-la em prol das organizações. Essas concepções evolutivas sobre QVT na percepção de Nadler e Lawler estão explicitadas no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 - Concepções evolutivas da QVT

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

Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* Forno e Finger, 2015 p, 27)

Com base no que está expresso no quadro 1 apresentado anteriormente é possível observar que a definição de QVT passou por várias visões e focos durante os anos, até chegar nas definições que são aceitas atualmente.

Leal (2014) traz então que, nem na fase em que o trabalho era visto como forma de buscar sobrevivência, nem quando era visto como castigo, havia preocupação ou busca por algum tipo de qualidade no trabalho. Com o passar dos anos e dos costumes foi se construindo o conceito atual de trabalho e a busca por uma qualidade em sua prática com a criação de leis de proteção e reguladoras, além de ser uma preocupação conjunta dos próprios trabalhadores e a maioria de seus supervisores.

Flanery (2002, *apud* Buhler 2010) complementa tal colocação e aponta que seja qual for a composição ou tática de mercado, as empresas estão ligeiramente compreendendo que é a performance de seus funcionários faz a diferença entre o sucesso e o insucesso.

De acordo com Ribeiro (2015) a QVT foi criada por Louis Davis na década de 1970 visando o bem-estar dos trabalhadores e a qualidade de vida no trabalho. Ela envolve ações que melhoram a vida no ambiente corporativo, deixando trabalhadores mais confortáveis e satisfeitos, influenciando tanto na produtividade e no processo quanto nos resultados e tornando o ambiente mais leve e agradável. Em casos onde o trabalhador lida com o público (vendedores, atendentes e corretores, por exemplo), o bem-estar é importante para transmitir segurança e tranquilidade aos clientes garantindo sua fidelização, assim como mantendo uma boa imagem da empresa e buscando indicações.

Ribeiro (2015) ainda cita que a QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) se volta para promover satisfação e bem-estar no trabalho, o que como esse fato é visto como sendo uma nova preocupação humana, classificada como necessária para os dias atuais.

Pereira, Teixeira e Santos (2012) trazem em seus estudos que a abordagem psicológica sobre QVT vem buscando apontadores que relacionam as reações individuais de um sujeito às suas experiências, dependendo essencialmente, da vivência própria do indivíduo avaliado no que diz respeito à sua qualidade de vida, indicando assim como os grupos sociais consideram sua própria vida, prosperidade, contentamento.

Cogo (2014) cita que QVT precisa abranger, principalmente, a ponderação do grau de saúde de seus empregados, além do modo de vida que adotam e o clima organizacional da empresa como um todo.

Sant'Anna *et al*. (2011) destacam em seus estudos que os elementos chave da QVT se apoiam sobre quatro pilares específicos:

> 1. a resolução de problemas envolvendo membros da organização em todos os níveis (participação, sugestões, inovações);
> 2. a reestruturação da natureza básica do trabalho (enriquecimento de tarefas, redesenho de cargos, rotação de funções, grupos autônomos ou semiautônomos);
> 3. a inovação no sistema de recompensas (remunerações financeiras e não financeiras);
> 4. a melhoria no ambiente de trabalho (clima, cultura, meio ambiente físico, aspectos ergonômicos e assistenciais) (SANT'ANNA *et al.*, 2011 p. 11).

As discussões sobre a QVT têm estado presentes nas mais variadas esferas do mundo do trabalho. O aprimoramento das relações entre trabalhador e organização é constantemente questionado, tanto sob o aspecto da geração de valor, quanto sob o aspecto da humanização da organização.

A Organização Mundial da Saúde (2011) diz que a ampliação de programas que buscam gerar maiores benefícios aos colaboradores, no campo profissional e pessoal precisam ser estimulados, intencionando que apresentem evolução na motivação, na sua capacidade criadora e na operosidade dos grupos de empregado.

Chiavenato (2004*, apud* Miranda *et al*., 2018) diz que as organizações têm duas opções: podem tratar as pessoas como parceiras, então elas são parte da organização, se sentindo incluídas e importantes, participando de decisões e tendo liberdade em seu trabalho ou como recursos, apenas para fazer a sua parte do trabalho por um salário, não participando assim de decisões. Ao tratá-las como parceiras elas fornecem ou tendem a fornecer habilidades e conhecimentos pessoais, além criarem um sentimento de pertencimento sendo mais produtivas, preocupadas com resultados e satisfeitas no ambiente de trabalho.

Cogo (2014) traz que os gestores precisam promover ações que vão refletir diretamente no espaço físico frequentado pelo colaborador, fazendo com que este possa ser visto como um espaço acolhedor, bem-sucedido e produtivo. A autora ainda coloca que pessoas não são máquinas e sim indivíduos que almejam acolhimento e consideração.

Mayo (2003, *apud* Buhler, 2010), chama a atenção para o fato de que hoje as organizações estão preocupadas com a "guerra pelo talento" que é travada pelos colaboradores dentro das empresas, da mesma forma como se preocupam com as demais questões que são relacionadas aos negócios e esclarece que isso se dá devido ás mudanças que vêm acontecendo desde a década de, quando um valor elevado passou a ser atribuído aos chamados capitais intelectuais que são: conhecimento, competências, marcas e sistemas.

Para Monteiro *et al.* (2011), nos dias de hoje o mercado tem muita concorrência e uma elevada demanda por profissionais bem preparados e rapidamente a novos desafios que possam vir a surgir, então a QVT busca isso, mediando na forma como a qualidade no trabalho interfere na produtividade das empresas e na qualidade de produtos e serviços oferecidos por ela.

Buhler (2010) define qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em seus estudos como sendo um conjugado de ações que uma determinada empresa insere buscando a implantação de melhoramentos e novidades gerenciais e tecnológicas dentro do ambiente de trabalho. Segundo o autor a construção dessa tão buscada qualidade de vida no trabalho é fruto da ocasião em que o indivíduo se abre a percepção de que a empresa e seus colaboradores como um todo, o que se designa como abordagem biopsicossocial. Segundo ele, esse posicionamento representa o fator preponderante para a verificação de análise, campanhas, criação de novos serviços e implante de novos projetos voltados para o cuidado e desenvolvimento dos colaboradores, durante o tempo de trabalho na agência.

Cogo (2014) ressalva também que a QVT abrange de tal maneira os aspectos físicos como também os aspectos psicológicos do ambiente de trabalho. Segundo ela, a QVT inicia pela consideração de que um sujeito bem habilitado e bem posicionado dentro da instituição permanece em melhor condição para perceber dificuldades que não são fáceis de se perceber, relacionadas a condições do produto ou a forma como uma tarefa precisa ser realizada.

Buhler (2010) levanta ainda que, possivelmente, o fator decisivo de sucesso, de condição e de choque a longo prazo dos empenhos de QVT é a estrutura dos métodos que são criados. Segundo o autor, para que isso se concretize são indispensáveis dois fatores: uma teoria evidente e de um procedimento estruturado. Aspectos que estabelecem um treinamento precedente dos partícipes do processo.

Para Oliveira (2005, *apud* Ribeiro, 2015) deve-se importar cada vez mais com a melhora das condições de vida e com a saúde, pois impacta direta e indiretamente a produtividade e os resultados. Mesmo que as relações familiares e entre amigos e colegas (fora do trabalho) não estejam diretamente ligadas ao trabalho, influenciam na QVT, pois interferem no emocional e na motivação pessoal.

Buhler (2010) traz também que para que um programa de QVT seja bem-sucedido, permanecem ainda três necessidades básicas:

> Ao desenvolvimento do projeto em níveis diferentes, coerentes com o contexto em que será aplicado. O segundo, envolve mudanças nos sistemas de gerenciamento e disposições organizacionais. E, finalmente, são necessárias mudanças no comportamento do gerenciamento superior (BUHLER, 2010 p. 5).

É importante que a gerência superior não só permaneça empenhada com o processo, no entanto fazendo parte ativamente dele, para que este possa ser difundido em toda a instituição (BUHLER, 2010).

Cogo (2014) ressalta ainda que a consideração a respeito da QVT sugere grande respeito pelos empregados, por sujeitos motivados que façam parte do trabalho, cumpram e sejam remuneradas pelos seus empenhos. Complementa dizendo que essas são consequências de organizações que investem em seus colaboradores. Quando o colaborador sente que as necessidades da empresa são supridas, as suas necessidades pessoais também são completadas dentro de uma organização, significando assim, que a empresa desenvolve e valoriza a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores.

