

FACULDADE EVANGÉLICA DE JARAGUÁ

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**DAIANE BARBOSA SATELES**

**POLIANA RODRIGUES MARTINS**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, O FATOR ESTRESSE E  
SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

**DAIANE BARBOSA SATELES**

**POLIANA RODRIGUES MARTINS**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, O FATOR ESTRESSE E  
SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)  
apresentado à banca examinadora do curso de  
Administração da Faculdade Evangélica de  
Jaraguá, como requisito parcial para a obtenção  
do título de Administrador.

Orientador(a):

**Prof.(a)Ma. Janaíne Mônica de Oliveira Sousa**

**DAIANE BARBOSA SATELES**  
**POLIANA RODRIGUES MARTINS**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, O FATOR ESTRESSE E  
SEUS IMPCTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso DEFENDIDO e APROVADO em 25de Junho de 2018, pela Banca Examinadora do Curso de Administração, constituída pelos membros:

---

Prof(a). Ma. Janaíne Mônica de Oliveira Sousa  
- Orientador -

---

Prof. Esp. FrancysResstel Del Hoiyo  
- Membro Interno -

---

Prof. Me. João Pedro dos Santos Pereira  
- Membro Interno -

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus, pelo dom da vida e por ter nos permitido chegar até aqui, por ter nos dado saúde e força para superar todas as dificuldades encontradas ao longo desses quatro anos;

A nossa família, por toda, dedicação, paciência e incentivo, que contribuíram diretamente para que pudéssemos fazer uma caminhada mais fácil durante esses anos de estudo.

Aos nossos amigos e colegas de curso, em especial a Amanda Cardoso de Bessa e Thatianne Pinto Camargo, que durante esses quatro anos formamos o quarteto fantástico uma apoiando as outras.

Agradecemos aos professores, que sempre estiveram dispostos a ajudar e contribuíram para um melhor aprendizado e para que nosso sonho fosse realizado.

Um agradecimento em especial a nossa orientadora, Ma. Janaíne Mônica de Oliveira Sousa, que nos ajudou no desenvolvimento deste trabalho.

Agradecemos também a instituição por ter nos dado a chance e todas as ferramentas que nos permitiu chegar hoje ao final do curso Administração de maneira satisfatória.

Agradecemos a todos que contribuíram diretamente e indiretamente, para a realização desse sonho.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1: Piramide de Maslow .....	16
Figura 2: Estresse Organizacional.....	23

## **LISTA DE QUADROS E TABELAS**

Quadro1: Ciclo Histórico da Qualidade de Vida no Trabalho .....	12
Quadro2: Quadro de Maslow, de acordo com o trabalho.....	17
Tabela 3 - Condições do trabalho que contribuem para o aparecimento do estresse .....	23

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO</b> .....	11
1.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	11
1.2 CONCEITOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	13
1.3 MOTIVAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	14
1.3.1 TEORIA DE MASLOW .....	15
1.3.2 Teoria de Herzberg .....	17
1.4 BEM-ESTAR NO TRABALHO .....	18
<b>2. SAÚDE DO COLABORADOR</b> .....	20
2.1 SAÚDE OCUPACIONAL .....	20
2.2 O QUE É ESTRESSE? .....	21
2.3 ESTRESSE ORGANIZACIONAL .....	22
2.4 FATORES QUE PODEM CAUSAR O ESTRESSE .....	24
2.5 COMO COMBATER O ESTRESSE DENTRO DA ORGANIZAÇÃO .....	25
<b>3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IMPORTÂNCIA, BARREIRAS, MODELOS E VANTAGENS</b> .....	27
3.1 IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	27
3.2 BARREIRAS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA .....	27
3.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	28
3.3.1 MODELO DE NADLER E LAWER .....	28
3.3.2 MODELO DE HACKMAN E OLDHAN .....	28
3.3.3 MODELO DE WALTON .....	29
3.4 VANTAGENS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	30
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	32
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	33

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

Daiane Barbosa Sateles<sup>1</sup>  
Poliana Rodrigues Martins<sup>1</sup>  
Janaíne Mônica de Oliveira Sousa<sup>2</sup>

### RESUMO

O termo qualidade de vida no trabalho é um assunto que vem sendo bastante discutido dentro das organizações, por se tratar de um assunto que visa possibilitar ao trabalhador motivação, satisfação, sentimento de bem estar e um ambiente mais agradável para se trabalhar. Tem como objetivo demonstrar quais são as principais vantagens adquiridas, para os trabalhadores e para a organização, quando são adotados pela empresa programas de qualidade de vida no trabalho. Abordando a história, o conceito e os modelos, ressaltando o estresse ocupacional, a fim de descrever como surgem, quais são suas principais causas e suas conseqüências em relação à organização. O estresse ocupacional é um dos problemas mais comuns encontrados na organização, que pode desencadear algumas influências, tanto no rendimento profissional como na vida pessoal, desencadeando sérios problemas à saúde. Os colaboradores passam a maior parte do tempo nas organizações, facilitando, assim o surgimento de doenças, que influenciam seu rendimento profissional. Tem como classificação metodológica a pesquisa qualitativa, com o objetivo de desenvolver um estudo mais aprofundado sobre o tema, tão importante para as organizações. Sendo que as ferramentas metodológicas utilizadas neste estudo enfatizam a revisão bibliográfica, que seleciona e utiliza bibliografia correspondente através de materiais disponíveis em publicações em artigos, livros, documentos encontrados na internet, entre outros. Uma boa qualidade de vida no trabalho é essencial para o sucesso da organização, pois trabalhadores motivados e satisfeitos trabalham com mais vontade e prazer, proporcionando para a organização resultados satisfatórios e positivos.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Estresse; Motivação.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Administração – Faculdade Evangélica de Jaraguá. E-mail: [dadasateles07@gmail.com](mailto:dadasateles07@gmail.com); [polianarodriguescvj@gmail.com](mailto:polianarodriguescvj@gmail.com).

<sup>2</sup> Professor, titulação, orientador do curso de Administração – Faculdade Evangélica de Jaraguá. E-mail: [monica.janaine@gmail.com](mailto:monica.janaine@gmail.com).

