

INFLUÊNCIA DO STRESS NO AMBIENTE DE TRABALHO E SEU IMPACTO NA QUALIDADE DE VIDA

Fátima Becker Wagner¹

Nedisson Luis Gessi²

RESUMO

O presente artigo tem como tema o stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida, realizado na empresa Inox Design localizada na cidade de Santo Cristo/RS. O problema desta pesquisa é qual a influência do stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida. O objetivo geral deste artigo é compreender a influência do stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida do ambiente organizacional. Os objetivos específicos se dão em torno de mapear os cargos e atividades da empresa para identificar o nível de stress do ambiente organizacional, identificando assim, possíveis fatores de stress no ambiente de trabalho, e a partir disso analisar o nível de stress e seu impacto na qualidade de vida no trabalho da empresa pesquisada e a partir deste estudo, propor um plano de ação de melhorias para melhorar a qualidade de vida no trabalho da empresa pesquisada. É de suma importância saber se o ambiente de trabalho de uma empresa esta sob influencia de stress e o que pode ser feito em relação aos impactos do mesmo. No referencial teórico foram abordados temas como stress no ambiente de trabalho, clima organizacional e qualidade de vida. A pesquisa se definiu como bibliográfica, aplicada e exploratória. Após o estudo na empresa pode-se concluir que a mesma possuiu um ambiente de trabalho bom e harmonioso, onde os colaboradores se mostraram satisfeitos em sua grande maioria. Um ponto a ser melhorado seria a parte de remuneração, onde após a análise e interpretação dos questionários foi um ponto a ser melhorado.

Palavras Chave: stress, qualidade de vida, clima organizacional.

ABSTRAKT

Dieser Artikel befasst sich mit dem Stress im Arbeitsumfeld und seinen Auswirkungen auf die Lebensqualität, der bei der Firma Inox Design in Santo Cristo / RS durchgeführt wird. Das Problem dieser Forschung ist der Einfluss von Stress auf

¹ Acadêmica do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos-5º semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. fatimawagner19@gmail.com.

² Doutorando em Desenvolvimento Regional (UNIJUÍ), Mestre em Ensino Científico e Tecnológico (URI), Mestre em Gestión Pública (UNAM), docente das Faculdades Integradas Machado de Assis (FEMA). Membro do Grupo Interdisciplinar de Estudos em Gestão e Políticas Públicas, Desenvolvimento, Comunicação e Cidadania – GPDeC – Unijuí. E-mail: nedisson@fema.com.br.

das Arbeitsumfeld und dessen Auswirkungen auf die Lebensqualität. Das allgemeine Ziel dieses Artikels ist es, den Einfluss von Stress auf das Arbeitsumfeld und dessen Auswirkungen auf die Lebensqualität des Unternehmensumfelds zu verstehen. Die spezifischen Ziele bestehen darin, die Positionen und Aktivitäten des Unternehmens abzubilden, um das Stresslevel des organisatorischen Umfelds zu identifizieren und somit mögliche Stressfaktoren im Arbeitsumfeld zu identifizieren, und daraus das Stresslevel und dessen Auswirkungen auf das Arbeitsumfeld zu analysieren. Lebensqualität in der Arbeit des Unternehmens untersucht und aus dieser Studie vorschlagen, einen Aktionsplan für Verbesserungen zur Verbesserung der Lebensqualität in der Arbeit des Unternehmens untersucht. Es ist äußerst wichtig zu wissen, ob das Arbeitsumfeld eines Unternehmens unter dem Einfluss von Stress steht und was in Bezug auf die Auswirkungen getan werden kann. Im theoretischen Rahmen wurden Themen wie Stress im Arbeitsumfeld, Organisationsklima und Lebensqualität angesprochen. Die Forschung wurde als bibliographisch, angewendet und explorativ definiert. Nach der Studie im Unternehmen kann festgestellt werden, dass es ein gutes und harmonisches Arbeitsumfeld gab, in dem die Mitarbeiter überwiegend zufrieden waren. Ein zu verbessernder Punkt wäre der Teil der Vergütung, bei dem nach der Analyse und Interpretation der Fragebögen ein zu verbessernder Punkt wäre.

Schlagworte: Stress, Lebensqualität, Organisationsklima.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como tema o stress no ambiente de trabalho e seus impactos na qualidade de vida de uma metalúrgica, delimitada na empresa BMD Indústria de Produtos Inoxidáveis Ltda, localizada no município de Santo Cristo, na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul, a fim de verificar como o stress interfere na qualidade de vida.

Diante das informações levantadas o problema desta pesquisa é Qual a influência do stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida? Neste contexto o objetivo geral deste estudo é compreender a influencia do stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida.

Os objetivos específicos do presente artigo são: Mapear os cargos e atividades da empresa para identificar o nível de stress dos mesmos; Identificar os fatores de stress no ambiente de trabalho por meio de uma análise de clima organizacional; Analisar o nível de stress e seu impacto na qualidade de vida no trabalho da empresa pesquisada e Propor um plano e ação de melhorias para qualidade de vida no ambiente de trabalho da empresa pesquisada.

Com o aumento da busca pela qualidade de vida no ambiente de trabalho, utilizar ferramentas para medir e desenvolver um ambiente mais saudável e harmonioso, ganha cada vez mais espaço no mercado, visto que, as pessoas trabalham mais e melhor quando são motivadas.

Em relação à empresa pesquisada, o estudo contribuirá para verificar pontos a serem melhorados na organização, a fim de melhorar seu clima organizacional. Para a FEMA, o estudo demonstra as práticas das teorias desenvolvidas e ensinadas em sala de aula, podendo servir para futuras pesquisas.