A qualidade de vida no trabalho é contínua e que sempre há de existir mudanças, adaptações e melhorias. Com o passar do tempo tanto a cultura (modo de viver) quando as tecnologias mudam, tendo assim a QVT que acompanhar e se adaptar a essas mudanças. Assim como cada colaborador é singular, possui seu modo de vida, de pensar e suas ambições, a QVT deve ser adaptada para o ambiente geral buscando atender essas ambições e necessidades. Alinhando assim objetivos da organização e do trabalhador.

Cogo (2014) cita ainda que para que os colaboradores sejam estimulados para o trabalho, as corporações devem estar envolvidas com eles, avaliando formas cada vez mais diligentes que gerem um aproveitamento melhor no que diz respeito ao tempo e aos cuidados com os setores da empresa.

Pereira, Teixeira e Santos (2012) citam também que a noção de que qualidade de vida é uma construção cultural que carece sempre de uma revisão para se discutir as transformações ocorridas de acordo com o passar do tempo e dos avanços da sociedade.

2.4. As Influências da Qualidade de Vida no Trabalho e a Motivação

Desde o primórdio, o homem depara-se com uma tarefa importante: trabalho. Para Engels (2018) o trabalho é a condição básica e fundamental de toda a vida humana. Em tal grau que, até certo ponto, pode-se afirmar que o trabalho criou o próprio homem. Somado a esse pensamento, Berger (1983, *apud* Silva, 2012 p. 14) disserta que "ser humano e trabalhar parecem ser noções inexoravelmente correlatas" afirmando a importância que o trabalho possui na vida de todos os seres humanos e que somente através do trabalho o mundo pode ser transformado. Ele completa afirmando que o trabalho possui grande ligação com a religião, pois tenta imitar os atos divino pelos quais o mundo foi primariamente construído.

Para Chiavenato (2010) a QVT é um constructo complexo que envolve muitos fatores, como a satisfação com o trabalho exercido, as probabilidades de futuro dentro da empresa, o prestígio pelos resultados obtidos, a remuneração, os melhoramentos recebidos, as relações humanas nos grupos e da empresa, a atmosfera psicológica e física de trabalho, a liberdade de operar e a responsabilidade de tomar decisões e a possibilidade de estar engajado e de fazer parte ativamente na organização.

Para Ribeiro (2015) os colaboradores permanecem um período longo de suas vidas dentro das empresas procurando alcançar seus objetivos pessoais. A afinidade entre pessoas e com a empresa, é recíproca, onde as duas dependem uma da outra para sobreviver. Complementa ainda que a organização que procura conseguir realizar seus objetivos da melhor forma possível, precisa canalizar os empenhos dos colaboradores para que, ao mesmo tempo, alcancem os seus objetivos particulares e que ambas tenham sucesso.

Walton (1973, *apu*d Ferreira, 2011) analisa a QVT com base nos conceitos específicos as principais variantes que levam ao risco de adoecimento e a queda na QVT são descritas a seguir:

> Condições de trabalho: envolvem condições de trabalho e apoio organizacional, como equipamentos de trabalho, matéria-prima, espaço físico

> e suporte organizacional, como políticas de informação, remuneração, treinamento e benefícios;
> Organização do trabalho: essa variável mede a adequação do tempo e o processo e a divisão do trabalho, bem como a gestão do trabalho e os padrões de conduta que se referem à supervisão e fiscalização, às habilidades, à higiene e às vestimentas;
> Relações socioprofissionais de trabalho: remete às questões de relações hierárquicas com os pares e o público externo. Reconhecimento e crescimento profissional: envolve questões de avaliação do reconhecimento do trabalho realizado, como empenho e dedicação, e do crescimento profissional, como uso da criatividade, desenvolvimento de competências, capacitações, incentivos, planos de carreira;
> Elo trabalho-vida social: mede percepções sobre prazer e bem-estar no trabalho, valorização do tempo vivenciado na organização, sentimento de utilidade social, importância da instituição empregadora, significado pessoal e profissional, vida social, relação trabalho-casa, relação trabalho-família, relação trabalho-amigos e relação trabalho-lazer (FERREIRA, 2011 p. 102).

Marson (2011) considera que um colaborador motivado possui um maior empenho e se sobressai na prática de seus trabalhos. Contudo, vale destacar que os pontos que vão originar a motivação deste colaborador dependerão da infalibilidade de cada instituição em deixar os objetivos pessoais do trabalhado, alinhados com os objetivos organizacionais.

De acordo com Bergamini (1997 *apud* Marson, 2011, p. 17) o que difere o “motivar o funcionário” e/ou “motivar os funcionários” é o fato de cada indivíduo ser único e possuidor de um fator que o motiva a estar realizando algum trabalho. O que pode levar um colaborador a se sentir satisfeito dentro de uma equipe, pode não ser atraente aos olhos dos demais.

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Pesquisa

Nesta pesquisa apresenta-se um estudo de orientação qualitativa a partir do método descritivo, com pesquisa teórica sobre os principais pressupostos de estudiosos sobre o assunto, além de pesquisa de campo com colaboradores de uma indústria ligada ao ramo de alimentos.

A pesquisa está pautada nos referenciais teóricos bibliográficos e nas bases de artigos do Scielo, Google Acadêmico, revistas especializadas, livros e páginas eletrônicas sobre o tema abordado, bem como materiais e conteúdos sobre a história da empresa estudada.

3.2. Participantes e Instrumentos do Estudo

Foi realizada uma entrevista com os colaboradores de diversos setores comerciais da empresa. Como critério para seleção dos 13 participantes da pesquisa, levou-se em consideração a afinidade entre as partes, o que facilitou a interação no momento da entrevista.

Trata-se de uma indústria de alimentos envasados. A empresa iniciou seus trabalhos como importadora na área alimentícia e depois passou a ser indústria. A empresa surgiu com a necessidade de separar a parte industrial da importação. A empresa foi fundada a quase duas décadas, inicialmente estava localizada em Serra/ES, e atualmente o seu parque fabril está em Três Rios.

A proposta de pesquisa foi analisar o estresse ocupacional, suas causas e influência na vida dos colaboradores, bem como a importância da qualidade de vida no trabalho na vida dos funcionários. Para fundamentação da pesquisa, foi realizado uma pesquisa de campo com o objetivo de formular questões de caráter exploratório sobre as questões estudadas.

Gil (2002) faz considerações sobre a importância da pesquisa de campo, mostrando que essa ferramenta tem maior possibilidade de apresentar resultados mais legítimos:

> O estudo de campo apresenta algumas vantagens em relação principalmente aos levantamentos. Como é desenvolvido no próprio local em que ocorrem os fenômenos, seus resultados costumam ser mais fidedignos. Como não requer equipamentos especiais para a coleta de dados, tende a ser bem mais

> econômico. E como o pesquisador apresenta nível maior de participação, torna-se maior a probabilidade de os sujeitos oferecerem respostas mais confiáveis (GIL, 2002, p. 53).

Posteriormente à fase inicial, foi realizada uma entrevista com alguns colaboradores da empresa no mês de fevereiro de 2021. A entrevista continha perguntas objetivas e discursivas que abordavam, além dos dados pessoais dos participantes, tempo que trabalha na empresa e aspectos relacionados ao Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho.

A entrevista foi realizada na empresa, pessoalmente, com os funcionários em momentos marcados pelos mesmos. Após a finalização das entrevistas, foram analisadas as respostas obtidas para entender sobre os aspectos sobre a Estresse Ocupacional no ambiente laboral e Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores.

Cervo & Bervian (2002) citam que a entrevista é um dos fundamentais métodos de coletas de dados e pode ser determinada como conversa realizada frente a frente pelo pesquisador junto ao entrevistado, adotando um método para se conseguir informações sobre algum contexto.

3.3. Análise dos Dados Coletados

Para interpretação das entrevistas aplicadas analisou-se o conteúdo e esse procedimento consiste em um instrumento imprescindível da pesquisa qualitativa, que admite abranger sobre os sentidos das alocuções dos atores sociais (TRIVIÑOS, 1987) e permitiu constituir e categorizar as entrevistas aplicadas, bem como examinar as questões propostas neste pressuposto.

