

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

Izadora Aparecida de Souza<sup>1</sup>  
Márcio Lobosque Senna Neves<sup>2</sup>

## RESUMO

Em pleno séc. XXI, o estresse é um fator bem comum dentro desse mercado competitivo que as empresas estão inseridas, e devido a esse fator muitas delas vem enfrentando sérios problemas, desta forma o trabalho aborda como tema a Qualidade de Vida, o Estresse e seus impactos na organização.

O objetivo deste estudo foi apresentar como o estresse pode influenciar no clima organizacional de uma empresa e os danos que ele pode gerar, e tem como objetivos específicos: Conceituar estresse, as suas causas e consequências que ele pode ocasionar no ambiente de trabalho; definir qualidade de vida, os seus modelos e suas aplicabilidades nas organizações e por ultimo apresentar ao leitor um estudo de caso para melhor responder o problema de pesquisa. Desta maneira, realizou-se uma pesquisa qualitativa, que apresentará conceitos sobre Estresse e Qualidade de Vida e um estudo de caso na empresa X, no qual através de aplicação de questionários aos colaboradores da instituição, foi possível abordar como o estresse pode influenciar na QVT, no Clima Organizacional e no alcance dos objetivos da organização.

**Palavras- Chaves:** Estresse, Qualidade de Vida, consequências, organização.

## ABSTRACT

In the middle of the 21st century, stress is a very common factor inside of this competitive market that companies are inserted, and due to this factor many companies are facing serious issues, therefore this article has as its theme the quality of life, stress and its impacts on the organization. The goal of this study was to show how stress can affect the organizational atmosphere of a company and the damages that it can generate, and its specific goals are: To conceptualize stress, its causes and consequences that can be caused in the work environment; define the quality of life, its models and applicability in organizations, and finally show to the reader the study of a case to better answer the problem of the research. In this way, a qualitative research was made, which will show concepts about Stress and Quality of Life and the study of a case in the company X, in which through the application of questionnaires to the employees of the institution, it was possible to address how stress can influence on the QVT, in the Organizational Atmosphere and in achieving the objectives of the organization.

**Keywords:** Stress, Quality of Life, consequences, organization.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração pelo Instituto de Ensino Superior Tancredo de Almeida Neves- IPTAN  
izadorast@gmail.com

<sup>2</sup> Professor do curso de Administração do Instituto de Ensino Superior Presidente Tancredo de Almeida Neves; Graduado em Administração e Especialista MBA em Gestão Estratégica de Pessoas  
mlbosque@yahoo.com.br

## INTRODUÇÃO

O trabalho aborda como tema a qualidade de vida, o estresse e seus impactos na organização. Atualmente as organizações vêm enfrentando problemas decorrentes do estresse; funcionários estressados tem uma tendência a não produzirem de maneira eficiente e ficarem insatisfeitos com o serviço. É um fator bem comum dentro desse mercado competitivo, no qual os funcionários estão cada vez mais sendo cobrados em seu ambiente de trabalho para atender as perspectivas das empresas.

É necessário que se dê mais importância a esse problema, porque além de afetar a qualidade de vida dos funcionários, ele também afeta o clima organizacional da empresa, provocando falta de interação entre os seus colaboradores, pois eles tendem a se isolarem no serviço; por esse motivo de que forma o estresse pode impactar na Qualidade de Vida dos colaboradores de uma empresa?

O objetivo geral desse artigo é analisar como o estresse pode influenciar o clima organizacional de uma empresa e as consequências que ele pode gerar, e tem como objetivos específicos: \_Estresse, as suas causas e as consequências que ele pode gerar no ambiente de trabalho; definir qualidade de vida, seus modelos e suas aplicabilidades e por último apresentar ao leitor um estudo de caso para melhor responder o problema de pesquisa.

No século XXI, as organizações vêm enfrentando sérios problemas relacionados com o estresse, já que o mesmo vem afetando a qualidade de vida de seus colaboradores, assim como o clima organizacional das empresas. Os funcionários que convivem com o estresse podem enfrentar alguns tipos de doenças, assim como ocasionar problemas (prejuízos) para a empresa, pois começam a ter uma baixa produtividade, prestar serviços de baixa qualidade, além de ter uma alta rotatividade de funcionários insatisfeitos com o trabalho.

Será realizada uma pesquisa qualitativa, com a elaboração de um Estudo de Caso na empresa X, aplicando-se um questionário a todos os colaboradores da organização para saber quais as consequências que o estresse pode ocasionar.

Neste artigo as seções foram estruturadas da seguinte forma: Conceitos sobre Estresse; causas do Estresse; consequências e Impacto do Estresse no ambiente de trabalho; qualidade de vida e sua importância na organização; modelos de Qualidade de Vida e suas aplicabilidades; metodologia do Estudo de Caso;

histórico da Empresa X; análise de discussão dos dados de pesquisa e considerações Finais.