Para a acadêmica o presente trabalho é de suma importância, pois através dele pode-se ter maior conhecimento sobre os assuntos tratados no artigo, onde se pode fazer as aplicações de conhecimento obtido em sala de aula e colocar em prática os ensinamentos adquiridos.

Sabe-se que o stress é um dos maiores vilões na atualidade, a todo instante somos movidos a nos adaptarmos com diferentes exigências, seja no ambiente externo ou no ambiente interno, com diferentes ideias, sentimentos, expectativas de cada um.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico se segmenta da seguinte forma: Stress no ambiente de trabalho, Clima organizacional e Qualidade de vida.

O trabalho se caracteriza como uma pesquisa aplicada bibliográfica, com tratamento de dados de natureza qualitativa e quantitativa. A coleta dos dados se atribui a uma entrevista com a gestora e funcionários, seguida de uma análise dos dados coletados e interpretação dos mesmos.

1.1 STRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

O stress é um sintoma que muda todo nosso estado, ele pode se caracterizar como uma irritação, medo, ansiedade, preocupação, desconforto, frustração entre outras.

“Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa e estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual

a pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.” (CHIAVENATO, 1999, p.377).

A ocorrência de stress nos indivíduos se explica biologicamente, ela diz respeito as nossas formas de adaptação frente às pressões que sofremos no nosso dia a dia. Essa síndrome de adaptação pode se manifestar em três etapas: a reação de alarme frente a um agente agressor, a resistência e a exaustão. As duas primeiras fases seriam corriqueiras ao longo de nossa vida, pela nossa constante demanda de ajustes às atividades e necessidade de resistência às adversidades da subsistência (ZANELLI, 2004).

Para Alves, “cada corpo é o centro do mundo”. Os limites de desejo, do prazer, da dor, dos desafios do viver são praticados de acordo com a dinâmica do corpo de cada um de nós. Quando se trabalha, o corpo vai se moldando as exigências mentais, físicas e de relacionamento, entender essas manifestações principalmente dentro do trabalho, é o primeiro passo para conhecer nossas necessidades como pessoa e os limites entre capacitação, exigência de esforço físico e mental e a nossa realização pessoal (RUBENS ALVES, 1985, p.97).

Chiavenato afirma que o estresse pode ocorrer em situações de baixo astral, chatice, falta de perspectiva de progresso profissional, insatisfação, autoritarismo por parte do chefe, gerando certa desconfiança e pressão as exigências impostas. Criando uma grande insatisfação pessoal, o que acaba derrubando o bom humor e provocando também o estresse (CHIAVENATO, 2014).

Segundo o autor citado a cima “o estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores como: fadiga, emoções fortes, traumas, exposição a situações conflitantes e problemáticas”. (CHIAVENATO, 2014, p.405).

Chiavenato relaciona fatores do trabalho, como sobrecarga de atividade, pressão de tempo de urgência, as relações problemáticas com o chefe e clientes provocam reações como o nervosismo, inquietude e tensão (CHIAVENATO, 2014).

Para o autor existem duas formas principais de estresse no trabalho: Causas ambientais: Esta envolve fatores externos e contextuais, que podem levar ao estresse no trabalho, incluindo, trabalho intensivo, falta de tranquilidade e insegurança (CHIAVENATO, 2014).

Segundo Chiavenato, “pesquisas revelam que um ambiente de trabalho com ruído ambiental decorrente de maquinas funcionando, pessoas conversando e

telefone tocando contribuem para o estresse em 54% das atividades de trabalho.” (CHIAVENATO, 2014, p.405).

Causas pessoais: Esta compreende a variedade de características individuais que predispõem ao estresse. Cada pessoa reage de forma diferente quando esta exposta a fatores ambientais que provocam o estresse (CHIAVENATO, 2014).

Existem aquelas pessoas que são impulsionadas a alcançar metas, viciadas em trabalho (workaholics), estas geralmente estão mais sujeitas ao estresse do que as outras. A pouca tolerância, a impaciência, baixa autoestima, saúde precária a falta de exercícios físicos e os maus hábitos de trabalho fazem com que essas pessoas reajam de forma negativa ao estresse, seja ele decorrente do trabalho ou problemas pessoais, como família, financeiro e legal (CHIAVENATO, 2014).

O estresse no trabalho provoca uma serie de consequências tanto para o colaborador quando para a empresa. As consequências pessoais do estresse incluem ansiedade, depressão e varias consequências físicas, levando em casos mais extremos ao consumo de drogas e bebidas alcoólicas (CHIAVENATO, 2014).

Para a organização, o estresse afeta de forma direta, pois interfere na quantidade e na qualidade do trabalho, podendo aumentar a rotatividade da empresa, o absenteísmo e predisposições a queixas, insatisfação, reclamações e ate mesmo greves (CHIAVENATO, 2014).

Segundo Chiavenato, o estresse não é necessariamente disfuncional. Algumas pessoas trabalham bem sob pressão e são mais produtivas em um esquema de cobrança e de metas. Outras já buscam mais produtividade ou um melhor trabalho (CHIAVENATO, 2014).

Segundo o autor um nível modesto de estresse pode conduzir á uma maior criatividade quando uma situação competitiva requer novas ideias e soluções, o que de fato é muito bom para a empresa. Muitas pessoas não se preocupam com uma pequena pressão, desde que possa conduzir a consequências desejadas e a resultados positivos (CHIAVENATO, 2014).

