

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DA PARAÍBA
IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ANTONIO ÁLVARO FRANCO NETTO

**FATORES ORGANIZACIONAIS DETERMINANTES DE ESTRESSE E
OS IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:**
Um estudo na Unidade Acadêmica IV do IFPB, Campus João Pessoa

João Pessoa

2016

ANTONIO ÁLVARO FRANCO NETTO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**



Relatório Final do Estágio
Obrigatório/Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, Curso
Superior de Bacharelado em Administração,
como parte das atividades para obtenção do
Grau de Bacharel em Administração.

João Pessoa

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

G825f Franco Netto, Antonio Álvaro.
Fatores organizacionais determinantes de estresse e os impactos na qualidade de vida no trabalho: um estudo na Unidade Acadêmica IV do IFPB, campus João Pessoa / Antonio Álvaro Franco Netto. – 2016.
69 f.: il.
TCC (Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / UAG, 2016.
Orientadora: Prof.^a Maria Luiza da Costa Santos

1. Estresse no trabalho. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Fatores organizacionais. I. Título.

CDU 331.101.1

ANTONIO ÁLVARO FRANCO NETTO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**FATORES ORGANIZACIONAIS DETERMINANTES DE ESTRESSE E
OS IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Um estudo na Unidade Acadêmica IV do IFPB, Campus João Pessoa**

Antonio Álvaro Franco Netto

Relatório aprovado em 05 de Setembro de 2016

Prof.^a Dr.^a Maria Luiza da Costa Santos
Orientadora

Prof.^o Dr.^o Glauco Barbosa de Oliveira
Examinador

Prof.^a Me.^a Rachel Vasconcelos
Examinador

João Pessoa
2016

Eu dedico este trabalho a toda a minha família, em especial,
à mulher maravilhosa que Deus colocou na minha vida,
a minha mãe Gisélia Vieira Moreira Franco.

AGRADECIMENTOS

O agradecimento maior devo dar a Deus por ter me ajudado desde o meu ingresso no IFPB, no decorrer de todo o curso de Bacharelado em Administração e, na parte final, com o trabalho de conclusão de curso.

Eu agradeço também a minha família que sempre me apoiou, nos momentos mais difíceis desta caminhada acadêmica; especialmente a minha mãe, que sempre me deu força para seguir em frente e concluir esse curso tão sonhado.

Aos meus amigos do curso, quero agradecer porque me ajudaram, realizando trabalhos acadêmicos, me orientando e, principalmente, sendo verdadeiros amigos, não só na universidade, mas também na vida como um todo.

Por fim, quero agradecer a todos os meus professores, em especial a profa. Maria Luiza, minha orientadora; ao prof. Marcílio, que me ajudou na procura do meu estágio obrigatório e ao prof. Cristovam, meu supervisor no estágio obrigatório.

**FATORES ORGANIZACIONAIS DETERMINANTES DE ESTRESSE E OS
IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Um estudo na Unidade Acadêmica IV do IFPB, Campus João Pessoa**

Antonio Álvaro Franco Netto

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Luiza da Costa Santos

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para Bacharelado em Administração foi realizado através de uma pesquisa desenvolvida na Unidade Acadêmica IV do IFPB, campus João Pessoa; local de realização do estágio supervisionado obrigatório e teve como objetivo principal analisar os fatores organizacionais geradores de estresse e sua relação com a qualidade de vida dos colaboradores. Em relação a metodologia a natureza da pesquisa é aplicada, com caráter descritivo e com abordagem quali-quantitativa, utilizando um questionário pré-estabelecido com 15 questões fechadas e 1 aberta, as 14 primeiras questões foram elaboradas com base nos fatores organizacionais causadores de estresse de Vecchio (2008) e as 2 últimas, inclusive a aberta, sobre QVT especificamente. Os dados foram tratados de forma quali-quantitativa e apresentados em gráficos, evidenciando os resultados numéricos da pesquisa e também as opiniões e percepções dos funcionários. Os colaboradores relataram principalmente que os problemas da Unidade Acadêmica IV estão associados ao fator “condições de trabalho” destacando aspectos relativos ao espaço físico, equipamentos e mobiliários, número insuficiente de colaboradores para cumprir todas as atividades do setor de trabalho, os quais têm sido apontados como responsáveis pela insatisfação no trabalho. Esses problemas parecem ser indicativos de estresse no trabalho e precisam ser melhorados no sentido de garantir e melhorar a QVT dos colaboradores lotados nessa unidade, trazendo benefícios para a Instituição, pois funcionários satisfeitos produzem mais e melhor e criam uma vantagem competitiva para a organização em relação aos seus concorrentes.

PALAVRAS-CHAVE: Fatores Organizacionais; Estresse no Trabalho; Qualidade de Vida no Trabalho.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|----------|--|
| CAME | Coordenação de Matemática e Estatística |
| CCHT | Coordenação de Ciências Humanas e suas Tecnologias |
| CCNT | Coordenação de Ciências Natureza e suas Tecnologias |
| CEF | Coordenação de Educação Física |
| CEFET-PB | Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba |
| CEP | Código de Endereçamento Postal |
| CIP | Catálogo Internacional de Publicação |
| CL | Coordenação de Laboratórios |
| CLAD | Coordenação do Curso de Letras a Distância |
| CLCT | Coordenação de Linguagens Códigos e suas Tecnologias |
| CNPJ | Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica |
| COPEX | Coordenação de Pesquisa e Extensão |
| CSLQ | Coordenação de Licenciatura em Química |
| CTM | Coordenação do Técnico em Música |
| DGDP | Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas |
| DOF | Departamento de Orçamento e Finanças |
| ETF-PB | Escola Técnica Federal da Paraíba |
| GP | Gestão de Pessoas |
| IFPB | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba |
| NACE | Núcleo de Artes, Cultura e Eventos |
| PROEJA | Coordenação Programa de Educação de Jovens e Adultos |
| QVT | Qualidade de Vida No Trabalho |
| RH | Recursos Humanos |
| SAP | Sistema de Administração Patrimonial |
| TCC | Trabalho de Conclusão de Curso |
| UA IV | Unidade Acadêmica IV |
| UAG | Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios |
| UEPB | Universidade Estadual da Paraíba |
| UFCG | Universidade Federal de Campina Grande |
| UFPB | Universidade Federal da Paraíba |
| UNIPÊ | Centro Universitário de João Pessoa |

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Organograma Geral do IFPB..... | 14 |
| Figura 2: Organograma do IFPB - Campus João Pessoa..... | 15 |
| Figura 3: Organograma do IFPB - Campus João Pessoa - com destaque a área do estágio..... | 25 |
| Figura 4: Layout do setor de realização do estágio – Unidade Acadêmica IV..... | 26 |
| Figura 5: Fluxograma da atividade A – Receber inscrições para monitorias..... | 29 |
| Figura 6: Fluxograma da atividade B – Receber documentos..... | 30 |

Quadros

| | |
|--|----|
| Quadro 1: Comunicação da área de estagio com as demais áreas da empresa..... | 31 |
| Quadro 2: Evolução do conceito de QVT..... | 43 |
| Quadro 3: Principais modelos de QVT..... | 44 |
| Quadro 4: Modelo de QVT de Walton..... | 46 |
| Quadro 5: Fatores causadores do estresse..... | 48 |

Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Sentimento de responsabilidade pelo trabalho..... | 52 |
| Gráfico 2: Assume responsabilidade de outros funcionários..... | 52 |
| Gráfico 3: Condições de trabalho adequadas..... | 53 |
| Gráfico 4: Condições de trabalho - espaço físico e layout..... | 54 |
| Gráfico 5: Esforço emocional - satisfação com o trabalho realizado..... | 55 |
| Gráfico 6: Esforço emocional - gosta de ir ao trabalho..... | 55 |
| Gráfico 7: Conflito do papel - Valorização pela dedicação ao trabalho..... | 56 |
| Gráfico 8: Conflito do papel - Atividades estão adequadas ao trabalho..... | 57 |
| Gráfico 9: Ambiguidade do papel - as atividades são claras..... | 58 |
| Gráfico 10: Ambiguidade do papel - clareza quanto aos resultados esperados..... | 59 |
| Gráfico 11: Sobrecarga de funções - o volume de trabalho excede o tempo disponível..... | 59 |
| Gráfico 12: Sobrecarga de funções - quantidade de funcionários suficiente para o setor..... | 60 |
| Gráfico 13: Trabalho em turnos - rodízio de funcionários..... | 61 |
| Gráfico 14: Trabalho em turnos - rodízio e rotina na vida pessoal..... | 61 |
| Gráfico 15: Importância da qualidade de Vida no Trabalho..... | 62 |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I – A Organização | 11 |
| 1.1 Identificação do Estagiário e da Organização..... | 12 |
| 1.2 Histórico da Empresa..... | 12 |
| 1.3 Organograma Geral da Organização..... | 13 |
| 1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado..... | 16 |
| 1.5 Descrição da Concorrência..... | 16 |
| 1.6 Organização e Principais Fornecedores..... | 17 |
| 1.7 Relacionamento Organização-Clientes | 18 |
| 1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões..... | 18 |
| 1.8.1 Área de Recursos Humanos..... | 18 |
| 1.8.2 Área de Marketing..... | 19 |
| 1.8.3 Área de Finanças | 20 |
| 1.8.4 Área de Produção..... | 21 |
| 1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio..... | 21 |
| 1.8.6 Área de Sistema de Informação..... | 22 |
| | |
| CAPÍTULO II – A Área de Realização do Estágio | 23 |
| 2.1 Caracterização da Área de Desenvolvimento do Estágio..... | 24 |
| 2.2 Aspectos Estratégicos da Organização..... | 27 |
| 2.3 Fluxogramas das Atividades do Estágio..... | 27 |
| 2.3.1 Atividade A - Receber Inscrições para Monitorias..... | 28 |
| 2.3.2 Atividade B - Receber Documentos..... | 30 |
| 2.4 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa..... | 31 |
| | |
| CAPÍTULO III – Levantamento Diagnóstico | 33 |
| 3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio..... | 34 |
| 3.2 Problemas de Estudo..... | 35 |
| 3.3 Características do Problema de Estudo..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO IV – Proposta de Trabalho..... | 36 |
| 4.1 Objetivos..... | 37 |
| 4.1.1 Objetivo Geral..... | 37 |
| 4.1.2 Objetivos Específicos..... | 37 |
| 4.2 Justificativa | 37 |
| | |
| CAPÍTULO V – Desenvolvimento do Trabalho..... | 40 |
| 5.1 Qualidade de Vida no Trabalho como Estratégia Competitiva..... | 41 |
| 5.2 Mas, do que trata a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)?..... | 42 |
| 5.2.1 Evolução da QVT..... | 43 |
| 5.2.2 Modelos de QVT..... | 44 |
| 5.2.2.1 Modelo de Walton: foco nas Condições de Segurança e Saúde no Trabalho | 45 |
| 5.3 Estresse no Trabalho | 47 |
| 5.3.1 Causas do Estresse | 47 |
| 5.3.2 Problemas Causados pelo Estresse..... | 49 |
| 5.3.3 Como Reduzir o Estresse..... | 50 |
| 5.4 Aspectos Metodológicos..... | 50 |
| 5.5 Análise dos Dados e Interpretação de Resultados..... | 51 |
| 5.6 Aspectos Conclusivos | 63 |
| 5.7 Contribuição do Estágio para a Vida acadêmica..... | 65 |
| | |
| REFERÊNCIAS..... | 66 |
| | |
| APÊNDICE..... | 68 |

CAPÍTULO I

A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Antonio Álvaro Franco Netto, inscrito no Curso Superior de Bacharelado em Administração sob a matrícula nº 20121460490 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, no setor da Unidade Acadêmica IV (UA IV), inscrito no CNPJ sob o número 10.783.898/0002-56, com sede no endereço Av. 1º de Maio, 720, Jaguaribe, João Pessoa-PB, CEP: 58015-4300. A Instituição tem como reitor o senhor Cícero Nicácio do Nascimento Lopes e, como diretor do campus João Pessoa, o senhor Neilor Cesar dos Santos.

1.2 Histórico da Empresa

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), foi implantado com esse nome no ano de 2008. Porém essa Instituição, já obteve vários nomes e várias histórias ao longo dos anos.

No ano de 1909, durante o governo do Presidente Nilo Peçanha, o IFPB, foi criado com o nome de Escola de Aprendizes e Artífices, ofertando cursos de acordo com a época, como: alfaiataria, serralharia, encadernação, entre outros. Localizado em João Pessoa, no Quartel da Polícia Militar até 1929, depois mudou de endereço, para um prédio na Av. João da Mata, no bairro de Jaguaribe/JP.

Depois de alguns anos, a Escola de Aprendizes e Artífices, transforma-se em Liceu Industrial, por causa da Lei nº 378. Logo depois, mudou de nome outra vez, de Liceu Industrial para Escola Industrial Federal da Paraíba, que ficou com esse nome até 1959.

Já na década de 60, a Escola Industrial Federal da Paraíba passou para Escola Técnica Federal da Paraíba (ETF-PB) e foi transferida para o local (que atualmente é situado o campus João Pessoa do IFPB), para um prédio na Av. 1º de Maio, 720, Jaguaribe/JP. Nessa época, eram ofertados oficinas de artes industriais e eletricidade e nessa década, foi permitida pela primeira vez a entrada de alunas no Escola Industrial.

Com a chegada da década de 80, várias novidades eram vista na ETF-PB, como a implementação de cursos técnicos espaciais, a chegada de computadores e a modalidade de educação a distância. Com a chegada dos anos 90, mais precisamente em 1999, a ETF-PB

passou a se chamar Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (CEFET-PB), devido ao início do Sistema Nacional de Educação Tecnológica, expandindo assim a Rede de educação Federal por todo o país, com mais opção de cursos.

Por fim, em 2008, o CEFET-PB se tornou Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), devido a Lei nº 11.892, que tornou possível a sua implantação. O IFPB é constituído por vários campus, como: o de João Pessoa, Cabedelo, Patos, Campina Grande, entre outros. Atuando no segmento da educação, ofertando cursos técnicos, subsequentes e superiores; dentre esses cursos estão: administração, engenharia elétrica, sistemas de internet, etc.