## **CONCEITOS DE ESTRESSE**

O estresse é causado por fatores decorrentes do dia a dia, são reações que as pessoas sofrem e que não estão de acordo, deixando-as incomodadas. Dessa maneira, Chiavenato (2010) define estresse como uma reação adversa causada quando é confrontada com uma situação, restrição que ela deseja. É um conjunto de reações que o ser humano sofre em decorrências de fatores ou estressores ambientais que acontece diariamente, ou seja, é a soma dos incômodos causados pelos agentes estressores.

Decorrente desses incômodos que o ser humano passa, ele pode desencadear sérios problemas de saúde, afetando a sua qualidade de vida, segundo Ferreira (2015), o estresse pode ser interpretado como uma angustia ou um cansaço da mente e do corpo do ser humano, que quando em excesso podem causar danos à saúde, gerando vários sintomas, mudanças comportamentais e também psicológicas.

Para Marras, Veloso; (2012) estresse compreende todas as reações do corpo e da mente de um indivíduo e as ações que as pessoas tomarão para lidar com essas situações estressoras, sendo que o mesmo pode ser caracterizar como uma ameaça real, percebida e/ou construída.

Quando se fala em estresse, não pode vê-lo como uma doença, ele faz parte das vidas das pessoas, e é necessário que as mesmas saibam como conviver com ele, não deixando que problemas futuros apareçam.

Dessa forma Marras, Veloso; (2012) afirma que o estresse não pode ser considerado como doença, ele faz parte da natureza biológica do ser humano e é importante para a sua própria sobrevivência no ambiente que vive, porém apesar de fazer parte da natureza do ser humano, é necessário que ele tome certos cuidados, e que se preocupe, porque em excesso ele pode trazer problemas.

No trabalho o estresse é muito comum, pois a uma pressão em cima dos funcionários, eles precisam fazer um bom serviço para atingirem suas metas e seus objetivos. Há aquelas que gostam de trabalhar sobre essa pressão, pois se sentem

motivadas, mas a aquelas que não gostam e se irritam facilmente, porque não conseguem lidar com essa situação.

Chiavenato (2010) explica que no ambiente de trabalho muitas pessoas preferem trabalhar a base de uma pequena pressão, por se sentirem motivadas a produzirem mais. O estresse moderado conduz os colaboradores a serem mais criativos, quando tem que atingir suas metas. Porém as pessoas não se preocupam com a pressão que sofrem desde que elas consigam conduzir toda situação da sua maneira. Marras, Veloso; (2012, p.1) ainda complementam que

A diferença entre o remédio e o veneno está na dosagem. O estresse é um processo crescente no contexto moderno e pós-moderno, sendo que alguns autores chegam a associá-lo entre as principais causas de doenças e mortes não violentas no século XXI.

Vários autores definem estresse de um modo diferente, de acordo com seus conhecimentos e suas percepções; para Marras e Veloso (2012, p.9) “nenhuma definição sobre estresse pode ser considerada definitiva, uma vez que, dependendo da abordagem teórico-metodológica, é possível assumir outras concepções no estudo ou pesquisa”.

A visão atual sobre o estresse nos remete que sua existência não é completamente ruim e nem boa, depende das pessoas e como elas agem perante essa situação.

## **CAUSAS DO ESTRESSE**

Atualmente o estresse pode ser ocasionado por diversos fatores, que inclui tanto questões organizacionais ou questões que estão relacionadas a acontecimentos fora da empresa.

Bicho e Pereira (2007, p.10) afirmam que

Identificam-se dois grandes tipos de causas de stress no trabalho, organizacionais ou extra organizacional, que podem ser potenciadas por diversos antecedentes: variáveis sociais (como o crescimento, a instabilidade econômica, ou a taxa de desemprego, bem como certas características organizacionais (como a dimensão, a tecnologia, o número de níveis hierárquicos, ou o grupo ocupacional a que se pertence)). Estes acontecimentos fazem aumentar a probabilidade da existência de stressors nas organizações.

Dentro das empresas o ser humano pode se estressar por motivos relacionados ao trabalho, assim como problemas pessoais, que direto ou indiretamente interferem no mesmo e acaba levando-o a um nível elevado de tensão e conseqüentemente ao estresse.

Conforme Chiavenato (2010) existem duas fontes importantes de estresse no ambiente de trabalho, que são denominadas causas ambientais e causas pessoais. As ambientais estão relacionadas a acontecimentos externos e que podem interferir no trabalho. Já as causas pessoais se referem a fatores individuais, ou seja, próprio de cada um e que o leva ao estresse.

França e Rodrigues (1997 *apud* COLETA; COLETA, 2008, p.60) ainda complementam que existem outras causas que podem influenciar no estresse como “chefias com controles cerrados, mudanças organizacionais, discussões sobre novas delegações de poder, redução da margem de lucro e concorrências externas ferozes”.

O ambiente organizacional é um dos fatores mais citados pelos autores estudados que provocam constantemente o estresse nas pessoas, devido às pressões que elas sofrem no dia a dia, o papel que elas desempenham dentro da empresa e às vezes não são valorizadas, o mal gerencialismo do setor Administrativo, constantes conflitos entre funcionários, entre outros acontecimentos que o ser humano enfrenta diariamente em seu local de trabalho.