***THE QUALITY OF LIFE AT WORK, THE STRESS FACTOR AND ITS IMPACTS ON  
THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT***

***ABSTRACT***

*The term quality of life at work is a subject that has been much discussed in recent times within organizations, because it is a subject that aims to provide the worker with motivation, satisfaction, feeling of well being and a more pleasant environment to work with. It aims to demonstrate the main advantages gained for workers and the organization when the company adopts quality of life programs at work. Approaching the history, the concept and the models, emphasizing the occupational stress, in order to describe how they arise, what are their main causes and their consequences in relation to the organization. Occupational stress is one of the most common problems encountered in the organization, which can trigger some influences, both in professional and personal life, triggering serious health problems. Employees spend most of their time in organizations, thus facilitating the onset of illness, which will influence their professional performance. Its methodological classification is qualitative research, as the objective of developing a more in-depth study on the subject, which is so important for organizations. The methodological tools used in this study emphasize the bibliographic review, which selects and uses corresponding bibliography through materials available in publications in articles, books, documents found on the internet, among others. A good quality of life at work is essential to the success of the organization, because motivated and satisfied workers work with more will and pleasure, providing the organization with satisfactory and positive results.*

***Keywords:*** *Quality of Life at Work; Stress; Motivation.*

## INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho é um termo que vem sendo desenvolvido nas organizações, com o objetivo de proporcionar um sentimento de bem estar e de segurança para os colaboradores. Antigamente as empresas se preocupavam apenas com a produtividade e o crescimento econômico, deixando em segundo plano os valores humanos e ambientais. Resultando em trabalhadores insatisfeitos, desmotivados e principalmente, resultando em trabalhadores estressados com o trabalho realizado, prejudicando a saúde física e mental.

De acordo com Oda e Marques (2009), dentre os direitos fundamentais do homem e, por consequência, do trabalhador, está o direito de usufruir de uma vida saudável, com qualidade e livre de ameaças à sua integridade física e mental, inclusive livres de problemas e doenças ocasionados pela realização do trabalho.

Os problemas relativos à saúde, ao meio ambiente e à qualidade de vida no trabalho vêm ganhando grande destaque e sendo bastante discutido dentro das organizações, com objetivo de conscientizar e aplicar programas de saúde e de segurança no trabalho, abordando problemas laborais como lesões por esforços repetitivos, neuroses e principalmente abordando problemas como o estresse através do trabalho.

O direito de todo funcionário é de ter no mínimo um ambiente mais seguro para se trabalhar, para que isso aconteça é necessário que haja mais comunicação entre patrão e empregado. Gonçalves (2006) diz que, antigamente podia-se dizer que o salário era o mais importante, mas há algum tempo este pensamento vem se modificando, as pessoas hoje em dia querem ser valorizadas e tratadas com mais respeito, através de seu desempenho, e dedicação diante do trabalho prestado, por isso a importância da implantação de qualidade de vida no trabalho nas organizações.

A constituição de 1988 garante ao trabalhador, a redução de riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança. Regulamentando ações e introduzindo uma nova mentalidade para o pleno direito que todos devem ter, trabalho com saúde e protegido de riscos ou das condições perigosas e insalubres que ponham em risco a vida, a saúde física e mental do trabalhador.

O termo qualidade de vida no trabalho tem como objetivo proporcionar para a organização um ambiente mais saudável e agradável, trazendo benefícios para as organizações e gerando melhorias significantes, principalmente para os funcionários da empresa. A qualidade de vida no trabalho passou a fazer parte das empresas a partir do momento em que perceberam a grande influência que o termo tem e exerce sobre o

rendimento dos trabalhadores e a produtividade. Oda e Marques (2009) dizem que; trabalhador qualificado e saudável, quando trabalham de forma segura e tranquila, representa para a organização produtividade, diante do mercado globalizado.

# 1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

## 1.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A origem da Qualidade de vida no trabalho (QVT), de acordo com Fernandes (1996), começou a ser desenvolvida no ano de 1950, com os estudos do autor Eric Trist, com relação à organização das tarefas, através do desenvolvimento da abordagem sóciotécnica. Mas, apenas no ano de 1960, o termo ganhou força, quando surgiu a necessidade de analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas.

Segundo Chiavenato (2010), o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi desenvolvido na década de 70, pelo professor Louis Davis, enquanto desenvolvia o projeto de desempenho de cargos. Segundo ele, o conceito principal de Qualidade de Vida no Trabalho se refere à saúde e ao bem estar dos colaboradores na execução de suas tarefas dentro da organização.

O trabalho antigamente era considerado desumano por comprometer a saúde do trabalhador através de sobrecargas de trabalho, por conter jornadas exaustivas e excessivas, com condições degradantes que colocavam em risco a saúde e a vida do trabalhador. Segundo Rodrigues (1994) a única preocupação existente, era voltada apenas para a produção, deixando em segundo plano ou até mesmo nem se importando com a questão humana. Por esse motivo a implantação de Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações foi considerada de grande importância, para que pudesse minimizar os efeitos negativos que o trabalho exerce sobre os colaboradores.

Fernandes (1996) diz que:

O movimento pela qualidade de vida no trabalho surgiu visando possibilitar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, considerando tanto as exigências e necessidades da tecnologia como as do trabalhador, ou seja, os cargos deveriam ser adaptados aos trabalhadores e à tecnologia a organização. (Fernandes(1996), Pg. 97).

A qualidade de vida no trabalho é um termo que vem sendo bastante discutido, tanto dentro como fora da organização. Por ser um assunto que tem como finalidade proporcionar para os colaboradores vários benefícios, entre eles, oferecer satisfação e motivação através do trabalho, fazendo com que os trabalhadores, trabalhem com mais vontade e prazer, gerando resultados positivos e satisfatórios tanto para eles como para a organização.

Ferreira (2017) diz que;

“A qualidade de vida no trabalho pode afetar a produtividade e ser um diferencial para a empresa, uma vez que uma pessoa satisfeita e motivada tende a produzir

melhor e com mais qualidade. [...]. É importante investir nas pessoas, buscando minimizar os riscos ocupacionais por meio de cuidados com a segurança no ambiente de trabalho e com esforços físicos e mentais em cada atividade.” (FERREIRA (2017), Pg. 117).

Os autores Nadler e Lawler apud Rodrigues (1994), demonstram no quadro 1, o ciclo histórico da Qualidade de Vida no Trabalho, demonstrando qual era o foco principal e suas características em determinados períodos.

**Quadro1: Ciclo Histórico da Qualidade de Vida no Trabalho**

<b>Concepções evolutivas da qualidade de vida no trabalho</b>	<b>Foco</b>	<b>Característica definição</b>
1959/1972 - era vista como uma variável	Variável	Início da investigação da Qualidade de Vida no Trabalho para melhorar o trabalho para o indivíduo.
1969/1975 – era visto como uma abordagem	Abordagem	O foco principal era o indivíduo. Mais procurava satisfazer ambos os lados, colaborador e organização.
1972/1975 – era visto como um método	Método	É uma abordagem, que procura métodos para o melhoramento do ambiente organizacional, tornando-o mais satisfatório e produtivo.
1975/1980 – era visto como um movimento	Movimento	Tinha como principal finalidade proporcionar uma boa relação entre colaboradores e organização.
1979/1983 – era visto como tudo	Tudo	Era vista como um conceito para se referir à produtividade e qualidade.
Futuro – é visto como nada	Nada	Pode ser considerado apenas como um modismo. Caso os projetos de qualidade de vida no trabalho fracasse.