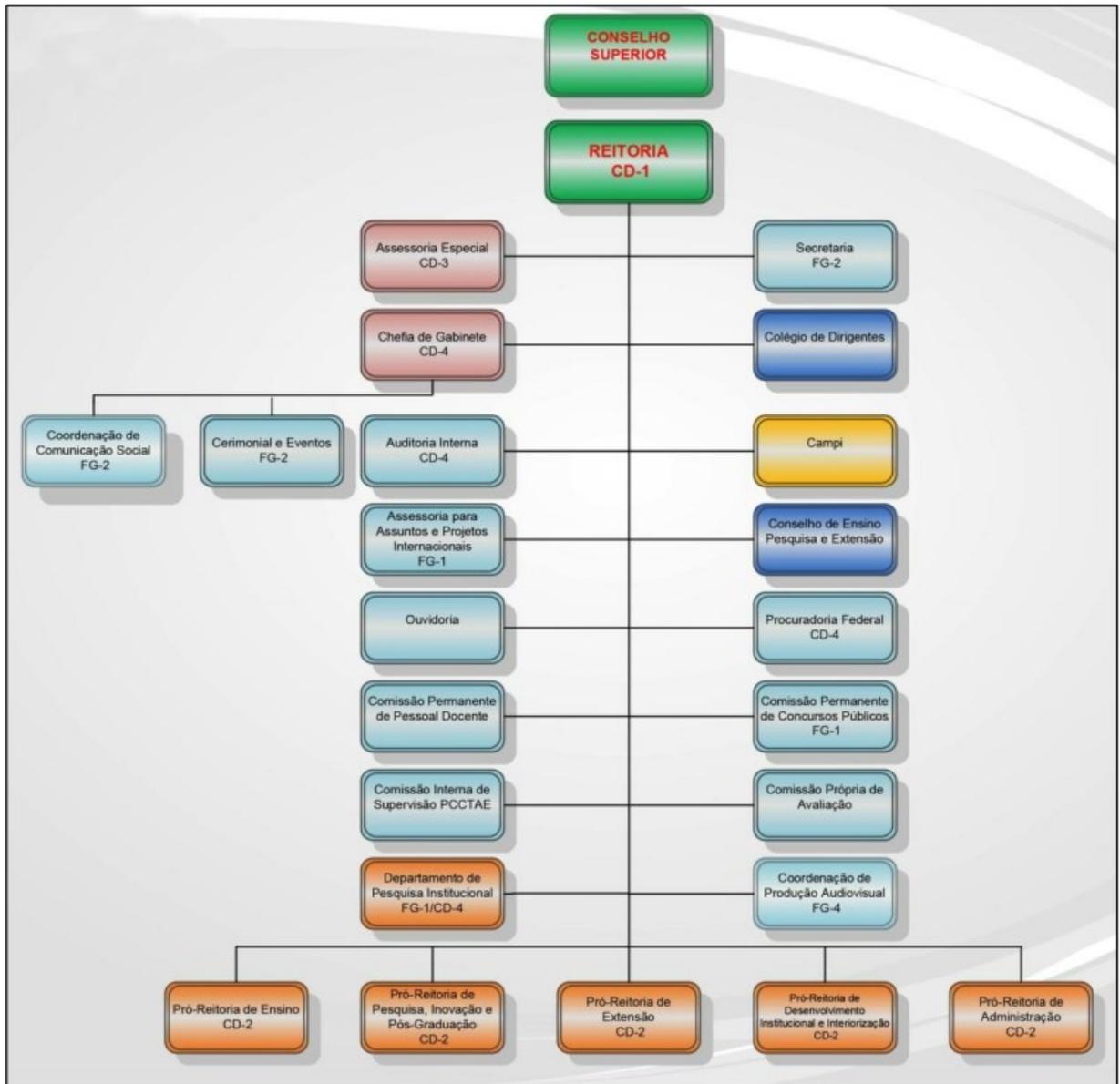
1.3 Organograma Geral da Organização

O organograma é “a representação gráfica simplificada da estrutura organizacional de uma empresa ou instituição, especificando os nomes dos seus órgãos, seus níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles.” (LACOMBE, 2009, p.445).

Existem alguns modelos de organogramas como: vertical, horizontal e circular. O IFPB adota o modelo vertical, delineando a hierarquia de cima para baixo, mostrando quem está subordinado a quem.

No site oficial do Instituto Federal da Paraíba está disponibilizado o seguinte organograma geral da Instituição, conforme a Figura 1. E na Figura 2, está o organograma do campus João Pessoa do IFPB:

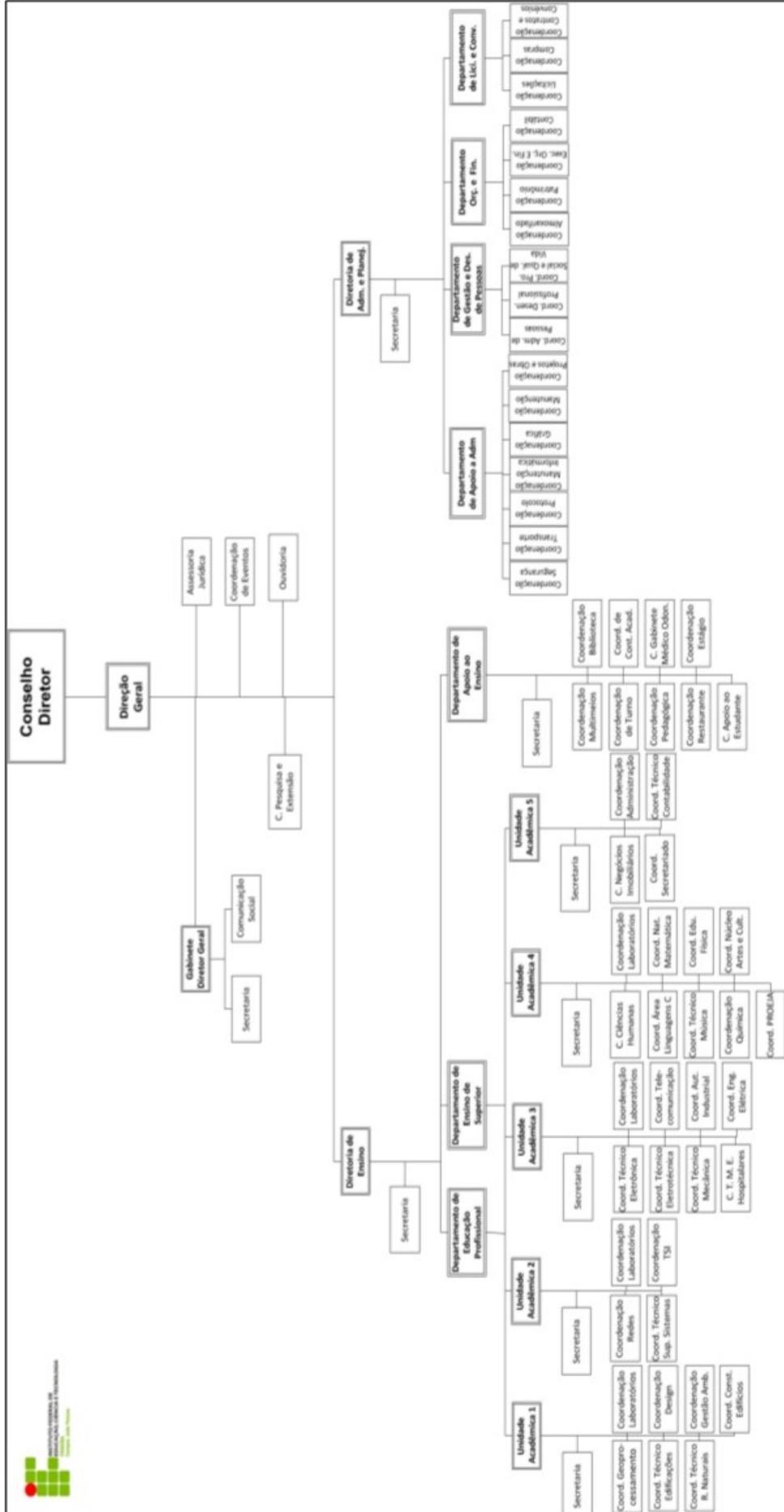
Figura 1 - Organograma Geral do IFPB.



Fonte: Disponibilizado pelo IFPB, 2016.

No organograma da Figura 1, destaca-se o Conselho Superior que está acima de todos os demais setores e a Reitoria que está interligada com os outros setores como: a Chefia de Gabinete, a Ouvidoria, a Comissão Permanente de Pessoal Docente, a Pró-Reitoria de Ensino CD-2, a Procuradoria Federal CD-4, entre outros. Porém a Reitoria está acima de todos eles.

Figura 2 - Organograma do IFPB - Campus João Pessoa.



Fonte: Medeiros (2014, p. 15).

No organograma da Figura 2, destaca-se o Conselho Diretor acima de todos e em seguida a Direção geral; a Ouvidoria, a Coordenação de Eventos, a Diretoria de Administração e de Planejamento e a Diretoria de Ensino, entre outras; estão subordinadas a Direção Geral. Na Diretoria de Ensino, estão os Departamentos de Educação Profissional e de Ensino Superior, que supervisionam as Unidades Acadêmicas. Já na Diretoria de Administração e de Planejamento estão os departamentos de apoio, de gestão de pessoas, de finanças e de licitações.

1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

Os setores econômicos de atuação se dividem em 3 setores. O 1º setor é composto por prefeituras, estados e a presidência; e também entidades, como as autarquias, que estão ligadas diretamente a esses entes; esse setor é mantido com recursos públicos (impostos), pois tem como objetivo principal, atender o bem estar da coletividade

Já o 2º setor é constituído por empresas privadas, que provém de capital próprio e visão o lucro. Por fim, o 3º setor é composto por organizações sem fins lucrativos, buscando o bem estar social, com capital privado.

No 1º setor está inserido o IFPB, pois ele é uma autarquia, ligada ao governo federal, é mantida com recursos públicos, que visa primeiramente atender a população.

1.5 Descrição da Concorrência

Para descrever quais são as concorrências do IFPB, é interessante descrever o que são os concorrentes, que para Chiavenato (2007), são organizações, visando oferecer um produto/serviço, disputam os mesmos clientes e/ou os mesmos fornecedores; e cada vez os produtos/serviços das empresas devem apresentar um diferencial maior, para satisfazer mais o cliente do que as empresas concorrentes.

O IFPB possui na Paraíba vários concorrentes, tanto instituições públicas de ensino superior como também instituições privadas de ensino superior. As instituições públicas são a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG).

Atualmente existe uma enorme crescente de universidades privadas na Paraíba, porém algumas com pouco destaque no mercado. Entretanto, podemos dar destaque ao Centro

Universitário de João Pessoa (UNIPÊ), e a Faculdade Maurício de Nassau, que apresentam um porte maior no mercado universitário e são concorrentes diretos do IFPB.

1.6 Organização e Principais Fornecedores

Para Chiavenato (2007) os fornecedores são as organizações que fornecem recursos para que outra organização possa produzir/realizar seu próprio negócio. Os fornecedores se dividem em fornecedores de recursos matérias (matéria-prima), fornecedores de recursos humanos (talentos), fornecedores de finanças (investimentos) e os fornecedores de recursos tecnológicos (equipamentos).

O IFPB tem um setor responsável pelo processo de compra e contratação aos fornecedores, que é a Coordenação de Compras e Licitação. Por ser uma Instituição Pública, necessita de processo licitatório, de acordo com a Lei 8.666 de 1993, visando adquirir o melhor produto/serviço pelo menor preço.

O Governo Federal disponibiliza um site (www.comprasnet.gov.br) para os fornecedores que tiverem interesse em participar de um processo licitatório, entretanto, os fornecedores precisam realizar um cadastro antecipado no site.

O site oficial do Planalto disponibiliza, de acordo o art. 22 da Lei 8.666, as seguintes modalidades de licitação:

1º Concorrência: é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.

2º Tomada de preços: é a modalidade de licitação entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação.

3º Convite: é a modalidade de licitação entre interessados do ramo pertinente ao seu objeto, cadastrados ou não, escolhidos e convidados em número mínimo de 3 (três) pela unidade administrativa, a qual afixará, em local apropriado, cópia do instrumento convocatório e o estenderá aos demais cadastrados na correspondente especialidade que manifestarem seu interesse com antecedência de até 24 (vinte e quatro) horas da apresentação das propostas.

4º Concurso: é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, mediante a instituição de prêmios ou remuneração

aos vencedores, conforme critérios constantes de edital publicado na imprensa oficial com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

1.7 Relacionamento Organização-Clientes

Para a organização obter o foco do cliente, segundo Cobra (2009, p.23), “é preciso descobrir quais são as necessidades e desejos de cada cliente, para saber o que oferecer para satisfazê-lo, seja por meio de produto ou de serviço”. O autor ressalta ainda que é bom as empresas saberem o que tem valor para o cliente.

Os clientes do IFPB são os clientes internos, ou seja, os que trabalham no Instituto, como os professores, servidores técnicos administrativos, terceirizados, etc. E também os clientes externos, que são todos os alunos dos cursos superiores, técnicos e subsequentes.

O IFPB busca sempre atender bem a sua clientela, seja através do site <http://ifpb.edu.br>, onde está disponibilizado diversos serviços como telefones, consulta de processos, o q-acadêmico (portal para professores, pais de alunos e alunos), seja por outro mecanismo de atendimento, que são as várias coordenações e departamentos disponíveis ao acesso dos clientes, para tirar dúvidas, resolver problemas e colocar sugestões.

1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

A estrutura administrativa do IFPB é composta pelo nível estratégico, com o Conselho Superior; pelo nível tático, com o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão; e, por fim, pelo nível operacional, com a Auditoria, a Ouvidoria, as Diretorias, a Reitoria, as Prós-Reitorias e também por todos os Campi instalados na Paraíba.

1.8.1 Área de Recursos Humanos

A Gestão de Pessoas (GP) é a área de empresa que tem como principal função gerenciar o pessoal da organização, de acordo com o planejamento empresarial pré-estabelecido, pois Chiavenato (2008, p.8) afirma que:

A Gestão de Pessoas (GP) é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é extremamente contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos, do estilo de gestão utilizado e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

A área de Recursos Humanos (RH) está, ao longo do tempo, sendo cada vez mais importante para as empresas. “As organizações já se deram conta da importância das pessoas e da forma como são administradas, diferentemente do que ocorria no passado, quando o foco recaía apenas na tecnologia do produto ou do processo” (LACOMBE, 2011, p.18).

Os administradores de recursos humanos, de acordo com Lacombe (2011), são responsáveis pelos resultados da sua atuação e de seus colaboradores, pela seleção/treinamento de novos empregados, pela motivação dos colaboradores, entre outras atividades que são destinadas aos administradores de RH.

No IFPB, o setor responsável pelo área de Recursos Humanos é o Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (DGDP), que tem como função pesquisar, estudar e avaliar as práticas de gestão no desenvolvimento dos servidores vinculados ao Instituto Federal. Esse departamento acompanha o servidor desde a convocação até a sua aposentadoria no IFPB, promovendo para o mesmo, por exemplo, qualificação profissional. Por fim, o DGDP realiza no Instituto Federal, além da qualificação profissional para os servidores, avaliações do desempenho, remoções internas, melhorias na qualidade de vida no trabalho, assistência, entre outros processos relacionados aos servidores no ambiente de trabalho.

1.8.2 Área de Marketing

A palavra *marketing* pode ter um sentido muito amplo. Para Kotler e Keller (2012, p. 3), “o *marketing* envolve a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais. Uma das mais sucintas e melhores definições de marketing é a de suprir necessidades gerando lucro”.

O *marketing* pode ser visto também pelo lado estratégico, pois “o sucesso da implementação de estratégias de *marketing* para estimular o consumo repousa na promessa de desenvolvimento da qualidade de vida dos consumidores” (COBRA, 2009, p.3).

O Instituto Federal não possui uma área específica para *marketing*, porém possui a Coordenação de Comunicação Social, que tem como umas de suas funções realizar o “marketing” do IFPB, divulgando e propagando o nome da Instituição.

Entretanto, comunicação e propaganda andam juntos, pois de acordo com Cobra (2009, p.293) “a comunicação é fundamental para a vida social. Propaganda é comunicação. Para entender a propaganda é preciso entender a comunicação em geral e a comunicação de massa em particular”.

