

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

**Bruna Soares de Souza**

Graduanda em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos,  
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

**Carlos Cardoso Lucon**

Graduando em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos,  
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

**Elisângela de Aguiar Alcalde**

Mestre em Desenvolvimento Local – UCDB;  
Docente do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC;  
Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

### RESUMO

O presente artigo tem por intuito versar sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) e mostrar o impacto do estresse do dia a dia dos profissionais, analisando também como ele pode afetar a vida profissional e pessoal de cada um. O estresse gera consequências para a saúde e para a qualidade de vida que são percebidas pela queda de produtividade e dificuldade nos relacionamentos interpessoais. A promoção da qualidade de vida no trabalho adquiriu um papel estratégico no processo de modernização das organizações e requer, para seu desenvolvimento, uma completa integração entre pessoas e funções. Para apontar os objetivos descritos, foi feito um estudo de caso e uma pesquisa bibliográfica onde conclui-se que são várias as causas do estresse nas organizações e as principais delas estão correlacionadas com as cobranças por maiores resultados em prazos de tempo cada vez menores.

**PALAVRAS-CHAVE:** estresse; produtividade; profissionais; trabalho.

### 1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem como intuito evidenciar que o bem estar dos profissionais dentro das organizações é um dos fatores decisivos para uma boa produtividade, sendo utilizado neste aspecto, como indicador das experiências humanas no ambiente do trabalho em relação ao nível de satisfação daquele que o desenvolve.

A qualidade de vida no trabalho muitas vezes exemplificada com a sigla QVT é determinante para que o empregado sinta-se confortável e desenvolva melhor suas atividades e seus talentos.

Para isso, uma boa gestão deverá optar por programas que incentivem o diálogo aberto, gerando boa comunicação entre a equipe, desenvolvimento de práticas saudáveis, tanto no ambiente de trabalho como na vida pessoal, como bons

exemplos de programas que as empresas podem optar por incentivar e/ou colocar em prática em suas rotinas, podemos citar a prática de ginástica laboral, convênios com academias, áreas de lazer, torneios esportivos, corrida de rua, pedalada e caminhada, pretendendo assim, evitar-se que os efeitos da rotina acelerada e as pressões por resultados afetem o psicológico e emocional dos colaboradores, o que poderia gerar problemas como estresses e doenças.

### **1.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Análise Conceitual**

Segundo Barbosa Filho (2010, p. 210), QVT é um “fenômeno social e, como tal, sua análise deve ser centrada no contexto histórico, espacial e econômico no qual está inserido. É uma forma simbólica da expressão da percepção e do conjunto das condições do trabalho”.

Levando em consideração a fala do autor, mas de uma forma simplificada, o Instituto Brasileiro de *Coaching* (2017) entende em outros termos que a QVT pode ser medida pelo grau de satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho, levando em conta suas necessidades, percepções e expectativas com relação ao ambiente no qual eles estão inseridos.

Nesse sentido, ressalta-se que a qualidade de vida tem como finalidade ser um agente impulsionador no que se refere à motivação dos colaboradores e, por consequência, torna-se uma vantagem competitiva para a organização (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Já para Lazlo (apud França 2003, p. 44), “a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada para descrever valores relacionados com a qualidade de experiências humanas no ambiente de trabalho”.

Essas qualidade de experiências vivenciadas pelos profissionais no ambiente de trabalho, está ligada a capacidade que a empresa possui em sua gestão para otimizar seu potencial humano, pois segundo Chiavenato (2004), para que a empresa possa sobreviver em um mercado competitivo, é preciso repensar o modelo de gestão de trabalho, pois “Estudos recentes demonstram que a baixa motivação, falta de atenção, baixa produtividade e alta rotatividade dentro de uma organização estão ligadas a ausência de qualidade de vida no meio de trabalho” (RIBEIRO; SANTANA, 2015, p. 76).

Portanto, é interessante ressaltar os dizeres de Abreu (2017) que colabora com os autores já referenciados. A autora escreve que a qualidade de vida pode ser

considerada uma aliada importante na melhoria do desempenho dos profissionais. Por meio de programas de QVT pode-se perceber a diminuição do *turnover*, a produtividade individual e do grupo melhoram, a satisfação dos colaboradores em relação ao trabalho aumenta e, por conseguinte o clima organizacional melhora.