Fonte: Nadler e Lawer apud Rodrigues (1996)

O termo Qualidade de Vida no Trabalho tem com principal foco os colaboradores, os valorizando como ser humano e sua posição na organização, proporcionando um ambiente agradável para que possam alcançar uma maior satisfação dentro da organização e que tenham uma boa produtividade através do trabalho realizado.

## 1.2 CONCEITOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O conceito da qualidade de vida no trabalho passou por varias mudanças ao longo do tempo e a cada transformação com uma forma diferente de ser entendida, mas apesar das transformações, possuem os mesmo significados e defendem os mesmos propósitos, proporcionar um ambiente mais seguro e satisfatório para o colaborador que irá gerar um sentimento de bem-estar e de segurança dentro da organização. A qualidade de vida no trabalho é uma ferramenta estratégica que vem ganhando bastante destaque ultimamente nas organizações. (Chiavenato, 2004)

Segundo Ferreira (2017), a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações que a empresa realiza para estabelecer melhorias e inovações tecnológicas e estruturais no clima organizacional. Chiavenato (2000) diz que, quando se fala em inovações tecnológicas na Qualidade de Vida no Trabalho, refere-se a melhorar é humanizar a situação de trabalho, reformulando o desenvolvimento dos cargos, tornando-os mais produtivos para a empresa e mais satisfatórios para os colaboradores.

Quando se refere a colaboradores satisfeitos e motivados não se diz respeito apenas em motivação financeira, mas também a um ambiente seguro e agradável para se trabalhar, de receber oportunidades de desenvolvimento e oportunidades de crescimento dentro da organização.

Ketchum e Trist (1992) defendem a qualidade de vida no trabalho como sendo um sentimento de bem estar, que os colaboradores encontram no ambiente de trabalho. Esse sentimento não está relacionado com dinheiro, mas sim, com o bem estar psicológico, com a diminuição do sofrimento psicológico, com o aumento do comprometimento com a organização e com um equilíbrio entre o trabalho e a vida social. Oferecendo oportunidades de autonomia, desenvolvimento profissional, boa relação entre funcionários e gestores, reconhecimento pelo trabalho prestado, segurança no local de trabalho e carga horária de trabalho adequada.

De acordo com Weiss (1991),

“as pessoas trabalham para obter recompensas. Essas recompensas não precisam ser necessariamente tangíveis, como o dinheiro, podem ser recompensas intangíveis, como no caso dos colaboradores serem líder de um grupo ou receber um reconhecimento, pelos serviços prestados”. (Weiss (1991), Pg. 32)

Para Ferreira (2017), o termo Qualidade de Vida no Trabalho precisa ser analisado de uma forma mais ampla. Muitas vezes, significa para as empresas apenas uma atividade relacionada à saúde e a segurança, e com isso acabam não associando com a qualidade total e com a melhora do clima organizacional.

De acordo com Limong - França (2012); as definições de qualidade de vida no trabalho vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias de empregado e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras.

Ainda segundo Limong - França (2012), o embasamento principal do conceito de qualidade de vida no trabalho é voltado para o bem-estar e para a percepção do que se pode fazer para acatar as expectativas que os gestores e principalmente os colaboradores criam sobre as ações da qualidade de vida no trabalho e no âmbito empresarial.

Fernandes (1996), diz que o termo qualidade de vida no trabalho é utilizado na empresa, como uma forma de melhorar e renovar a organização no trabalho, para que, ao mesmo tempo em que o nível de satisfação do trabalhador aumente a produtividade da empresa também aumente. Tendo como finalidade fazer com que os empregados estejam mais presentes e participem mais das tomadas de decisões em relação ao seu trabalho.

A qualidade de vida no trabalho segundo Ferreira (2017), é voltada para a implantação de promoção de saúde, como: lazer, saúde e segurança, atendimento clínico e educação para saúde, assistência psicológica, redução de acidentes, absenteísmo e preservação do meio ambiente.

O termo enfatiza principalmente a saúde do trabalhador, buscando dar melhores condições de se trabalhar. Cada vez mais vem sendo procurada e implantada nas organizações, pois, além de proporcionar motivação, bem estar e satisfação para os colaboradores geram resultados positivos para a organização. O principal significado de Qualidade de Vida no Trabalho tem haver como bem estar e com a saúde do trabalhador, tanto nos aspectos físicos e ambientais, como nos aspectos psicológicos que o ambiente organizacional pode oferecer para os colaboradores.

### 1.3 MOTIVAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A motivação é um dos principais fatores relacionado e contribuinte para uma boa qualidade de vida no trabalho dentro da organização. Para Ferreira (2017), quando um trabalhador está motivado e satisfeito com o trabalho realizado, tende a ser mais comprometido e dedicado com o trabalho prestado. Maximiano (2011), diz que o estudo da motivação em relação ao trabalho, tende a explicar as forças ou o motivo que influencia o desempenho das pessoas dentro da organização, já que, esse desempenho positivo na

maioria das vezes, depende da motivação e o desempenho da organização depende do desempenho gerado pelos trabalhadores.

Motivação para Maximiano (2011) é:

Um estado psicológico de disposição, interesse ou vontade de perseguir ou realizar uma tarefa ou meta. Dizer que uma pessoa esta motivada para o trabalho significa dizer que essa pessoa apresenta disposição favorável ou positiva para realizar o trabalho oferecido. (MAXIMIANO (2011), PG 237).

Por essa razão, existe a necessidade da implantação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações, pois ira favorecer e proporcionar benefícios para ambos os lados, tanto para os colaboradores quanto para as organizações.

Maximiano (2011) diz que, a teoria das necessidades humanas de Maslow e a teoria de Hezberg, fornecem a primeira explicação sobre a importância da motivação na vida dos colaboradores. Segundo o autor, o comportamento humano é motivado por estímulos chamados de necessidades, onde as pessoas passam a agir para tentar satisfazer suas principais necessidades.

### 1.3.1 TEORIA DE MASLOW

A teoria de Abraham Maslow, mais conhecida como a teoria das necessidades humanas está organizada em um formato de ordem ou hierarquia, tendo um papel importante no estudo da motivação dos trabalhadores. Essa teoria relata quais as necessidades básicas para que os colaboradores se sintam realizados tanto profissionalmente quanto fisicamente, é dividida em cinco níveis: necessidades básicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de autoestima e a necessidade de auto-realização. (MAXIMIANO (2011), Pg. 237).

De acordo com a teoria de Maslow, Maximiano (2011), afirma que as pessoas procuram satisfazer as necessidades dos níveis mais baixos para os mais elevados, passando a ser motivadas pela ordem seguinte de necessidade. Como demonstrado abaixo:

- **NECESSIDADES BÁSICAS:** e a primeira necessidade da pirâmide, as pessoas procuram realizá-las antes de prosseguir com os demais níveis hierárquicos. Esta relacionada com as principais necessidades fisiológicas, como alimentação, moradia, vestuário, sexo, entre outras necessidades.