1.8.3 Área de Finanças

A área de finanças de uma empresa é de extrema importância para a mesma, pois as decisões tomadas nela afetam diretamente a toda organização em razão da empresa só “sobreviver” com recursos financeiros. “A área de finanças é em parte ciência e em parte arte. A análise financeira fornece os meios de tomar decisões de investimento flexível e corretas no momento apropriado e mais vantajoso” (GROPPELLI e NIKBAKHT, 2010, p. 4).

Já para Assaf Neto (2010, p.8), “a própria evolução da área financeira imprimiu no administrador uma necessidade maior de visualizar toda empresa, realçando suas estratégias de competitividade, continuidade e crescimento futuro”.

No IFPB os recursos financeiros são enviados pelo Governo Federal através de orçamentos pré-estabelecidos. O departamento do Instituto responsável pela área de finanças é o Departamento de Orçamento e Finanças (DOF). O DOF é composto pela Coordenação do Exercício, Orçamento e Finanças, pela Coordenação de Contabilidade, pela Coordenação de Planejamento e Eficiência do Gasto e pela Coordenação de Diárias e Passagens.

No DOF é realizado todo o gerenciamento financeiro, ou seja, todas as atividades financeiras da Instituição, pois nesse departamento estão presente todas as contas do IFPB, como também as prestações de contas do mesmo.

1.8.4 Área de Produção

A administração da produção, para Slack, Chambers e Johnston (2009, p. 4),

É a atividade de gerenciar recursos destinados à produção e disponibilização de bens e serviços. A função de produção é a parte da organização responsável por esta atividade. Toda organização possui uma função de produção porque toda organização produz algum tipo de produto e/ou serviço.

Já para Cobra (2009), os produtos (bens tangíveis), como os serviços (bens intangíveis), podem se relacionarem, pois, alguns produtos que são vendidos precisam de serviços de instalação, manutenção etc.

No IFPB, por ser uma instituição de ensino, não tem uma área de produção, pois não oferece produtos, mas sim serviços para os seus clientes. E os cursos que o Instituto oferece são Cursos Superiores de Tecnologia, Cursos Superiores de Bacharelado, Cursos Superiores de Licenciatura, Cursos Técnicos Integrados, Cursos Técnicos Subsequentes e o PROEJA.

1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio

A administração de recursos materiais, para Martins e Alt (2009), pode ser descrita através de uma sequência de operações, com começo, meio e fim, pois essa administração começa desde a escolha do fornecedor; em seguida, a compra, recebimento, transporte e armazenamento dos materiais e, por fim, a venda para o cliente.

Logo, “patrimônio pode ser conceituado como um conjunto de bens, valores, direitos e obrigações de uma pessoa física ou jurídica que possa ser avaliado monetariamente e que seja utilizado na realização de seus objetivos sociais” (MARTINS e ALT, 2009).

O IFPB tem a Coordenação de Almoxarifado e Patrimônio, responsável pela Área de Materiais e Patrimônio. A parte de Patrimônio tem como competências registrar e controlar os bens patrimoniais, através do Sistema de Administração Patrimonial (SAP); acompanhar mensalmente movimentação dos bens patrimoniais; elaborar inventários anuais dos bens móveis e imóveis e preparar os procedimentos necessários para a alienação dos bens móveis de qualquer natureza.

Já a parte de Almoxarifado tem como competências receber, conferir, controlar, guardar e distribuir materiais de uso comum; elaborar a movimentação mensal de entrada e saída de materiais; manter atualizado o controle de estoque dos materiais, entre outras funções.

1.8.6 Área de Sistemas de Informação

Á área de Sistemas de Informação é uma área “nova” nas empresas, pois ela começou a surgir com o avanço dos computadores e, principalmente, da Internet. Para O’Brien e Marakas (2013, p.2):

Um Sistema de Informação (SI) pode ser qualquer combinação organizada de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram, transformam e disseminam informações em uma organização.

Atualmente, os sistemas de informação são bastante importantes para as empresas, pois de acordo com O’Brien e Marakas (2013) as organizações buscam através dos sistemas de informação facilitar o fluxo da informação, com maior flexibilidade, visando auxílios nas tomadas de decisão e obtenção de uma vantagem competitiva.

No IFPB existe o Departamento de Tecnologia da Informação, que é composto pela Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas; pela Coordenação de Manutenção e Suporte em Tecnologia da Informação e pela Coordenação de Redes e Telefonia. Essa área é bastante necessária para o Instituto. Um grande exemplo é o portal de acesso online, www.ifpb.edu.br/inicio, onde interliga-se, de forma sistêmica, os alunos, professores, técnicos-administrativos etc.

CAPÍTULO II

A Área de Realização do Estágio

2.1 Caracterização da Área de Desenvolvimento do Estágio

O estágio obrigatório foi realizado de 05/05/2016 até 05/08/2016, com a carga horária de 30 horas/semanais, na Unidade Acadêmica IV (UA IV), que tem como chefe da unidade, o senhor Cristóvam Augusto de Carvalho Sobrinho, essa unidade pertence ao campus João Pessoa, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB.

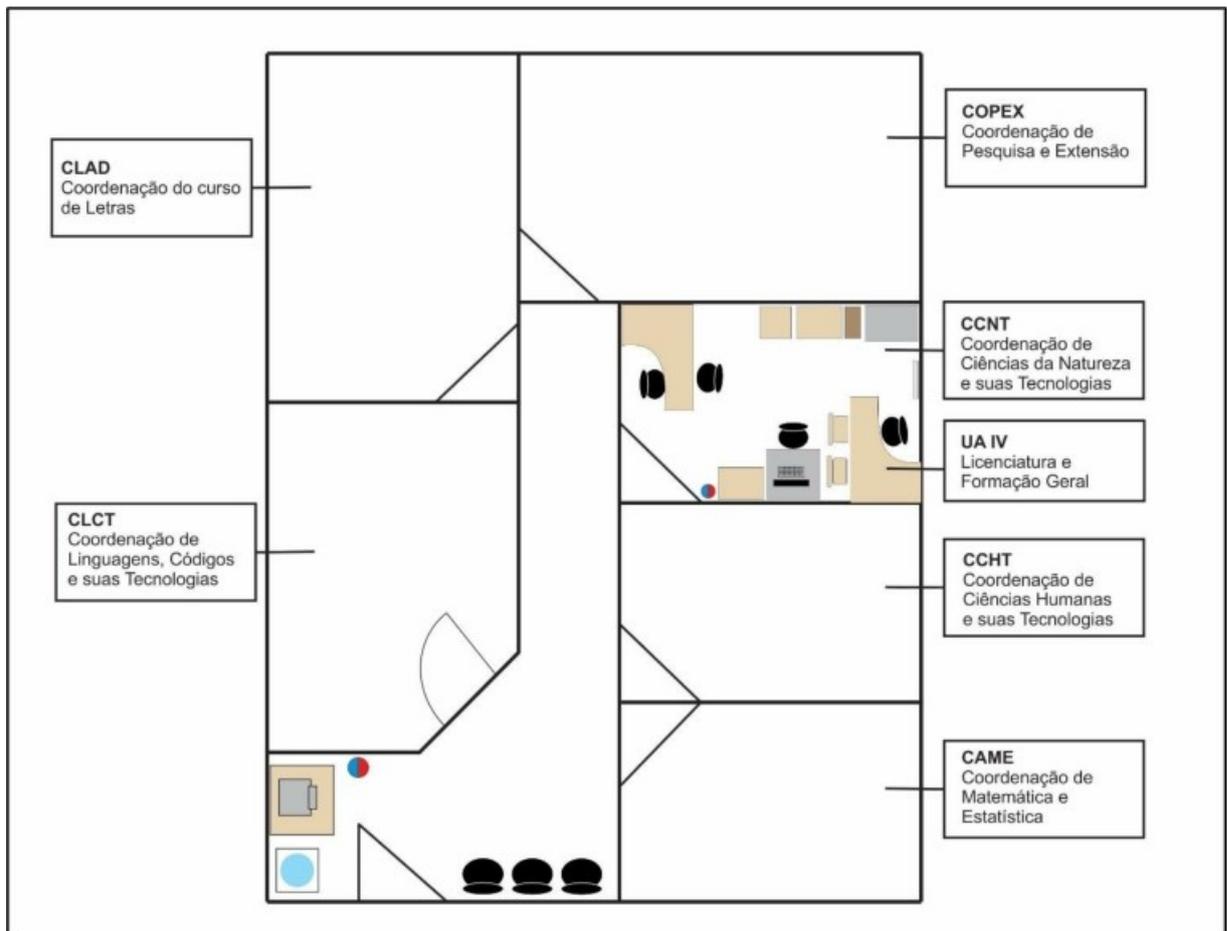
A Unidade Acadêmica IV, é composta por várias coordenações, que são: a Coordenação de Linguagens Códigos e suas Tecnologias (CLCT), o Núcleo de Artes, Cultura e Eventos (NACE), a Coordenação de Educação Física (CEF), a Coordenação de Ciências Humanas e suas Tecnologias (CCHT), a Coordenação de Ciências Natureza e suas Tecnologias (CCNT), a Coordenação de Matemática e Estatística (CAME), a Coordenação de Licenciatura em Química (CSLQ), a Coordenação do Técnico em Música (CTM), a Coordenação do Programa de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA), a Coordenação de Laboratórios (CL) e a Coordenação do Curso de Letras a Distância (CLAD)

Porém, no ambiente da realização do estágio, que foi na sala da chefia da UA IV, estão situadas apenas as seguintes coordenações: CCNT, CAME, CLCT, CCHT e a CLAD. E ainda existe outra coordenação, que é a Coordenação de Pesquisa e Extensão (COPEX), não pertencente a UA IV. As Coordenações do NACE, CEF, CTM, PROEJA, CL e CSLQ, estão situadas em outros ambientes do IFPB.

A seguir duas figuras, a primeira representam o organograma geral do IFPB do campus de João Pessoa, com destaque para a área de realização de estágio; e a segunda figura representa o layout do ambiente de trabalho, onde foi realizado o estágio.

Na figura 3 está o organograma geral do IFPB, com um destaque em amarelo para o setor onde foi realizado o estágio supervisionado obrigatório, o setor é a Unidade Acadêmica IV, composta por algumas coordenações identificadas no organograma.

Figura 4 – Layout do setor de realização do estágio – Unidade Acadêmica IV.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

A figura acima está o setor de realização do estágio, a Unidade Acadêmica IV, a sala destacada que está com móveis, cadeiras, computadores, etc. É a sala da chefia da dessa Unidade, onde foi realizado o estágio supervisionado obrigatório.

2.2 Aspectos Estratégicos da Organização

O IFPB, tem como missão, desenvolver e incentivar atividades relacionadas aos campos da tecnologia e da ciência que a Instituição está presente, através também, da relação com o governo, com a sociedade e com organizações não-governamentais, ajudando com o crescimento tecnológico e cultural do Brasil.

Já a visão do Instituto Federal é consolidado como uma Instituição de pesquisa inovadora e aplicada, relacionada ao empreendedorismo tecnológico. Visando ser reconhecido no Brasil, como agente de proteção intelectual e inovação tecnológica.

Por fim, os valores que são: comprometimento ético, responsabilidade social, empreendedorismo tecnológico, confidencialidade da propriedade intelectual, respeito ao pesquisador, entre outros.

A área de realização do estágio, está diretamente relacionada a missão, visão e valores da empresa. Principalmente a missão, pois na Unidade Acadêmica IV, busca através de suas coordenações de cursos, desenvolver e incentivar atividades relacionadas aos campos da tecnologia e da ciência, com as didáticas nas aulas para os alunos dos cursos dessa Unidade.

2.3 Fluxogramas das Atividades do Estágio

Os fluxogramas tem um papel muito importante nas organizações, pois segundo Ballestero-Alvarez (2010, p.228), “o objetivo principal do fluxograma é descrever o fluxo, seja manual ou mecanizado, especificando os suportes (documento, papel, formulário ou qualquer outro) que sejam usados para os dados e as informações.”

Existem dois tipos de fluxogramas: o fluxograma vertical, utilizado para as pequenas atividades da organização; e o fluxograma horizontal, utilizado para atividades maiores nas organizações.

Para Ballestero-Alvarez (2010), existem vantagens e desvantagens nos usos de fluxogramas; as vantagens são as seguintes: descrever os tipos de rotina, desde a mais simples à mais difíceis; descreve como o sistema funciona em todos os componentes envolvidos; padroniza e facilita o trabalho de leitura posterior por trabalhar com símbolos padronizados, entre outras vantagens.

Já as desvantagens são: vício no uso só de fluxogramas, não procurando outro tipo de ferramenta; as vezes em nome da simplicidade, acabamos tirando pequenas informações que muitas vezes são cruciais ao sistema, entre outras desvantagens do uso de fluxogramas.

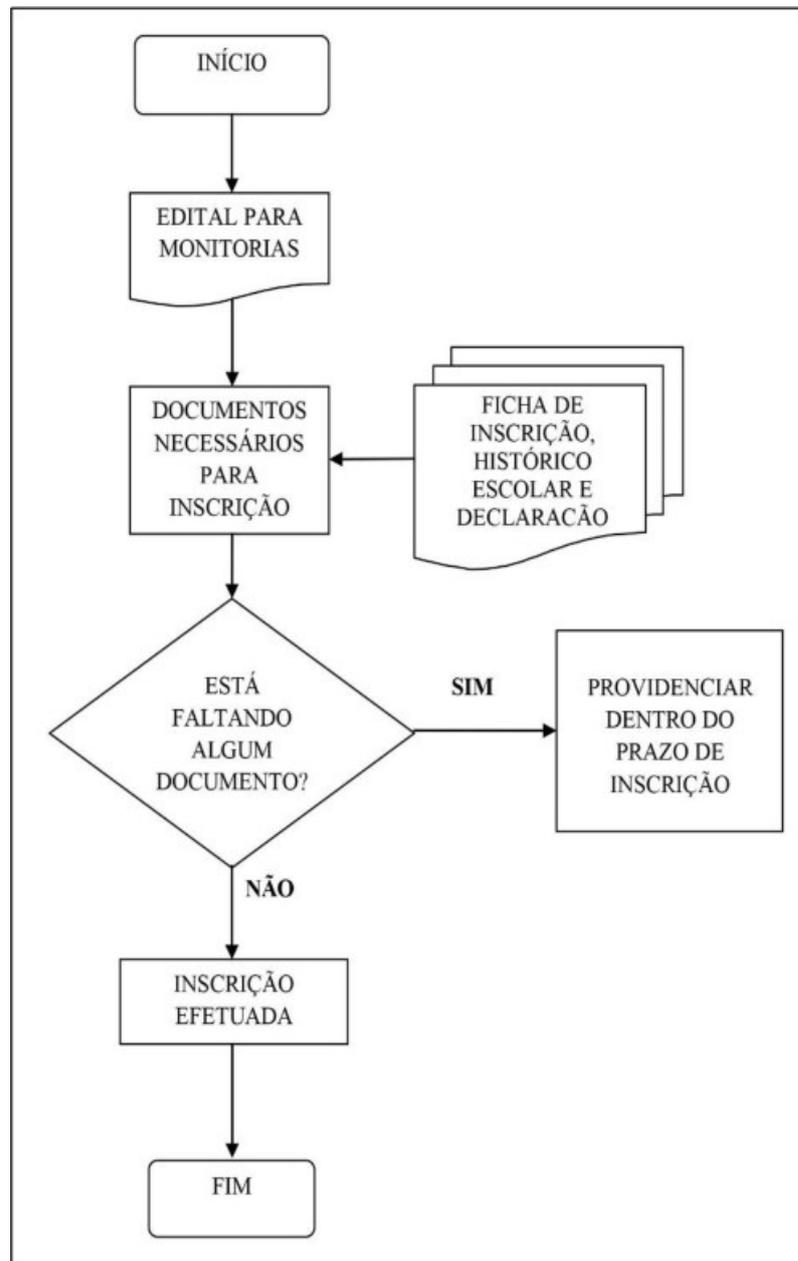
2.3.1 Atividade A - Receber Inscrições para Monitorias.