O período prolongado do estresse causa desgaste emocional, trazendo grandes consequências ao individuo. Com o ritmo de vida acelerado as cobranças se tornam maiores, causando alterações no organismo do individuo, resultando em diagnósticos como ansiedade, depressão, angustia e outros (CARVALHO; SERAFIM, 2001, p. 136).

O professor Peter K. Spink, afirma:

O que muitas empresas têm de desumano é o próprio modelo de trabalho, um modelo que, diariamente, sistematicamente, violenta e restringe as reais capacidades de uma pessoa dentro de um escritório ou de uma fábrica. Muito provavelmente estas reais capacidades estão ligadas a potencialidades intelectuais e emotivas, que sofrem constantes negações e sanções a partir de interações que, embora em nome da produtividade, pouco tem a ver com ela. (PETER K. SPINK, 1992, p.133).

O conflito interpessoal pode englobar desde uma discordância verbal sem importância até lutas corporais que podem acontecer no trabalho. Podem contribuir para que isso aconteça situações de injustiça e ambientes de competitividade. As formas de difundir boatos, falar de colegas pelas costas e sabotagem também são formas de gerar conflitos estresse. (FOX, SPECTOR; MILES, 2001; REPETTI, 1993), comportamentos contra produtivos no trabalho (FOX et al., 2001), insatisfação com o emprego (SUTTON, 1994, SPECTOR et., 1998), burnout (Brondolo et al., 1998), e intenção de se demitir (Spector et al., 1998).

Para reduzir o estresse no ambiente de trabalho, existem várias formas para aliviar, desde maior tempo de sono até meditação (Chiavenato, 2014). De acordo com Shermerhorn, “A prevenção é a estratégia inicial mais adequada para lidar com o estresse. As atitudes para ajudar os trabalhadores podem ser: concessão de poder e participação, definição de metas, melhor comunicação, e o melhor apoio as famílias”. (SHERMERHORN, 1999 p. 292).

Carvalho e Serafim afirmam:

É preciso atender as necessidades psíquicas do funcionário, de autoestima, de conhecimento, de valorização das suas ideias, promovendo um desenvolvimento mental sadio. Apresentar solicitações, desafios, nos quais o funcionário uma vez motivado possa usar sua criatividade, que significa aumento de produtividade. Buscando assim, experiências que o gratifiquem. (CARVALHO E SERAFIM, 2002, p.147).

As organizações tem papel fundamental na hora de identificar agentes estressores. Os gerentes de linha e profissionais de Recursos Humanos podem colaborar para essa identificação. O gerente de linha inclui monitorar o trabalhador para identificar sintomas de estresse e informar os remédios organizacionais disponíveis, como transferência de cargo ou aconselhamento. Os especialistas em RH podem fazer pesquisas de atitude para identificar fontes de estresse, podendo assim reavaliar os processos de seleção assegurando a adequação entre pessoa e cargo, bem como propor melhorias caso sejam necessárias (CHIAVENATO, 2014).

O estresse ocupacional e as condições clínicas associadas a esse processo, como o burnout, o absenteísmo e o presente ismo, são exemplos de reações que

incluem o intenso sofrimento psíquico que afeta o trabalhador, o esforço de adaptação para participar da organização do trabalho e realizar o conteúdo das tarefas (conteúdo significativo e conteúdo ergonômico, incluindo gestos, postura, ambiente físico, entre outros).

Estudos concluem que 75% dos trabalhadores experimentam condições físicas ou mentais relacionadas ao estresse. Dados alarmantes são obtidos pelo Ministério da Saúde, revelando que as empresas brasileiras gastam, anualmente, 12,5 bilhões de reais com despesas decorrentes de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Esses fatos levaram várias multinacionais a se interessar por intervenções que possam melhorar a saúde de seus empregados e que estejam relacionadas ao aumento da produtividade deles (DEJOURS, 1987).

Portanto, apesar de em vários países as empresas não serem diretamente responsáveis pelos gastos com tratamentos médicos de seus empregados, os custos resultantes da redução de produtividade em razão de doenças fazem com que elas invistam em estratégias que aumentem a saúde e a produtividade deles. O interesse por esses tipos de intervenções vem acompanhado pelo interesse no desenvolvimento de métodos padronizados que possam quantificar não somente os custos financeiros em produtividade perdida, mas também as perdas funcionais em produtividade geradas por absenteísmo e presenteísmo (DEJOURS, 1987).

Com isso é de suma importância que as empresas estejam abertas a novas ideias e novos modelos de gestão organizacional para melhoramento do ambiente de trabalho, tendo em vista não apenas a imagem exterior da empresa mas também conchegando e motivacional.

1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Proporcionar um bom ambiente de trabalho tem extrema importância, considerando tanto os aspectos físicos, como equipamentos e condições de trabalho apropriadas, saúde e segurança para o seguro desempenho das atividades, e psicológicas; como um bom relacionamento interpessoal, possibilidade de crescimento e aprendizado entre outros. Uma organização não é uma máquina, mas um organismo vivo.

O Clima organizacional reflete positivamente ou negativamente o grau de satisfação dos colaboradores de uma empresa. Esta vinculada á motivação, á

lealdade e a identificação com a empresa, a facilidade de se comunicar, a colaboração entre as pessoas, aos relacionamentos entre as pessoas, sentimentos e emoções, mas principalmente entre a integração com a equipe (SPENCER STUART E ASSOCIATES, 1983).

Diversos estudos têm sido realizados sobre o clima organizacional e, dentre eles, destaca-se a contribuição de Luz, que define o clima como um resultado de espírito e animo das pessoas, que prevalece em um ambiente organizacional por um determinado período (LUZ, 1995).