- **NECESSIDADE DE SEGURANÇA:** é uma necessidade que tem que ser atendida em qualquer ponto hierárquico, é o segundo nível da pirâmide. E o nível que procura proporcionar segurança. Segurança como, saúde, de moradia, de trabalho, etc.

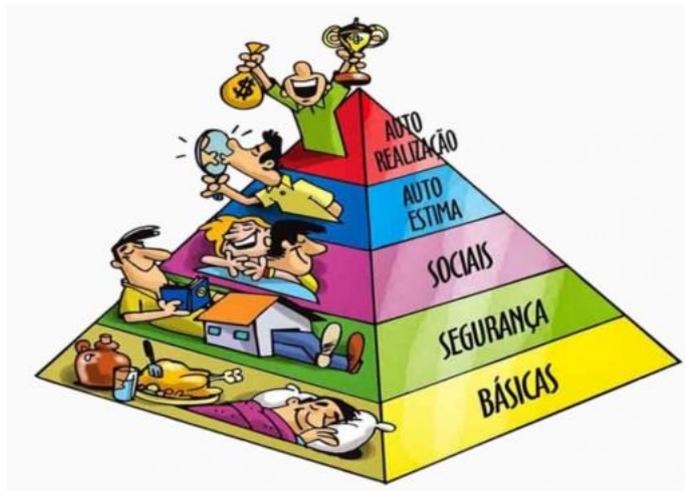
- **NECESSIDADES SOCIAIS:** é o terceiro nível da hierarquia, nele se encontra os principais elementos que irá garantir para as pessoas, se sentirem parte da sociedade, como amizade, família, ter um relacionamento, entre outros.

- **NECESSIDADES DE AUTOESTIMA:** é o quarto nível da hierarquia, tem como finalidade demonstrar a importância de estar bem consigo mesmo, de serem reconhecidas, por suas características positivas, conquistas, confiança e de ser respeitado perante a sociedade.

- **NECESSIDADES DE AUTORREALIZAÇÃO:** esse é o quinto e último nível hierárquico, esse nível retrata as realizações pessoais do indivíduo, como moralidade, criatividade, resolução de problemas e superações.

A figura 1 ilustra a síntese das ideias da teoria do autor.

**Figura 1: Pirâmide de Maslow**



Fonte: pirâmide de maslow como ela vai alavancar seu negocio. Google Imagens

Quando as necessidades não são atendidas, o resultado pode ser considerado com um tipo de frustração. Uma vez atendida, a pessoa passa a ser motivada pela ordem seguinte de necessidades. O quadro 2 a seguir, resume o que cada necessidade da hierarquia estabelecida por Maslow pode representar no mundo do trabalho.

**Quadro2: Quadro de Maslow, de acordo com o trabalho**

Fisiológicas	Segurança	Sociais	Estima	Autorrealização
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário de trabalho</li> <li>• Intervalos de descanso</li> <li>• Alimentação no local</li> <li>• Água para consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Permanência no emprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bom ambiente de trabalho</li> <li>• Amizade com colegas</li> <li>• Chefe amigável</li> <li>• Interações positivas com clientes</li> <li>• Dar e receber <i>feedback</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecimento de reconhecimentos diversos (premiações, bonificações, entre outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho desafiador</li> <li>• Diversidade de tarefas</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Possibilidade de crescimento</li> </ul>

Fonte: Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho

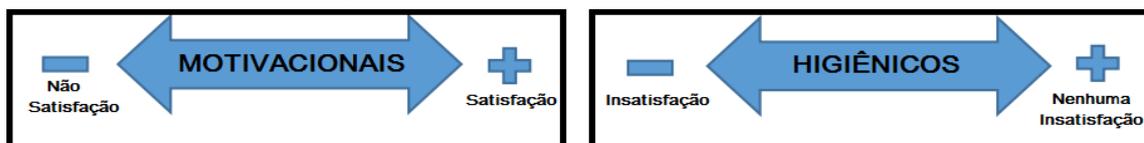
### 1.3.2 Teoria de Herzberg

A teoria de Herzberg está relacionada com a Teoria dos Dois Fatores: Fatores Intrínsecos, que são os fatores motivacionais e Fatores Extrínsecos, que são os fatores higiênicos, como demonstrados no quadro 3.

**QUADRO 3. Teoria De Herzberg, Fatores Motivacionais E Higiênicos**

Fatores Motivacionais	Fatores Higiênicos
Trabalho em si.	Condições de trabalho.
Realização.	Administração da empresa.
Reconhecimento.	Salário.
Progresso.	Relações com o supervisor.
Responsabilidade.	Benefícios e incentivos sociais.

- A *satisfação* no cargo depende dos fatores motivacionais.
- A *insatisfação* no cargo depende dos fatores higiênicos.



Fonte: Teoria dos Dois Fatores Herzberg (2013)

De acordo com Maximiano (2011), essa teoria tem como estudo a motivação e satisfação dos colaboradores, onde, os fatores intrínsecos produzem a satisfação com o trabalho, apenas os fatores que lhe são diretamente relacionados podem fazer as pessoas sentir-se satisfeitas. E os fatores extrínsecos não fazem com que as pessoas se sintam satisfeitas com o trabalho, os fatores extrínsecos proporcionam satisfação através das condições dentro das quais o trabalho é realizado. Essa teoria tem como principal objetivo estudar, entender e resolver os fatores que iram causar e gerar a motivação nos colaboradores e procurar entender quais os fatores que geram insatisfação com o ambiente organizacional,

procurando melhorá-los. Essa teoria é uma dos mais influentes estudos sobre a motivação para o trabalho.

#### 1.4 BEM-ESTAR NO TRABALHO

Para prosperar e sobreviver em um ambiente em permanente variação, as organizações precisam de funcionários saudáveis e motivados, e nada como proporcionar bem-estar para os colaboradores dentro da organização. O bem-estar vai além da saúde como a ausência de doença, implica em uma posição preventiva para se atingir o bem-estar físico, mental e emocional.

De acordo com Cooper e Rothmann (2009), o bem-estar no trabalho consiste em dois fatores: *distresse* e *eustresse*;

O *distresse* é definido como uma resposta psicológica negativa a um fator de estresse, conforme indicado pela presença de estado psicológico negativo. O *eustresse* é definido como uma resposta psicológica positiva a um fator de estresse, conforme indicado pela presença de estado psicológico positiva. (Cooper e Rothmann (2009), Pg. 278).