Os alunos são informados em sala de aula, pelos seus professores, do lançamento do edital para monitorias, disponibilizado via internet. Os interessados, devem dirigir-se a Unidade Acadêmica IV, para realizarem suas inscrições.

Os estudantes devem levar os seguintes documentos: histórico escolar, declaração do seu curso e a ficha de inscrição devidamente preenchida, para efetuarem a inscrição. Caso falte algum desses documentos, os estudantes tem o prazo preestabelecido no edital, para trazer os documentos até o fim das inscrições.

Já se o aluno vier com toda a documentação correta, sua inscrição é efetuada com sucesso, e o mesmo aguarda a divulgação do resultado final, para assumir ou não, a monitoria desejada.

Figura 5 – Fluxograma da atividade A – Receber inscrições para monitorias.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

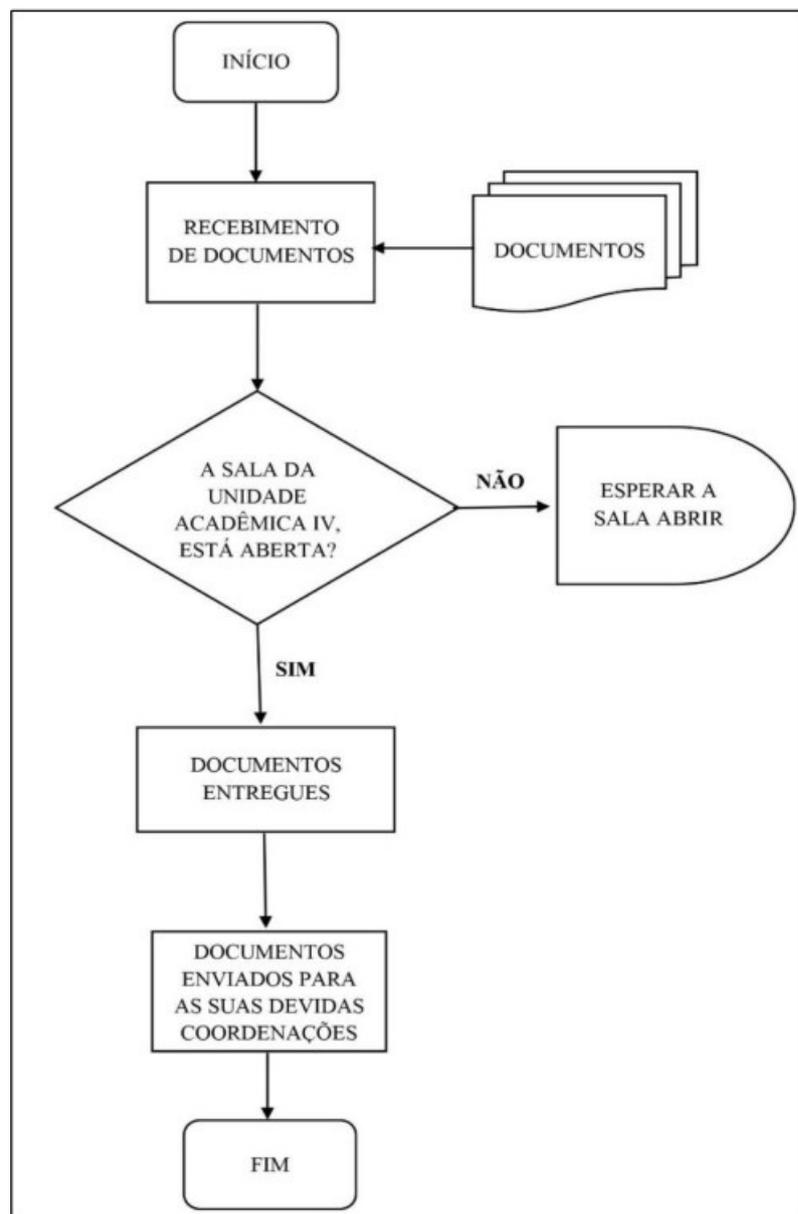
Essa atividade é de grande importância para o IFPB, por ser uma Instituição de Ensino; visa incentivar seus alunos a serem monitores, promovendo e estimulando os mesmo, a buscarem novos conhecimentos e novas etapas na sua vida acadêmica.

2.3.2 Atividade B - Receber Documentos

Na Unidade Acadêmica IV, na sala da chefia, chegam diversos documentos de vários setores do IFPB, para as devidas Coordenações da Unidade. Porém em alguns momentos, a sala da chefia, por falta de mais colaboradores, fica fechada.

Atrasando assim, a entrega dos documentos e o andamento dos processos, mas quando a coordenação está aberta, os documentos são entregues e encaminhados as suas devidas coordenações.

Figura 6 – Fluxograma da atividade B – Receber documentos.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Essa atividade é comum em qualquer organização, e quando realizada de forma tardia, compromete diretamente o andamento dos processos da empresa como um todo; gerando estresse no ambiente de trabalho, devido ao atraso no fluxo de processos.

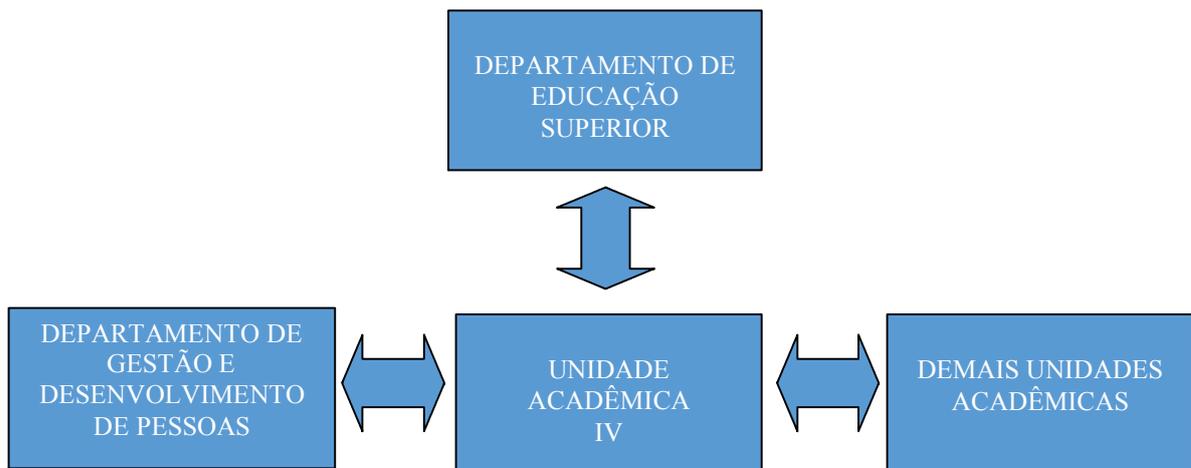
2.4 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

A área de realização do estágio, a Unidade Acadêmica IV, apresentava maior interação/comunicação, com as demais Unidades Acadêmicas, o Departamento de Educação Superior e também o Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.

As atividades de interação acontecia devido mais, a troca de informações, envio e recebimento de documentos, reuniões, entre outras atividades. Já com o Departamento de Educação Superior, a relação era mais de hierarquia, pois a Unidades Acadêmica IV e as demais Unidades Acadêmicas estão subordinadas a esse departamento, e recebem determinações a serem cumpridas.

Existe pontos positivos e oportunidades nessa relação de interação com outros setores da empresa, pois as atividades fluem cada vez, com mais rapidez e principalmente com mais eficiência. Já um ponto negativo, são as reuniões entre as Unidades Acadêmicas, que precisam da presenças dos seus devidos coordenadores, e que muitas vezes os mesmos, precisam deixar suas coordenações fechadas, devido a falta de pessoal no setor da UA IV.

Quadro 1 – Comunicação da área de estágio com as demais áreas da empresa.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Esta imagem, mostra detalhadamente a relação de comunicação, entre a Unidade Acadêmica IV, e outros setores/unidades da Instituição. O Departamento de Educação Superior está em cima da UA IV, para dar uma ideia de hierarquização, ou seja comunicação vertical.

Já o Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas e as demais Unidade Acadêmicas estão lado a lado com a Unidade Acadêmica IV, para dar um ideia de igualdade na comunicação, ou seja, comunicação horizontal.

CAPÍTULO III

Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Através da realização do estágio obrigatório, na Unidade Acadêmica IV foi possível observar a ocorrência de alguns problemas presentes nesse setor de uma Instituição de Ensino, que prejudicam as atividades realizadas no mesmo.

Um problema, presente em várias empresas, que se apresenta também na Unidade Acadêmica IV, é a questão do espaço físico que parece inadequado, por ser muito pequeno para atender aos propósitos previstos para esta unidade que é de atender a sete (07) coordenações e o seu layout, a disposição do mobiliário deixa o ambiente apertado. Outra questão que parece dificultar as atividades de rotina desenvolvidas no setor está relacionada com alguns equipamentos que estão obsoletos e ainda foi constatado um número insuficiente de colaboradores para atender a todos os clientes que procuram a área. Com o déficit de pessoal, equipamentos obsoletos, ambiente físico e layout inadequado as atividades da Unidade Acadêmica atrasam bastantes, prejudicando alunos, professores, e também a Instituição como um todo.

Esses problemas podem ser considerados como fatores geradores de estresse no trabalho, na medida em que provocam sentimentos de muita responsabilidade, ao desempenhar atividades e assumir decisões não relacionadas com sua atividade profissional, provocando conflitos com os demais colaboradores, com o próprio papel funcional e sobrecarga no trabalho. Além disso, a necessidade de trabalhar em turnos diferentes interfere, algumas vezes, na vida pessoal dos colaboradores da Unidade Acadêmica.

Como consequências destes problemas é possível verificar que os colaboradores, costumeiramente, sentem-se tensos, irritados, reclamam de pressão, que não conseguem dar conta do trabalho e apresentam insatisfação com as condições de trabalho, apesar de reconhecerem que procuram fazer o melhor para atender aos clientes internos (alunos, professores, funcionários) e clientes externos (pais e comunidade em geral) do setor. Nesse sentido, pode-se inferir que essas questões estão diretamente relacionadas com a qualidade de vida no trabalho.

3.2 Problema de Estudo

O desenvolvimento de ações voltadas a qualidade de vida no trabalho que valorize o trabalho dos colaboradores, através de estudos que promovam melhoria contínua nas condições de trabalho e na saúde parece ser uma estratégia pouco valorizada no ambiente organizacional público. E no local onde foi realizado o estágio foi possível vivenciar a necessidade de se realizar um estudo que possibilite identificar os fatores que têm dificultado o desempenho dos colaboradores, no sentido de buscar alternativas que possibilitem solucionar esses problemas, ou pelo menos, minimizar seus efeitos nos colaboradores.

Dessa forma, o presente estudo aborda sobre os fatores organizacionais que geram estresse no trabalho, enfatizando as condições ambientais de trabalho e os impactos na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores lotados na Unidade Acadêmica IV de uma Instituição de Ensino médio e superior.

3.3 Características do Problema de Estudo

No setor de realização do estágio obrigatório, a sala da chefia da Unidade Acadêmica IV, é composto por sete (07) salas/coordenações que para seus funcionamentos administrativos contam, de forma efetiva, apenas os seus respectivos coordenadores, os quais são professores e precisam sair para ministrarem suas aulas; deixando assim, suas coordenações fechadas e prejudicando o andamento das atividades, como atendimento aos alunos, entrega de documentos; gerando atrasos no andamento dos processos, insatisfação por parte daqueles que procuram a Unidade Acadêmica, e tensão, pressão, irritação, por parte por colaboradores, caracterizando situação de estresse no trabalho.

Além disso, questões relacionadas com as condições ambientais (espaço, equipamentos e divisórias) parecem que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho no setor, já que o ambiente é apertado, os equipamentos estão precisando de manutenção e o mobiliário precisa de substituição. Os funcionários da Unidade Acadêmica IV, principalmente os coordenadores, vêm reclamando desses problemas há bastante tempo.

CAPÍTULO IV

Proposta de Trabalho

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo Geral

Analisar os fatores organizacionais geradores de estresse e sua relação com a qualidade de vida dos colaboradores da Unidade Acadêmica IV de uma Instituição de Ensino médio e superior.

4.1.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar a opinião dos pesquisados sobre as condições de trabalho;
- b) Relacionar os fatores organizacionais causadores de estresse com a QVT dos colaboradores;
- c) Apontar sugestões para melhorar as condições de trabalho, no sentido de minimizar o estresse e promover qualidade de vida no trabalho.

4.2 Justificativa

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema recorrente e de interesse para as organizações, pois de acordo com Chiavenato (2008) estudar QVT implica em aplicar estratégias que garante a sustentabilidade, já que estão atentas ao atendimento das necessidades de bem-estar das pessoas e de respeito pelas mesmas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos e, para isto, a relação do colaborador com a satisfação do trabalho executado, a saúde ocupacional, o relacionamento em equipe, o layout, entre outros aspectos precisam ser estudados continuamente, a fim de que juntos, organização e pessoas, ambas as necessidades sejam atendidas e plenamente realizadas.

Estudar a qualidade de vida no trabalho exige analisar os fatores, os critérios que estejam associados as necessidades das pessoas e das organizações; O Modelo de qualidade de vida no trabalho - QVT, proposto por Walton (1973) apresenta oito categorias conceituais incluindo como critérios ou fatores de qualidade de vida no trabalho, os quais estão descritos na fundamentação teórica deste estudo e que contempla dentre eles a questão relativa às

condições de segurança e saúde no trabalho, que abordam sobre o ambiente físico de trabalho e jornada de trabalho e insalubridade.

De acordo com Fernandes (1996) o fator de condições de segurança e saúde no trabalho, apresenta ainda outros critérios que podem também ser analisados, tais como: carga de trabalho, material e equipamento, ambiente saudável e estresse. Vecchio (2008) afirma que quando um indivíduo se confronta com uma situação que representa ameaça, como por exemplo, não conseguir realizar determinadas atividades por falta de recursos, a forma de excitação fisiológica e emocional que a pessoa sente é chamada de estresse.

Assim o presente estudo se reveste de significativa importância uma vez que para o alcance de resultados as organizações precisam estabelecer estratégias que valorizem suas pessoas, seus colaboradores internos, pois são eles que farão o seu diferencial competitivo, são eles que alcançarão os objetivos da organização e, por isso, pensar sobre qualidade de vida no trabalho é prioridade no ambiente da organização. Buscar ações que visem atender aos anseios dos trabalhadores, preservando as condições de trabalho e minimizando o efeito do estresse se torna corriqueiro, enquanto debate a ser promovido no ambiente de trabalho. De acordo com Rebouças (2009) as estratégias voltadas aos interesses dos colaboradores visam minimizar os problemas organizacionais e ampliar as oportunidades no ambiente organizacional.