O clima é afetado por conflitos, situações positivas e negativas que ocorrem no ambiente de trabalho e também por fatores externos (contexto socioeconômico e político). Os acontecimentos internos, contudo, são aqueles que mais afetam o clima (LUZ, 1995).

A motivação está diretamente ligada ao clima da organização. O ambiente das organizações influencia a motivação, pois o clima é a qualidade do ambiente de trabalho, que é percebido e influenciado por seu comportamento.

A qualidade de vida de uma empresa está refletida diretamente na qualidade do ambiente de trabalho em que está inserida. O clima está fortemente influenciado pela cultura da organização, e é o primeiro nível de manifestação dentro da percepção dos funcionários, podendo ser positiva ou negativa (SCHEIN, 1985).

Litwin e Stinger mensuraram o clima utilizando os seguintes fatores: Estrutura: Avalia o sentimento dos funcionários em relação a regras e regulamentos do ambiente de trabalho. Responsabilidade: Avalia o sentimento de ser seu próprio chefe, de ter autonomia. Risco: Avalia o senso de arriscar e enfrentar desafio. Recompensa: Avalia o sentimento de ser recompensado por um trabalho benfeito. Calor e Apoio: Reflete o sentimento de bom relacionamento interpessoal e de cooperação. Conflito: Sentimento de que a administração não teme diferentes opiniões e conflitos (LITWIN; STINGER, 1968).

Todos estes fatores são de extrema valia para o clima organizacional de uma empresa. Pois refletem o que de fato os funcionários pensam e sentem em relação ao ambiente de trabalho.

É possível mensurar o clima organizacional através de indicadores, sinais que impactam na qualidade dos produtos/serviços da organização e que permitem saber se algo foge à situação esperada (Luz, 2003). São eles: Rotatividade de pessoal/Turnover: o entra e sai de funcionários (admissões e desligamentos) pode

representar a insatisfação com a empresa e a falta de comprometimento como as faltas e atrasos.

Depredação do patrimônio da empresa: as atitudes de revolta indicam estado de insatisfação por meio do funcionário. Programa de sugestões: um programa de sugestões que não é bem feito pode apresentar uma reação não muito boa por meio do funcionário, não demonstrando em número ou qualidade que a organização esperava.

Avaliação de desempenho: por meio das avaliações formais, é possível atender as necessidades e motivações que afetam o desempenho do funcionário e proporcionam satisfação no ambiente de trabalho. Greves: a presença de greves indica o descontentamento dos funcionários com a empresa.

Conflitos interpessoais e interdepartamentais: são poderosos indicadores, pois relacionamento entre as pessoas e departamentos é o que define um clima agradável ou tenso dentro de uma empresa. Desperdícios de material: uma reação à insatisfação e as condições de trabalho é danificar materiais. É uma forma de revolta por meios dos trabalhadores.

Queixas no serviço médico: os funcionários vão às consultórios médicos para fazer queixas das condições de trabalho, revelando angústias, humilhações e sobrecargas.

Ainda sobre o clima organizacional, Chiavenato argumenta que:

O clima organizacional é alto e favorável em situações que proporcionam satisfação às necessidades pessoais e elevação da moral. É baixo e desfavorável em situações que proporcionam a frustração daquelas necessidades. No fundo, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado: é como se houvesse uma retroação recíproca entre o estado motivacional das pessoas e o clima organizacional. (CHIAVENATO, 2009a, p.89).

De acordo com Marçal, o trabalhador tem a necessidade de se sentir valorizado e estimulado dentro da organização, o que direciona a própria organização a perceber seu perfil, ajudando assim a desenvolver suas habilidades e alcançar seus objetivos dentro da vida profissional (MARÇAL, 2008).

Segundo Luz “gerenciar o clima organizacional constitui um papel estratégico para a área de recursos humanos, indispensável ao sucesso dos negócios e a qualidade de vida das pessoas que trabalham”. (LUZ, 2003, p.3).

Uma empresa que investe em melhorias contínuas não apenas em sua estrutura mas também em novas formas de gestão, está sem via de dúvidas

investindo em capacitação e aperfeiçoamento tendo como futuro resultado o sucesso nos negócios.

1.3 QUALIDADE DE VIDA NO CENÁRIO ORGANIZACIONAL

A qualidade de vida no trabalho tem por objetivo integrar duas posições opostas: de um lado, as reivindicações dos empregados quanto ao bem estar e satisfação no ambiente de trabalho, no outro lado, os interesses das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade (CHIAVENATO, 2002).

Segundo Fernandes Gutierrez, a qualidade de vida no trabalho é afetada ainda, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho (GUTIERREZ, 1998).

As mudanças provocadas dentro das empresas na busca por aperfeiçoamento e novas tecnologias geram maiores exigências no mercado de trabalho, tornando-o ainda mais competitivo. Por outro lado, geram consequências significativas na forma de gerenciamento das organizações.

Com isso passou-se a inserir programas de qualidade de vida como parte de ações estratégicas para alcançar produtividade, saúde do trabalhador, clima organizacional efetivo e menos custos.

Conforme afirmam Rodrigues:

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, sempre voltada a facilitar e trazer satisfação ou bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. (RODRIGUES, 1999 p.76).

Segundo Chiavenato, a qualidade de vida esta fundamentada em quatro aspectos principais: participação dos colaboradores nas tomadas de decisão; remodelação do trabalho por meio da adição das tarefas e grupos independentes de trabalho; aperfeiçoamento no sistema de gratificação para influenciar o clima organizacional e aperfeiçoamento do ambiente de trabalho, tanto físico quanto psicológico (CHIAVENATO, 1999).