Para se assegurar bem-estar no trabalho, são fornecidas as seguintes direções gerais de acordo com Cooper e Rothmann (2009, Pg. 267), que incluem:

- **ERGONOMIA:** preocupa-se com o projeto de um sistema de trabalho no qual os métodos de trabalho, as máquinas, o layout, o equipamento e o ambiente físico, são compatíveis com as características físicas e comportamentais do trabalhador.
- **ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS:** deve ser usada para garantir um ajustamento ótimo entre os valores e objetivos do empregado e os da organização. Devem ser implantadas auditorias de qualidade de vida que se concentrem tanto nos aspectos positivos quanto nos negativos do bem-estar no trabalho.
- **REESTRUTURAÇÃO DO CARGO E MUDANÇAS NO TRABALHO:** o replanejamento dos cargos pode reduzir a exposição a riscos psicossociais e aumentar a motivação do funcionário. Os cargos podem ser organizados para reduzir a exposição a fatores estressantes como sobrecarga de trabalho, exigências do papel e conflitos.
- **LIDERANÇA:** um bom líder é capaz não somente de impedir o estresse no trabalho e o desgaste entre seus colaboradores, mas também aumentar a motivação e a adesão.
- **TREINAMENTO:** além de serem voltados ao trabalho, os programas de treinamento que promovem a saúde e o bem-estar do funcionário também deve ser voltado para o crescimento e o progresso pessoal.

- **ESTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO NO TRABALHO:** a estabilidade no emprego diminui o estresse gerado pela possibilidade de desemprego causada por demissões em massa ou enxugamentos. Quando as organizações se preocupam com o desenvolvimento da carreira dos funcionários, demonstram que se preocupam com suas necessidades e suas aspirações.

- **PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** concentram-se na qualidade de vida física e mental, com relação ao bem-estar físico, podem ser fornecidos serviços para que as pessoas participem de programas de boa forma, perda de peso, controle de dieta, parar de fumar, entre outros. Em relação ao bem-estar mental, podem ser oferecidos serviços de aconselhamento e acesso aos serviços de psicólogos clínicos e psiquiatras.

## **2. SAÚDE DO COLABORADOR**

### **2.1 SAÚDE OCUPACIONAL**

Saúde ocupacional é uma atividade ligada à medicina, com intuito de proporcionar aos trabalhadores, um ambiente com mais condições e segurança para se trabalhar, tem como finalidade prevenir e promover aos colaboradores saúde e bem estar, podendo ser físico, mental e também social. Chiavenato (2010) diz que, à saúde do trabalhador é prejudicada no ambiente de trabalho através de doenças, acidentes ou até mesmo através do estresse emocional.

A saúde ocupacional passou a fazer parte das organizações depois da Segunda Guerra Mundial, através do aumento das indústrias e a utilização de produtos químicos nos processos de fabricação, que colaboraram para o surgimento e crescimento de doenças, acidentes e condições que proporcionaram situações estressantes no ambiente de trabalho. A principal finalidade dessa atividade é minimizar ou até mesmo acabar com os riscos que aparecem e são ocasionados durante a realização do trabalho, contribuindo e garantindo ao trabalhador uma melhora no ambiente e proporcionando uma boa qualidade de vida no trabalho.

Os riscos podem ser encontrados em todo tipo e local de trabalho, desde locais grandes como locais pequenos, podendo oferecer riscos à saúde e à segurança do colaborador, ocasionando problemas de visão, audição, lesões por trabalhos repetitivos, ou até mesmo acidentes graves como morte ou ocasionando algum tipo de deficiência física. A saúde ocupacional não restringe ao colaborador somente as condições físicas, mas também a cuidados psicológicos e emocionais, sendo assim as organizações devem tratar a saúde ocupacional como uma prioridade dentro da organização.

Chiavenato (2010), diz que, para se ter um bom programa de saúde ocupacional é preciso seguir quatro etapas. A primeira etapa é o fornecimento de um sistema de indicadores, compreendendo as estatísticas de afastamentos e acompanhamento de doenças; a segunda etapa é o desenvolvimento de um sistema de relatórios médicos; a terceira etapa é o desenvolvimento de regras e procedimentos para prevenção médica e a quarta etapa é a introdução de recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de saúde ocupacional. Seguindo as quatro etapas, a implantação do programa de saúde ocupacional nas organizações, fará do ambiente um local mais agradável para se trabalhar, facilitando o relacionamento interpessoal e melhorando a produtividade.

De acordo com Chiavenato (2010), os principais problemas de saúde nas organizações estão relacionados com: exposição a condições ambientais frias, quentes, contaminadas, secas, úmidas, barulhentas, pouco iluminada, em outras palavras, através de condições degradantes de se trabalhar; hábitos alimentares inadequados, provocando obesidade ou perda de peso rapidamente; vida sedentária, sem contatos sociais e sem exercícios físicos e proporcionando ansiedade, aflição, angústia e o principal gerando estresse com o trabalho realizado, de acordo com França (2012), o estresse pode ser considerado como o mal do século e pode afetar diretamente a saúde do trabalhador e qualidade de vida no trabalho.

## 2.2 O QUE É ESTRESSE?

O estresse é um resultado do organismo tanto físico quanto mental a um esforço excessivo, causando aumento da pressão arterial, onde acaba liberando uma seqüência de reações no organismo, gerando assim varias reações fisiológicas.

O estresse pode ser compreendido como qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente. É uma reação do individuo a uma adaptação, e pode gerar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Não é, necessariamente, um mal a ser combatido. É necessário para gerar mobilização, porém, quando em excesso, ataca as defesas do organismo e afeta a saúde. De forma geral, três itens aparecem na conceituação do estresse: o estímulo, a resposta e a interação da pessoa com o ambiente. (SCHMIDT (2009)).

O estresse é difícil de ser identificado e pode aparecer através de reações de medo, desconforto, preocupação, indignação, frustração e nervosismo, alterando também as reações físicas, como: coração acelerado, pressão alta, respiração curta, etc. Qualquer situação, seja ela boa ou ruim, quando causa alterações no organismo, é uma fonte de estresse.

Os médicos afirmam que o estresse é o maior responsável por diversas doenças, como:

- Ansiedade;
- Isolamento social;
- Depressão;
- Insegurança;
- Insônia;
- Problemas cardíacos;
- Enxaqueca.

### 2.3 ESTRESSE ORGANIZACIONAL

A falta de bem estar no trabalho, interfere diretamente na organização e principalmente no colaborador, quando não há uma preocupação com o bem estar dos colaboradores, podem ocorrer diversos fatores que irá ameaçar o seu desempenho, entre esses fatores, encontra-se o estresse. O estresse organizacional é desenvolvido dentro do clima organizacional, causado pela agitação, contratempo e os problemas de convivência com colegas, superiores e clientes.

De acordo com Ovejero Bernal (2010): “O estresse é um problema de adaptação ao nosso meio, e o estresse do trabalho é um problema de adaptação ao nosso ambiente de trabalho, que nos produz angústia e a sensação de insegurança”. (Ovejero Bernal (2010), pg. 145).