Ferreira (2015, p.121) além de achar que condições do trabalho também influência no estresse, ele cita que

Existem ainda outras condições que conduzem ao estresse no trabalho e a outros problemas de saúde e segurança. Essas condições costumam serem denominados fatores psicossociais do trabalho e compreendem os aspectos do trabalho em si e do ambiente, tais como: o clima ou a cultura da organização, as atividades laborais, as relações interpessoais no trabalho, a forma e o conteúdo das tarefas (variedade, alcance, caráter repetitivo e significado).

O estresse faz parte da vida de todas as pessoas, porém existem fatores que contribui para que o mesmo se aflore e cause problemas a aqueles que não sabem lidar com essas situações desconfortáveis.

## CONSEQUÊNCIAS E IMPACTO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Quando se fala em estresse é importante que verifiquem quais as suas causas, mas também deve preocupar-se com os transtornos que ele pode causar no indivíduo, assim como os impactos causados nas organizações em que eles estão inseridos.

Conforme Meyer *et al* (2012) um elevado nível de estresse pode impactar na qualidade de vida dos seres humanos, devido à desmotivação, impaciência, irritação, ou seja, a infelicidade no ambiente pessoal, fazendo com que os mesmos modifiquem a sua maneira de interagir nas diversas áreas de sua vida.

Quando se trata das sequelas do estresse geralmente se pensa no que ele provoca no ser humano, das possíveis doenças que ele pode causar, esquecendo-se que quando ele afeta o indivíduo está afetando também a organização, pois os seus reflexos afetam nas atividades exercidas pelos funcionários na empresa.

De acordo com Freitas (2016) o estresse no trabalho pode provocar efeitos tanto para os colaboradores quanto para as organizações. Os resultados do estresse podem incluir fatores como depressão, angustia ansiedade, além de provocar várias consequências físicas como dores de cabeça, gastrite, nervosismo e acidentes.

Sonnentag & Frese (2013 *apud* ZARIFE; PAZ, 2016, p.287) com seus conhecimentos complementa que

As consequências do estresse não estão restritas ao comprometimento da saúde do colaborador. Ambientes de trabalho com características estressoras podem ocasionar efeitos prejudiciais aos colaboradores e as organizações, sendo o estresse associado a baixo comprometimento organizacional, altas taxas de rotatividade, absenteísmo e comportamento contraproducente no trabalho.

O indivíduo quando fica estressado, tende a se isolar da sociedade, ou seja, acaba se tornando antissocial e na maioria das vezes acaba arranjando conflitos no ambiente em que atua. Assim descrevem Santos & Rocha (2003 *apud* MALAGRIS; FIORITO, 2006) quando afirmam que no ponto de vista dos aspectos sociais a uma tendência de isolamento do indivíduo perante as outras pessoas, além de gerarem conflitos interpessoais.

Além de falar que o estresse causa problemas sobre o ponto de vista dos aspectos sociais e na área profissional é comum que o mesmo traga frutos para o meio familiar. Tanganelli (2001 *apud* OLIVEIRA *et al* 2011, p.136) afirma que “quanto às consequências familiares verifica-se que as reações do stress do indivíduo podem contribuir para a saúde física e mental de todos os membros da família.”.

Quando o estresse ocorre por uma longa duração, os efeitos sobre o organismo do ser humano podem ser bem mais intensos, causando um desgaste progressivo e um esgotamento do mesmo, comprometendo assim a desempenho do trabalhador nas organizações.

Conforme Camelo & Angerami (2008; p.233)

Quando o episódio estressante é de longa duração, as consequências sobre o organismo podem ser mais intensas, levando ao desgaste progressivo e às vezes, ao esgotamento, o que evidentemente compromete a performance do trabalhador.

Nota-se que as várias resultantes que o estresse traz para os indivíduos além de afetar sua vida impactam nas organizações, pois os funcionários estressados podem apresentar uma baixa produtividade, uma alta rotatividade, insatisfação no trabalho, entre outros fatores; fazendo com que a lucratividade da organização diminua, abalando assim sua estabilidade no mercado.

## **QUALIDADE DE VIDA E SUA IMPORTÂNCIA NAS ORGANIZAÇÕES**

A qualidade de vida no trabalho está associada às melhorias que ocorrem dentro das organizações, com o intuito de proporcionar um conforto aos seus colaboradores.

Conforme França (1997 *apud* VASCONCELOS, 2001) a qualidade de vida no trabalho (QVT<sup>3</sup>) é um conjunto de métodos que a empresa utiliza, que envolve a implantação tanto de melhorias quanto de inovações tecnológicas e gerenciais dentro do ambiente de trabalho.

Moretti e Treichel (2008) ainda complementam que a qualidade de vida dentro das empresas pode ser vista como uma maneira de pensamento, envolvendo pessoas, trabalho e as instituições, onde se destacam dois aspectos relevantes: a

---

<sup>3</sup> A sigla será utilizada durante o decorrer do artigo para designar qualidade de vida no trabalho.

preocupação com a saúde dos trabalhadores e com o desempenho dentro da empresa, e a participação deles nas decisões e eventuais problemas do trabalho.

