

QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIAÇÕES

O impacto do estresse na produtividade

Beatriz Sousa Pires (Faculdade FGP) sousapiresbeatri@gmail.com
Isabelle Fernandes Miras (Faculdade FGP) isabelefernandesmiras@hotmail.com
Raira Vitória da Silva Rodrigues (Faculdade FGP) raira.vsrodrigues@gmail.com
Prof. Esp. Hervê Jader Carrara herve.carrara@fgp.com.br

Resumo

Vivemos em um mundo muito dinâmico e em constantes mudanças, seja no aspecto pessoal, profissional ou social, portanto identificar essas mudanças e adaptar-se a elas de forma saudável tem sido um grande desafio para as pessoas e as empresas. A preocupação com a qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho vem se tornando muito relevante e preocupante, pois interfere em seu desempenho social, físico e psíquico, gerando vários problemas de saúde no aspecto geral ao colaborador. Portanto, este trabalho tem como objetivo abordar o tema sobre a relação entre a qualidade de vida no trabalho e o impacto na produtividade dos colaboradores dentro da organização, visando descrever os aspectos que influenciam e as consequências, como a Síndrome de Burnout. Para tanto, a metodologia utilizada foi uma pesquisa qualitativa com base em trabalhos e artigos publicados, visando o embasamento teórico deste trabalho através de casos verídicos e comprovados. Com isso, os estudos mostram que é imprescindível realizar programas que promovam a qualidade de vida dentro da organização, para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho saudável, maior satisfação dos colaboradores, melhor desempenho em suas atividades acarretando em uma melhora nos resultados e ampliação da produtividade.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Estresse; Produtividade.

Abstract

We live in a very dynamic world and in constant change, whether in the personal, professional or social aspects, therefore identifying these changes and adapting to them in a healthy way has been a great challenge for people and companies. The concern with the quality of life of people in the work environment has become very relevant and worrying, as it interferes with their social, physical and psychological performance, generating various health problems in the employee's general aspect. Therefore, this work aims to analyze the relationship between the quality of life at work and the impact of stress on employees with a direct effect on their productivity within the organization, in order to describe the aspects that influence and the consequences, such as the Burnout Syndrome. Therefore, the methodology used was a qualitative research based on published works and articles, aiming at the theoretical basis of this work through true and proven cases. With this, studies show that it is essential to carry out programs that

promote the quality of life within the organization, for the development of a healthy work environment, greater employee satisfaction, better performance in their activities, resulting in an improvement in results and expansion of the productivity.

Keywords: Quality of life at work; Stress; Productivity.

1 Introdução

O assunto qualidade de vida no ambiente de trabalho é complexo, portanto, procura-se entender que o mesmo está diretamente ligado à cultura organizacional, pois é de responsabilidade dos líderes promoverem e cultivarem um ambiente próspero, receptivo e produtivo para seus colaboradores, visto que as pessoas precisam de reconhecimento, respeito e apoio em seu local de trabalho para entregarem os resultados esperados.

Além de proporcionar benefícios para o colaborador, visando seu bem-estar pessoal e profissional, a qualidade de vida no trabalho também traz benefícios para empresa como um todo, pois possibilita a melhoria no desenvolvimento organizacional.

Para tanto, os gestores devem estar sempre atentos aos fatores que envolvem a qualidade de vida, promovendo e mantendo ações que contribuem para melhorar o ambiente de trabalho, motivar os funcionários e recompensá-los adequadamente com sua contribuição. Assim, Cogo (2014) cita vários fatores relacionados a qualidade de vida no trabalho, com base em Chiavenato (2004):

- 1) A satisfação com o trabalho executado;
- 2) As possibilidades de futuro na organização;
- 3) O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- 4) O salário recebido;
- 5) Os benefícios aferidos;
- 6) O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- 7) O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- 8) A liberdade e responsabilidade de tomar decisões;
- 9) As possibilidades de participar. (CHIAVENATO, 2004, p. 449, *apud* COGO, 2014, p. 5).

A qualidade de vida em uma organização é de suma importância, pois impacta diretamente na produtividade dos colaboradores. É na empresa que o profissional passa

a maior parte do seu dia, podendo se tornar exaustiva sua jornada, levando a problemas emocionais, mentais e físicos, o que prejudica a sua eficiência nas atividades.

Por outro lado, quando um colaborador está satisfeito em seu ambiente empresarial, ele se torna mais produtivo, criativo, determinado, inovador e saudável. Características estas que impulsionam mais lucros e benefícios para organização, sentindo-se respeitado e valorizado por sua liderança.