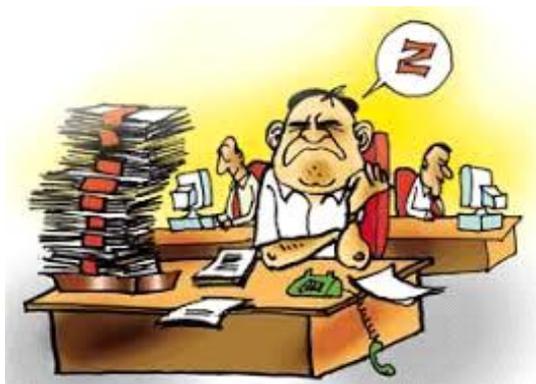
A grande maioria dos estresses causados dentro das organizações é devido a causas ambientais e pessoais, cada empresa tem uma maneira de ser e de se organizar, se o colaborador não estiver bem preparado ou treinado para resolver as diferenças e os conflitos, pode de acordo com Rothmann e Cooper (2009), acabar ocasionando frustrações e desânimo no mesmo, o melhor a se fazer é se preparar e estar disposto a pagar o preço que o mercado pede em relação as condições do trabalho, bem como dar á seus funcionários um ambiente bom de se trabalhar e conviver no dia-a-dia, acarretando assim funcionários dedicados e dispostos a dar o melhor de si pela empresa que o contratou.

O estresse é com certeza um dos maiores fatores dentro da organização que mais prejudica as pessoas. Um dos problemas mais enfrentados na implantação do programa da qualidade de vida é a falta de apoio e até mesmo a rejeição de algumas organizações.

O ambiente organizacional é feito de várias necessidades, período curtos, reuniões, metas e muitas decisões necessárias a serem tomadas. Esses meios conseguem fazer com que os colaboradores apresentem gradativamente cansaço, ansiedade, risco e frustração no ambiente organizacional (Rothmann e Cooper (2009)).

O estresse no trabalho é um grande problema ligado á dificuldade de lidar com as reivindicações do clima organizacional, envolvendo as contrariedades com o cotidiano da empresa e pressão no relacionamento dentre colegas de trabalho, como consta na figura 2.

**Figura 2: Estresse Organizacional**



Fonte: imagem sobre estresse organizacional do google

A tabela 3 demonstra quais são as condições de trabalho que contribuem para o aparecimento do estresse de acordo com Ferreira (2017):

**Tabela 3 - Condições do trabalho que contribuem para o aparecimento do estresse**

DESEMPENHO INADEQUADO DAS TAREFAS
ESTILO ESQUIZOFRÊNICO OU OPRESSOR DE GERENCIAMENTO
FALTA OU RUINS RELAÇÕES INTERPESSOAIS
TRABALHO MAL DEFINIDOS OU SUPERPOSTOS
FALTA DE ESTABILIDADE
CONDIÇÕES PERIGOSAS OU INADEQUADAS DO AMBIENTE ORGANIZAÇIONAL

Existem outras condições que conduzem o estresse no ambiente de trabalho e a outros problemas de saúde e de segurança. Essas condições de acordo com Ovejero Bernal (2010):

“costumam ser denominadas fatores psicossociais do trabalho e compreendem os aspectos do trabalho em si e do ambiente, tais como: o clima ou a cultura da organização, as atividades laborais, as relações interpessoais no trabalho, a forma e o conteúdo das tarefas” (Ovejero Bernal (2010), Pg. 231).

A administração do estresse é o processo de reduzir o estresse dentro das organizações, onde existem cinco técnicas que podemos utilizar para diminuir o estresse no trabalho: administração do tempo, relaxamento, nutrição, exercícios e pensamento positivo.

Quando o colaborador está estressado, o rendimento no trabalho cai, a pressão arterial aumenta provocando sérios riscos à saúde, mais do que o esperado, onde acaba causando variáveis conflitos. É preciso achar um ponto de estabilidade para que a imunidade

não fique debilitada, evitando que o profissional fique exposto a doenças e contrariedades. O estresse é o maior obstáculo que atinge os colaboradores em todo mundo, podendo trazer varias consequências para a saúde emocional e física.

## 2.4 FATORES QUE PODEM CAUSAR O ESTRESSE

São muitos os itens que podem causar e gerar o estresse como, por exemplo, os medicamentos. Alguns medicamentos podem desenvolver ou piorar os sintomas de estresse no colaborador, como: Pílulas diabéticas; Remédio para tireóide; Inaladores para asma, etc.

Existem alguns produtos que provocam ou pioram os sintomas, como a cafeína, o álcool e o tabaco, caso os sintomas ocorram com frequência, o colaborador pode sofrer distúrbios de ansiedade. O estresse pode estar ligado a algumas doenças, como:

- Síndrome do pânico;
- Depressão;
- Transtorno obsessivo compulsivo;
- Transtorno por estresse pós-traumático.

O estresse não é exatamente o causador dos problemas graves, mas desencadeiam alguns destes problemas, pois quando a diminuição do sistema imunológico do organismo atinge o colaborador mais vulnerável, alguns sintomas podem surgir, como:

- Mudança de apetite;
- Alteração no humor;
- Dores;
- Falta de interesse pelas coisas;
- Hábitos nervosos, como roer as unhas;
- Formigamento;
- Tensão muscular.

Diante de um processo de adaptação as situações de estresse crônico do trabalho ou, em outras palavras, diante de um mecanismo muito concreto de enfrentamento e de auto proteção ao estresse gerado na relação profissional cliente, bem como na relação profissional organização, que é agravado pelo fato de que normalmente se tratam de acordo com Gil-Monte e Peiró (1997);

“profissões nas quais incidem especialmente estressores como a escassez de pessoas, que supõe uma sobrecarga de trabalho, trabalhos em turnos, relacionamento com usuários problemáticos, em algumas delas contato direto com doença, com a dor e a morte, falta de especificidade de funções e tarefas, o que supõe conflito e ambigüidade de funções, falta de autonomia e de autoridade no trabalho para poder

tomar decisões, rápidas mudanças tecnológicas, etc. (Gil- Monte e Peiró, 1997, p. 16).”

Segundo Chiavenato (2010), existem dois tipos de estresse no ambiente de trabalho: causa ambiental e pessoal. As causas ambientais envolvem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse, incluem programação de trabalho intensivo; insegurança no trabalho; falta de tranquilidade no trabalho, etc. As causas pessoais envolvem uma variedade de características individuais que predispõem ao esgotamento, onde cada pessoa reage de um jeito diferente a personalidade tipo aquelas pessoas que são viciadas em trabalho, e que são impulsionadas de maneira impulsiva para alcançar metas, consequentemente esse tipo de pessoa são mais sujeitas ao estresse que as outras.