Abreu (2017) ainda lembra que quando se fala em qualidade de vida não podemos resumir-la apenas às questões salariais. O conceito vai além disso; se refere ao quanto uma pessoa se sente satisfeita no que se refere ao desenvolvimento profissional e pessoal quando estes interagem com o ambiente de trabalho.

Nesse sentido, no ano de 2016 a Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) desenvolveu uma pesquisa com 150 mil profissionais de todas as regiões do Brasil e nela, evidenciou o grau de satisfação dos brasileiros com a qualidade de vida no trabalho. Os dados da pesquisa apontam que entre os cargos com maior índice de profissionais insatisfeitos estão o de agentes (36%), área comercial (34%), professores (34%), auxiliares (34%) e gerentes (31%). A região Nordeste lidera o ranking como local onde os funcionários estão insatisfeitos, com 32%; seguida por Sudeste (30%), Centro-Oeste (29%), Norte (29%) e Sul (26%) (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS HUMANOS, 2016).

O que se pode inferir por meio da pesquisa é que falta por parte das empresas um olhar mais significativo para a QVT. A pesquisa evidencia que os profissionais estão insatisfeitos com o ambiente de trabalho. Abreu (2017, p. 01) afirma que “Empresas que investem na qualidade de vida do trabalhador otimizam seus resultados de forma mais rápida e eficiente”.

Quanto mais a empresa desenvolve um ambiente motivador com foco na qualidade total em seus processos, maiores são as chances de desenvolver dimensões positivas em relação à qualidade de vida no trabalho. Se bem mensurada por meios de indicadores consistentes, gera benefícios, tais como: diminuição da rotatividade, retenção de talentos, melhorias da saúde dos profissionais e elevação dos resultados da empresa como um todo.

## 1.2 Conceito de Estresse

Segundo o médico psiquiatra Marcelo Maroni Saraiva “o estresse é um conjunto de sintomas físicos e psíquicos ocasionados por um evento específico, externo ao indivíduo” (PARANÁ ON LINE, 2012, p. 01).

Atualmente apontado como o mal do século, o estresse atinge 90% da população mundial, muitas vezes ocasionado pela rotina agitada e diversos outros fatores, segundo a Organização Mundial da Saúde (REVISTA ENCONTRO, 2016). De acordo com a psicóloga Magna Rosane Cruz:

O estresse pode ser entendido como resultado da discrepância entre a demanda de uma situação e a habilidade do indivíduo de lidar com ela. “O termo ‘estresse’ é impreciso e surgem várias interpretações. Embora possa fazer referência a um evento particular, em psicologia, ele é entendido como uma interação entre o evento estressante originado no meio e o indivíduo” (REVISTA ENCONTRO, 2016, p. 01).

Segundo a psicóloga, estresse é uma reação normal do nosso organismo, mas determinadas ocasiões podem elevar o nível desse estresse desencadeando vários outros problemas. Não se tem uma causa específica, então, cada indivíduo deve conhecer melhor a si próprio para reconhecer seus limites (REVISTA ENCONTRO, 2016).

### 1.2.1 Os Efeitos do Estresse no Ambiente de Trabalho

Fatores relacionados com o trabalho, como sobrecarga de atividades, acúmulo de função, pressão por maiores resultados em menor tempo, má relação com superiores ou até mesmo clientes que provocam reações como tensão, nervosismo e inquietude geram sérias consequências tanto para o colaborador como para a organização (CHIAVENATO, 2010).

O autoritarismo do chefe, desconfiança, pressão das exigências e cobranças, cumprimento do horário de trabalho, chateza e monotomia de certas tarefas, o baixo astral dos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal não somente derrubam o bom humor das pessoas como também provocam estresse no trabalho. O estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores, como: traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitivas e problemáticas etc (CHIAVENATO, 2010, p. 473).

Segundo Chiavenato (2010), existem duas fontes principais de estresse no trabalho: causas ambientais e causas pessoais. As causas ambientais se refere a fatores externos da própria empresa na qual o profissional tem que lidar diariamente como, o acúmulo de trabalho, um ambiente agitado, fluxo muito grande de clientes a serem atendidos sejam eles internos ou externos e muitas vezes condições ruins de trabalho. As causas pessoais têm características diferentes para cada indivíduo

como, não saber equilibrar o tempo de trabalho com o tempo para a família, preocupação excessiva com contas para pagar, dívidas acumuladas, insegurança, impaciência diante de algumas situações, falta de exercícios físicos, maus hábitos de sono e de alimentação.