2 Justificativa

A justificativa para realização deste trabalho se dá pelo fato de que o estresse causado por excesso de trabalho, problemas de relacionamento, no dia a dia do colaborador pode influenciar diretamente na improdutividade de suas atividades. Os fatores físicos e ambientais, como problemas de ergonomia, poluição sonora, má iluminação, mobiliário inadequado, também podem contribuir para o estresse, podendo acarretar problemas de saúde.

Com o cenário atual vivenciado, várias empresas estão aderindo ao sistema remoto. Contudo, pode-se identificar que mesmo trabalhando dentro de casa com todo conforto e a presença da família, ainda assim os funcionários têm desenvolvido problemas de saúde, como a síndrome de Burnout, por exemplo.

Analisar-se-á todos esses fatores que prejudicam a produtividade na empresa e pesquisar-se-á propostas de melhorias já aplicadas por outros profissionais, para melhor satisfações e qualidade de vida profissional.

Isto posto, o objetivo geral deste estudo visa demonstrar através de dados bibliográficos o impacto que o estresse causa na produtividade e no resultado das organizações, apresentando melhorias na qualidade de vida do colaborador.

3 Conceitos e fundamentos da qualidade de vida no trabalho

Quando falamos em qualidade de vida no ambiente de trabalho, devemos entender que está diretamente ligado à cultura organizacional, pois cabe aos líderes promoverem um ambiente próspero, receptivo e produtivo para seus colaboradores, visto que pessoas precisam de reconhecimento e apoio em seu local de trabalho para entregarem o resultado esperado.

Além de proporcionar benefícios para o colaborador, visando seu bem-estar e satisfação, a qualidade de vida no trabalho também traz benefícios para empresa como um todo, pois possibilita a melhoria no desenvolvimento organizacional.

O clima organizacional, o desempenho do cargo, o sistema de gestão e principalmente a cultura da empresa são fatores importantes na determinação da Qualidade de Vida no trabalho. Muitas organizações nos dias atuais ainda não se deram conta da grande importância de ter um colaborador dedicado, espontâneo, satisfeito e comprometido com sua função. Se a qualidade do trabalho for elevada conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades. Ao contrário quando se trabalha com uma qualidade inferior, o empregado começa a ficar insatisfeito apresenta declínio na produtividade, rotatividade e absenteísmo (CHIAVENATO, 2004, *apud* COGO, 2014, p. 5).

De nada adianta as empresas buscarem apenas a lucratividade e não se atentarem a saúde de seus colaboradores e as consequências que podem vir a ter em seu futuro. Diversos fatores podem contribuir para que o indivíduo venha a ter doenças causadas por esforços repetitivos, postura inadequada ou ficar na mesma postura por muitas horas, utilização de recursos inapropriados. Portanto, é imprescindível que a empresa contribua para investimentos voltados para os colaboradores, pois estes necessitam de segurança e ajuda para estarem saudáveis e motivados para exercerem o cargo que desempenham dentro da organização.

Para França (1997 *apud* VASCONCELLOS, 2001, p. 80, *apud* COGO, 2014, p. 6):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Além das questões de ergonomia e bem estar físico, as questões psicológicas e motivacionais também contribuem com bastante relevância para o todo da qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa.

Antigamente, as empresas focavam apenas no produto final. Hoje, as empresas notam que a motivação é um fator fundamental para manter a qualidade de vida na organização, pois incentiva o colaborador a sempre buscar melhorias. Sendo assim, as

empresas passaram a ter uma visão mais humanizada, visando à manutenção dos clientes internos e externos e qualidade dos produtos e serviços. Um colaborador motivado tende a buscar soluções para os problemas e otimizar os resultados de seu trabalho, possibilitando a empresa fornecer ao cliente externo um produto e/ou serviço de maior qualidade.

Para atender ao cliente externo, não se deve esquecer o cliente interno. Para conseguir satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido. A gestão da qualidade total em uma organização depende fundamentalmente da otimização do potencial humano. E isso depende de quão bem se sentem as pessoas trabalhando dentro da organização (CHIAVENATO, 2004, p. 365, *apud*, MOURA, LOPES, BARBOSA, 2016, p. 10).

Com isso, as empresas já começam a perceber que qualidade de vida é como um complemento para a melhoria da produtividade e do clima organizacional. Os colaboradores são seres humanos, portanto, não se mantêm motivados apenas pelo salário, pois existem variedades de fatores que mexem com suas emoções e saúde. Quando uma empresa investe em seus funcionários, ela está investindo em seu ativo mais importante, que são as pessoas e a capacidade que elas têm de criar e produzir.