Quanto a razão social, este trabalho visa mostrar a importância de estudar a qualidade de vida no trabalho, nos aspectos relacionados com as condições de segurança e saúde, em um ambiente público, mostrando a importância deste assunto para as Instituições de Ensino e o que pode ser feito nestes ambientes para melhorar o ambiente de trabalho, reduzir o estresse dos colaboradores e tornar essa preocupação em uma estratégia competitiva.

Por fim, quando se busca uma melhor qualidade de vida no trabalho, é quando o colaborador trabalha em um ambiente favorável, mais satisfeito, produzindo e/ou atendendo os clientes com mais eficiência. O grau de estresse em que se encontra a pessoa pode prejudicar a si próprio e a organização e, os danos vão desde queda na produtividade, ausências, irritação, falta de comprometimento e outros. Sendo assim, estudar os fatores organizacionais provocadores de estresse dos colaboradores pode trazer grandes benefícios, uma vez que apontará alternativas para que se possa ter maior controle sobre o mesmo e evitar que traga prejuízos à organização e garantir melhor qualidade de vida no trabalho aos colaboradores.

Diante da situação em que se constata que o estresse faz parte do cotidiano, surge o interesse pela realização deste estudo, o qual tem a pretensão de responder a seguinte questão-problema: quais os fatores organizacionais que são provocadores de estresse e os impactos na

Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Unidade Acadêmica IV de uma Instituição de Ensino médio e superior de João Pessoa?

CAPÍTULO V

Desenvolvimento da Proposta de Trabalho

5.1 Qualidade de Vida no Trabalho como Estratégia Competitiva

As estratégias estão presentes nas organizações, para ajudar as empresas a atingirem seus objetivos e conseqüentemente o lucro; para Rebouças (2009, p.3) “a finalidade das estratégias é estabelecer quais serão os caminhos, os cursos, os programas de ação que devem ser seguidos para se alcançarem os objetivos ou resultados estabelecidos pela empresa”.

Já para Magalhães (2012) as estratégias nas empresas, são os meios pelos quais as organizações, obtêm um alto desempenho nas suas atividades, visando alcançar os melhores resultados com bons níveis de excelência e recompensas. Com disso, ressalva-se que é muito importante as estratégias empresarias para as organizações como um todo, inclusive para a área de recursos humanos, conseqüentemente, para a qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Magalhães (2012, p. 138) “a qualidade de vida no trabalho (segurança, saúde, higiene, medicina ocupacional, assistência social, etc.) é considerada estratégica e é bastante valorizada pelos colaboradores”. Quando a organização prioriza estratégias voltadas para a qualidade de vida no trabalho, que visam o bem-estar do colaborador, ou seja, se preocupa com as condições de trabalho (espaço físico favorável, equipamentos novos), com o número suficiente de colaboradores, com o carga de trabalho coerente e com a diminuição da ocorrência de estresse nos funcionários, está buscando com isso diminuir os casos de insatisfação, baixa produtividade e absenteísmos no trabalho por parte dos colaboradores; gerando através dessas estratégias, uma vantagem competitiva.

Rebouças (2009, p.227) afirma que:

Vantagem competitiva é aquele *algo mais* que identifica os produtos e serviços e os mercados para os quais a empresa está, efetivamente, capacitada a atuar de forma diferenciada. É o que faz o mercado comprar os produtos e serviços de uma empresa, em detrimento de seus concorrentes. Constitui fato significativo as estratégias bem-sucedidas proporcionarem às empresas vantagem competitiva.

Já para Lacombe (2011, p. 439) “vantagem competitiva é uma vantagem sobre os concorrentes, oferecendo mais valor para os clientes por meio de algo que o mercado valorize e os concorrentes tenham dificuldade em imitar”. As estratégias empresarias voltadas para melhorar a qualidade de vida no trabalho podem se tornar uma vantagem competitiva; um exemplo dessas estratégias, é quando uma empresa realiza programas de aconselhamento e de atividades físicas, visando reduzir o estresse de seus colaboradores.

A estratégia que contempla ações que se relacionam com “Qualidade de Vida no Trabalho” pode ser um diferencial, pois muitas empresas não realizam esses tipos de programas, com receios de terem prejuízos; assim a empresa que adota esse tipo de estratégia leva uma vantagem sobre os seus concorrentes, a chamada vantagem competitiva, ou seja, colaboradores menos estressados, atendem melhor seus clientes, deixando os mesmos mais satisfeitos e trazendo mais lucros para a organização.

5.2 Mas, do que trata a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)?

A qualidade de vida no trabalho (QVT), vem ao longo dos anos sendo cada vez mais importante, tanto para os colaboradores como para as organizações de uma forma geral, pois para Chiavenato (2008, p. 487):

[...] QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade.

Com isso observa-se, que a QVT sendo implantada de maneira correta no ambiente de trabalho, não é só os funcionários que saem ganhando, a empresa também adquire uma vantagem, pois seus colaboradores estarão mais satisfeitos e conseqüentemente mais motivados, irão produzir, gerando lucro para as organizações.

De acordo com Limongi-França (2010) a QVT é alcançada quando os colaboradores adquirem um bem-estar no ambiente profissional, ou seja, quando os mesmo se sentem satisfeitos, devido ao atendimento das necessidades pessoais, grupais e do ambiente organizacional como um todo. Para complementar Nadler e Lawler (1983) apud FERNANDES (1996, p.44) afirmam que “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”.

O conceito de QVT para Fernandes (1996, p. 45 e 46) é “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócios-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. Para um maior entendimento desta conceituação, explicita-se que QVT deve ser considerada como uma gestão situacional porque as organizações e as pessoas mudam constantemente e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa (FERNANDES, 1996).

5.2.1 Evolução da QVT

O termo QVT não é uma novidade para os dias atuais, pois há muito tempo já existia uma preocupação com a qualidade de vida nas organizações, devido a isso foi se criando diferentes concepções para este termo ao longo do tempo. O quadro, a seguir, mostra de forma resumida as mudanças que ocorreram em relação aos conceitos de qualidade de vida no trabalho, a partir de 1959.

Quadro 2: Evolução do conceito de QVT.

| CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT | CARACTERÍSTICA OU VISÃO |
|---|---|
| 1. QVT como uma variável (1959 a 1972) | Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo. |
| 2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974) | O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção. |
| 3. QVT como um método (1972 a 1975) | Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica. |
| 4. QVT como um movimento (1975 a 1980) | Declaração ideológica, sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT. |
| 5. QVT como tudo (1979 a 1982) | Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais. |
| 6. QVT como nada (futuro) | No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro. |

Fonte: Nadler e Lawler (1983) *apud* Fernandes (1996, p. 42).

Através da análise do quadro 2 fica evidente que as concepções de QVT foram mudando com o passar dos anos, porém o objetivo principal sempre esteve presente em todas as concepções, que é o foco no bem-estar do trabalhador no seu ambiente de atividades profissionais.

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho”, pode apresentar diferentes enfoques ao ser conceituada, por parte dos autores, porém o enfoque principal desses conceitos é mostrar

meios de conciliar interesses dos colaboradores e da organização como todo, afim de gerar satisfação nos funcionários e aumentar a produtividade da empresa (FERNANDES, 1996).

5.2.2 Modelos de QVT

Existem diversos modelos de QVT elaborados por vários autores. Dentre estes, Chiavenato (2008) dá um destaque maior para os modelos de QVT propostos por Nadler e Lawler, por Hackman e Oldhan e o proposto por Walton, os quais estão demonstrados no quadro a seguir, destacando os aspectos, as dimensões e os fatores que os autores usaram para elaborarem seus modelos, ou seja, os elementos necessários que os autores acreditam serem importantes para que haja uma qualidade de vida no trabalho.

Quadro 3: Principais modelos de QVT.

| NADLER E LAWLER | HACKMAN E OLDHAN | WALTON |
|---|-------------------------------|---|
| Participação dos colaboradores nas decisões | Variedade de habilidades | Compensação justa e adequada |
| Reestruturação do trabalho | Identidade da tarefa | Condições de segurança e saúde no trabalho |
| Inovação no sistema de recompensas | Significado da tarefa | Utilização e desenvolvimento de capacidades |
| Melhoria do ambiente de trabalho | Autonomia | Oportunidades de crescimento contínuo e segurança |
| X | Retroação do Próprio trabalho | Integração social na organização |
| X | Retroação extrínseca | Constitucionalismo |
| X | Inter-relacionamento | Trabalho e espaço total de vida |
| X | X | Relevância social da vida no trabalho |

Fonte: Chiavenato (2008).

Considerando os elementos apresentados por cada modelo, demonstrados no quadro anterior, pode-se entender que, para Nadler e Lawler, se os quatro aspectos citados são incrementados pela organização há uma melhoria na QVT. Já para Hackman e Oldhan existem 7 dimensões do cargo que produzem estados psicológicos nos trabalhadores que conduzem a

resultados de trabalho que afetam a QVT. Por fim para Fernandes (1996) o modelo de Walton determina que existem 8 critérios ou fatores que sendo utilizados, estes levam a uma melhoria na qualidade de vida no trabalho.

No presente estudo fez-se a opção por estudar e compreender o segundo critério, previsto pelo modelo de Walton que se refere as condições de segurança e saúde no Trabalho, uma vez que, além de ser um indicativo de qualidade de vida no contexto organizacional, o mesmo está associado aos fatores organizacionais defendidos por Vecchio (2008), os quais são provocadores e desencadeadores de estresse no trabalho.

Estes dois assuntos, modelo de Walton e fatores organizacionais estão abordados nos próximos itens, destacando as variáveis ou dimensões inerentes a cada fator.

5.2.2.1 Modelo de Walton: foco nas Condições de Segurança e Saúde no Trabalho

O quadro 4, demonstrado na página seguinte apresenta o modelo de QVT de Walton completo, com os 8 fatores de qualidade de vida e suas dimensões. Os fatores abordam aspectos relacionados com: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde no trabalho; utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidades de crescimento e segurança; integração social na organização; garantias constitucionais; trabalho e espaço total de vida e, por fim, relevância social da vida no trabalho

O segundo fator de QVT, ou seja, condições de segurança e saúde no trabalho, se apresenta como foco do presente estudo, principalmente por acredita-se que as condições de trabalho podem gerar o estresse ocupacional. Assim este trata das questões de condições de trabalho (ambiente físico adequado, jornada de trabalho justa) e saúde no trabalho (equipamentos de qualidade e ambiente de trabalho saudável).

Para Fernandes (1996) as condições de segurança e saúde no trabalho precisam englobar: jornada de trabalho com o número de horas prevista pela legislação, carga de trabalho de acordo com a quantidade de tarefas desempenhada em um turno, ambiente físico confortável, qualidade nos equipamentos de trabalho, local de trabalho saudável (sem riscos de doenças).

Quadro 4: Modelo de QVT de Walton.

| Fatores de QVT: | Dimensões: |
|--|---|
| 1. Compensação justa e adequada | <ul style="list-style-type: none"> • Renda (salário) adequada ao trabalho • Equidade interna (compatibilidade interna) • Equidade externa (compatibilidade externa) |
| 2. Condições de segurança e saúde no trabalho | <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho • Ambiente físico (seguro e saudável) |
| 3. Utilização e desenvolvimento de capacidades | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Significado da tarefa • Identidade da tarefa • Variedade de habilidades • Retroação e retroinformação |
| 4. Oportunidades de crescimento e segurança | <ul style="list-style-type: none"> • Possibilidades de carreira • Crescimento profissional • Segurança do emprego |
| 5. Integração social na organização | <ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades • Relacionamentos interpessoais e grupais • Senso comunitário |
| 6. Garantias constitucionais | <ul style="list-style-type: none"> • Respeito às leis e direitos trabalhistas • Privacidade pessoal • Liberdade de expressão • Normas e rotinas claras da organização |
| 7. Trabalho e espaço total de vida | <ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado do trabalho na vida pessoal |
| 8. Relevância social da vida no trabalho | <ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa • Responsabilidade social pelos produtos/serviços • Responsabilidade social pelos empregados |

Fonte: Chiavenato (2008, p.491).

Chiavenato (2008) destaca a saúde no trabalho, uma vez que o ambiente de trabalho pode provocar doenças, acidentes e estresse, prejudicando assim a saúdes dos colaboradores. O autor ainda cita sugestões para tornar saudável o ambiente de trabalho, como por exemplo: evitar materiais que emitam odores e toxinas, proporcionar um ambiente livre de fumaça, fornecer equipamentos adequados e prestar atenção as queixas das pessoas quantos ao ambiente profissional.

Por fim, quando a organização cumpre todas essas dimensões de QVT em relação às condições de trabalho, o estresse nos colaboradores tende a diminuir cada vez mais, pois com essas dimensões sendo realizadas no ambiente de trabalho, os colaboradores ficam mais motivados e desempenham suas funções profissionais com mais eficiência, trazendo mais lucros para a empresa.

5.3 Estresse no Trabalho

O estresse pode ser conceituado de várias formas diferentes, de acordo com Vecchio (2008) quando uma pessoa se confronta com uma situação que representa ameaça (como no caso em que surge um conflito sério), a forma de excitação fisiológica e emocional que experimenta é denominada estresse. Já para Robbins (2009) o estresse consiste em uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”.

Dessa forma, observa-se que o estresse está presente no dia-a-dia de cada pessoa, e ele pode se manifestar de várias formas e em vários lugares, seja em casa com a família, seja em um momento de diversão com amigos ou até mesmo, no ambiente de trabalho com os colegas de profissão. No trabalho, o estresse nos funcionários aparece de várias formas: quando os colaboradores têm que trabalhar mais, por causa do número reduzido de funcionários; devido também a falta de estabilidade em grandes empresas e por fim, problemas familiares levados pelos funcionários para o ambiente de trabalho (ROBBINS, 2009).

5.3.1 Causas do Estresse

Segundo Spector (2012) muitos são os elementos no ambiente de trabalho que podem ser considerados estressantes. Condições que podem ocorrer, como conflitos com os colegas, carga excessiva de trabalho, enquanto outros podem ser específicos de determinadas ocupações”. Nesse contexto, é bem evidente, que quando há um número reduzido de colaboradores para realizar determinadas atividades na empresa, aumenta a carga de trabalho e os conflitos entre funcionários, devido ao cansaço.

As causas do estresse para Vecchio (2008), estão relacionadas diretamente a determinados fatores, os quais podem ser classificados como fatores pessoais, fatores interpessoais e os fatores organizacionais. No quadro a seguir, estão presentes os dados que são relacionados a cada um desses fatores.

Quadro 5 – Fatores causadores do estresse.

| FATORES PESSOAIS | FATORES INTERPESSOAIS | FATORES ORGANIZACIONAIS |
|---|---|-----------------------------|
| Personalidade tipo “A” <i>versus</i> tipo “B” | Ciúmes e Inveja | Responsabilidade por outros |
| Mudanças na vida da pessoa | Relacionamento, Namoro no local de trabalho | Condições de trabalho |
| Atributos demográficos | X | Esforço Emocional |
| X | X | Conflito do Papel |
| X | X | Ambiguidade do Papel |
| X | X | Sobrecarga de funções |
| X | X | Trabalho em Turnos |

Fonte: Adaptado de Vecchio (2008, p.253-260).