No ambiente organizacional é necessário que se tenha um bom convívio entre os colaboradores para que se possa desenvolver um bom trabalho. Segundo Benke e Carvalho (2008) a qualidade de vida é mais do que somente a segurança e saúde no serviço. É preciso associá-la a qualidade total e a constante melhoria do clima organizacional, saber respeitar os colegas e ser respeitado como profissional.

Para Sucesso (1998), de uma forma geral, a qualidade de vida no trabalho abrange os seguintes pontos

- \* Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- \* Orgulho pelo trabalho realizado;
- \* Vida emocional satisfatória;
- \* Autoestima;
- \* Imagem da empresa/ instituição junto à opinião pública;
- \* Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- \* Horários e condições de trabalhos sensatos;
- \* Oportunidades e perspectivas de carreira;
- \* Possibilidade de uso do potencial;
- \* Respeito aos direitos, e.
- \* Justiça nas recompensas. (VASCONCELOS, 2001; p. 28)

A qualidade de vida é de suma importância na vida das pessoas, pois podem trazer benefícios a elas tanto para a vida profissional quanto para a pessoal, além de poder definir os status e a identidade de cada indivíduo. Desta maneira deve-se proporcionar o conforto do ser humano.

Conforme Stumm *et al* (2009) a QVT é importante na vida pessoal, pode definir aspectos vitais, status e identidade de cada pessoa. Desta maneira o serviço deve ser realizado de forma que promova a saúde, o equilíbrio físico e emocional e, em consequência, a satisfação do indivíduo.

Com o mercado de trabalho cada vez mais globalizado e competitivo, as organizações enfrentam dificuldades para alcançar os seus resultados e veem a necessidade de investir em um sistema de qualidade, para proporcionar um melhor ambiente de serviço para seus colaboradores, desta forma eles aumentam sua capacidade produtiva e conseqüentemente trazem resultados positivos para a empresa.

De acordo com Nascimento *et al* (2012; p.65)

As organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais desafiadora. Isto exige cada vez mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão. Por outro lado, as organizações veem a necessidade de investir em programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), visando, assim, uma melhora no bem estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, de seus resultados e para alcançar a qualidade de vida é o grande anseio do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, uma regra para se obter uma vida mais satisfatória.

Contudo, percebe-se que a qualidade de vida é um assunto que deve ser tratado por todas as empresas que querem se manter nesse mercado globalizado, pois além de proporcionar melhorias para a vida dos funcionários, ela pode proporcionar ótimos resultados dentro das empresas.

## **MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA E SUAS APLICABILIDADES NAS ORGANIZAÇÕES**

Qualidade de Vida é um assunto que deve ser tratado por todas as organizações, pois é necessário que seus colaboradores se sintam satisfeitos com seu trabalho e com o ambiente que estão inseridos. Desta maneira, foram criados vários modelos de avaliação da Qualidade de Vida no trabalho.

A literatura aborda diversos modelos referentes à Qualidade de Vida no trabalho como os elaborados por Richard Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Keith Davis e William Werther (1983), entre outros. (NUNES, 2012)

Para Chiavenato (1999) & Rocha (1998) o modelo de Walton

É um dos modelos mais citados e usados em trabalhos acadêmico-científicos e, como base para programas de implantação em empresas. Representado pela amplitude de oito critérios que afeta de maneira mais significativa o trabalhador, pode ser feita através de um questionário ou entrevista. Este modelo serve de base para nortear pesquisas, pela abrangência dos seus critérios, podendo ser enriquecido com outros critérios, levando-se em consideração peculiaridades da empresa ou da atividade, bem como o contexto sócio-econômico no qual está inserida. (ALVES, 2010, p.79)

Os oito critérios mencionados nos modelos de Walton são definidos por Chiavenato (1999) da seguinte forma

1 - Compensação justa e adequada: mensura a adequação entre a remuneração do colaborador com suas atividades laborais; avalia e compara, também, a remuneração entre os vários cargos e funções dentro da empresa; compara a remuneração do funcionário com outros profissionais no mercado de trabalho.

2 - Condições de trabalho: avalia a jornada laboral e o ambiente de trabalho, com vista a determinar que não sejam perigosos ou que tragam malefícios à saúde do colaborador.

3 - Uso e desenvolvimento de capacidades: refere-se à possibilidade do funcionário fazer uso, na prática, de todo seu conhecimento e destreza.

4 - Oportunidade de crescimento e segurança: verifica se a organização oferece oportunidade e possibilidade para crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional.

5 - Integração social na organização: refere-se à presença de respeito, ambiente harmônico, apoio mútuo e ausência de preconceitos e diferenças hierárquicas na instituição.

6 - Constitucionalismo: verifica se a instituição possui normas e regras e se a mesma segue a legislação trabalhista.

7 - O trabalho e espaço total de vida: verifica se há equilíbrio entre a vida laboral e a vida pessoal.