Embora o impacto do estresse no local de trabalho varie de um indivíduo para o outro, ele é conhecido por trazer consequências para a saúde que variam de transtornos mentais a doenças cardiovasculares, músculo esqueléticas e reprodutivas. O estresse no trabalho também pode levar a problemas comportamentais, incluindo abuso de álcool e drogas, aumento do tabagismo e distúrbios do sono.

Tais problemas anteriormente citados podem estar associados a desmotivação, falta de engajamento no trabalho, relacionados ainda ao absentismo e rotatividade e, ainda, a aposentadoria precoce. Levando em consideração todos esses fatores a empresa tende a perder produtividade, competitividade e, por consequência manchar sua imagem perante seus clientes e comunidade a qual está inserida (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE/ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2016).

De acordo com Levi (2005 apud RESENDE, 2017), o estresse vem sendo considerado pela (OMS) um problema generalizado, hostilizando os trabalhadores, a organização e a sociedade de forma geral.

Segundo a Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial da Saúde (2016), foi realizado no Brasil um estudo sobre afastamento por doenças ocupacionais e constatou-se que 14% desses afastamentos estavam relacionados a transtornos mentais. Ainda segundo as pesquisas, quando se refere ao estresse no trabalho, as causas mais comuns se referem aos riscos psicossociais referentes à organização do trabalho, projetos, condições adequadas de trabalho, satisfação com o cargo ocupado e saúde.

Contudo, ações preventivas adotadas no ambiente de trabalho podem minimizar e até mesmo evitar o alto índice do estresse ocupacional. A Organização Mundial da Saúde recomenda ações que promovem melhorias significativas, tais políticas de trabalho podem modificar essa realidade. Entre elas considera-se: investimento nas condições relativas à segurança do trabalhador, desenvolver e aplicar normas de conduta, instigar a responsabilidade e comprometimento nas

atividades (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE/ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2016).

### 1.2.2 Redução do Estresse e Melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho: O Papel da Gestão de Pessoas

Gestão de pessoas é o departamento na empresa responsável por gerir todo o capital humano; todos os processos pessoais no que tange aos colaboradores passam por essa área.

A gestão de pessoas abrange um leque de atividades dentro da organização, foi-se o tempo em que as pessoas eram vistas como simples engrenagens que poderiam ser facilmente substituídas dentro de uma organização. Cada vez mais as empresas encaram seus colaboradores como peças essenciais para o sucesso.

Empresas são feitas de pessoas para pessoas. A pedra fundamental da gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para uma vida humana mais saudável e com resultados legítimos de produtividade, qualidade e desenvolvimento e competitividade sustentável (FRANÇA, 2012, p. 3).

A empresa que pensa e investe em seus profissionais, proporcionando um bom ambiente de trabalho, treinamentos e oportunidade de desenvolvimento, mantém sua equipe motivada, gerando um trabalho com mais empenho e qualidade, obtendo maiores resultados.

Sobretudo, para que “os objetivos da gestão de pessoas possam ser alcançados, é necessário que as pessoas sejam tratadas como elemento básico para a eficácia organizacional” (CHIAVENATO, 2008, p. 11).

Chiavenato (2008) afirma que o intuito da Gestão de pessoas é desenvolver equipes capazes de se comprometerem com a organização, tornando-se produtivos. Para alinhar os objetivos estratégicos da empresa, é preciso utilizar ferramentas coerentes em seus processos seletivos, atividades de treinamentos e desenvolvimento dos profissionais.