No que se refere aos fatores pessoais, as pessoas com personalidade tipo “A” são mais propícias ao estresse por apresentarem características de agressividade e serem mais impacientes e irritadas; já as pessoas com personalidade tipo “B”, são mais tranquilas e menos propícias ao estresse. Os fatores interpessoais, chama atenção para questões relativas ao relacionamento humano, namoro no local de trabalho e outros comportamentos que levam ao estresse quando há briga, conflitos e desentendimentos entre eles, prejudicando todos os colegas de trabalho que são envolvidos na situação (VECCHIO, 2008).

Por fim, destaca-se os fatores organizacionais, os quais subsidiam este estudo e que podem apresentar-se através de diversas variáveis que podem causar o estresse no trabalho, as quais podem ser assim definidas: responsabilidade por outros (colaborador adquirindo responsabilidades de outro colaborador); condições de trabalho (condições inadequadas de

trabalho); esforço emocional (manter sempre “boa aparência”); conflito do papel (exigir demais do colaborador); ambiguidade do papel (ausência de clareza nas funções de trabalho); sobrecarga de funções (colocar várias funções a um só colaborador) e trabalho em turnos (rotatividade dos colaboradores em turnos distintos) (VECCHIO, 2008).

Esses fatores organizacionais são objeto deste estudo tendo em vista a pretensão de verificar a sua influência a promoção do estresse no trabalho e sua relação com o desempenho profissional dos colaboradores da Unidade Acadêmica IV, de uma Instituição de Ensino.

5.3.2 Problemas Causados pelo Estresse

O estresse nos trabalhadores e nas pessoas de um modo geral, causa problemas físicos e principalmente psicológicos, os sintomas podem ser em pequenas ou em grandes escalas. Para Robbins (2009, p.274) “os sintomas psicológicos revestem-se de maior importância. O estresse pode causar insatisfação no trabalho”, gerando assim, baixa produtividade no ambiente profissional e absenteísmo.

De acordo com Vecchio (2008) os problemas físicos aparecem, quando o estresse é levado a um nível mais alto; como por exemplos: pressão alta, doenças cardíacas e até um desenvolvimento de câncer. Outro grande problema, gerado pelo estresse, é a questão do alcoolismo e também uso de drogas em alguns trabalhadores; para Vecchio (2008, p.262):

Embora o uso de drogas não seja tão disseminado como o abuso de álcool, constitui, assim mesmo, um sério problema. O abuso de álcool e de drogas se encontra relacionado aos maiores níveis de estresse dos empregados. Além de ameaçar o próprio bem-estar, os colaboradores que comparecem ao trabalho sob influência de álcool ou de drogas representam uma ameaça séria ao bem-estar dos colegas, pela maior propensão a acidentes de trabalho.

Com isso, observa-se que muitos colaboradores fazem uso do álcool e de outras drogas, como “remédios” para combater o estresse do trabalho, mas no lugar das bebidas alcóolicas e das drogas estarem ajudando; na verdade estão prejudicando, não só seu desempenho profissional, mas também sua saúde de uma forma geral.

5.3.3 Como Reduzir o Estresse

O estresse é algo que não é eliminado 100% da vida dos seres humanos, pois ele pode surgir na vida das pessoas em diversas situações e em diversos lugares, seja no ambiente familiar ou no ambiente profissional.

“No que concerne aos fatores organizacionais, uma alternativa eficaz redução de estresse deve começar pela *seleção* de pessoal. É preciso assegurar que as habilidades do contratado estejam adequadas as demandas do trabalho” (ROBBINS, 2009, p.274). Porque quando ocorre uma seleção correta dos colaboradores, as chances de redução do estresse dos mesmo, são altas, devido ao fato de cada funcionário vai desempenhar a função em que mais tem afinidade e conhecimento.

Para Robbins (2009), existe outros elementos que ajudam a redução do estresse no trabalho, como: uma melhoria da comunicação organizacional, envolvendo todos os colaboradores do ambiente profissional; o replanejamento do trabalho, quando o trabalho não está fluindo de maneira coerente; e por fim, programas de aconselhamento, administração do tempo e de atividades físicas, que ajudam bastante os colaboradores a lidar com o estresse diário.

5.4 Aspectos Metodológicos

Esta pesquisa teve o propósito de analisar a qualidade de vida dos trabalhadores da Unidade Acadêmica IV de uma Instituição de Ensino, com um foco maior nas condições de trabalho e também no estresse. Santos (2001) afirma que a pesquisa é o jeito que a ciência possui para conhecer a realidade e que é também instrumento de ação para a coletividade adquirir conhecimento de determinado assunto.

Em relação a natureza, esta **pesquisa é aplicada**, com o objetivo de adquirir conhecimento através dos colaboradores sobre os problemas encontrados no ambiente de trabalho. Quanto aos fins a **pesquisa é classificada como descritiva**, de acordo com Vergara (2009) esse tipo de pesquisa expõe características de determinada população e pode aparecer também a pesquisa de opinião nessa tipo classificação. Já quanto aos meios de investigação, a pesquisa é caracterizada como **pesquisa de campo**, que segundo Vergara (2009, p.43) “é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”.

Com relação aos procedimentos, foi utilizada uma **pesquisa bibliográfica**, que “é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral (VERGARA, 2009, p.43).

A abordagem da **pesquisa é quali-quantitativa**, tendo em vista que para Roesch (2007) esse tipo de pesquisa visa avaliar e obter informações sobre os indivíduos de determinada população em relação as suas opiniões ou as suas características. Esse tipo de pesquisa foca mais no levantamento de dados quantitativos, mesmo que envolvam questões subjetivas relacionadas com as opiniões, percepções e sentimentos vivenciados pelos colaboradores pesquisados no dia-a-dia de trabalho.

O instrumento de coleta de dados, foi um **questionário**, pré-estabelecido, contendo 15 questões fechadas e 1 questão aberta, elaboradas de acordo com os fatores organizacionais de Vecchio (2008) e também sobre Qualidade de Vida no Trabalho especificamente, este questionário foi aplicado pelo próprio pesquisador aos 10 colaboradores que compõe o quadro efetivo da Unidade Acadêmica IV de uma Instituição de Ensino.

Para tratamento dos dados, foram utilizadas as medidas estatísticas simples, tais como frequência, média e percentual, como também foram utilizados as falas dos pesquisados, dados que estão apresentados no próximo tópico.

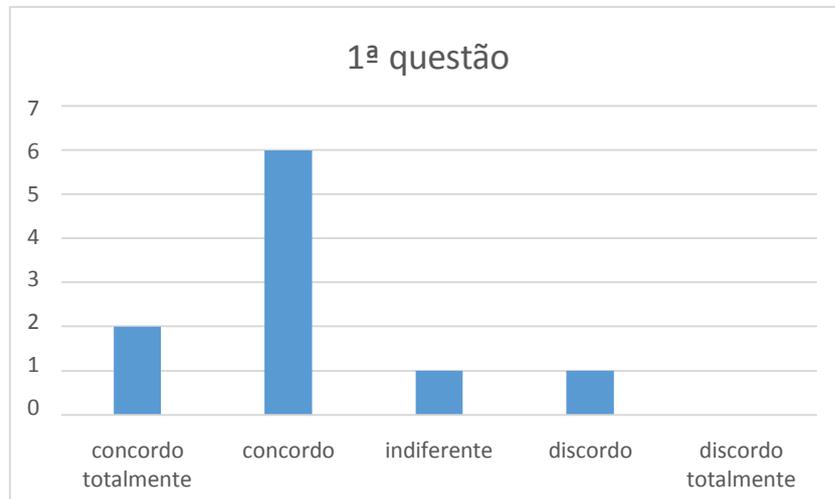
5.5 Análise de Dados e Interpretação de Resultados

Neste tópico estão demonstrados os resultados da pesquisa de campo, realizada com 10 funcionários da Unidade Acadêmica IV, de uma Instituição de Ensino que teve como objetivo saber a opiniões deles a respeito da qualidade de vida no ambiente de trabalho, focando particularmente as condições de trabalho e sua relação com a ocorrência de estresse, através dos 7 fatores organizacionais de Vecchio (2008), os quais podem vir a causar estresse no ambiente laboral.

As duas primeiras questões do instrumento de pesquisa abordavam sobre o fator organizacional, **responsabilidade por outros**. Este fator foi desmembrado nos seguintes aspectos: a primeira pergunta buscava saber se o colaborador se sentia responsável pelos trabalhos de outros colaboradores e foi obtido como resposta que 80% dos pesquisados concordam com esta assertiva. A segunda questão afirmava que no dia-a-dia de trabalho, os funcionários assumem responsabilidades de outros trabalhadores e foi obtido que 40%

concordam, 30% são indiferentes e 30% discordaram da questão. Os resultados dessas duas questões estão demonstrados nos gráficos 01 e 02, a seguir apresentados.

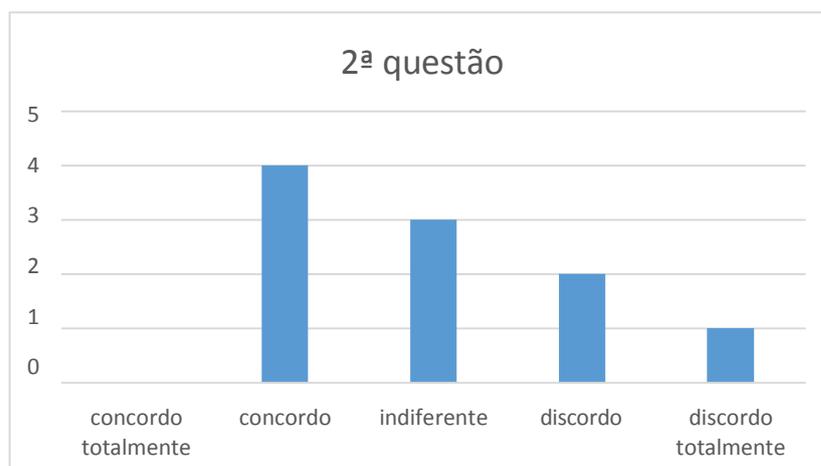
Gráfico 1: Sentimento de responsabilidade pelo trabalho.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

É interessante registrar que os pesquisados sentem-se responsáveis pelo trabalho da Unidade Acadêmica e como visto na literatura quando o empregado se defronta com situações de responsabilidade, esta se apresenta como uma oportunidade de desafio, mas ao mesmo tempo como de frustração, quando os resultados não são obtidos de forma satisfatória. De acordo com Robbins (2009) o estresse consiste em uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

Gráfico 2: Assume responsabilidade de outros funcionários.



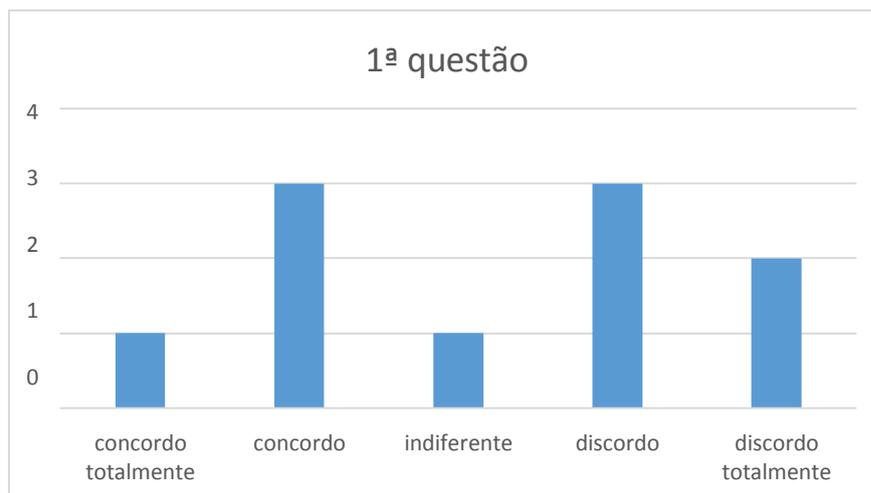
Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Para a segunda questão verifica-se que apenas 40% concordam que assumem responsabilidade pelas atividades de outros colaboradores e dessa forma mostram que apesar de se sentirem responsáveis pelo trabalho do setor ou área, não assumem responsabilidade pelas atividades de outros funcionários. Este dado nos permite inferir que existe uma indiferença, registrada em 30% de discordância, mostrando que a responsabilidade é um fator que possivelmente tem gerado conflitos no cotidiano de trabalho e que pode estar induzindo os funcionários da Unidade Acadêmica IV ao estresse.

De acordo com Vecchio (2008, p.258) “assumir responsabilidade por outras pessoas, em vez de responsabilidade por outras características de um empreendimento, pode ser muito estressante”.

O fator organizacional, **Condições de Trabalho**, foi explorado através de duas questões: a primeira trata se as condições ambientais de trabalho (iluminação e climatização; material e equipamentos) são adequadas para o exercício das atividades pertinentes ao setor e desempenhadas pelos empregados; já a segunda aborda exclusivamente sobre o espaço físico e layout, se ele favorece o desenvolver das atividades diárias. A seguir, os resultados dessas questões em gráficos.

Gráfico 3: Condições de trabalho adequadas.



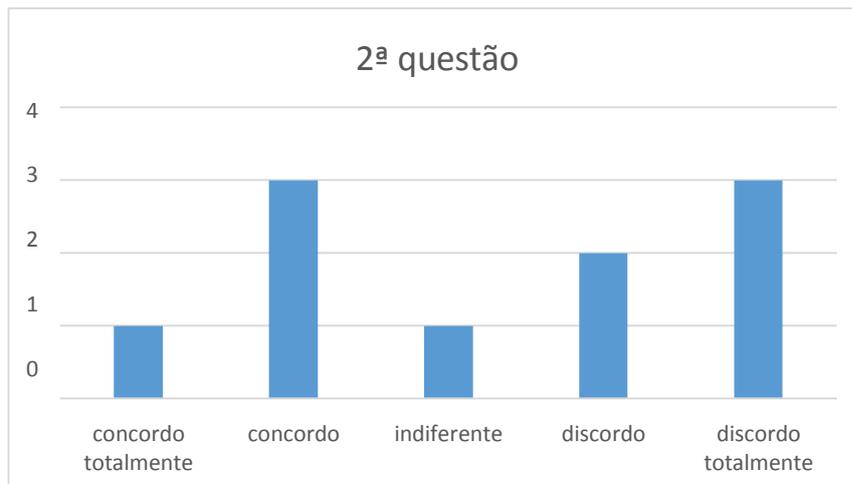
Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

As condições de trabalho, envolvem aspectos relacionados com o ambiente físico adequado, jornada de trabalho justa, saúde no trabalho, equipamentos etc (ROBBINS, 2009). Para Fernandes (1996) englobam ainda carga de trabalho de acordo com a quantidade de tarefas

desempenhadas em um turno, qualidade nos equipamentos de trabalho, local de trabalho saudável (sem riscos de doenças) e quando não adequadas podem gerar o estresse ocupacional.