8 - Relevância social da vida no trabalho: objetiva verificar o desempenho da empresa na sociedade e responsabilidade social. (CARVALHO, 2013, p.25)

Outros autores desenvolveram modelos diferentes a cerca da QVT, tendo outra concepção, ou seja, novos olhares em relação ao tema em questão. O trabalho desenvolvido por Hackman e Oldham (1975) se diferencia por apresentar uma nova abordagem aos estudos de QVT, sendo que aborda sobre as dimensões de conteúdo do trabalho. (NUNES, 2012, p.45).

Desta maneira, Hackman e Oldham criaram um modelo, baseado nas Dimensões Básicas da Tarefa, acreditando serem elas responsáveis pelo surgimento dos três estados psicológicos críticos que estavam ligados de forma direta à motivação e a satisfação do individuo em relação ao trabalho. (SANT'ANNA *et al*, 2011 *apud* NUNES, 1012).

A Qualidade de Vida no trabalho pode ser influenciada por vários fatores, dentre eles podemos citar as condições que os colaboradores têm no ambiente de trabalho e os benefícios que elas recebem de acordo com os cargos ocupados.

Segundo Rodrigues (1998) o modelo de Davis & Werther baseia-se em três diferentes grupos de elementos, que são

- Elementos organizacionais: referem-se à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho. Está relacionado à busca da eficiência; sendo esta alcançada a partir da especialização na racionalização da produção. A abordagem mecanicista, o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho são os métodos para análise da especialização. A abordagem mecanicista tenta identificar cada tarefa em um cargo dispondo-as de maneira a minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores. O fluxo de trabalho é influenciado pela natureza do produto ou serviço. As práticas são as maneiras determinadas para realização do trabalho.
- Elementos Ambientais: São as condições externas a organização, as potencialidades (habilidades), as disponibilidades e as expectativas sociais. O fator habilidade deve ser considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.
- Elementos comportamentais: São as necessidades de alto nível dos funcionários. Estas necessidades estão relacionadas com a autonomia, variedade de habilidades, feedback, valorização do cargo, etc. A autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho; a variedade de habilidades refere-se ao uso das diferentes capacidades, o feedback está relacionado às informações sobre o desempenho, e a identidade da tarefa está relacionado a entender e executar o todo do trabalho. (FREITAS; SOUZA, 2009, p.141)

Os funcionários das organizações buscam sempre conforto, ou seja, um ambiente de trabalho agradável e satisfatório para que eles possam se sentir bem e conseqüentemente ter um bom desempenho no serviço.

Desta maneira, a intenção desse modelo era proporcionar aos funcionários cargos que fosse ao mesmo tempo produtivos e satisfatórios afim de que eles tivessem uma alta qualidade de vida. (FREITAS; SOUZA, 2009)

Enfim, estes modelos de QVT tem a intenção de entender melhor esse ambiente de trabalho e apresentar as empresas e aos seus funcionários melhorias que podem ser feitas nas organizações de modo geral, afim de que elas busquem sempre seu aperfeiçoamento.

## **METODOLOGIA**

Este artigo será realizado em duas etapas, sendo a primeira realizada através de uma pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos e de sites especializados relativos ao tema.

A segunda etapa será realizada através de uma pesquisa qualitativa que, de acordo com diferentes autores, pode-se perceber que há várias percepções diferentes em relação a sua definição.

Segundo Richardson (1990, p. 90 *apud* LAKATOS; MARCONI, 2011, p. 271) afirma que a pesquisa qualitativa “pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados ”; no entanto Minayo tem uma percepção diferente e mais simples sobre a mesma, onde descreve que pesquisa qualitativa “responde a questões particulares” (2002, p.21 *apud* LAKATOS; MARCONI, 2011, p.271).

Para que essa pesquisa seja elaborada de forma mais concreta, o método escolhido para sua realização foi um Estudo de Caso, que segundo Marconi e Lakatos, (2011) refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos.

Triviños (1987, p.133 *apud*; LAKATOS; MARCONI, 2011, p.276) tem uma percepção parecida com o autor citado acima, pois define o Estudo de Caso como uma unidade que se analisa profundamente.

Para a elaboração desse Estudo de Caso será aplicado um questionário a todos os colaboradores da organização, com o intuito de analisar com mais profundidade o que o estresse pode ocasionar na empresa e como o mesmo pode afetar a qualidade de vida das pessoas envolvidas.

O questionário é uma maneira rápida de coletar dados, que possibilita uma resposta mais exata. Ele é elaborado com questões referentes ao seu problema. (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007).

Já Martins (2011), conceitua de uma forma diferente

Questionário e o formulário são constituídos por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador. No caso do questionário é importante delimitá-lo em sua extensão e finalidade, fim de que possa ser respondido num curto espaço de tempo.

Essa pesquisa será de grande importância para apurar quais os impactos que o estresse pode ocasionar na qualidade de vida das organizações, principalmente na vida de seus colaboradores.