No que se refere à qualidade de vida no trabalho, o programa só terá sucesso se a Gestão de Pessoas da organização fizer o seu papel. É preciso que o gestor e toda a equipe se comprometam com o bem estar dos colaboradores e passe essa visão a todos os gestores. Através do departamento podem ser criadas

ações preventivas no que se refere às questões físicas e emocionais dos colaboradores (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

#### 1.2.2.1 Ações Desenvolvidas pela Gestão de Pessoas

O departamento de recursos humanos ou gestão de pessoas deverá fazer pesquisas de clima bem como promover ações dedicadas para melhoria do clima organizacional. Deverá também junto com a área de Saúde e Segurança no Trabalho ser guardião de práticas e criador de normas para boas condições de trabalho, conforme alguns exemplos, tais como: investir no treinamento e capacitação das lideranças, incentivar o *feedback* dentro da empresa, em todos os níveis, dando liberdade inclusive para a prática do diálogo aberto, manter o ambiente de trabalho com boa iluminação e higienização, sendo que este deverá ser aconchegante e organizado, gerando com isso bem estar, o que favorece a criatividade, estimular as práticas saudáveis, implantar *home office*, fazer programas voltados para os familiares, utilizar análise ergonômica e ensinamentos aos colaboradores para que se movimentem adequadamente durante o trabalho, evitando passar muito tempo na mesma posição corporal ou em posições incorretas que podem ser prejudiciais a sua saúde, ajudando os funcionários a serem mais organizados a organização gera um bem estar maior local de trabalho, sendo este um ciclo que deverá ser repetido rotineiramente.

## 2 OBJETIVOS

O objetivo principal desse artigo consiste em versar sobre a qualidade de vida no trabalho e sua relevância no combate ao estresse e doenças. Como objetivos específicos pretende-se dissertar conceitos referentes à qualidade de vida no trabalho e estresse; analisar as principais causas do estresse no ambiente de trabalho e, ainda, ressaltar o papel da gestão de pessoas no desenvolvimento do programa de QVT.

## 3 MATERIAL E MÉTODOS

Para o desenvolvimento do estudo foi realizada a pesquisa bibliográfica como fonte primária de dados. Para embasamento do estudo buscou-se autores como

Chiavenato, Limongi-França que dissertam sobre o tema proposto no trabalho. Como complementos, foi utilizada a pesquisa em meios eletrônicos em sites na área de recursos humanos, revistas eletrônicas e artigos científicos.

Como fonte secundária de dados, utilizou-se o método de estudo de caso em uma Indústria no ramo de papel e celulose localizada no município de Três Lagoas-MS. Por meio de uma entrevista não estruturada e observação in loco, foi possível extrair informações relevantes para entender as ações dessa empresa quanto ao assunto Qualidade de Vida no Trabalho.

## **4 ESTUDO DE CASO**

### **4.1 Ações Preventivas e Efetivas em Relação à Qvt**

O presente artigo teve como fonte estudos o caso de uma empresa do ramo de papel de celulose, localizada em Três Lagoas-MS, onde se constatou através da observação direta no local de trabalho, que os programas por ela desenvolvidos fazem com que os empregados estejam mais motivados para o trabalho.

Com aplicação de treinamentos de capacitação os empregados se mantêm antenados com todos os assuntos e bem acessorados por gestores competentes; as políticas e normas da empresa são claras para todos e disponíveis para consulta em sistemas internos que todos os empregados tem livre acesso. Foi constatado por meio da entrevista e pela observação direta que o ambiente de trabalho nos escritórios é saudável, acolhedor, bem iluminado e climatizado.

As refeições são servidas na empresa e além de não ter nenhum custo para o empregado da fábrica, o cardápio é estudado e desenvolvido por nutricionistas, são levados em conta fatores como clima e saúde dos empregados, além de pesquisas para saber quais as opções que tem mais aceitação na empresa, gerando satisfação nos empregados.

O transporte da residência até o local de trabalho é de ótima qualidade, dispondo de ônibus com ar condicionado, poltronas macias e reclináveis, internet wi-fi, lotação controlada e paradas programadas.

Por meio dos relatos dos gestores foi observado também alguns programas desenvolvidos para a melhoria da qualidade de vida e ajuda de seus empregados, como: prática diária de ginástica laboral, diálogos de segurança antes de iniciar os trabalhos, convênios com academias, cujo o processo é feito por inscrição interna com lista de espera, para subsídio de mensalidade, além do pagamento de 50% dos

medicamentos com receita médica para o empregado e seus dependentes em farmácias credenciadas, concursos de redação e desenho para os filhos dos empregados, de acordo com sua idade, valendo prêmios como brinquedos, celular, tablet e notebook.