3.2 Estresse no trabalho

Segundo Borine, Wanderley e Bassitt (2015), estresse é um dos fatores que mais impacta a qualidade de vida do colaborador na organização. É no trabalho que as pessoas dedicam a maior parte do tempo, portanto, quando são submetidas à pressão psicológica, ritmos de trabalho intensos, altas exigências, pouco prazo para entrega de resultados e diversos outros fatores que podem acabar prejudicando tanto a saúde física quanto a saúde mental do colaborador, provocando insatisfação e improdutividade podendo chegar à exaustão, ocorre o estresse.

Existem três fases do estresse, a primeira é a fase de alerta, que é considerada uma fase positiva do estresse, onde o indivíduo fica em estado de adrenalina, gerando um esforço saudável, o organismo consegue se recuperar rapidamente e o indivíduo pode usufruir a motivação, entusiasmo e da energia produzida.

A segunda fase é chamada fase de resistência, ocorre caso a primeira fase se agrave, ou seja, se o estresse causado é mantido constantemente. Nesta fase, o sujeito concentra toda sua atividade para reduzir os sintomas do estresse e equilibra-se novamente, caso seja mais exigido o indivíduo fica cada vez mais suscetível a doenças causadas pelo estresse, como a psoríase, picos de hipertensão, e herpes.

Em relação ao funcionamento do mecanismo de estresse, considera-se que existem apenas dois sistemas que conectam todas as partes do organismo, a saber: o sistema nervoso e o sanguíneo. Existe um hormônio em particular, a adrenalina, que é secretado para tornar disponível mais energia para o organismo, acelerar a taxa de pulsação, elevar a pressão cardíaca e, como consequência, elevar também a taxa de circulação de sangue nos músculos; além de estimular o sistema nervoso central. Dessa forma, ao sentir que a situação imediata representa algum tipo de ameaça ou risco, o organismo ativa um estado de alerta, colocando-se em prontidão para emitir uma resposta de luta ou fuga do perigo (LIPP, 1984a, 1994b, *apud* BORINE; WANDERLEY; BASSITT, 2015).

O sujeito em condição de estresse pode passar de uma fase para outra em questão de segundos, chegando rapidamente na terceira fase a exaustão. Nesta fase, o sujeito já está com desgaste emocional muito abalado, o risco de doenças aumenta, pois, além dos sintomas da primeira e segunda fase, pode gerar problemas dermatológicos, cardiovasculares, estomacais, instabilidade emocional, ansiedade aguda, inaptidão de tomar decisões e depressão.

Uma pesquisa realizada com a polícia militar do estado de Minas Gerais teve como objetivo estudar a qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional utilizando, como base, os modelos de Hackman e Oldham (Qualidade de vida no trabalho) e Cooper (Estresse). Neste estudo de caso, com aproximadamente 1.152 colaboradores de um total de 7.607 militares, foram aplicados dois instrumentos para mensurar a qualidade de vida e o estresse a fim de submeter os dados obtidos ao programa estatístico. Chegou-se à conclusão de que existe um elevado nível de estresse decorrente de uma insatisfação com a própria instituição. Em contrapartida, existe um fator que gera qualidade de vida; a satisfação com o trabalho em si. Concluiu-se que existe uma variável determinante de aspectos que contribuem positiva ou negativamente para com a qualidade de vida, sendo possível recomendar à instituição que trabalhasse a cultura organizacional e as políticas de recursos humanos para elevar os níveis de qualidade de vida e, conseqüentemente, minimizar o estresse (MORAES 2001 *apud* BORINE; WANDERLEY; BASSITT, 2015, p. 16).

A melhor estratégia para combater é utilizar o organismo a seu favor, atividades físicas, como corrida, natação, artes-marciais são grandes aliadas para prevenir o estresse, pois libera endorfina e ajuda a aliviar o estresse melhorando o funcionamento cardiovascular. Deve-se escolher exercícios que proporcionem maior satisfação pessoal e inseri-los na rotina.

3.3 BURNOUT

Como visto, a presença de colaboradores expostos a altos níveis de estresse, pode ocasionar a ineficácia nas atividades, insatisfação, improdutividade, e inclusive o surgimento da síndrome de Burnout.

Segundo Maslach e Leiter (1997 *apud* TRIGO; TENG; HALLAK, 2007):

[...] os indivíduos que estão neste processo de desgaste estão sujeitos a largar o emprego, tanto psicológica quanto fisicamente. Eles investem menos tempo e energia no trabalho, fazendo somente o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo desgastado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente. A queda na qualidade e na quantidade de trabalho produzido é o resultado profissional do desgaste.