## **HISTÓRICO DA EMPRESA X**

Em 1.999 o casal X decidiu levar para a casa das pessoas produtos artesanais de qualidade. Surgindo assim a empresa X, que no início era tímida, mas com muito trabalho e dedicação logo se tornou uma referência entre os Biscoitos de São Tiago. Gerando cada vez mais empregos.

Hoje nossa empresa disponibiliza mais de 40 variedades entre biscoitos doces, tradicionais, recheados, salgados e torradinhas temperadas. É com toda essa dedicação e amor que nos preocupamos cada vez mais com você e sua família.

## **ANÁLISE DE DADOS**

No século 21, as organizações vêm enfrentando graves problemas relacionados com o estresse, e conseqüentemente afetando a vida pessoal e profissional dos funcionários.

Desta maneira foi aplicado um questionário a 14 colaboradores da empresa X, a fim de responder o problema de pesquisa deste trabalho. E dentre os funcionários que responderam o questionário, possuíam 9 mulheres e 5 homens; em relação ao grau de escolaridade, 1 funcionário possui Ensino Médio Incompleto, 2 tinham o Superior Incompleto, 4 o Ensino Fundamental e 7 o Ensino Médio Completo.

A primeira questão perguntou aos funcionários há quanto tempo eles trabalhavam na presente instituição; onde 3 responderam que trabalhavam a menos de 1 ano, 1 funcionário disse que tem de 1 a 3 anos de serviço, 5 colaboradores trabalham de 3 a 5 anos, 3 empregados estão de 5 a 8 anos e 2 permanecem na empresa a mais de 10 anos. Através desta pergunta foi possível perceber que a maioria dos colaboradores permanece a um bom tempo nesta instituição.

Na questão 2 os funcionários tiveram que responder se estavam satisfeitos com o emprego e o porquê de estarem ou não. Dentre os entrevistados 11 colaboradores responderam que estavam satisfeitos e 3 não estavam. Diante das respostas dos colaboradores satisfeitos a maioria disse “que se sentem bem e gostam do que fazem”, e também disseram que estão satisfeitos porque o “salário é razoável” e 1 pessoa não respondeu. Já entre os colaboradores que não estavam satisfeitos, responderam que é porque “o ambiente e a rotina de trabalho não

proporciona o bem estar”. Percebe-se que apesar de alguns funcionários não estarem satisfeitos com o emprego, a instituição consegue satisfazer a maioria dos seus colaboradores.

A questão 3 perguntou se os colaboradores sabiam dizer o que seria estresse, e dentre as respostas obtidas 8 funcionários disseram que sabiam responder e 6 colaboradores não sabiam explicar. “Para os entrevistados estresse significa “muito barulho”, “quando a pessoa não está bem internamente e emocionalmente”, excesso de problemas não resolvidos ou grande carga de responsabilidade, e por ultimo” é uma reação que o ser humano tem quando não consegue lidar com uma situação incomoda.

Diante desta pergunta percebe-se que 57,1% dos funcionários sabem dizer o que é estresse e que 42,1% podem de certa maneira ser estressar no ambiente de trabalho, mas não sabe explicar o seu significado.

A questão 4 questiona se o trabalho influencia na ocorrência de fatores estressantes em sua pessoal e profissional. Dos entrevistados 2 colaboradores disseram que sim, 11 funcionários disseram que não e uma pessoa não soube responder.

Já a questão 5 aborda se os colaboradores saberiam dizer o que seria Qualidade de Vida. Dos 14 funcionários que responderam o questionário, 10 disseram que sabiam explicar, 3 falaram que não sabiam dizer e 1 funcionário não soube responder. Dentre as explicações obtidas Qualidade de Vida é “trabalhar com segurança”; “ter um ambiente descontraído”; “ter um bom relacionamento”; “quando a pessoa está satisfeita com o trabalho, tornando-o mais produtivo e saudável” e por fim “sentir-se bem e gostar do que faz”.

Na análise das questões 4 e 5, observa-se que a maioria dos funcionários sabem dizer o que qualidade de vida significa, e que eles consideram que a empresa os proporciona um ambiente de bem estar.

A questão 6 questionou se haveria algo que poderia ser alterado, em seu trabalho, para que o mesmo se tornasse mais prazeroso e produtivo. Nesta pergunta os funcionários ficaram divididos em relação às respostas, no qual 7 colaboradores disseram que sim e 7 colaboradores disseram que não havia nada a ser alterado. De acordo com as respostas deles a empresa deveria “trabalhar em equipe”; “reduzir as atividades” e os funcionários deveriam ser “mais humildes uns com os outros”.

Na análise desta pergunta, consta-se que os funcionários apesar de estarem satisfeitos com o trabalho, acham que tanto a empresa quanto eles mesmos, podem mudar sua maneira de agir uns com os outros para que a instituição se torne cada vez mais prazerosa e produtiva, alcançando assim melhores resultados.

A questão 7 aborda se na opinião dos colaboradores o estresse pode impactar na qualidade de vida das pessoas e dos funcionários de uma empresa. Nos resultados obtidos 9 colaboradores disseram que o estresse pode impactar na QVT das pessoas e funcionários de uma empresa e 5 disseram que não há relação entre os dois.

