



FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E
COACHING

DANIEL DE JESUS DA SILVA

UM ESTUDO DO BEM ESTAR ORGANIZACIONAL DO PESSOAL TÉCNICO
ADMINISTRATIVO E APOIO DE UMA IES

ANÁPOLIS-GO

2016

DANIEL DE JESUS DA SILVA

UM ESTUDO DO BEM ESTAR ORGANIZACIONAL DO PESSOAL TECNICO
ADMINISTRATIVO E APOIO DE UMA IES.

Artigo científico apresentado à Coordenação da Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e *Coaching*, sob a orientação da Profa. Dra. Elaine Abrahão Amaral.

ANÁPOLIS-GO

2016

FOLHA DE APROVAÇÃO

DANIEL DE JESUS DA SILVA

UM ESTUDO DO BEM ESTAR ORGANIZACIONAL DO PESSOAL TÉCNICO
ADMINISTRATIVO E APOIO DE UMA IES.

Artigo científico apresentado à Coordenação da Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e *Coaching*, sob a orientação da Profa. Dra. Elaine Abrahão Amaral.

Data da aprovação: _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dra. Elaine Abrahão Amaral

Prof^ª. Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel

Prof^º. Me. Badran Awad Odeh

ANÁPOLIS-GO

2016

UM ESTUDO DO BEM ESTAR ORGANIZACIONAL DO PESSOAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO E APOIO DE UMA IES

¹Daniel de Jesus Silva
²Elaine Abrahão Amaral

RESUMO: Ao verificar a incidência do estresse laboral e seus danos à saúde física e mental nos colaboradores das organizações, nota-se que o desempenho profissional cai de forma significativa, levando prejuízos pessoais e profissionais aos colaboradores, como também prejuízos financeiros. Por isso, os estudos feitos neste trabalho visam identificar os principais motivos do estresse laboral, sua influencia, vantagens e desvantagens, que geram insatisfação do pessoal técnico administrativo e apoio de uma IES situada na cidade de Anápolis-GO. A metodologia se fundamenta em pesquisas bibliográficas e estudo de caso, que visam uma maior compreensão do significado de estresse e seus efeitos, o aprofundamento sobre bem-estar organizacional, sua importância na vida pessoal e profissional dos trabalhadores e seu retorno em produtividade e financeiro às organizações.

Palavras-chave: Estresse laboral. Bem-estar organizacional. Saúde ocupacional..

1 INTRODUÇÃO

Desde a década de 1970 quando a preocupação com a qualidade de vida chegou às organizações, a área responsável pela gestão de pessoas tem procurado contribuir para a melhoria das condições de trabalho, com o objetivo de reduzir o número de acidentes, perda de produtividade e afastamento dos trabalhadores por doenças ocupacionais. Segundo Diniz (2013, p. 237) a constatação da existência do estresse¹ na sociedade, fez com que ele se tornasse um importante foco de preocupação das sociedades desenvolvida e em desenvolvimento.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) 90% da população poderia vir a ser acometida pelo estresse em algum momento da vida, demonstrando que o

¹Graduado em Teologia. E-mail: danieldeuse10@yahoo.com.br

²Doutora em Educação. E-mail: abrahaoamaral@uol.com.br

³É um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa, decorrente de estímulos estressores que existam no ambiente: é uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. (CHIAVENATO, 2011).

estresse já assumiu aspectos de uma epidemia global. Corroborando com esse entendimento, Diniz, (2013 p. 237) aponta que a Organização das Nações Unidas (ONU), em 1992, categorizou o estresse como a doença do século XX e pela OMS a maior epidemia dos últimos 100 anos.

Considerando que a Organização Mundial da Saúde afirma que 90% da população mundial sofrem as consequências do estresse e que vários órgãos nacionais e internacionais bem como as associações e sindicatos associam o estresse aos exageros, a competição e os diversos tipos de cobranças que o mercado de trabalho impõe sobre o trabalhador, percebe-se o quanto se torna importante o empenho de tempo e de dedicação à pesquisa sobre esse tema.

Afinal, segundo Pelletier (1984 apud ROSSI 2010, p.9), o estresse relacionado ao trabalho põe em risco a saúde dos membros da organização, sendo que de 50 a 80% de todas as doenças têm fundo psicossomático ou estão relacionadas ao nível de estresse. Assim, este estudo se propõe a realizar um trabalho de pesquisa com a intenção de levantar subsídios para responder a seguinte questão problema: Qual o nível de satisfação do pessoal técnico administrativo e apoio de uma Instituição de Ensino Superior (IES) em relação ao bem estar organizacional?

Para tanto, foram elencados os seguintes objetivos: a) investigar o impacto do bem-estar físico, mental e social na realização das atividades laborais do pessoal técnico administrativo e apoio em relação; b) identificar a percepção do pessoal técnico-administrativo e de apoio em relação ao bem-estar organizacional e à produtividade; c) fundamentar as análises de dados da pesquisa de campo por meio da revisão da literatura para descrever o nível de satisfação dos respondentes em relação ao bem-estar organizacional; d) propor sugestões de melhoria.