Com esses pressupostos, a qualidade de vida reforça ainda mais a premissa de um equilíbrio básico na relação entre trabalhador e empresa, obtendo assim maior qualidade de produtos e serviços.

Para Hackman o desempenho de cargos juntamente com o clima organizacional caracteriza um grande conjunto na determinação da qualidade de vida do ambiente de trabalho. Se o conjunto for pobre, a insatisfação e alienação dos empregados serão grandes, gerando declínio na produtividade, má vontade entre outros. Se o conjunto for rico, conduzirá a um clima de confiança mútua, gerando aumento de produtividade, e tenderá a reduzir mecanismos rígidos e de controlo social (HACKMAN, 1997).

Para Werther é de suma importância que “os esforços para melhorar a QVT procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, sendo a QVT afetada por muitos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo”. (WERTHER, 1983, p.72).

Para Matos:

Valorização humana na empresa importa na consideração da plenitude de realização do homem, cujos referenciais para nós são os quatro polos existenciais: fé, amor, trabalho e lazer. Esses são os fundamentos de uma política de valorização do ser humano no trabalho, que compreende, em uma visão integrada, as funções clássicas de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento gerencial, benefícios, cargos e salários, avaliação de desempenho, promoção sucessão e comunicação interna. (MATOS, 1997, p.17).

A união de todos estes processos é vital para um ambiente de trabalho saudável e participativo. Utilizando estes métodos é possível potencializar o ambiente de trabalho tornando-o mais recíproco, resultando em um aumento da saúde mental e física.

2 METODOLOGIA

A metodologia do presente trabalho é composta por: de bibliografias, descritiva e estudo de caso.

Este trabalho é de cunho bibliográfico, uma vez que se utilizou de fontes secundárias que discorrem sobre as diferentes formas de interpretação sobre os assuntos tratados neste trabalho dando assim, a sustentação básica para o andamento da pesquisa.

De acordo com Gil 2008, a pesquisa descritiva é a descrição das características do ambiente onde será aplicado a pesquisa. É descritivo, uma vez

que se teve como base as características da empresa referente seu clima organizacional estrutura e modelo de gestão.

Tem como metodologia o estudo de caso, que através de dados reais obtidos na empresa, pode-se fazer a análise e interpretação dos dados, com base em uma pesquisa na empresa com a gestora e funcionários .

2.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto a sua natureza, o presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, pois foi elaborada em uma empresa, utilizando-se de dados reais, fornecidos pela mesma. Segundo Gil 1999, a pesquisa aplicada depende de suas descobertas e se enriquece com o desenvolvimento do trabalho. De cunho qualitativo uma vez que se aplicou um questionário aos colaboradores e realizou-se uma entrevista com a gestora.

Considerando-se os objetivos do estudo, a pesquisa classificou-se também como estudo de caso, pois foi realizada em uma única empresa e baseada em documentação indireta.

2.2 GERAÇÃO DE DADOS

A geração de dados para o trabalho deu-se a partir de uma entrevista com a gestora e um questionário com funcionários. A entrevista com a gestora foi realizada no dia **03/04/2019** e para os funcionários o questionário foi entregue no dia **30/05/2019**.

A entrevista com a gestora foi no intuito de conhecer a empresa, ver como ela esta dividida e verificar a concepção dela em relação ao ambiente de trabalho de sua empresa, conhecendo assim a visão do lado da gestora.

O questionário com os funcionários foi desenvolvido para verificar o nível de stress no ambiente em que trabalham o clima organizacional e por fim, a qualidade de vida deste ambiente em que estão inseridos.

2.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise e interpretação dos dados deram-se por meio de uma entrevista com a gestora da empresa e de questionário com os funcionários. As respostas da gestora foram transferidas para o artigo de modo subsequente analisado e interpretado. O questionário dos funcionários foi analisado e interpretado levando em consideração pontos positivos e negativos do ambiente organizacional da empresa, após isso, sendo transferido para o trabalho de forma direta.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com a finalidade de atender os objetivos do trabalho, a análise foi dividida em três partes: a organização e avaliação na visão da gestora, avaliação da empresa pelos funcionários e por fim, sugestões de melhorias para o estresse no ambiente de trabalho, clima organizacional e qualidade de vida.

3.1 A ORGANIZAÇÃO NA VISÃO DA GESTORA

Com o intuito de conhecer a empresa e a qualidade do ambiente de trabalho em que os funcionários estão inseridos, realizou-se uma entrevista com a gestora da empresa estudada.

A empresa Inox Design tem como ramo de negócio a Indústria metalúrgica, trabalhando na linha de máquinas e equipamentos em aço inox para supermercados, açougues, frigoríficos, agroindústrias. A organização é de gestão familiar, está no mercado há nove anos, sendo administrada pela Sr.^a Marta Sandra Dhein e seu marido Renato Seger.

A empresa conta atualmente com 22 colaboradores, dividida entre os seguintes departamentos: administrativo, financeiro, almoxarifado, compras, vendedor externo e interno, gerente de produção, coordenador de corte, polimento, solda, torno, elétrica, desenhista/projetista, expedição, controlador de qualidade, entregador e faxineira. A rotatividade da empresa é baixa, sendo em sua maioria pedidos de demissão em relação a mudança de cidade e outras áreas para se trabalhar.