Conforme apresentado no estudo os funcionários da empresa X demonstram que o estresse pode de certa maneira impactar na qualidade de vida dos trabalhadores da empresa e que há sempre algo que a organização junto com seus colaboradores podem fazer para que o ambiente de trabalho se torne cada vez mais confortável, e através dos dados fornecidos ainda foi possível perceber que esta empresa proporciona aos seus empregados uma qualidade de vida favorável, deixando-os satisfeitos com seu emprego.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo buscou analisar se o estresse pode impactar na qualidade de vida dos funcionários da empresa X. Para obter os resultados foi aplicado aos colaboradores da organização um questionário com perguntas referentes ao tema do artigo, no qual se intitula Qualidade de vida, estresse e seus impactos na organização.

O estresse como visto no decorrer do trabalho quando controlado não faz mal as pessoas, pois faz parte da vida delas. É necessário que cada pessoa saiba lidar com ele e assim se manterem bem, livres de qualquer problema.

Na aplicação deste questionário houve dificuldades na coleta de dados, pois foram distribuídos questionários a todos os funcionários da instituição e nem todos quiseram expressar sua opinião, tendo assim feito a análise de dados com as respostas de apenas 1/3 dos funcionários.

No estudo percebe que o trabalho não influencia com a mesma intensidade a todos os funcionários da organização, levando a maioria a se sentirem bem tanto na vida pessoal quanto na vida profissional.

As organizações de hoje em dia devem ficar mais atentas ao ambiente de trabalho que seus funcionários estão inseridos, dando suporte aos seus colaboradores sempre que possível para que desempenhem cada vez melhor o seu serviço e evitando que o estresse tome conta do ambiente organizacional, ou seja, que a empresa mantenha sempre um clima organizacional favorável.

Através do estudo de caso foi possível perceber que o estresse está relacionado com a qualidade de vida dos colaboradores e conseqüentemente com a satisfação deles perante o seu serviço. E através desta satisfação eles acabam se esforçando mais e dando o seu melhor para ajudar a instituição alcançar seus objetivos e metas. Com a colaboração da empresa juntamente com seus empregados podem fazer com que a empresa tenha um ambiente de harmonia e companheirismo, basta que todos se esforcem para melhorar.

Enfim, através da pesquisa foi possível analisar que o estresse pode impactar nas organizações, porque na medida em que ele impacta a qualidade de vida dos colaboradores, estes tendem a não ficarem satisfeitos com o emprego, gerando uma alta rotatividade entre eles ou até trabalhos mal feitos, chegando a tal ponto que a empresa seja prejudicada perante a obtenção dos resultados podendo assim chegar até a falência.

Desta maneira, espera-se que este artigo científico contribua não apenas com futuros estudos; mais também com os gestores da empresa analisada e com todas as organizações que querem estar sempre em constante mudança, ou seja, se aperfeiçoando em busca de novos avanços.

## Referências

ALVES, Everton Fernando. **Qualidade de vida no trabalho**: indicadores e instrumentos de medidas. 2010. Disponível em <http://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/2983>. Acesso em 5 de nov. de 2016 às 11h15min.

BENKE, Mara Regina Pagnussat; CARVALHO, E. "**Estresse x qualidade de vida nas organizações**: um estudo teórico." Rio de Janeiro (RJ): FESURV (2008). Disponível em [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38218257/Estresse.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1479600442&Signature=CxMYAb%2F1JUL4C%2Fhw5FpS0yqiB7Q%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DESTRESSE\\_X\\_QUALIDADE\\_DE\\_VIDA\\_NA\\_S\\_ORGANIZ.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38218257/Estresse.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1479600442&Signature=CxMYAb%2F1JUL4C%2Fhw5FpS0yqiB7Q%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DESTRESSE_X_QUALIDADE_DE_VIDA_NA_S_ORGANIZ.pdf). Acesso em 16 de out. de 2016 às 18h55min.

BICHO, Leandro Manuel Dias; PEREIRA, Susete Rodrigues. "**Stress ocupacional**." Instituto Politécnico de Coimbra, Departamento de Engenharia Civil, Portugal [periódico na internet] (2007). Disponível em [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33188736/Stress\\_Ocupacional.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1479598099&Signature=ICj0mOvm2PJIMcDHWfFfAxbvneWk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSTRESS\\_OCUPACIONAL\\_LEANDRO\\_MANUEL\\_DIAS\\_B.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33188736/Stress_Ocupacional.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1479598099&Signature=ICj0mOvm2PJIMcDHWfFfAxbvneWk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSTRESS_OCUPACIONAL_LEANDRO_MANUEL_DIAS_B.pdf). Acesso em 2 de set. de 2016 às 14h30min.