A empresa também é bem vista no município, pois tem diversos programas inseridos na comunidade, como investimento em capacitação e formação de mão obra local em parceria com o SENAI, possui também investimentos em cultura, lazer, saúde e educação no município e região.

## **5 CONCLUSÕES**

O objetivo deste estudo foi ressaltar a importância da qualidade de vida no trabalho e levantar os impactos causados pelo estresse no ambiente de trabalho e por consequência, na vida dos trabalhadores.

Por meio da revisão de literatura e do estudo de caso pode-se concluir que a qualidade de vida no trabalho é um fator de grande relevância para motivação e produtividade dos profissionais, tendo influência nos resultados dos trabalhos desenvolvidos por cada indivíduo e gerando resultados positivos para sua vida pessoal, sendo esta uma ferramenta que contribui para redução dos impactos do estresse no trabalho, gerado por cobranças e pressões no dia a dia.

A empresa em estudo possui uma cultura voltada para a valorização do capital humano investindo de forma eficaz em programas que geram o sentimento de qualidade de vida e valorização dos profissionais. Em síntese a empresa é bem vista por seus colaboradores e sociedade, sendo vista como uma empresa que investe nos programas voltados a qualidade de vida no trabalho. Por meio da entrevista e observação in loco foi possível detectar ações, como: autonomia no ambiente de trabalho para tomada de decisão; remuneração adequada para cada função, estando acima do mercado; investimento nas atividades de gestão de pessoas; promoção de projetos que promovem o bem estar, visando o aumento da qualidade de vida; conscientização e efetivo controle sobre os critérios de segurança no trabalho, e ainda, a cultura do recrutamento interno, dando oportunidade para o desenvolvimento de carreiras aos colaboradores.

Por meio dos relatos, salienta-se a relevância do tema proposto nesse artigo, uma vez que investir na qualidade de vida dos colaboradores é fundamental

para que as empresas obtenham resultados positivos e ganhos expressivos em produtividade e engajamento desses profissionais.

## REFERÊNCIAS

ABREU, A. Principais técnicas e benefícios. 2017. Disponível em: < <https://www.salpinx.com.br/qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS HUMANOS. Pesquisa mostra satisfação dos brasileiros com qualidade de vida no trabalho. 2016. Disponível em: < <http://www.abrhbrasil.org.br/cms/materias/noticias/pesquisa-mostra-satisfacao-dos-brasileiros-com-qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

BARBOSA FILHO, A. N. Segurança no trabalho e gestão ambiental. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

\_\_\_\_\_. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

\_\_\_\_\_. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FRANÇA, A. C.L. Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. 7. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING. Qualidade de vida no trabalho: dicas e conceitos. 2017. Disponível em: < <http://www.ibccoaching.com.br/portal/qualidade-de-vida/qualidade-de-vida-trabalho-dicas-conceitos/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE/ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Estresse no ambiente de trabalho cobra preço alto de indivíduos, empregadores e sociedade. 2016. Disponível em: < [http://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5087:estresse-no-ambiente-de-trabalho-cobra-preco-alto-de-individuos-empregadores-e-sociedade&Itemid=839](http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5087:estresse-no-ambiente-de-trabalho-cobra-preco-alto-de-individuos-empregadores-e-sociedade&Itemid=839)>. Acesso em: 29 ago. 2017.

PARANÁ ON LINE. Segundo OMS 90% da população mundial sofre com estresse. 2012. Disponível em: < <http://abp.org.br/portal/clippingsis/exibClipping/?clipping=15403>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

RESENDE, A. M. Estresse ocupacional: um estudo com gestores de uma empresa mineira de logística de transportes. Revista Administração em Diálogo, v.19, n.1, jan/fev/mar/abr. 2017, p.112-137.

REVISTA ENCONTRO. Mal do século: estresse já atinge 90% da população mundial. 2016. Disponível em: <  
<https://www.revistaencontro.com.br/canal/atualidades/2016/06/mal-do-seculo-estresse-ja-atinge-90-da-populacao-mundial.html>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, n° 02, p. 75-96. Disponível em: <  
[http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06\\_QUALIDADE\\_VIDA\\_TRABALHO.pdf](http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf)>. Acesso em: 11 set. 2017.