A síndrome de Burnout ou esgotamento profissional é uma doença causada por condições de trabalho desgastantes, podendo provocar ansiedade, depressão profunda, esgotamento físico e mental, sendo imprescindível procurar apoio profissional já no surgimento dos primeiros sintomas, sendo eles:

- Cansaço excessivo, físico e mental.
- Dor de cabeça frequente.
- Alterações no apetite.
- Insônia.
- Dificuldades de concentração.
- Sentimentos de fracasso e insegurança.

- Negatividade constante.
- Sentimentos de derrota e desesperança.
- Sentimentos de incompetência.
- Alterações repentinas de humor.
- Isolamento.
- Fadiga.
- Pressão alta.
- Dores musculares.
- Problemas gastrointestinais.
- Alteração nos batimentos cardíacos.

Por se tratar de uma doença cuja causa é o excesso de trabalho, ela atinge principalmente os profissionais que vivem diariamente sob pressão, como médicos, professores, bombeiros, policiais e profissionais da saúde.

Segundo Maslach e Leiter (1997, *apud* HALLAK; TENG; TRIGO, 2007):

[...] os indivíduos que estão neste processo de desgaste estão sujeitos a largar o emprego, tanto psicológica quanto fisicamente. Eles investem menos tempo e energia no trabalho, fazendo somente o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo desgastado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente. A queda na qualidade e na quantidade de trabalho produzido é o resultado profissional do desgaste.

Vários autores classificam a Síndrome Burnout como sintomas de ordem física, psíquica, comportamental e defensiva:

- Sintomas físicos: falta de ar, perda de apetite, dores musculares, cansaço, insônia;
- Sintomas psíquicos: distração, lentidão do pensamento, frustração, baixa autoestima.
- Sintomas comportamentais: agressividade, atrasos, negligência no trabalho, relutância a mudanças.

- Sintomas defensivos: sensação de fracasso, isolamento, ironia, cinismo tanto para com os colegas de trabalho como para seus clientes.

O clima organizacional possui determinação importante e decisiva no processo da síndrome Burnout, portanto, cabe aos profissionais responsáveis e preocupados pela saúde do trabalhador identificar os fatores que podem estar contribuindo para o problema e definirem possíveis soluções para evitar a doença.

Os sintomas citados acima desencadeiam vários efeitos negativos para organização, os colaboradores acabam produzindo menos, impactando negativamente no clima organizacional.

Para prevenir a síndrome de Burnout é manter condutas saudáveis e estratégias que diminuam o estresse e a pressão no trabalho como:

- Definir pequenos objetivos na vida profissional e pessoal.
- Participar de atividades de lazer com amigos e familiares.
- Fazer atividades que "fujam" à rotina diária, como passear, comer em restaurante ou ir ao cinema.
- Evitar o contato com pessoas "negativas", especialmente aquelas que reclamam do trabalho ou dos outros.
- Conversar com alguém de confiança sobre o que se está sentindo.
- Fazer atividades físicas regulares. Pode ser academia, caminhada, corrida, bicicleta, remo, natação etc.
- Evitar consumo de bebidas alcoólicas, tabaco ou outras drogas, porque só vai piorar a confusão mental.
- Não se automedicar nem tomar remédios sem prescrição médica.

Outra conduta recomendada é ter boas noites de sono, com oito horas por dia e praticar exercícios físicos diariamente.

4 Metodologia

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho configura-se como uma pesquisa bibliográfica qualitativa,

exploratória, através de autores e obras renomadas, estruturando a teoria e a realidade, visto que fará a intercessão entre o mundo real e o subjetivo, bem como um estudo de caso para embasar a realidade dentro do contexto exposto.

O objetivo da pesquisa bibliográfica é mostrar em relação ao contexto estudado outros pontos de vista e alternativas de solução. Por fim, do ponto de vista da abordagem do problema, a presente pesquisa é qualitativa, visto que fará a intercessão entre o mundo real e o subjetivo, mostrando que não é necessário nesse caso traduzir números a soluções propostas aos problemas apresentados.

5 Resultados e Discussão

Nota-se com base nos dados achados encontrado no estudo que nos dias de hoje o estresse no ambiente de trabalho é um tema de grande relevância, uma vez que as pessoas trabalham cada vez mais várias horas diante do computador, sentadas por um período longo de tempo, trabalhando com informações que chegam cada vez mais rápidas e em grande volume, tornando o ritmo de trabalho muito acelerado. Diante do contexto apresentado, as pessoas estão cada vez mais estressadas. Esse estresse vem gerando diversos problemas tanto na produtividade, como na saúde dos colaboradores, causando doenças físicas ou psicológicas como a síndrome de Burnout.