Em entrevista com a gestora, ela relatou sua grande satisfação com o ambiente da empresa, “[...] como somos uma empresa pequena, tenho contato

direto com meus colaboradores facilitando a comunicação e relacionamento com eles [...]”.

Para gestora, um ambiente de trabalho deve estar sempre motivado, buscando sempre melhorar. Pude constatar que os feedback's acontecem muito dentro da empresa, conforme a gestora “[...] é importante dar o retorno ao colaborador em relação a execução de sua atividade, sendo ela positiva ou negativa [...]”.

Para Marchiori, falar sobre comunicação organizacional é um fator muito importante para a empresa. Conversar é interagir é o canal central pelo qual as pessoas desenvolvem suas atividades de trabalho diariamente (MARCHIORI, 2008).

Segundo a gestora “[...] o ambiente de trabalho deve estar sempre organizado, trabalhar com organização na execução das tarefas é aumento de produtividade e menos retrabalho [...]” ter organização é a palavra chave diz ela, “[...]se trabalha muito mais e mais tranquilo quando se tem tudo em seu devido lugar [...]”.

A gestora relatou que empresa fornece aos seus colaboradores, plano de saúde, vale alimentação e vale transporte, oferecendo também uma cozinha para os funcionários que moram mais longe e não voltam para casa no horário de almoço, junto à cozinha á um espaço de lazer com sofás para descansar.

De acordo com a gestora, “[...] oferecer estes benefícios só aumenta ainda mais o empenho e dedicação do colaborador na execução da sua tarefa, além dos benefícios oferecer um ambiente de descanso para o colaborador é torna-lo especial e se importar com a sua saúde, o que trás não só segurança para o funcionário mas para a família e para a empresa também [...]”

O conceito de motivação está diretamente ligado ao clima organizacional da empresa, no sentido de satisfazer suas necessidades fisiológicas e de segurança, os colaboradores buscam ainda a auto realização. O clima organizacional está ligado ao grau de motivação do colaborador em relação ao ambiente que está inserido (CHIAVENATO, 2009).

Seguindo a entrevista foi-se perguntado, como a gestora lida com o estresse no ambiente de trabalho, ela relatou que busca sempre não transparecer isso para os funcionários, “[...] no ambiente interno da empresa com varias pessoas, que trabalham e tem emoções diferentes, é de extrema importância saber lidar com o estresse caso aconteça, o que não posso de forma alguma é chegar em um

funcionário meu e descontar nele uma situação que eu como gestora preciso resolver [...]”

Pude notar na gestora a grande preocupação que se tem em sempre resolver um problema, antes que o mesmo provoque uma situação ainda maior. A gestora relatou que “[...] sempre que fico estressada e vejo que minhas emoções estão se sobressaindo, saio de minha sala e dou uma volta para me acalmar, para que quando eu volte, possa resolver a situação da melhor forma possível [...]”. Para a gestora a calma sempre é a amiga nessas horas, é um conselho que ela sempre dá aos seus colaboradores.

No decorrer da entrevista com a gestora pude ter acesso as fichas de Epis onde constatei que a mesma fornece toda linha de equipamentos de proteção individual e coletiva aos seus colaboradores.

A gestora permitiu o acesso ao cartão ponto da empresa, onde pude verificar que os funcionários chegam no horário e possuem poucos atestados, sendo em sua maioria atestados relacionados a acompanhamento dos filhos a consultas medicas de rotina.

A gestora convidou para uma visita na fabrica onde pude perceber que a empresa cumpre com as normas de segurança em máquinas e equipamentos conforme disposto a norma regulamentadora 12 do Ministério do Trabalho e Emprego, que define as medidas de segurança e saúde do trabalhador, constatei que as maquinas e equipamentos para a execução das atividades estão todas em bom estado de conservação e com as devidas proteções.

Tive a oportunidade de conversar com o Sr. Renato Seger que é também gestor da empresa e quem comanda a produção. Conforme a conversa o Sr. Renato falou que o ambiente da empresa é bom, os funcionários sempre que tem duvidas ou sugestões de melhorias vêm e falam, tendo uma boa comunicação dentro da empresa.

Para uma empresa crescer todos devem andar juntos, como todos uma grande engrenagem diz o Sr. Renato, onde cada um é parte importante para o sucesso coletivo da organização.

Segundo Lacombe “empowerment não é dar poder às pessoas, mas permitir que façam uso do poder, conhecimentos e habilidades que já possuem”.(LACOMBE, 2005,p.140)

Pude perceber que a empresa trabalha com o empowerment, em razão de se ter esse acesso aos superiores, os colaboradores podem compartilhar suas ideias e sugestões de melhorias sem medo de serem restringidos construindo com seus superiores formas mais eficazes e melhores de se trabalhar, o que contribui não só para o crescimento da empresa mas também para um ambiente de trabalho benevolente.

3.2 A ORGANIZAÇÃO NA VISÃO DOS COLABORADORES

De acordo com o trabalho, foi elaborado um questionário com os colaboradores da empresa, a fim de verificar o posicionamento deles em relação aos assuntos tratados neste trabalho. Foram 20 colaboradores que participaram desta pesquisa de clima organizacional e estresse no ambiente no trabalho. Sendo 18 homens e 2 mulheres.

Em relação à pesquisa aplicada pode-se constatar que o clima organizacional da empresa esta bom, todos os colaboradores buscam sempre um convívio harmonioso e recíproco.

Perguntados sobre a gestão dos chefes, todos consideraram uma boa administração, em razão de os gestores serem flexíveis e sempre estarem prontos a ajudar e auxiliar quando solicitado, o que é um bom sinal para a empresa.