Para a aplicação da pesquisa, foi solicitada a aprovação da empresa para que os funcionários fossem acessados em horário de trabalho e a pesquisa fosse aplicada. Após a aprovação, a análise da pesquisa foi composta por um questionário em formatação de *Word*, contendo perguntas abertas (vide anexo). Ele foi respondido pelo método presencial por 13 funcionários, em sua maioria homens, da equipe da manutenção. Contendo os mecânicos, eletricistas, almoxarifes, jovem aprendiz e gerentes dos setores. Conforme dados obtidos, 1,58% tem a idade entre 18 e 32 aos, 34% tem a idade entre 33 e 46 anos e 8% tem a idade entre 47 e 60 anos. A média entre as idades dos funcionários é de 31 anos.

Tabela 2: Dados sobre os entrevistados do setor de manutenção

MÉDIA DE IDADE			
31 ANOS			
GÊNERO			
92% masculino		8% feminino	
ÁREA DE ATUAÇÃO			
MANUTENÇÃO		ALMOXARIFADO	
69%		31%	
MÉDIA DE TEMPO NA EMPRESA			
Até 2 anos	De 2 a 5 anos	De 5 a 10 anos	Mais de 10 anos
23%	23%	31%	23%

Fonte: desenvolvido pela autora

Dessa forma a análise de conteúdo pode identificar, descrever e categorizar o conteúdo de mensagens escritas ou faladas. Ela pode ser aproveitada na análise da comunicação verbal, podendo ser aplicada no melhor entendimento do conteúdo das entrevistas (TRIVINÕS, 1987).

4. RESULTADOS DA PESQUISA

4.1. Contextualizando a vida dos funcionários de manutenção

Para contextualizar sobre o trabalho da equipe de manutenção, é importante ressaltar o estresse diário em que são expostos no cotidiano. Além das manutenções preventivas, que são obrigatórias neste setor, ocorrem também, ao decorrer do dia, situações inesperadas onde o trabalho sob pressão acontece. Visto que há um prazo menor para manutenção de máquinas e equipamentos, muitas vezes, por um pequeno defeito na máquina, a linha de produção é parada.

Em situações como essa, a rotina normal de trabalho é interrompida para atender a demanda de maior necessidade, os maquinários e equipamentos que apresentaram defeito.

4.2. Estresse na vida dos funcionários de manutenção

O estresse na rotina dos colaboradores é influenciado por outras áreas da vida além do âmbito profissional. A pressão de solucionar o defeito que é apresentado em uma máquina, muitas vezes, não reflete só este momento. O estresse está presente em uma noite de sono ruim, uma briga familiar, problemas financeiros e fatores que são difíceis de controlar e tomar decisões, aumentando assim os níveis de estresse.

4.3. Ordem de serviço dos funcionários de manutenção

O procedimento de Ordem de Serviço (OS) é usado por todos os mecânicos e eletricistas após o conserto ou manutenção preventiva de uma máquina ou equipamento. Já para os funcionários do almoxarifado, o controle é feito através das saídas de materiais necessárias para os equipamentos. A seguir, serão descritas as etapas das OS.

Na descrição da OS é necessária a identificação do funcionário, devendo preencher os campos de: nome, turno, solicitante, equipamento e linha de produção.

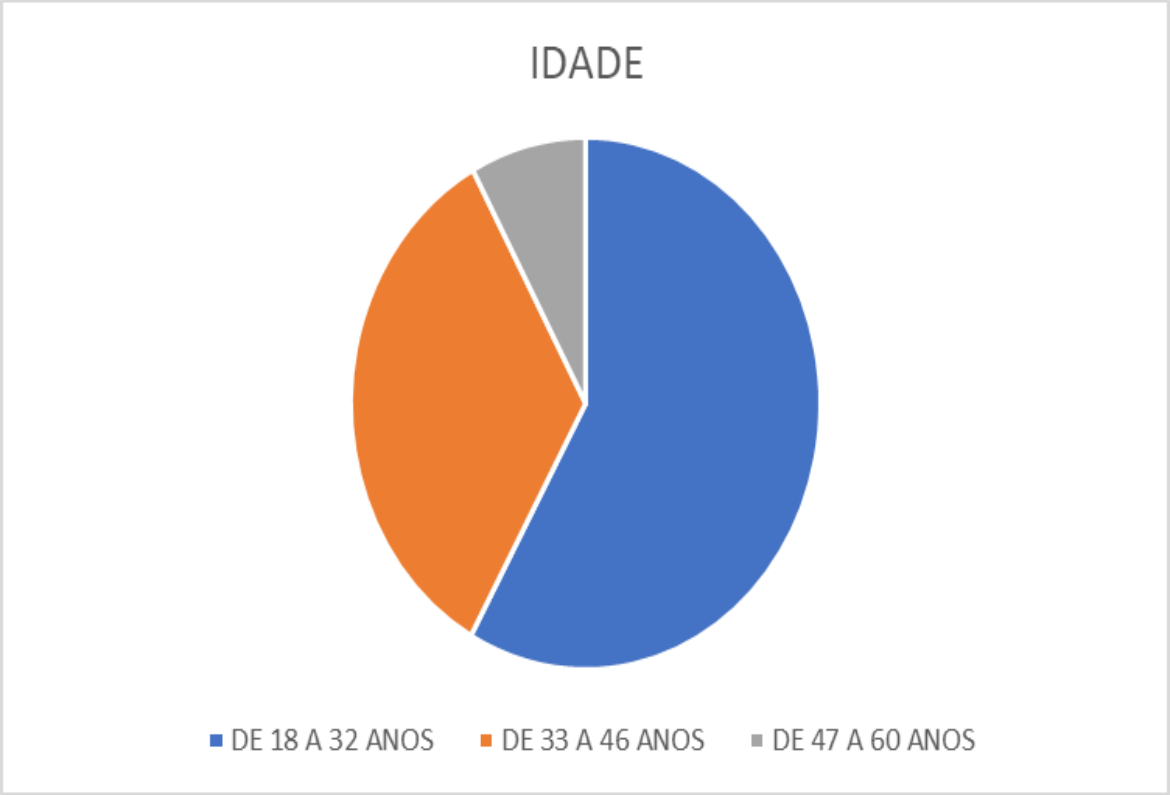
É necessário descrever a situação da máquina, e qual tipo de serviço foi ou será feito. Após, descrever o serviço feito, o horário e o status do trabalho realizado.

As OS são revisadas pelo setor de Planejamento e Controle de Manutenção (PCM). Avaliando os serviços feitos por todos os funcionários que pertencem ao setor de manutenção.

4.4. Análise da pesquisa

4.4.1 Distribuição de dados por idade, gênero, escolaridade, estado civil, média de filhos e tempo de atuação na empresa

Gráfico 1: Distribuição de idade



Fonte: Elaborado pela autora

Considerando a caracterização da amostra utilizada nesta pesquisa, os dados foram organizados na tabela a seguir.

Tabela 3: Caracterização da Amostra

MÉDIA DE IDADE				
31 ANOS				
GÊNERO				
92% masculino		8% feminino		
ESCOLARIDADE				
Ensino fundamental	Ensino médio	Técnico	Ensino superior	
15%	23%	23%	39%	
ESTADO CIVIL				
Solteiro	Casado	Divorciado	Viúvo	Outros
46%	23%	0%	0%	31%
MÉDIA DE FILHOS				
POSSUI FILHOS		NÃO POSSUI FILHOS		
54%		46%		
MÉDIA DE TEMPO NA EMPRESA				
Até 2 anos	De 2 a 5 anos	De 5 a 10 anos	Mais de 10 anos	
23%	23%	31%	23%	

Fonte: Desenvolvido pela autora, dados obtidos através do questionário.

De acordo com a Tabela 2, os dados mostram que 92% dos entrevistados são homens e 8% mulheres. Totalizando 1 mulher no setor de manutenção da empresa de alimentos. Sendo esta que ocupa o cargo de almoxarife.