CAMELO, Sílvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luígia Saporiti. **Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse**: uma análise da literatura-DOI: 10.4025/ciencucuidsaude.v7i2.5010. Ciência, Cuidado e Saúde, v. 7, n. 2 Disponível em <http://ojs.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5010>. Acesso em 12 de out. de 2016 às 18h10min

CARVALHO, J. F. et al. **Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações**. Educação em Foco [Internet]. 2013 [cited 2016 Jan 12]; 9 (7): 21-31. Disponível em [https://scholar.google.com.br/scholar?q=Qualidade+de+vida+no+trabalho++fatores+motivacionais+dos+colaboradores+nas+organiza%C3%A7%C3%B5es+carvalho&btnG=&hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.com.br/scholar?q=Qualidade+de+vida+no+trabalho++fatores+motivacionais+dos+colaboradores+nas+organiza%C3%A7%C3%B5es+carvalho&btnG=&hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5). Acesso em 3 de nov. de 2016 às 16h25min.

CERVO, A.L; BERVIAN, P. A; DA SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos na organização. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COLETA, Alessandra dos Santos Menezes Dela; COLETA, Marília Ferreira Dela. **Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis**. PsicoUSF, Itatiba, v. 13, n.1, p.59-68, jun. 2008. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712008000100008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712008000100008&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 3 set. 2016 às 18h30min.

DE MENDONÇA NUNES, Maria Heloísa. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM CONTADORES POR MEIO DA APLICAÇÃO DO MODELO DE HACKMAN E OLDFHAM**. 2016. Disponível em <http://www.fumec.br/revistas/pdma/article/view/4460/2274>. Acesso em 03 de nov. de 2016 às 12h00min.

DE SOUSA ZARIFE, Pricila; DA PAZ, Maria das Graças Torres; DA UNB, Pesquisadora Associada. **PERCEÇÃO DE ESTRESSE ORGANIZACIONAL EM TRABALHADORES DE UM BANCO PÚBLICO**. Revista Científica, n. 15, p. 285-304, 2016. Disponível em [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46177433/Percepcao\\_de\\_estresse\\_organizacional\\_em\\_bancarios.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1479602207&Signature=E%2B90mD7%2BjsfYFsPbP0eipykhak0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPercepcao\\_de\\_estresse\\_organizacional\\_em.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46177433/Percepcao_de_estresse_organizacional_em_bancarios.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1479602207&Signature=E%2B90mD7%2BjsfYFsPbP0eipykhak0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPercepcao_de_estresse_organizacional_em.pdf). Acesso em 12 de out. de 2016 às 17h15min.

FERREIRA, P. I. Clima Organizacional e qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

FREITAS, Ana Raquel Guedes de. **O estresse ocupacional e sua influência na QVT dos funcionários de uma instituição financeira, em Campina Grande-PB**. 2016. Disponível em <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/11216>. Acesso em 11 de out. de 2016 às 15h35min.

FREITAS, André Luís Policani; DE SOUZA, Rennata Guarino Bastos. **Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas**. Sistemas & Gestão, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009. Disponível em <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewArticle/82>. Acesso em 02 de nov. de 2016 às 13h00min.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MALAGRIS, Lúcia Emmanoel Novaes; FIORITO, Aurineide Canuto Cabraíba. **Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde**. Estud. psicol. (Campinas), v. 23, n. 4, p. 391-398, 2006. Disponível em <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=465671&indexSearch=ID>. Acesso em 12 de out. de 2016 às 17h00min.

MARRAS, J. P. **Estresse Ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, R. B. **Metodologia científica**. 1. ed. (ano 2004), 6ª reimpr./ Curitiba: Juruá, 2011. 278p.

MEYER, Carolina et al. **Qualidade de vida e estresse ocupacional em estudantes de medicina**. Rev. bras. educ. med, v. 36, n. 4, p. 489-498, 2012. Disponível em <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=670433&indexSearch=ID>. Acesso em 11 de out. de 2016 às 15h20min.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana**. Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 73-80, 2003. Disponível em <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-12.pdf>. Acesso em 16 de out. de 2016 às 18h40min.

NASCIMENTO, Fabio et al. **A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NAS RELAÇÕES HUMANAS**. Anuário de Produções Acadêmico-científicas dos discentes da Faculdade Araguaia, v. 2, n. 2, p. 61-77, 2012. Disponível em <http://www.faculdadearaguaia.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/view/144>. Acesso em 17 de out. de 2016 às 14h10min.

OLIVEIRA, Maria das Graças Marrocos de et al. **Stress e trabalho docente na área de saúde**. Estudos de Psicologia (Campinas), v. 28, n. 2, p. 135-141, 2011, p. 234-240, 2008. Disponível em <http://producao.usp.br/handle/BDPI/6621>. Acesso em 11 de out. de 2016 às 15h45min.

STUMM, Eniva Miladi Fernandes et al. 08. **Qualidade de vida, estresse e repercussões na assistência**: equipe de enfermagem de uma unidade de terapia intensiva. Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 8, n. 1, p. 140-155, 2009. Disponível em <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewArticle/5679>. Acesso em 17 de out. de 2016 às 13h40min.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira et al. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Caderno de pesquisas em Administração, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001. Disponível em <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>. Acesso em 16 de out. de 2016 19:00.