A síndrome de Burnout tem vários sintomas que afetam diretamente na produtividade do colaborador na empresa, atingindo principalmente as profissões que lidam diariamente com pressão.

Visando promover a qualidade de vida no trabalho, que é de extrema importância para a organização e para o colaborador, proporcionando ao mesmo mais motivação e deixando-o mais saudável, ele, o colaborador vai render muito mais positivamente, e as empresas podem gerar espaços adequados, definindo um tempo apropriado para o descanso dos colaboradores dentro da rotina de trabalho no sentido de aliviar o estresse e quebrar a tensão, incentivando e promovendo a realização de atividades físicas, planejando eventos e palestras relacionados ao assunto em pauta, como também investir em ergonomia e pesquisas de clima organizacional para identificar os problemas e promover programas para melhorar e, por fim, estarem sempre atentas ao ambiente de trabalho para que os problemas que possam ocasionar doenças, conflitos e outros gerados de estresse possam ser sanados imediatamente.

6 Considerações finais

Através do estudo realizada, foi possível notar que nos dias de hoje as pessoas vivem constantemente sobre fatores geradores de estresse, na sua vida pessoal e principalmente em seu ambiente de trabalho, o que acaba afetando diretamente na sua produtividade na empresa, ocasionando a ineficácia nas atividades e insatisfação.

Muitas vezes os gestores não dão a devida importância para saúde mental de seus colaboradores, contribuindo para que o estresse acarrete em diversos tipos de doenças físicas e psicológicas como a síndrome de Burnout, uma doença causada por condições de trabalho desgastantes, podendo provocar ansiedade, depressão profunda, esgotamento físico e mental.

Algumas sugestões para uma qualidade de vida melhor dentro das organizações, proporcionar ao colaborador uma sala adequada para descanso, com jogos, tv, fornecer refeição, dar de presente um dia de folga no aniversário, plano de saúde, são alguns exemplos que contribuem para uma qualidade organizacional saudável e mais produtiva, aonde o colaborador é reconhecido e se sente valorizado.

Sendo assim podemos concluir que cabe aos líderes e gestores das organizações promoverem um clima organizacional saudável, próspero, produtivo e receptivo aos colaboradores, promovendo o bem-estar em seu ambiente de trabalho. Dessa forma o funcionário, motivado, dedicado, e comprometido com suas funções, tende a aumentar sua produtividade e contribuição aumentando as oportunidades.

Como sugestão para trabalhos futuros, sugerimos pesquisas voltadas para o impacto desse tema vivenciado na pandemia e as dificuldades encontradas nesse período.

7 Referências

BORINE, R.; WANDERLEY, K., BASSIT, D. **Relação entre a Qualidade de Vida e o Estresse em Acadêmicos da Área da Saúde**. Cadernos de pesquisa, vol.6. Junho 2015. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072015000100008 Acesso em: 20 jun. 2022.

COGO, L. **Qualidade de vida no trabalho: um diferencial nas organizações**, Junho, 2013. Disponível em: <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/Lucila-Cogo.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2022.

GOV.BR. **Síndrome De Burnout**. Publicado em 24 Nov de 2020 atualizado em 10 de Maio de 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout> Acesso em: 17 set. 2022.

IBC COACHING. **Qualidade de vida no trabalho: Dicas e conceitos**. Publicado em 05 jun.2019. Página inicial. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/qualidade-de-vida-no-trabalho-dicas-e-conceitos/> Acesso em: 23 ago. 2022.

MOURA, R.; LOPES, P.; BARBOSA, V. **Qualidade de vida no trabalho: Mito ou realidade corporativa**, abril, 2016. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos17/11825279.pdf> Acesso em: 31 ago. 2022.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico [recurso eletrônico]: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf> Acesso em: 5 set. 2022.

ROCHA, A. P. **A influência do estresse e da motivação na produtividade em profissionais da arquitetura**. 2017. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gerenciamento de Obras) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2017. Disponível em: <https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/19131>. Acesso em: 23 ago. 2022.

TRIGO, T.; TENG, C., HALLAK, J. **Síndrome De Burnout Ou Estafa Profissional E Os Transtornos Psiquiátricos**. Scielo Brasil, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rpc/a/6CTppSZ6X5ZZLY5bXPPFB7S>. Acesso em: 06 set. 2022.