Segundo com o questionário foi possível constatar que 88% dos colaboradores sentem-se motivados na empresa, o que reflete de forma positiva no ambiente de trabalho. Em relação a jornada de trabalho pode-se notar que 75% dos colaboradores quando volta para casa se sente realizado profissionalmente.

Em relação à remuneração oferecida pela empresa 88% dos colaboradores está satisfeito com a remuneração e 20% não estão satisfeitos. Segundo Lacombe 2005, é preferível pagar um pouco a cima do que um pouco abaixo do mercado de trabalho, porque o pagamento mais generoso tende a aumentar a produtividade de forma compensadora. Os níveis de remuneração são importantes não só para manter os melhores, mas também para atraí-los.

Observou-se nos resultados obtidos que 75% dos colaboradores sente orgulho das atividades exercidas na empresa e 23% não. Dando andamento a

análise do questionário, pude verificar que 88% dos colaboradores têm como principal fator de satisfação da empresa os benefícios e a remuneração.

Para Lacombe, um dos fatores que mais aumenta o stress no ambiente de trabalho é a falta de controle das pessoas sobre os possíveis riscos. Isso acaba causando medo, medo este que acaba refletindo nos resultados individuais dentro da empresa. (LACOMBE, 2005).

Quando questionados na pesquisa sobre o estresse no ambiente de trabalho, 68% dos colaboradores apresentou um nível de irritabilidade ou estresse zero na execução das suas atividades durante sua jornada de trabalho, falam que conseguem controlar e não deixam o estresse estragar o dia e 30% apresentam ter certos picos de estresse e irritabilidade durante a execução das atividades.

Cumprir lembrar: o que uma pessoa considera estressante outra pode considerar divertimento. A prática de esportes radicais nos mostra isso. No entanto, são poucas as pessoas que gostam de ser submetidas a situações perigosas que apresentam riscos acima de determinado limite. (LACOMBE 2005).

Observou-se através do questionário que o maior vilão e estressor do ambiente de trabalho é o espaço físico da empresa. Para 44% dos colaboradores o ambiente de trabalho é muito pequeno, alguns funcionários precisam dividir seu setor com outro colega, o que algumas vezes acaba sendo desconfortável, visto que não há privacidade nenhuma.

Segundo Herzberg 1959, os fatores higiênicos, que se referem as condições do ambiente que rodeiam o empregado durante o trabalho, são causas de estresse e desmotivação, visto que, a função do ambiente, da supervisão dos colegas num contexto geral influenciam e muito para situações desagradáveis e estressantes.

3.3 SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A EMPRESA INOX DESIGN

Através da análise dos dados obtida pelos questionários, pode-se atender o quarto item dos objetivos específicos do trabalho, onde foram feitas sugestões de melhorias que a empresa pesquisa poderá utilizar para melhorar seu clima organizacional.

A partir do questionário com a gestora e funcionários pode-se observar aspectos positivos da empresa, como os feedbacks, que são muito utilizados pela

empresa, sendo muito utilizados não apenas para aspectos a melhorar como também aspectos positivos do colaborador.

Ao longo da pesquisa puder perceber que a administração da empresa é bem aberta á diálogos, tanto para sanar duvidas como para ajudar e auxiliar se necessário, não sendo vista pelos colaboradores apenas para os dias de pagamento, ou para dar explicações sobre situações negativas. Sendo um ponto muito positivo para empresa, pois ela oferece segurança aos seus colaboradores.

Outro ponto positivo para empresa é o cuidado que ela tem em relação aos funcionários no exercício das tarefas, fornecendo os devidos equipamentos de proteção individual e coletiva, trazendo assim segurança para a execução das atividades.

Pode-se notar que os gestores da empresa tem o comprometimento com seus colaboradores, porque sabem que para a empresa crescer todos precisam andar juntos e motivados. A empresa se mostra aberta a ideias e sugestões vindas de seus colaboradores.

Outro ponto positivo para a empresa em relação aos colaboradores é que em sua grande maioria todos se sentem motivados, uma vez que os colaboradores estão motivados todos crescem juntos.

Podemos perceber através do questionário com os colaboradores que as principais fontes satisfação da empresa ainda são apenas os benefícios e a remuneração, e que poucos vem o clima organizacional como uma satisfação ou bem estar. Isso significa que a empresa tem ciência de que pagando bem e proporcionando aos colaboradores benefícios, ela esta motivando e trazendo para si capital humano e retenção de talentos.

Em relação ao estresse e seu impacto na qualidade de vida, a grande maioria diz não ter estresse durante sua jornada de trabalho, pois conseguem controlar o agente estressor e não permitir que ele os domine e interceda na rotina de trabalho.

Um ponto a ser melhorado pela empresa é o layout. Segundo Lacombe 2004, o layout é definido como o espaço físico que o colaborador possui para exercer sua atividade, fazendo parte deste espaço a iluminação, cores, maquinas e equipamentos.

Sendo assim, recomenda-se que a empresa busque formas de melhorar o ambiente de trabalho dos setores, uma sugestão seria a ampliação dos setores que acarretaria em um ambiente mais agradável para os funcionários que não se sentem

bem em algumas situações, claro que a empresa teria um custo para fazer isso, mas ofereceria um bem estar de modo geral a todos, tal como a gestora falou [...] a organização dentro da empresa é fundamental para um ambiente de trabalho bom [...].

Outra recomendação caso a empresa não queira fazer a ampliação dos seus departamentos, sugere-se colocar tapumes entre o setor que dois funcionários trabalham assim o custo não seria tão alto, mesmo que não se extingue por completo os agentes estressores, há um começo de mudança para uma melhora de clima organizacional.