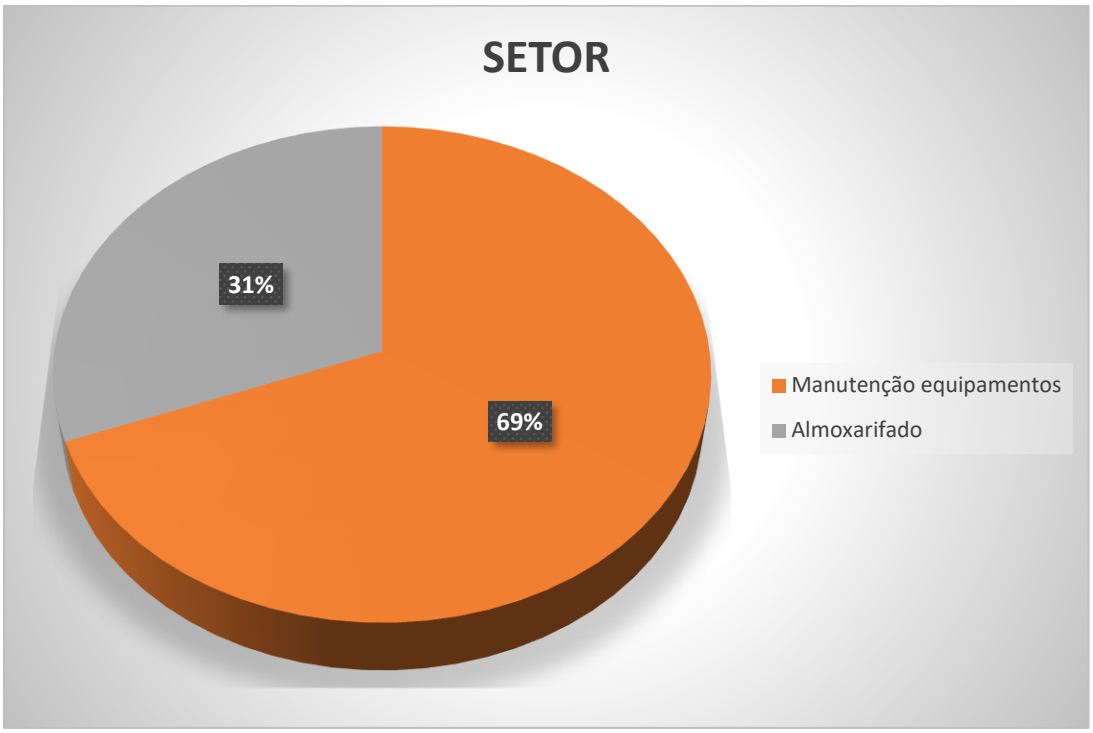
A média de filhos dos entrevistados são de 54% colaboradores que possuem filhos, contando que 46% são solteiros, 23% casados e 31% possuem algum tipo de relacionamento.

De acordo com a pesquisa, a maior parte dos trabalhadores que atuam no setor de manutenção possuem Curso Superior ou Técnico em andamento ou finalizado. Desses, 39% possuem Ensino Superior, 23% possuem curso Técnico, 23% possuem formação até o Ensino Médio e 15% dos participantes concluíram apenas o Ensino Fundamental. A maior parte desses, estão há mais de 10 anos na empresa.

Finalizando a tabela 2, há uma média de idade entre os entrevistados de 31 anos. A empresa possui idade mínima de 18 anos para contratação. Possuindo uma média de tempo na empresa de 23% funcionários que estão até 2 anos, de 2 a 5 anos e há mais de 10 anos. Com a porcentagem de 31% os funcionários de estão de 5 a 10 anos fazendo parte do time da empresa.

4.4.2. Demonstrativo de distribuição por funcionários entre o setor de manutenção e almoxarifado

Gráfico 2: Distribuição por Setor



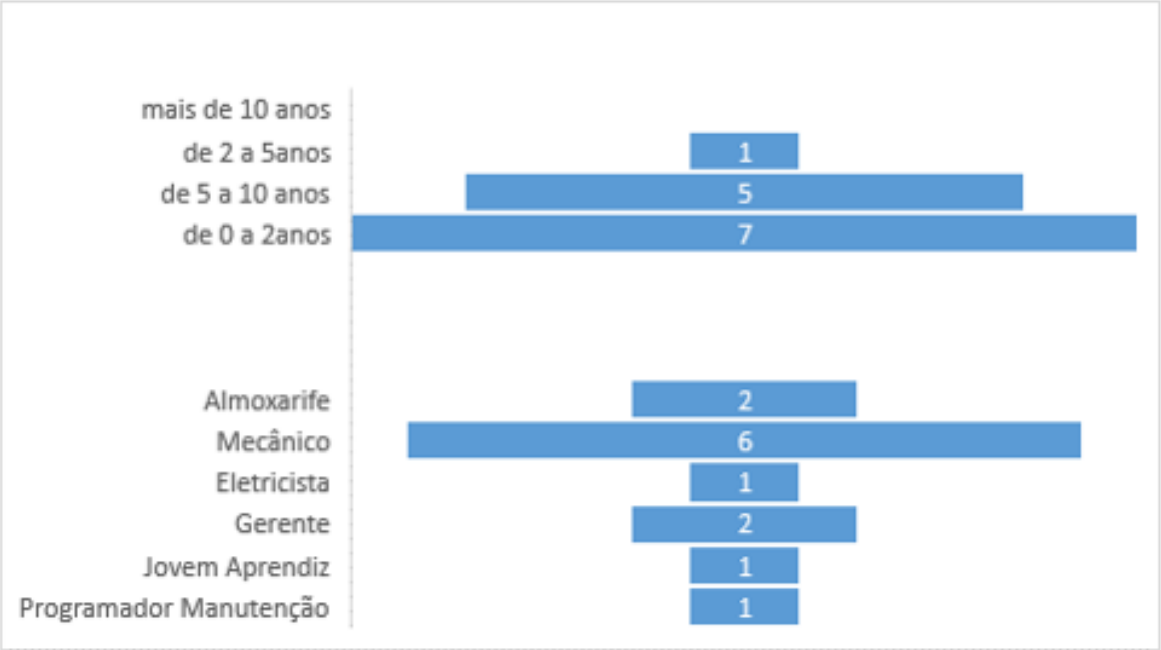
Fonte: Desenvolvido pela autora

Conforme Gráfico 2, na equipe de manutenção existem os colaboradores do setor de almoxarifado, onde ficam todas as peças e ferramentas disponíveis para consertos e manutenção dos maquinários. E existem os colaboradores que fazem parte da manutenção dos equipamentos, esses totalizam a grande parte da manutenção, com 69%.

No Gráfico 3, conforme está demonstrado abaixo, está descrito o cargo e a quanto tempo ele está sendo exercido. É notável que uma boa parte dos colaboradores continuam no mesmo cargo há mais de 5 anos, isso porque a empresa está começando agora a implementar atualmente o plano de cargos e salários.

4.4.3. Tempo de contratação na empresa e cargo exercido

Gráfico 3: Tempo de atuação e cargo atual



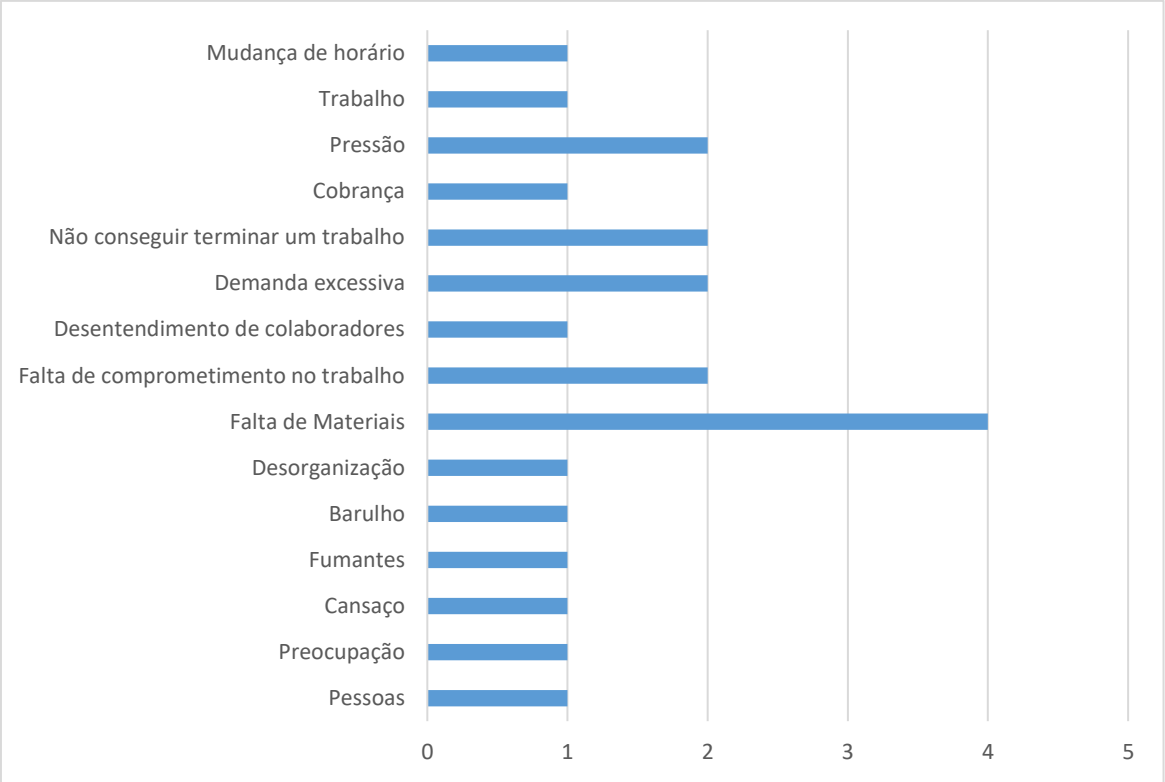
Fonte: Desenvolvido pela autora através da aplicação do questionário

Por meio do Gráfico 3, podemos concluir que a rotatividade na empresa no setor de manutenção é baixa. Considerando que os colaboradores que estão no cargo atual até 2 anos são recém contratados, ou mudaram de cargo recentemente.