Para esta questão foi constatado que 40% concordam com que as condições de trabalho estão adequadas, 50% discordam e 10% são indiferentes. Esses dados mostram certa discrepância que precisa ser melhor esclarecida, a fim de definir prioridade para o critério sobre o ambiente de trabalho.

Gráfico 4: Condições de trabalho – espaço físico e layout.

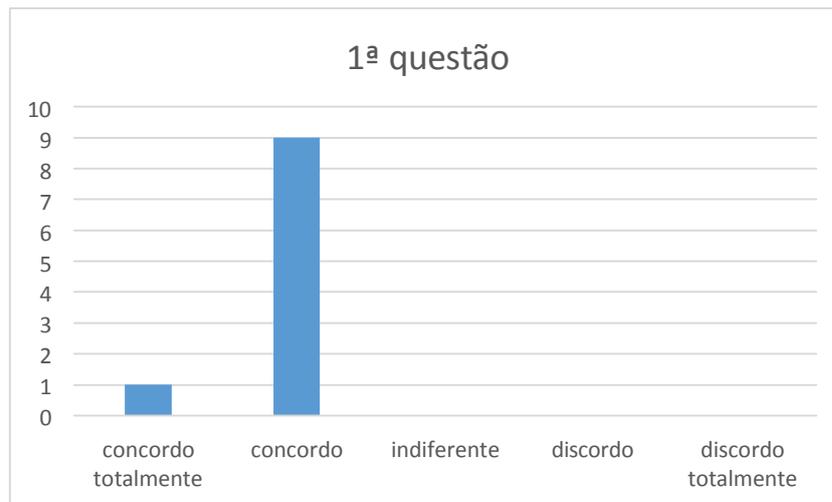


Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Também para a questão sobre condições ambientais (espaço físico e layout) foi constatado que 40% concordam com que estão adequados, 50% discordam e 10% são indiferentes. Esses dados reafirmam a discrepância nas opiniões dos pesquisados e que o critério das condições de trabalho apesar de importantes, parece não ser de prioridade para os colaboradores pesquisados, mesmo de sido destacado que há uma insatisfação com as condições de trabalho e, como destacado por Fernandes (1996) para se obter uma boa qualidade de vida no trabalho é preciso que as condições de trabalho estejam adequadas, como ambiente físico confortável, equipamentos de qualidade disponíveis, etc.

As duas próximas questões foram elaboradas, considerando o fator organizacional **Esforço Emocional**, que significa manter sempre as emoções sob equilíbrio, boa aparência e controle no ambiente de trabalho. A primeira questão procurou verificar se o colaborador termina seu dia de trabalho satisfeito; já a segunda questão buscou verificar se o funcionário gosta de ir ao trabalho. A seguir, os resultados obtidos para essas questões estão demonstrados em gráficos, a seguir apresentados.

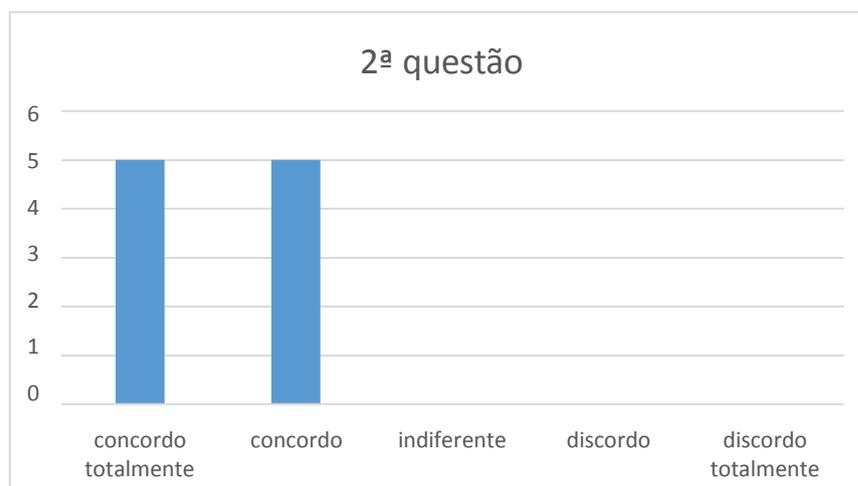
Gráfico 5: Esforço emocional - satisfação com o trabalho realizado.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Vecchio (2008) destaca que o esforço emocional é um dos fatores organizacionais que podem causar o estresse no trabalho e 100% dos colaboradores pesquisados afirmaram que se sentem satisfeitos com os seus trabalhos e para Limongi-França (2010) a qualidade de vida no trabalho é alcançada quando os colaboradores se sentem satisfeitos e, nesse caso pode-se inferir que os colaboradores estão satisfeitos e, portanto, este fator não é um fator gerador de estresse.

Gráfico 6: Esforço emocional – gosta de ir ao trabalho.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Analisa-se que todos os colaboradores estão satisfeitos com o seu trabalho e também gostam de ir trabalhar, mostrando que esse fator organizacional esforço emocional, não está causando estresse nos colaboradores, pois para Robbins (2009) os elementos emocionais e

psicológicos têm uma grande importância, para levar a satisfação no trabalho, diminuindo assim, a ocorrência do estresse.

Outro fator organizacional que pode causar estresse no trabalho é o **Conflito do Papel**, quando se exige além das metas possíveis às condições do funcionário e as próximas questões foram elaboradas de acordo com esse fator. A primeira buscou saber se o funcionário se sente valorizado no trabalho e a segunda, se as atividades por ele desempenhadas são adequadas ao seu trabalho. A seguir, os resultados dessas questões em gráficos.

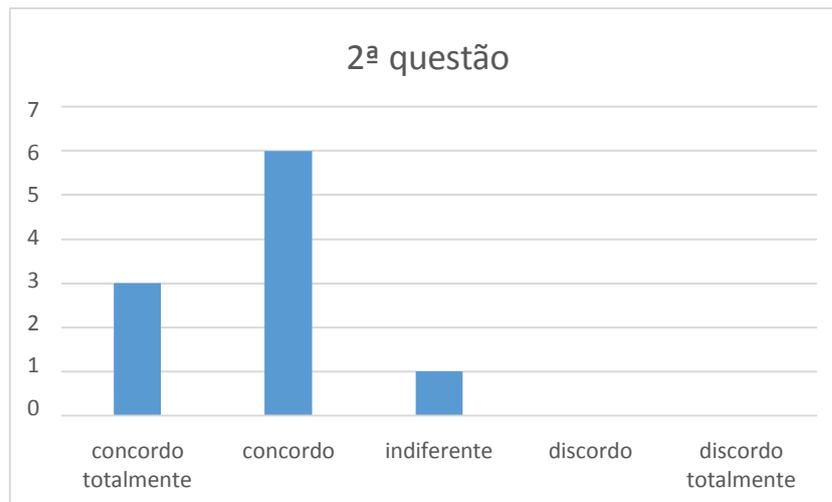
Gráfico 7: Conflito do papel - Valorização pela dedicação ao trabalho.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Em relação à questão que abordava sobre se os colaboradores se sentem valorizados pela dedicação ao trabalho foi obtido que 90% concordaram com a assertiva e apenas 10% foram indiferentes. Como ressaltado por Robbins (2009), a valorização do trabalho é um elemento que tem uma grande importância, para levar a satisfação no trabalho, diminuindo assim, a ocorrência do estresse.

Gráfico 8: Conflito do papel – Atividades estão adequadas ao trabalho.

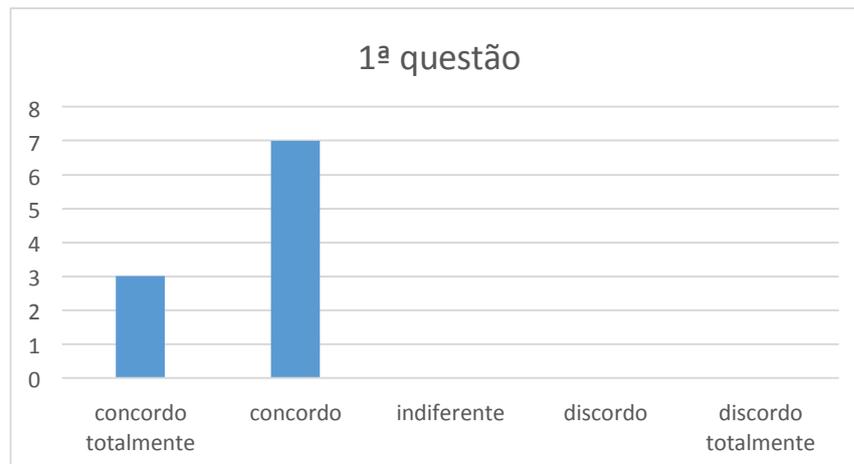


Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Há concordância de que a satisfação do empregado no trabalho diminui à proporção que aumenta o conflito de papel, afirmação defendida por Vecchio (2008). No caso dos colaboradores da Unidade Acadêmica IV parece que não há insatisfação no que se refere a conflito no papel profissional, pois praticamente todos os colaboradores confirmaram que se sentem satisfeitos no trabalho e que desempenham as atividades de acordo com a sua função no trabalho.

A **Ambiguidade do Papel**, outro fator organizacional, que significa falta de clareza nas atividades desempenhadas pelos trabalhadores; serviu de base para formular as duas próximas questões. A primeira questão queria saber se as atividades foram repassadas de forma clara e se estão adequadas ao trabalho do colaborador, já a segunda queria saber se o colaborador tem uma visão clara do que se espera dele no trabalho. A seguir, os resultados dessas questões em gráficos.

Gráfico 9: Ambiguidade do papel – as atividades são claras.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Para Vecchio (2008) ocorre ambiguidade do papel no momento em que existe ausência de clareza em relação ao modo como um colaborador deve executar suas funções. E, foi obtido que todos os colaboradores pesquisados concordam que têm clareza sobre suas atividades profissionais e como deve realizá-las.

Ainda considerando o fator ambiguidade do papel, quando abordados sobre a clareza sobre os resultados a serem alcançados pelos colaboradores e esperados pela organização foi apurado, como demonstrado no gráfico 10, a seguir apresentado, que todos concordaram com esta assertiva. É bastante nítido que a ambiguidade de papel não é um fator que causa estresse nesse ambiente de trabalho, pois todos os colaboradores conhecem suas atividades profissionais e afirmam que as mesmas foram repassadas de forma clara e que eles sabem o que se esperam deles no ambiente de trabalho.

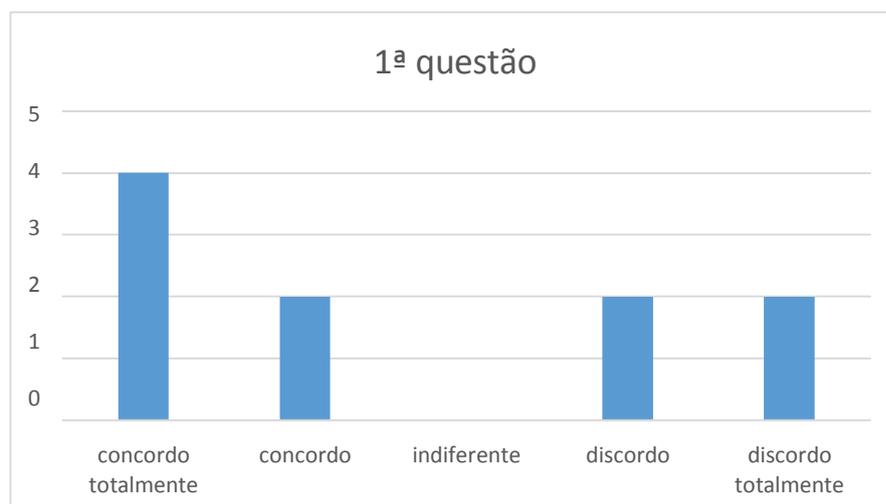
Gráfico 10: Ambiguidade do papel – clareza quanto aos resultados esperados.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Um dos fatores organizacionais que causam mais estresse é a **Sobrecarga de Funções**, ou seja, quando um colaborador adquire mais funções além das suas funções pré-estabelecidas. Duas questões foram formuladas para atender este fator; a primeira questão pretendia saber se o volume de trabalho do colaborador excede o tempo disponível, já a segunda pretendia saber se a quantidade de funcionários é suficiente para realizar todas as atividades do setor. A seguir, os resultados dessas questões em gráficos.

Gráfico 11: Sobrecarga de funções – o volume de trabalho excede o tempo disponível.

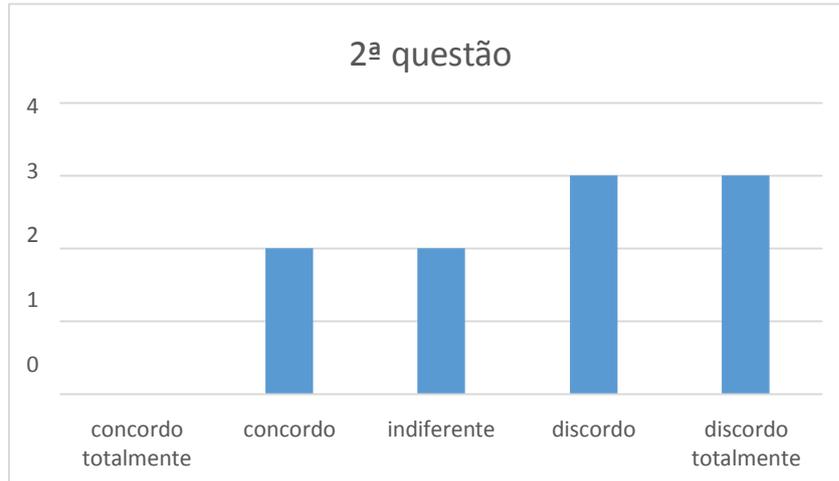


Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Como afirmado por Robbins (2009) o estresse consiste em uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante

e incerto e, dessa forma a sobrecarga no trabalho seria um fator desencadeador de estresse. Para essa questão foi apurado que 60% dos pesquisados concordaram que o volume de trabalho excede ao tempo disponível.

Gráfico 12: Sobrecarga de funções – quantidade de funcionários suficiente para o setor.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Verifica-se ainda que na segunda questão a maioria dos colaboradores, ou seja, 6 dos 10 colaboradores que responderam o questionário, discordam ou discordam totalmente que a quantidade funcionários é suficiente para o setor, o que permite deduzir que o número reduzido de colaboradores vem causando acúmulo de tarefas, atrasos nos processos e insatisfação no trabalho, gerando possivelmente, estresse no dia-a-dia de trabalho e no desempenho da atividade profissional, promovendo um comprometimento na qualidade de vida no trabalho.