O estresse provoca varias conseqüências para o trabalhador quanto para a empresa. As conseqüências humanas incluem desde ansiedade, depressão, angustia entre outras conseqüências físicas, como distúrbios gástricos, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em alguns casos levam a alienação, ao abuso de drogas e redução de relações interpessoais. Afetando negativamente a empresa, ao interferir na qualidade e quantidade do trabalho, causando rotatividade, reclamações, insatisfação e greves entre colaboradores.

## 2.5 COMO COMBATER O ESTRESSE DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Um ambiente de serviço agradável ajuda no desenvolvimento dos colaboradores, e acaba melhorando a produtividade, diminuindo os acidentes, a rotatividade e doenças no trabalho.

Um das formas de combater o estresse dentro da organização é evitando levar o serviço para casa, sendo que ao levar o trabalho para casa, acaba ocasionando um habito, impedindo o descanso do colaborador e provocando o aumento significativamente do nível de desgaste. O colaborador deve ter em mente que, em casa tem que ser um local de descanso e para relaxar, sendo um ambiente domestico e que precisa ser dedicado ao convívio com a família e fazer atividades que proporcione satisfação.

Ovejero Bernal (2010), diz que:

Melhor do que aprender a enfrentar as situações altamente estressantes é ser capaz de preveni-las. As estratégias de prevenção costumam ser tanto individuais como grupais e organizacionais, embora estas duas últimas categorias se confundam, porque as estratégias grupais, como pode ser o trabalho em equipe, fazem parte das estratégias organizacionais. (Ovejero Bernal (2010), pg. 151).

As principais medidas para reduzir o estresse, de acordo com Chiavenato (2010), são:

- Relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas de trabalho;
- Não tentar forçar mais que sua capacidade;
- Ter relações construtivas e eficazes com o gerente;
- Encontrar tempo para se desligar das preocupações e relaxar;
- Diminuir os ruídos, e fazer com q o ambiente tenha uma boa iluminação;
- Procurar fazer exercícios físicos.

Saber dizer não, também é aprender a diferenciar quando não tem condições de responsabilizar-se por uma nova jornada de trabalho, quando se refere a uma ação o colaborador passa a ser sensato com a empresa e consigo mesma.

### **3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IMPORTÂNCIA, BARREIRAS, MODELOS E VANTAGENS.**

#### **3.1 IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Nos dias atuais, funcionários estão mais cientes em relação aos seus direitos e têm uma menor chance de aceitar ordens sem questionar, adquirindo vantagens em prol da qualidade de vida no trabalho. O treinamento é a estratégia de metas que busca o bem-estar de seus colaboradores e com resultado que melhor possibilita as ações de desenvolvimento da gestão de qualidade de vida no trabalho.

O desenvolvimento de treinamento dentro das organizações é considerado o método que mais ajuda as empresas a obter mãos de obras mais qualificadas, por isso de acordo com Fernandes (2016), é um medo de super importância para a organização, com pessoas capacitadas e com mais disposição para executar as atividades no ambiente de trabalho, o trabalho e a produtividade rende mais.

O ambiente organizacional e a divisão de cargos são fatores importantes para a qualidade de vida no trabalho. Se esta divisão for pobre, guiara os seus colaboradores ao desinteresse e a insatisfação. Se esta divisão for rica, guiara os seus colaboradores a terem mais confiança, obtendo respeito uns pelos outros, fazendo que se sintam mais valorizados e mais produtivos.

#### **3.2 BARREIRAS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA**

A barreira sobre a implementação da qualidade de vida no trabalho dentro das organizações, pode acabar com qualquer programa aos funcionários, pois tanto a gestão, como os auxiliares das empresas temem a mudanças desconhecidas, mesmo sendo analisados e explicados detalhadamente. Para exceder a essas barreiras o setor responsável precisa explicar a importância e necessidade dessa mudança, quais garantias que possam beneficiá-los, sendo que na maioria das vezes os funcionários não concordam e ficam desconfiados, pois não alegam que esse programa pode não ser vantajoso.

Uma das causas que mais preocupam as empresas de qualquer área é a presença do fator estresse que é o maior causador de doenças dentro e fora das organizações, onde acaba prejudicando o desempenho dos funcionários no ambiente organizacional.

O trabalho além de ser um meio de crescimento e independência profissional e pessoal, também é causador de problemas sérios de desinteresse, irritação, e muita

insatisfação. Isso acontece quando o colaborador é submetido a tarefas que não são da sua alçada e que o sobrecarregam muito, causando deformidade no seu trabalho.

### 3.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho é determinada por características sistêmicas, buscam analisar a organização como um todo, não só a empresa ou só os colaboradores, mas geral. Por isso, a Qualidade de Vida no Trabalho possui diversos modelos defendidos por vários autores. De acordo com Chiavenato (2010), os três modelos mais importantes de Qualidade de Vida no Trabalho são defendidos pelos autores Nadler e Lawer, Hackman e Oldhan e o autor Walton.

#### 3.3.1 MODELO DE NADLER E LAWER

A qualidade de vida no trabalho de acordo com Chiavenato (2010) e descrita por Nadler e Lawer em quatro aspectos:

1. Participação dos trabalhadores nas tomadas de decisões;
2. Reorganização do trabalho, de acordo com o desenvolvimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
3. Melhoria no sistema de gratificações para influenciar o clima organizacional;
4. Alterações no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas.

Conforme os quatro aspectos são desenvolvidos na organização, há uma grande melhoria na qualidade de vida no trabalho. Nadler e Lawer têm como objetivo fazer com que todos os funcionários, independente do nível hierárquico tenham oportunidade de participarem nas tomadas de decisões da organização, de acordo com Ferreira (2017) os colaboradores pode questionar sobre as propostas oferecidas, propor melhorias para um bom funcionamento da empresa e opinar sobre as decisões tomadas pela empresa. São incentivados a participarem do processo de gestão da organização para que se sintam mais responsáveis e satisfeitos com a realização de suas tarefas dentro da organização.

#### 3.3.2 MODELO DE HACKMAN E OLDHAN

De acordo com Hackman e Oldhan apud Chiavenato (2010), a qualidade de vida no trabalho apresenta um modelo de desempenho de cargo, que reflete nos aspectos

psicológicos que iram afetar os resultados tanto pessoais como no trabalho. Essas dimensões são:

1. Variedade de habilidade: o cargo ocupado requer do colaborador varias habilidade e diferentes conhecimentos.
2. Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado pelo colaborador do inicio ao fim para que, ele se sinta participativo.
3. Significado da tarefa: cada colaborador deve saber a importância do seu cargo para as demais áreas e para a organização em geral.
4. Autonomia: o colaborador deve ter responsabilidade para desempenhar e executar as tarefas.
5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa desenvolvida deve proporcionar informação de retorno para que o trabalhador possa se autoavaliar.
6. Retroação extrínseca: retorno através dos superiores ou através dos clientes, em outras palavras deve haver um feedback.
7. Inter-relacionamento: o cargo deve trazer para o colaborador possibilidades de contato interpessoal com outras pessoas tanto internas com externas.