4.4.4. Fatores causadores do estresse no setor de manutenção

Através da análise do Gráfico 4, avaliamos com os colaboradores, quais os fatores que eles consideram como causadores do estresse ocupacional. A falta de materiais para realização do trabalho, é um fator de estresse em comum entre eles. Muitas vezes há a cobrança para finalização rápida de um trabalho, pois muitas vezes ficam linhas de produtos paradas, mas ao mesmo tempo, os colaboradores não encontram os materiais necessários para o conserto. Esse fator está ligado a pressão psicológica para realização do trabalho. Outro fator em comum relatado entre os entrevistados, além de demanda excessiva, é a falta de comprometimento da equipe na realização do trabalho, e também não conseguir finalizá-lo. Esses fatores, conforme relatados, estão interligados. Um fator gera a consequência do outro, e juntos, muitas vezes, desenvolvem o estresse no ambiente de trabalho.

Gráfico 4: Distribuição de fatores causadores do estresse ocupacional



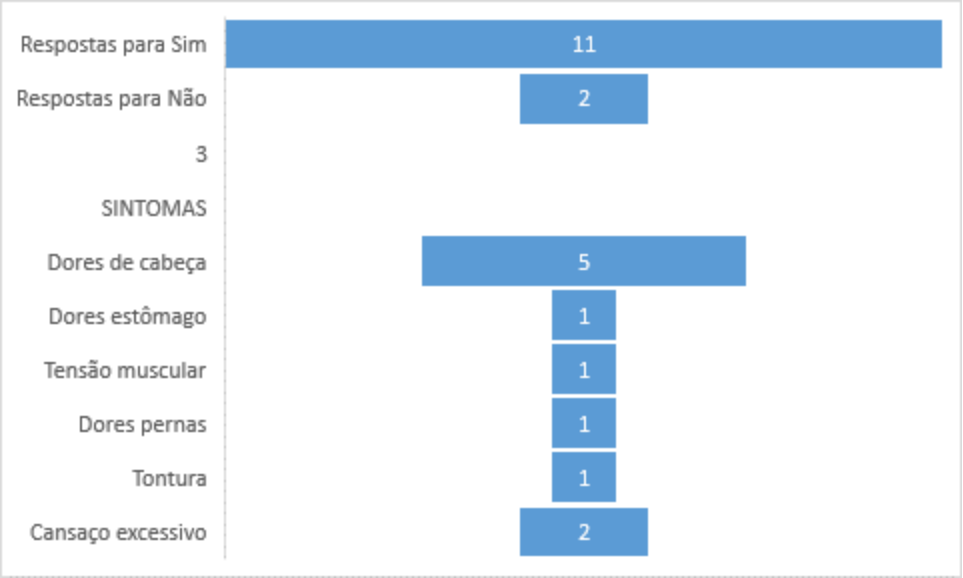
Fonte: Desenvolvido pela autora através da análise de questionário.

4.4.5. Sintomas de ansiedade e estresse

A análise do Gráfico 5, foi realizada através das respostas para perguntas sobre se os colaboradores se sentiam estressados ou ansiosos no ambiente de trabalho, e para as respostas de sim, quais os sintomas físicos que eles sentiam.

Em uma amostra de 13 pessoas, 11 responderam que sim, e todos apresentaram algum sintoma físico, tais como dor de cabeça, que foi relatado por 5 colaboradores, representando uma porcentagem de 38% dos entrevistados. Outro sintoma físico em comum entre eles é o cansaço excessivo. Além disso, sintomas como dores no estômago, tensão muscular, dores nas pernas e tontura, também foram relatados nas respostas entre eles.

Gráfico 5: Distribuição por sintomas de ansiedade ou estresse



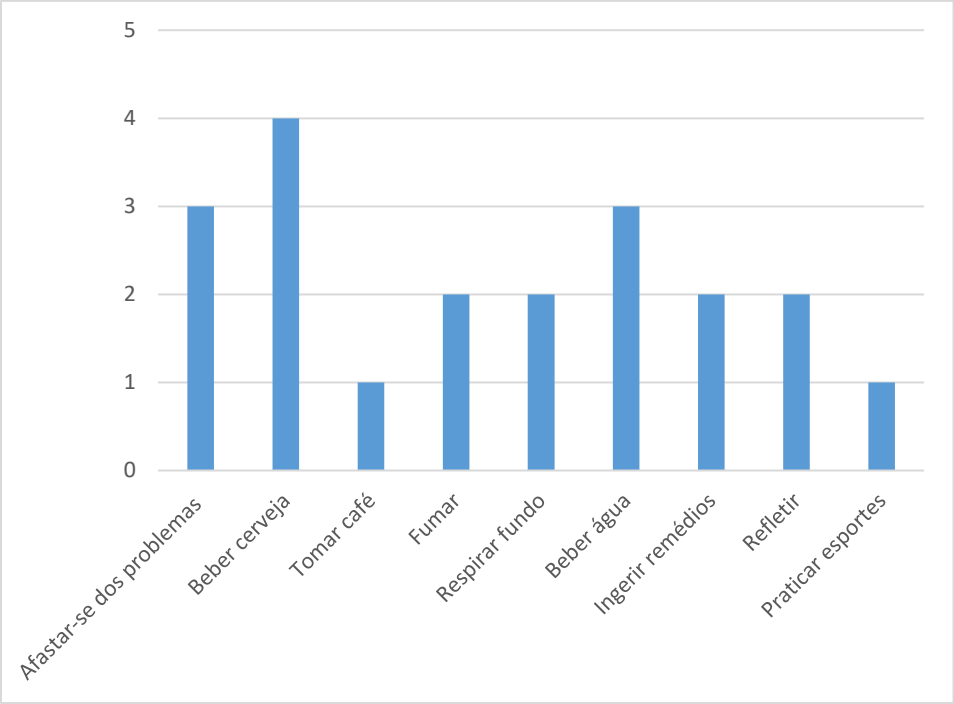
Fonte: Desenvolvido pela autora

4.4.6. Soluções para amenizar sintomas de ansiedade e estresse

Conforme representado no Gráfico 6, como consequência de sintomas físicos do estresse, foram relatadas algumas soluções para amenizar esses sintomas. Ingerir medicamentos apareceram duas vezes entre as respostas para solucionar os sintomas, mas a resposta mais em comum entre eles, foi o consumo de bebidas alcoólicas. Essas medidas foram relatadas que são usadas após o expediente de serviço, ou em casa.

Também foi descrita como solução para afastar-se do problema o fator de beber água, que apareceu entre 23% dos colaboradores. Entre 15% das respostas em comum, aparecem fumar, beber água, ingerir medicamentos e refletir sobre os acontecimentos. Em uma amostra de 100%, apenas 8% considera praticar esportes como sendo uma solução para amenizar o estresse ocupacional.