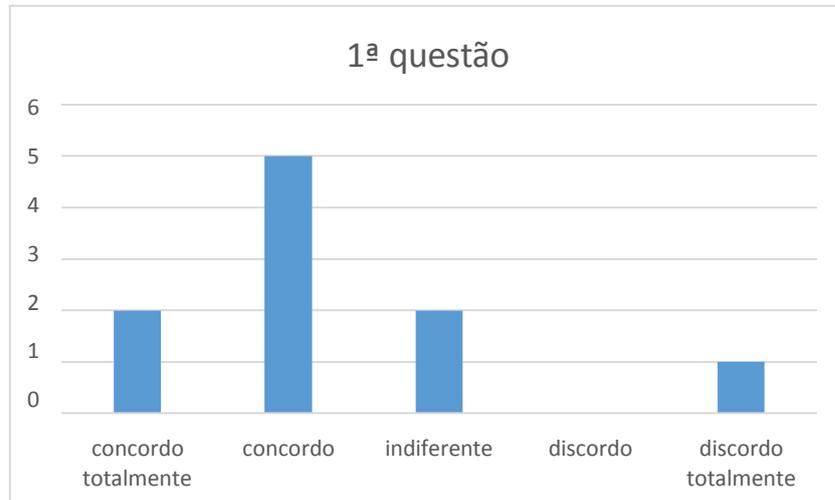
Fernandes (1996) enfatiza que para um colaborador obter a qualidade de vida no trabalho, ele tem que trabalhar o número de horas correspondente a sua atividade desempenhada e que a carga de trabalho seja adequada a todos os funcionários. Assim, se necessário, a empresa precisará realizar a contratação de mais colaboradores para que não haja excesso de sobrecarga para alguns funcionários.

O último fator organizacional proposto por Vecchio (2008) é o **Trabalho em Turnos**, que trata da rotatividade dos trabalhadores em turnos, com por exemplo: quem trabalha pela manhã vir a tarde e vice-versa.

As duas próximas questões foram elaboradas com base nesse fator, a primeira questão quer saber se o trabalho desenvolvido no setor exige rodízio de funcionários em turnos,

já a segunda quer saber se o rodízio em turnos prejudica a rotina profissional dos colaboradores. A seguir, os resultados dessas questões em gráficos.

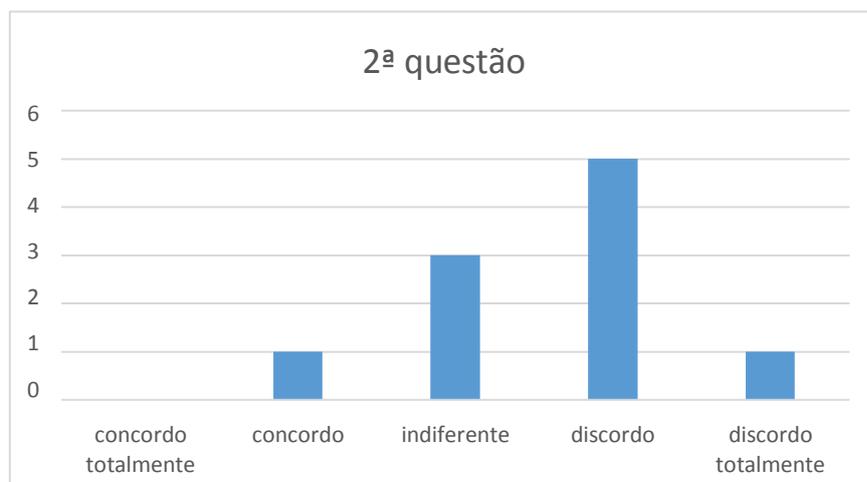
Gráfico 13: Trabalho em turnos – rodízio de funcionários.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Foi verificado que 70% dos pesquisados concordam que é necessário o rodízio de funcionários para atender aos diferentes turnos de trabalho. Vecchio (2008) afirma que por causa da impopularidade dos turnos vespertinos e noturnos, muitos empregadores consideram necessária a rotatividade dos colaboradores nos turnos. No caso da organização em estudo, por se tratar de uma Instituição de Ensino, essa prática se faz necessária para atender as necessidades da comunidade em geral, já que os cursos funcionam nos três turnos.

Gráfico 14: Trabalho em turnos – rodízio e rotina na vida pessoal.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Quanto a questão relativa ao sistema de rodízio prejudicar a vida pessoal dos colaboradores foi verificado que isso não é um problema na Unidade Acadêmica IV, pois a maioria dos colaboradores confirmam que não concordam que o rodízio nos horários de trabalho prejudica a rotina profissional.

As duas próximas questões abordaram especificamente sobre a **Qualidade de Vida no Trabalho**, porém a primeira questão é fechada como as anteriores, já a segunda é aberta, deixando assim, o colaborador que respondeu o questionário mais à vontade para se expressar. A primeira questão verificou a opinião dos pesquisados quanto a Qualidade de Vida no Trabalho se tornar uma vantagem competitiva. A seguir, o resultado da primeira questão em gráfico.

Gráfico 15: Importância da qualidade de Vida no Trabalho.



Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Constatou-se todos os colaboradores concordaram ou concordaram totalmente que a QVT pode se tornar uma vantagem competitiva, como já dizia Magalhães (2012) a qualidade de vida no trabalho consiste em: ambiente físico favorável, jornada de trabalho adequada, saúde ocupacional, redução de estresse, etc. É considerada uma estratégia muito valorizada pelos funcionários e funciona como uma vantagem competitiva em relação aos concorrentes.

A segunda questão que também trata da QVT, tem um diferencial de todas as questões anteriores por ser aberta; ela queria saber especificamente a opinião do colaborador sobre o que poderia ser melhorado no seu ambiente profissional em relação as condições de trabalho no sentido de prevenir o estresse e promover a Qualidade de Vida no Trabalho.

A maioria dos funcionários relataram que o ambiente físico de trabalho é inadequado, ou seja, muito apertado e que precisaria de um novo ambiente de trabalho; outro ponto, é a falta de colaboradores para o andamento das atividades do setor e diminuição da

burocracia, pois precisa-se da contratação de mais colaboradores; alguns funcionários citaram também que era necessário o desenvolvimento de atividades de lazer por parte da Instituição para diminuição do estresse causado pelo trabalho e, ainda, a questão sobre a necessidade de modernização dos equipamentos aparece, indicando que o fator relacionado às condições físicas e ambientais do local onde funciona a Unidade Acadêmica IV é considerado pelos colaboradores como critério desencadeador de estresse no trabalho.

Chiavenato (2008) diz que a QVT é a preocupação com bem-estar e com a satisfação no trabalho dos colaboradores, para que assim os mesmos possam melhorar a produtividade e a qualidade no trabalho. Como os colaboradores da Unidade Acadêmica IV estão com os problemas citados anteriormente, vai comprometer diretamente na sua qualidade de vida no trabalho, aumentando a insatisfação e baixando produtividade no trabalho e consequentemente gerar a ocorrência de estresse.

Medidas como compra de equipamentos novos, promover programas de lazer, melhorias no layout do setor, contratação de novos colaboradores, entre outras. Poderia ajudar bastante a melhoria da QVT e do estresse desses funcionários, facilitando o desenvolvimento de suas atividades, contribuindo assim, para o alcance das metas da Instituição de Ensino.

5.6 Aspectos Conclusivos

O presente estudo, teve como propósito inicial analisar os fatores organizacionais geradores de estresse e sua relação com a qualidade de vida dos colaboradores da Unidade Acadêmica IV (área de realização do estágio supervisionado obrigatório), de uma Instituição de Ensino, visando focar nas condições ambientais e nos fatores causadores de estresse.

A pesquisa foi fundamentada na parte teórica pelas temáticas de Qualidade de Vida no Trabalho, com evolução e modelos de QVT; Estratégias Empresariais e Vantagem competitiva voltadas para a QVT e por fim o Estresse no trabalho, causas, problemas e como reduzir.

Com relação a metodologia, a natureza da pesquisa é aplicada e quanto aos fins da mesma é descritiva; os procedimentos utilizados foi a realização de uma pesquisa bibliográfica, afim da obtenção de conhecimento também para a elaboração do questionário pré-estabelecido, como instrumento de coleta de dados para a realização da pesquisa de campo e enfim o tratamento dos dados foi feita de forma quali-quantitativa.

De um modo em geral pode-se afirmar que objetivo geral proposto ao estudo foi atingindo, pois através do questionário respondido pelos colaboradores dessa unidade, foi possível verificar que para os colaboradores pesquisados a Qualidade de Vida no Trabalho está associada a alguns problemas relacionados diretamente com as condições de trabalho que não se apresentam favoráveis e, portanto, geram o estresse nos funcionários da UA IV.

No primeiro objetivo específico que foi de levantar a opinião dos pesquisados sobre as características das condições de trabalho, como: espaço físico, equipamentos, número de funcionários e climatização. Os colaboradores relataram que as condições não são favoráveis, pois a maioria deles acreditam que seria necessário um novo local de trabalho, pois o atual é muito apertado; necessidade de contratação de novos funcionários, devido a atrasos nas atividades do setor por falta de pessoal e modernização dos equipamentos e mobiliários.

O segundo objetivo específico que foi o relacionar os fatores organizacionais propostos por Vecchio (2008), foram analisados os fatores: responsabilidade; esforço emocional, conflito de papel, ambiguidade de papel; condição de trabalho, sobrecarga e rodízio nos turnos de trabalho. Foi apurado que dos sete (07) fatores organizacionais causadores de estresse proposto pelo autor que embasou este estudo, para os colaboradores da UA IV, apenas (03) três causam estresse no seu setor de trabalho, são eles: responsabilidades por outros, condição de trabalho e sobrecarga de funções.

O terceiro objetivo específico relacionado como apontar sugestões para melhorar as condições de trabalho, no sentido de prevenir o estresse e promover qualidade de vida no trabalho foi constatado que todos os pesquisados reconhecem a importância da qualidade de vida no trabalho como estratégia eficaz na promoção de satisfação no trabalho, como também para minimizar os efeitos do estresse no ambiente laboral; as sugestões de melhorias seriam aprimorar o layout do ambiente de trabalho, trocar equipamentos velhos por novos e contratar mais funcionários para o setor. Por fim, uma organização que investe em QVT para seus funcionários, faz com que eles se motivem e produzam mais e principalmente tragam mais lucro para a empresa, evidenciando uma vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes.

Quanto a questão-problema que queria saber como os fatores organizacionais provocadores de estresse impactam na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Unidade Acadêmica IV de uma Instituição de Ensino, foi verificado que, no dia-a-dia, as precárias condições do ambiente trabalho (espaço físico limitado, sobrecarga de trabalho, equipamentos obsoletos) têm sim gerado estresse e afetado a qualidade de vida no trabalho, uma vez que se sentem insatisfeitos e dessa forma trabalham menos motivados. Os estudos sobre QVT em empresas são bastantes importantes pois ajudam tantos os funcionários (para

reivindicar o bem-estar no seu local de trabalho), quanto para os gestores (que procuram sempre buscar a maior produtividade de seus colaboradores).

5.7 Contribuição do Estágio para a Vida acadêmica

O estágio obrigatório supervisionado realizado na Unidade Acadêmica IV – UA IV, setor do Campus João Pessoa do IFPB, contribuiu bastante para minha vida acadêmica, possibilitando um maior aprofundamento nos estudos relacionados a área de recursos humanos, na medida em que os conceitos teóricos adquiridos em sala de aula foram colocados em situações práticas.

Os conhecimentos adquiridos ao longo de (04) quatro anos do curso de Bacharelado em Administração propiciaram uma análise do ambiente de trabalho de uma forma sistêmica, verificando a importância da integração dos setores de trabalho e a valor das funções da Administração, enquanto ciência. O planejamento, a organização, a liderança e o controle.

Por fim, o estágio obrigatório supervisionado não serviu apenas para a conclusão do curso acadêmico, mas como uma boa oportunidade de adquirir uma experiência profissional, que contribuirá muito para o meu objetivo final, que é a chegada no mercado de trabalho com qualificação.

REFERÊNCIAS

- ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças Corporativa e Valor**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- BALLESTERO-ALVARES, Maria esmeralda. **Manual de organização, sistemas e métodos: abordagem teórica e prática da engenharia da informação**. 4.ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor: empreendedorismo e viabilidade de novas empresas: um guia eficiente para iniciar e tocar seu próprio negócio**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- COBRA, Marcos. **Administração de Marketing no Brasil**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- GROPPELLI, A. A.; NIKBAKHT, Ehsan. **Administração Financeira**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA PARAÍBA. **Institucional**. Disponível em: <<http://ifpb.edu.br/institucional/regimento-geral/anexos>>. Acesso em: 14 Abr. 2016.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing**. 14.ed. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2012.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de negócios**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- LEI Nº 8.666 Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm> acesso em 28 de abril de 2016.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2010.
- MAGALHÃES, Marcos Felipe. **Excelência competitiva: planejamento estratégico de terceira geração**. Rio de Janeiro: LTC, 2012.
- MARTINS, Petrônio Garcia; ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MEDEIROS, A. D. **Resultados sob a ótica da gestão de processo**. TCC. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). João Pessoa, 2014.

O' BRIEN, James A.; MARAKAS, George M. **Administração de Sistemas de Informação**. 15.ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

REBOUÇAS, Djalma de Pinho de Oliveira. **Estratégia Empresarial & Vantagem Competitiva: como estabelecer, implementar e avaliar**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROBBINS, Stephen Paul, 1943. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágio, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso**.3. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica**, 2. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2001.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento organizacional: conceitos básicos**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

VERGARA, Constant Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE – Questionário aplicados aos colaboradores da Unidade acadêmica IV.

QUESTIONÁRIO

Prezado(a) participante,

Esse questionário foi elaborado com o objetivo de coletar informações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), dos colaboradores de um setor de trabalho. E tem como finalidade da elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) de Bacharelado em Administração realizado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), campus de João Pessoa.

Seguindo preceitos éticos, as informações fornecidas através deste questionário serão todas sigilosas, sem divulgação de nomes, ou qualquer outra informação que venha a identificar a pessoa que respondeu o questionário. Todos os dados serão apenas para fins acadêmicos.

Peço que responda com a maior veracidade possível as questões a seguir, agradeço desde já a sua compreensão em ajudar com essa pesquisa acadêmica.

FATORES ORGANIZACIONAIS E ESTRESSE NO TRABALHO

1 Responsabilidade por outros

Você se sente responsável pelos trabalhos dos outros colaboradores.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

No dia a dia de trabalho, os colaboradores assumem responsabilidades de outros funcionários.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

2 Condição de trabalho

As condições de trabalho (iluminação, equipamentos e climatização) são adequadas.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

O espaço físico do seu local de trabalho, favorece o desenvolvimento das atividades diárias.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

3 Esforço emocional (manter uma aparência agradável)

Você termina o dia de trabalho sentindo-se satisfeito com aquilo que realizou.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

Você gosta de ir para o trabalho.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

4 Conflito de papel (exigir além do funcionário)

Você se sente valorizado por sua capacidade e dedicação ao trabalho.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

Você considera que as atividades desempenhadas são adequadas ao trabalho.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

5 Ambiguidade do papel (falta de clareza nas atividades)

As atividades desempenhadas foram repassadas de forma clara e estão adequadas ao seu trabalho.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

Você possui uma visão clara do que se espera de você no ambiente de trabalho.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

6 Sobrecarga de funções

Seu volume de trabalho excede o tempo disponível.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

A quantidade de funcionários é suficiente para realizar as atividades do setor.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

7 Trabalho em turnos

O trabalho desenvolvido no setor exige rodízio dos funcionários, a fim de atender a diferentes turnos de trabalho.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

O rodízio nos horários de trabalho prejudica a rotina profissional dos funcionários.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho pode se tornar uma vantagem competitiva para as Organizações que querem se manter no mercado.

Concordo Totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Totalmente

Na sua opinião, o que poderia ser feito em seu ambiente de trabalho para melhorar as condições de trabalho no sentido de prevenir o estresse e promover a Qualidade de Vida no Trabalho?