Para Hackman e Oldhan as dimensões dos cargos são determinadas pela qualidade de vida no trabalho, por proporcionarem recompensas internas, que produzem satisfação no cargo e automaticamente nos colaboradores. Os autores utilizam o modelo como um diagnostico para medir o grau de satisfação e o de motivação interna dos colaboradores em relação à organização interna.

### 3.3.3 MODELO DE WALTON

Segundo Chiavenato (2010), o autor Walton estabelece a qualidade de vida no trabalho em oito fatores:

1. Compensação justa e adequada: cada trabalhador deve receber a remuneração adequada pelo seu serviço.
2. Condições de segurança e saúde no trabalho: trata-se das jornadas de trabalho, do ambiente físico oferecido para o bem estar e saúde do colaborador.
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades: proporcionar conhecimento a respeito do trabalho exercido, desenvolver autonomia.

4. Oportunidades de crescimento continuam e segurança: proporcionar para os colaboradores possibilidades de carreira e de realizações profissionais dentro da organização e oferecer segurança de trabalho.
5. Integração social na organização: eliminação de barreiras hierárquicas.
6. Constitucionalismo: são as normas e regras estabelecidas dentro da organização, são os deveres e direitos dos colaboradores. Em outras palavras é a democracia dentro da organização.
7. Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve ser a prioridade do colaborador, não deve ocupar todo o seu tempo e energia.
8. Relevância social da vida no trabalho: o trabalho de ser uma atividade exercida que devesse trazer orgulho para o trabalhador.

Através da utilização desses três modelos de qualidade de vida no trabalho, a organização passou a compreender a importância do colaborador no ambiente de trabalho, passando a valorizá-lo, destacando as condições físicas e psicológicas, dando oportunidades de crescimento, aprendizagem e de participarem das tomadas de decisões dentro da empresa. Tendo como resultado, que ao investir em melhorias no ambiente de trabalho e no próprio trabalhador, está proporcionando para a organização uma melhoria na qualidade de seus produtos e na produtividade. E com isso evitando o estresse no ambiente organizacional, que acaba fazendo com que os colaboradores se sintam desmotivados e insatisfeitos com o trabalho.

### 3.4 VANTAGENS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As organizações ganham muito com a implantação da qualidade de vida no trabalho, pois através desses programas os colaboradores se sentem mais motivados e satisfeitos a desenvolverem suas atividades, tendo orgulho em vestir a camisa da empresa, com disposição a crescer em prol da empresa.

Uma das principais vantagens da qualidade de vida no trabalho de acordo com Fernandes (2016), é ajudar a envolver os colaboradores com a organização, através de propostas de enriquecimento de cargos, fazendo com que obtenham satisfação em relação as atividades desenvolvidas, proporcionando crescimento, autonomia e identificando significado nas tarefas.

Se toda pessoa se sentisse parte fundamental do processo organizacional, as empresas ganhariam muito mais e evitariam funcionários frustrados e com doenças causadas por pressão e estresse no ambiente de trabalho.

A motivação é um conjunto de motivos que incentivam algum tipo de comportamento dentro da empresa, é considerada por Maximiano (2011), outro tipo de vantagem da qualidade de vida no trabalho. Têm pessoas que trabalham por recompensas, que não necessariamente precisa ser em dinheiro, o reconhecimento já basta para algumas pessoas. E quando as pessoas sabem que seram gratificadas, elas trabalham mais dispostas e valorizam mais o trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com tudo que foi analisado e estudado neste trabalho, foi possível verificar a importância da utilização do programa qualidade de vida no trabalho dentro das organizações, tanto para o avanço da melhoria sobre a qualidade de vida pessoal, como para proporcionar uma maior satisfação e motivação para o colaborador dentro do ambiente organizacional, que proporcionara benefícios para o trabalhador e conseqüentemente para a organização através do rendimento e da produtividade.

Constatou-se que a motivação do colaborador não esta somente ligada diretamente com fatores como o salário e benefícios remunerados, mais sim, a condições físicas e psicológicas do trabalho, como também esta ligada a um ambiente agradável e seguro para se trabalhar, sendo motivados também através de reconhecimentos pelo trabalho prestado e de oportunidades de crescimento dentro da organização.

O termo qualidade de vida no trabalho é abordado dentro das organizações, como uma forma de proporcionar ao trabalhador vários benefícios, é um programa de ações de suma importância para que o bem mais precioso da organização, o colaborador, tenha oportunidades de exercer seu papel na organização com eficácia e satisfação, fazendo com que se sintam parte da empresa, uma peça fundamental para o sucesso organizacional. Fazendo assim com que todos saiam ganhando, colaborador e organização.

As pesquisas sobre o estresse organizacional podem colaborar e muito para a melhoria do ambiente e do clima organizacional e da qualidade de vida dos trabalhadores, oferecendo importantes fatores para o seu desenvolvimento. A qualidade de vida no trabalho é importante para o desenvolvimento das organizações. Podendo ser alcançadas através de oportunidades oferecidas ao trabalhador.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Constituição da Republica Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Grafico, 1988.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3°. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 (6° reimpressão).

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 2°. ed. Rio de Janeiro: Ed. Campos, 2000.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, John W. **Comportamento Humano no Trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Ed. Pioneira, 1998.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, Bahia: Casa da Qualidade, 2016.

FERREIRA, Patrícia Itala. **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017 (Reimpressão).

GIL- MONTE, Pedro R.; PEIRÓ, José M<sup>a</sup>. **DESGASTE PSÍQUICO NO TRABALHO: El Síndrome de Quermarse**. Madrid: Editora Síntesis, 1997.

GONÇALVES, Glauco Vinicius de Oliveira. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso em empresa do setor de mineração**. 123f. Dissertação (Mestrado) – Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo. Minas Gerais, 2006.

LIMONGI – FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós – industrial**. 2°. ed. São Paulo: Editora Atlas S. A. 2012.

MARQUES, Cícero; ODA, Érico. **Organização, Sistema e Métodos**. Curitiba: IESDE Brasil S. A. 2009.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 8°. ed. Revista e Ampliada. São Paulo: Editora Atlas S. A. 2011.

OVEJEROBERNAL, Anastasio. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado**: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: Evolução e Análise do nível Gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROTHMANN, Ian; COOPER, Cary. **Fundamentos da psicologia organizacional e do trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

SCHMIDT, Denise Rodrigues Costa. **Qualidade de Vida no Trabalho e Sua Associação com o Estresse Ocupacional**, a saúde física e mental e o senso de coerência entre profissionais de enfermagem. Tese – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 2009.

WEISS, Donald. **Motivação e Resultado**: Como obter o melhor da sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.