Gráfico 6: Distribuição por soluções para amenizar sintomas de estresse

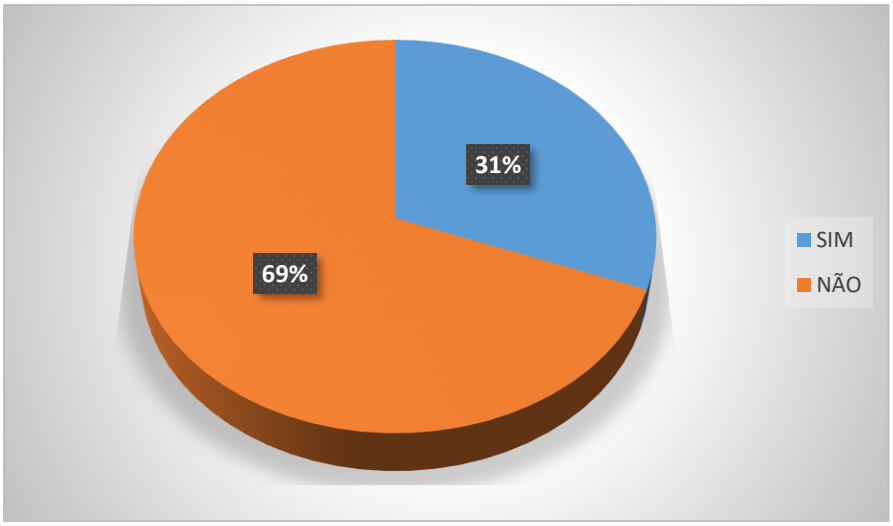


Fonte: Desenvolvido pela autora

4.4.7. Análise sobre produtividade no setor da manutenção

Em uma análise sobre a produtividade os colaboradores do setor de manutenção da empresa, foi perguntado se os mesmos sentiam que sua produtividade havia caído em relação a sua contratação. No Gráfico 7,31% dos funcionários obtiveram respostas para “sim”, todos eles estão fazendo parte do corpo da empresa a mais de 5 anos. Mas 9 dos 13 entrevistados, relataram que sua produtividade não caiu, e só tem aumentado ao decorrer dos anos na organização.

Gráfico 7: Distribuição por produtividade

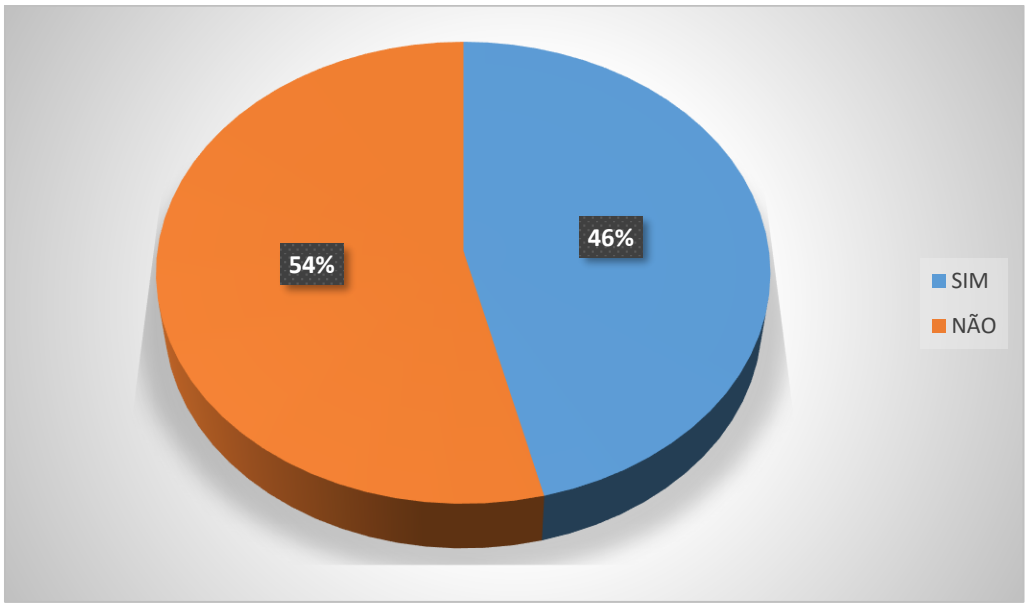


Fonte: Elaborado pela autora

A produtividade dos entrevistados está diretamente ligada a manutenção de máquinas e equipamentos, e gerenciamentos de peças e materiais necessários para o serviço. Um fator que está ligado a produtividade e pode ser visto como incentivo financeiro, é o salário. Foi perguntado aos entrevistados se os mesmos consideravam seus salários adequados ao seu cargo e função exercida.

4.4.8. Análise sobre satisfação de salários

Gráfico 8: Distribuição por satisfação de salário



Fonte: Desenvolvido pela autora.

Conforme no Gráfico 8, 56% dos entrevistados não consideram seu salário adequado, dessa porcentagem, 31% dos colaboradores fazem parte do corpo da empresa há mais de 5 anos. Como dito anteriormente, a empresa está começando agora implantar o plano de cargos e salários, então muito desses colaboradores não têm aumento ou reajuste de salário há anos.

Além dos salários, a empresa oferece vale transportes, alimentação no local, e cartão alimentação. Que tem como valor fixo R$45 reais mensais, e caso o colaborador não falte ao trabalho, ou entregue atestado, é depositado mais R$200 no cartão como gratificação.

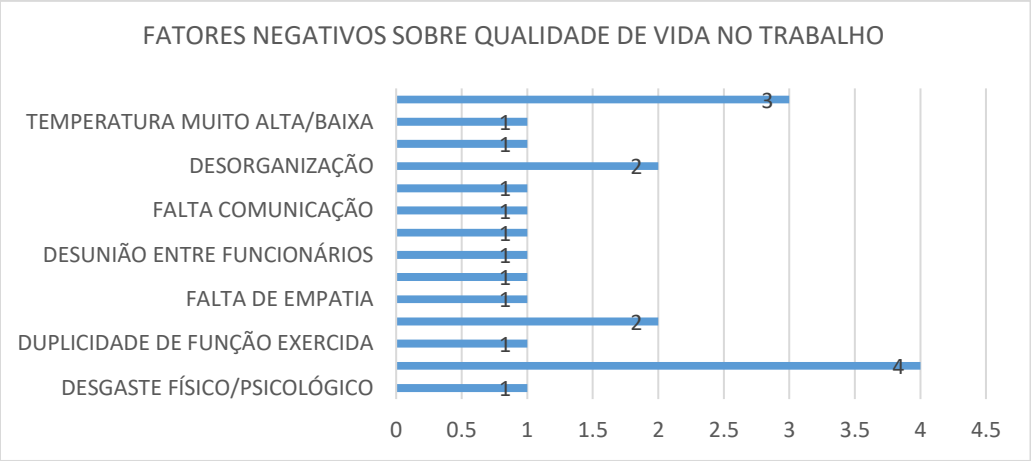
4.4.9. Fatores positivos e negativos sobre QVT

Gráfico 9: Distribuição por fatores positivos QVT

Fonte: Desenvolvido pela autora.

Observando os resultados relacionados ao ponto que diz respeito aos fatores positivos da QVT aparecem em evidente maioria o fator do crescimento profissional. Em seguida são apresentados os fatores “salários sem atraso” e alimentação no local” que acabam trazendo maior tranquilidade ao colaborador. Por último, traz-se os fatores “fornecimento de EPI”, “reconhecimento profissional”, “sala de descanso”, “tempo curto transbordo”, “bem-estar” e “amizade”.

Gráfico 10: Distribuição por fatores negativos QVT



Fonte: Desenvolvido pela autora.

Conforme descritos nos gráficos 9 e 10, foi perguntado aos entrevistados do setor de manutenção da empresa, quais os fatores que esses consideravam positivos e negativos relacionado a qualidade de vida no trabalho.

Entre os fatores positivos, 46% dos entrevistados responderam que a oportunidade do crescimento profissional é um dos fatores mais importantes na empresa. Pois o mesmo, dá a liberdade de aprendizagem e a igualdade de crescimento profissional para todo e qualquer funcionário.

Fatores considerados positivos e respondidos mais de uma vez, são os de salários sem atrasos, e a alimentação no local, representando 15% das respostas obtidas no questionário. Apesar da implementação da alimentação no local ser uma nova mudança na empresa, tem gerado resultados satisfatórios com relação a QVT.