Outra sugestão de melhoria é em relação aos colaboradores que não estão satisfeitos com os salários recebidos, recomenda-se que a empresa veja formas de melhorar este ponto, com gratificações ou até mesmo aumento de salários caso seja possível.

CONCLUSÃO

O sucesso das organizações modernas em um ambiente instável, dinâmico e competitivo tal como ocorre hoje, está cada vez mais ligado às pessoas que nela trabalham.

A qualidade dos funcionários de uma organização, seus conhecimentos, habilidades, competências, seu entusiasmo e satisfação na execução das tarefas diárias refletem diretamente na imagem da empresa. Uma organização que oferece qualidade de vida e motiva seus colaboradores em um ambiente tão instável, consegue através deste ambiente competitivo se tornar uma empresa de sucesso sendo espelho para muitas outras.

O presente trabalho teve como tema o stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida da empresa Inox Design situada na região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, a problemática que motivou a pesquisa foi qual a influência do stress no ambiente de trabalho e seu impacto na qualidade de vida dos colaboradores que nela trabalham.

O primeiro objetivo específico do trabalho, foi conhecer a empresa a fim de ver como ela está dividida e mapear os cargos e atividades exercidas pela mesma, observando assim o ambiente de trabalho e sua rotina.

O segundo foi identificar os fatores de stress no ambiente de trabalho por meio de uma análise de clima organizacional. Constatou-se que a empresa possui apenas um agente estressor em sua minoria que afeta alguns colaboradores, que é o espaço físico devido a alguns funcionários serem obrigados a dividir o mesmo setor devido o espaço físico ser pequeno.

O terceiro ponto a ser analisado foi o nível de stress e o impacto deste na qualidade de vida do colaborador no ambiente de trabalho. Através da análise de clima organizacional pude perceber que por mais que haja um pequeno estressor no ambiente de trabalho, este não interfere de forma a prejudicar a qualidade de vida dos colaboradores.

O quarto item foi sugerir melhorias para que o agente estressor não interfira de forma mais drástica ao dia a dia do colaborar, como por exemplo, melhorar o layout da empresa.

O estudo sobre este trabalho foi de suma importância para a acadêmica pois além de proporcionar conhecimento sobre o assunto, foi possível trabalhar de forma direta com a empresa, onde sanaram-se muitas duvidas a respeito de clima organizacional e ambiente de trabalho. Além disso, colocou-se em pratica toda teoria ensinada em aula a respeito dos assuntos tratados. Para a empresa foi de suma importância fazer esta análise de clima organizacional a fim de se identificar os agentes estressores, verificando assim, os pontos a serem melhorados pela empresa para um melhor ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, A V.; SERAFIM, O.C. G. Administração de recursos humanos. São Paulo. Pioneira Thomson Learning, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 4 edição. São Paulo: Manoele, 2014.

_____ Recursos humanos: o capital humano das organizações: como atrair, aplicar, manter, desenvolver e monitorar este valioso tesouro organizacional/ 10 edição, Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

_____ Administração de recursos humanos: fundamentos básicos/ 7 edição. Barueri, São Paulo: Manoele 2009.

_____ Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho / Patricia Itala Ferreira ; organização Andrea Ramal. - [Reimpr.]. - Rio de Janeiro : LTC, 2017.

DEJOURS, CHRISTOPLE, A loucura do trabalho – Estudo de psicopatologia do trabalho. Rio de Janeiro, Radical livros, 1987.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz et al. **Stress e Trabalho**: Uma Abordagem Psicossomática. 4 ed. 4reimpr. São Paulo: Atlas 2011.

_____ Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Vol. 1. Rio de Janeiro: [s.n.], 1997.

_____ Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.

DINIZ, Denise Para. Guia de qualidade de vida : saúde e trabalho/coordenação – 2. ed. – Barueri, SP : Manole, 2013. – (Série guias de medicina ambulatorial e hospitalar/ editor da série Nestor Schor)

HACKMAM, J. Richard e J.L. Suttle. *improving Life at Work: Behavioral SCIENCE Approaches to Organizational Change*. Santa Monica: [s.n.], 1977.

LACOMBE, Francisco Jose Masset. Recursos Humanos: princípios e tendências/ São Paulo: Saraiva, 2005.

LOEPPKE R, Taitel M, Haufle V, Parry T, Kessler RC, Jinnett K. Health and productivity as a busi-ness strategy: a multiemployer study. *J Occup Environ Med* 2009.

LIMONGI – FRANÇA, ANA CRISTINA, Qualidade de vida no trabalho – QVT : conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial/ 2 ed. – 6 reimpr - São Paulo: Atlas,2010.

MARCHIORI, Marlene. Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização/ 2 edição, São Caetano – São Paulo, Editora Difusão, 2008.

MATOS, F. G. Fator QF – Ciclo de felicidade no trabalho. São Paulo: Makron Books, 1997.

MARÇAL, Carlos Alberto Meireles. A Avaliação de Desempenho Empresarial: O Passo seguinte à Implementação do Sistema de Gestão. Rio de Janeiro, 2008.

SCHERMERHORN, J. Fundamentos de comportamento organizacional. Porto Alegre, Bookman,1999

TAYLOR SE, Lerner JS, Sage RM, Lehman BJ, Seeman TE et al. Early environment, emotions, responses to stress, and health. *Special Issue on Personality and Health. J Personal* 2004.

WERTHER JR, W; DAVIS, K. Administração de pessoal e recursos humanos. São Paulo: McGraw Hill, 1983.