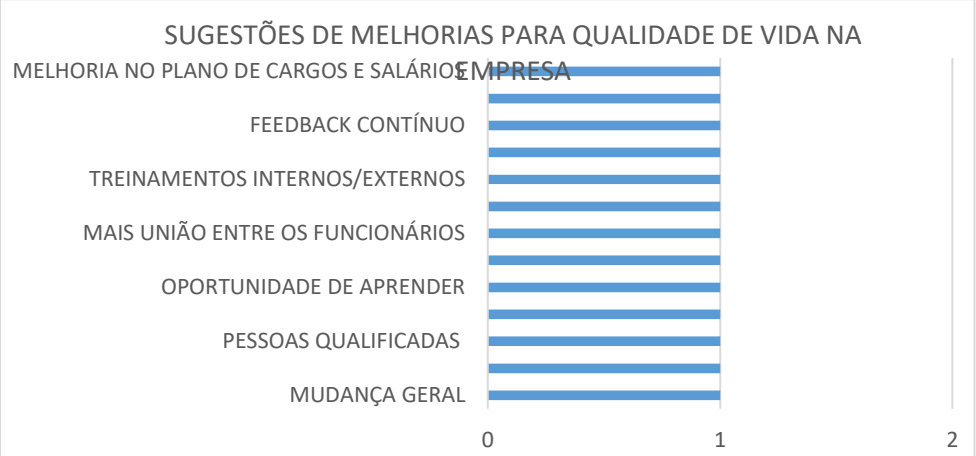
Sobre os fatores negativos relacionados a QVT, a falta de reconhecimento da Diretoria na empresa em relação aos funcionários, obteve 31% de respostas semelhantes entre os entrevistados. Essa porcentagem está diretamente ligada a falta de comunicação entre os funcionários da empresa.

Em seguida, o desequilíbrio entre vida pessoal e profissional causada pelo estresse no ambiente de trabalho, sendo representado por 23% dos funcionários da Manutenção.

Dentre os fatores que se assemelham negativos, aparecem também a desorganização do setor e a pressão psicológica. Representados por 15% entre respostas dos funcionários.

4.4.10. Sugestões de melhorias sobre QVT

Gráfico 11: Distribuição por sugestões de melhorias QVT



Fonte: Desenvolvido pela autora.

A última pergunta feita para os entrevistados, está relacionada diretamente a quais as mudanças que os mesmos considerariam necessárias para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho. Entre as sugestões, estão a melhoria de plano de cargos e salários, treinamentos internos e externos para os funcionários, investimentos em equipamentos para o calor da fábrica, e feedbacks aos funcionários em relação aos serviços prestados.

5. CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo geral pesquisar o Estresse Ocupacional e a Qualidade de Vida em uma indústria de alimentos em Três Rios – RJ. Além deste ponto buscou-se nos objetivos específicos fundamentos que ajudassem a contextualizar o trabalho e o estresse dos funcionários de manutenção da empresa; descrever o perfil dos entrevistados; pesquisar a causa do estresse dos colaboradores; identificar as consequências do estresse ocupacional para os colaboradores.

O pressuposto apresentou orientação qualitativa a partir do método descritivo, com pesquisa teórica sobre os principais pressupostos de estudiosos sobre o assunto, além de pesquisa de campo com colaboradores de uma empresa ligada ao ramo de alimentos. Foi realizada uma entrevista com os colaboradores do setor de manutenção da empresa. A proposta de pesquisa foi analisar o estresse ocupacional, suas causas e influência na vida dos colaboradores, bem como a importância da qualidade de vida no trabalho na vida dos funcionários. Para fundamentação da pesquisa, foi realizado uma pesquisa de campo com o objetivo de formular questões de caráter exploratório sobre as questões estudadas.

Após a análise das respostas obtidas dos 13 participantes da pesquisa, funcionários do setor de manutenção, observou-se muitos pontos relevantes relacionados a situação dos colaboradores no que diz respeito a QVT dentro da empresa utilizada como campo.

O estresse na rotina dos colaboradores já é rotineiro e é influenciado por outras áreas da vida, além do âmbito profissional. O estresse se reflete em uma noite de sono ruim, uma briga familiar, problemas financeiros e fatores que são difíceis de controlar e tomar decisões, aumentando assim os níveis de estresse.

Dentre os participantes, de maioria do sexo masculino e com tempo médio de 10 anos como colaborador na empresa, notou-se que boa parte dos colaboradores continuam no mesmo cargo há mais de 5 anos, isso porque a empresa está começando agora a implementar atualmente o plano de cargos e salários.

Entre os fatores causadores do estresse ocupacional, a falta de materiais para realização do trabalho, a cobrança para finalização rápida de um trabalho, o fato de os colaboradores não encontrarem os materiais necessários para o conserto, a demanda excessiva e a falta de comprometimento da equipe na realização e

finalização do trabalho. Esses fatores estão diretamente ligados a pressão psicológica para realização dentro do ambiente de trabalho e estão interligados. Um fator gera a consequência do outro, e juntos, muitas vezes, desenvolvem o estresse no ambiente de trabalho.

Com o fator relacionado ao estresse e a ansiedade no ambiente de trabalho, os colaboradores responderam sobre apresentarem sintomas físicos como dor de cabeça, cansaço excessivo, dores no estômago, tensão muscular, dores nas pernas e tontura. Como soluções para amenizar esses sintomas os colaboradores citaram que costumam ingerir medicamentos, consumir bebidas alcoólicas após o expediente de serviço, ou em casa, beber água fumar, refletir sobre os acontecimentos e praticar esportes.

Quanto aos salários pagos, os colaboradores não consideram como sendo adequados ao seu cargo e função exercida. A falta do plano de cargos e salários que está sendo inserido na empresa agora faz com que os funcionários se sintam insatisfeitos com a situação que vivem, já que a maior parte dos funcionários já fazem parte dela há alguns anos.

Concluindo estes pontos observados sugere-se que a empresa busque colocar em prática pontos que ajudem a diminuir a frequência de situações que são vistas como causadoras de estresse ocupacional nos funcionários, além de agilizar a implantação do plano de cargos e salários que é visto como um ponto que ajuda no reconhecimento dos funcionários que estão como colaboradores da empresa por mais tempo.

Este estudo auxiliou no melhor entendimento de alguns pontos de grande relevância para a manutenção da QVT dentro das empresas, além de ajudar a perceber como os colaboradores enfrentam as situações causadoras de estresse dentro das empresas.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J.; CRUZ, R. M. Perspectivas de investigação do mal-estar com base nos modelos teóricos de estresse e a psicodinâmica do trabalho. In: TAMOYO, A. (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. Acesso em: 02 jun. 2021.

ARAÚJO, M. R. L. **A Qualidade de Vida no Trabalho de Professores de Escolas Públicas**. 2010. 104 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Administração, Universidade Fumec - Faculdade de Ciências Empresariais, Belo Horizonte, 2010.

AZENEVDO, C. BERTOLDO, A. **Qualidade de vida no trabalho:** Avaliação das fases de estresse ocupacional dos técnicos de enfermagem de uma Unidade de Pronto Atendimento. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal Fluminense.

BUHLER, L. V. **Qualidade de Vida no Trabalho: contribuições para o desenvolvimento de trabalhadores e sua repercussão nas organizações**. 2010. 14 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2010. Disponível em: https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/08/Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho%20contribuicoes%20para%20o%20desenvolvimento%20de.pdf. Acesso em: 17 jul. 2020.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COGO, L. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um diferencial dentro das organizações. 2014. 20 f. Monografia (Especialização) - Curso de Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos, Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc, Videira, 2014. Disponível em: http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/Lucila-Cogo.pdf. Acesso em: 8 jun. 2020.

DELBONI, T. H. **Vencendo o *stress*.** São Paulo: Makron Books, 1997. -- Série saúde e harmonia no trabalho.

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://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-

76572016000100401&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 22 mar. 2021. Epub Sep 05, 2016. http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000106715

DOLAN, S. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** / Simon L. Dolan; [tradução J. Simões; supervisão técnica Edson Ferreira] - Rio de Janeiro: Qualymark, 2006. 308p.

ENGELS, F. O Papel do Trabalho na Transformação do Macaco em Homem (1876). **Revista Trabalho Necessário**, [s.l.], v. 4, n. 4, p. 61-69, 8 jun. 2018. Pro Reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação - UFF. http://dx.doi.org/10.22409/tn.4i4.p4603. Disponível em: https://periodicos.uff.br/trabalhonecessario/article/view/4603. Acesso em: 09 jul. 2020.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.** Brasília - Df: Lpa, 2011. 320 p. Disponível em: http://ergopublic.com.br/arquivos/1359392512.36-arquivo.pdf. Acesso em: 8 jul. 2020.

FIDELIS, J. R.; PIZZIGHINI, M. B. **Liderança e Motivação em Busca de Melhores Resultados Organizacionais: Cristal Palace Hotel Lins-SP**. 2014. 87 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium, São Paulo, 2014.

FORNO, C. D.; FINGER, I. R. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, [s.l.], v. 7, n. 2, p. 103-112, 25 jul. 2015. Trimestral. Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). http://dx.doi.org/10.3895/rbqv.v7n2.3015. Disponível em: https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/3015. Acesso em: 8 jul. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LEAL, P. O. R. **A evolução do trabalho humano e o surgimento do Direito do Trabalho**. 2014. Disponível em: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Q32_AGtcinUJ:https://jus.com.br/artigos/32198/a-evolucao-do-trabalho-humano-e-o-surgimento-do-direito-do-trabalho+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&client=firefox-b. Acesso em: 13 jul. 2020.

LIMA, A. L. S. **O Estresse nas Organizações de Trabalho.** 2018. 37 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão de Pessoas, Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K236254.pdf. Acesso em: 8 abr. 2021.

LIPP, M. E. N. (Org). **O *Stress* está dentro de você** / (org) Marilda Emmanuel Novaes Lipp. 2. ed. — São Paulo: Contexto, 2000.

_____. **O *stress* do professor.** - Campinas, SP: Papirus, 2002.

MACHADO, Paulo Roberto Silveira *et al*. A qualidade de vida no trabalho como estratégia de gestão de pessoas: o caso de uma indústria gráfica de Santa Catarina. **Sistemas & Gestão,** v. 13, n. 4, p. 532-540, 2018.

MARRAS, J. P. (Org.). **Gestão estratégica de pessoas:** conceitos e tendências. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARSON, L. S. C. **A Relação entre Motivação e Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com Técnico-administrativos de uma Universidade Pública do Estado do Rio de Janeiro**. 2011. Disponível em: http://www.inovarse.org/node/2684. Acesso em: 25 jul. 2020.

MASLACH, C. Entendendo o burnout. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, L. P.; SAUTER, S. (Org.) **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho:** Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2007.

MIRANDA, A. S. *et al.* **A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho e sua Influência nas Relações Humanas**. Anuário de Produções Acadêmico-científicas dos Discentes do Centro Universitário Araguaia, Araguaia, v. 7, n. 1, p. 61-77, 2018. Anual. Disponível em: file:///C:/Users/Reserva-3/Downloads/144-292-1-SM.pdf. Acesso em: 09 ago. 2020.

MONTEIRO, E. M. A.; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará. **Revista de Administração da UEPG**, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.

OMS. **The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization**. Social science and medicine. v.41, n.10, 2011, p.403-409.

OVEJERO BERNAL, A. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado:** como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. / Anastasio Ovejero Bernal; tradução Juliana dos Santos Padilha. – Porto Alegre: Artmed, 2010. 240 p.; 23 cm.

PEREIRA, E. F.; TEIXEIRA, C. S.; SANTOS, A. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Rev. Bras. Educ. Fís. Esporte**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 241-250, abr. 2012. Trimestral. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/rbefe/v26n2/07.pdf. Acesso em: 8 ago. 2020.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Rev. Bras. Med.Trab.** 2016;14(3):285-289. Disponível em: http://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias. Acesso em: 21 mar. 2021.

RIBEIRO, L. A. Qualidade de Vida no Trabalho: Fator Decisivo para o Sucesso Organizacional. **Revista de Iniciação Científica- Ric**, Cairu, v. 2, n. 2, p. 75-96, jun. 2015. Semestral. Disponível em: https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf. Acesso em: 13 ago. 2020.

ROCHA, R. A. D. **A Motivação Humana e seus Reflexos no Atendimento ao Cliente: Estudo de caso no Banco do Estado do Pará**. 2017. 12 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Faculdade do Estado do Pará, Belém, 2017. Disponível em: http://www.revistasfap.com/ojs3/index .php/rac/article/view/111/107. Acesso em: 25 jul. 2020.

ROCHA, J. A. S.; RIBEIRO, L. P. **A Influência na Liderança para a Motivação no Trabalho.** 2013. 38 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda, 2013.

ROMERO, Sonia Mara.; OLIVEIRA, L. O.; NUNES, S.C. **Estresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial**. 2015. 16 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Luterana do Brasil - Ulbra, Brasília, 2015. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1215_SEGET0701Stress.pdf. Acesso em: 02 jun. 2021.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 45, n. 20, p. 73-81, abr. 2010. Https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010. Disponível em: https://www.scielo.br/j/paideia/a/ctxdtbWNVN6FFJCFfvtGKXJ/abstract/?lang=pt. Acesso em: 21 jun. 2021.

SANT'ANNA, A. S., KILLMNIK, Z. M., & MORAES, L. F. R. (2011). Antecedentes, origens e Evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. In: Sant'Anna, A. S., & Kilimnik, Z. M. (Orgs.). **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**.1. ed., v. 1. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier.

SELYE, H. A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. **The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences.** 1956.

SILVA, N. Trabalho Significativo e Felicidade Humana: Explorando Aproximações. **Revista Psicologia**: Organizações e Trabalho, Santa Catarina, v. 3, n. 12, p. 341-354, set. 2012. Trimestral. Disponível em: http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index. Acesso em: 09 ago. 2020.

SILVA, J. F. C. **Estresse Ocupacional e suas Principais Causas e Consequências.** 2010. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Empresarial., Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf. Acesso em: 02 jun. 2021.

SCHULTZ, C. R. **Motivação no Trabalho: Um estudo com a Equipe da Polícia Rodoviária Estadual de Santo Augusto/RS**. 2013. 84 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2013. Disponível em: <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1933/TCC%20CATIA%5B1%5D.pdf?sequence=1>. Acesso em: 8 ago. 2020.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

ANEXO

NOME:_____

IDADE: _____

ESCOLARIDADE:_____

ESTADO CIVIL: ( ) SOLTEIRO ( ) CASADO ( ) DIVORCIADO ( ) VIÚVO ( ) OUTROSTEM FILHOS? ( ) SIM ( ) NÃO

GÊNERO: ( ) MASCULINO ( ) FEMININO

A QUANTO TEMPO TRABALHA NA EMPRESA?_____

EM QUAL SETOR VOCÊ ATUA? ( ) MANUTENÇÃO( ) ALMOXARIFADO

A QUANTO TEMPO ESTÁ NO CARGO ATUAL? _____

QUAL O SEU CARGO NA EMPRESA?

( ) ALMOXARIFE ( ) MECÂNICO ( ) ELETRICISTA ( ) GERENTE

( ) JOVEM APRENDIZ ( ) PROGRAMADOR CONTROLE MANUTENÇÃO

( )AUXILIAR ADMINISTRATIVO

PARA VOCÊ O QUE CAUSA ESTRESSE NO TRABALHO?

_____
_____
_____
_____

VOCÊ COSTUMA SE SENTIR ANSIOSO OU ESTRESSADO NO TRABALHO? QUAIS OS MOTIVOSQUE FAZEM COM QUE SE SINTA ASSIM?

_____
_____
_____
_____

VOCÊ SENTE SUA PRODUTIVIDADE DIMINUIU COMPARADO A QUANDO ENTROU NAEMPRESA?

_____
_____
_____
_____

VOCÊ SENTE TENSÃO MUSCULAR, DORES DE CABEÇA, CANSAÇO EXCESSIVO OU OUTROS SINTOMAS SEM CAUSAS APARENTES? O QUÊ?

_____
_____
_____
_____

QUANDO SENTE ALGUM DESSES SINTOMAS O QUE COSTUMA FAZER PARA AMENIZÁ-LOS? NO TRABALHO OU ATÉ MESMO EM CASA.

_____
_____
_____
_____

VOCÊ SE SENTE ESTRESSADO QUANDO HÁ UMA DEMANDA DE TRABALHO EXCESSIVA EM ÚLTIMA HORA, QUANDO NÃO ESTÁ PROGRAMADO?

_____
_____
_____
_____

VOCÊ CONSIDERA SEU SALÁRIO ADEQUADO PARA SEU CARGO E FUNÇÃO ATUALMENTE?

_____
_____
_____
_____

QUAIS OS FATORES VOCÊ CONSIDERA POSITIVOS SOBRE QUALIDADE DE VIDA NA SUA EMPRESA? E NEGATIVOS?

_____
_____
_____
_____

QUAIS SUGESTÕES DARIA PARA MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA NA SUA EMPRESA?

_____
_____
_____
_____