O referencial teórico deste artigo se sustenta nos estudos dos seguintes autores: Chiavenato (2004; 2014) e França (2007) com a discussão sobre o bem-estar organizacional; Bohlander (2009), Guimarães(2014) com o estudo do estresse organizacional e Walger, Viapiana e Barbosa (2014), com os estudos sobre satisfação no trabalho.

2 BEM-ESTAR ORGANIZACIONAL: BREVES CONSIDERAÇÕES.

Inúmeros estudos destacam a importância de se propiciar condições favoráveis e um ambiente positivo para que os trabalhadores consigam desempenhar de modo satisfatório suas atividades laborais. No Brasil pesquisadores tem se dedicado a investigar o bem-estar nas

organizações com o objetivo de demonstrar a sua relação com a diminuição do número de acidentes e afastamento gerado por doenças ocupacionais. Para Ferreira, Souza e Silva (2012), mesmo sendo incipientes, os estudos sobre bem-estar no trabalho tem conseguido lançar luz acerca de sua conceituação.

De acordo com França (2007, p,175) “A base de análise do bem-estar nas organizações é constituída das ações e programas denominados Qualidade de Vida no Trabalho”. Sabe-se, no entanto, que o bem-estar no trabalho por muito tempo foi objeto de estudo da psicologia e que, na maioria das vezes, orientavam-se a partir do conceito do estresse no trabalho (FERREIRA, 2012).

Assim sendo, neste estudo também se considerou bem-estar no trabalho como sinônimo de Qualidade de Vida no Trabalho (QTV), pois de acordo com Chiavenato (2004, p 448) na década de 1970, o QVT referia-se à “preocupação com bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas” e que atualmente, esse conceito de QTV, criado por Louis Davis, foi ampliado “envolvendo tanto os aspectos físicos e ambientais quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho”.

Ainda de acordo com Chiavenato (2004, p. 415) os programas de bem-estar são geralmente adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários. Assim, entende-se que investir em programas de bem-estar significa reduzir os custos com afastamento melhorando a saúde do trabalhador e conseqüentemente sua capacidade de produção.

2.1 SAÚDE OCUPACIONAL

De acordo com França (2007, p.101), a Organização mundial da saúde (OMS) definiu nos anos oitenta saúde como “preservação da integridade física, mental e social, um completo bem-estar biopsicossocial, e não somente ausência de Doenças” nesta perspectiva considera-se que no ambiente de trabalho estão presentes não apenas os fatores de riscos à integridade física dos trabalhadores, mas também, àqueles que em condições estressantes de trabalho podem ocasionar prejuízo a saúde mental e social das pessoas. Chiavenato (2004, p. 432) aponta os problemas de saúde nas Organizações quer sejam:

- 1 Alcoolismo e dependência química de drogas.
- 2 AIDS Síndrome da deficiência imunológica adquirida que ataca o sistema que protege o organismo de doenças.
- 3 Estresse no trabalho
- 4 Exposição a produtos químicos perigosos como ácidos etc.

5 Exposições a ambientes contaminados, frios, quentes , secos, úmido, barulhentos pouca iluminação etc.

6 Hábitos alimentares inadequados: Obesidade ou perca de peso.

7 Vida sedentárias sem contatos sociais ou exercícios físicos.

8 Auto medicação ou cuidados médicos adequado.

Neste estudo, foram correlacionados o estresse no trabalho com o bem estar-organizacional haja vista que o pessoal técnico administrativo e de apoio vivenciam o estresse na execução de suas atividades laborais; bem como, o desgaste físico e mental, o que associado às condições desgastantes podem desencadear insatisfação no trabalho.

2.2 ESTRESSE NO TRABALHO

Segundo Yerkes e Dodson (1908 apud ROSSI, 2010, p.10), o estresse já recebeu muitas definições, Embora haja grande diversidade e desacordo entre alguns pesquisadores quanto à sua definição, por outro lado há um consenso quanto à existência de dois tipos gerais de estresse, o funcional e o disfuncional.

De acordo com Bohlander,Snell e Sherman (2010, p.547), “estresse é qualquer exigência feita ao individuo que o obrigue a lidar com um comportamento no limite e suas fontes básicas são as atividades físicas, mentais e emocionais”. No entender de Ferreira (2005, p.381), “estresse é conjunto de reações do organismo a agressões de origem diversa capaz de perturbar o seu equilíbrio”.

Guimarães (2014, p.184) por sua vez diz que a reação das pessoas ao estresse seria uma resposta biológica e necessária para a adaptação a situações novas. Entende-se, portanto, que o estresse enquanto patologia seria um conjunto de reações fisiológicas que exageradas em intensidade ou duração causam um desequilíbrio no organismo das pessoas. Segundo Guimarães (2014, p186), “é um estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e levam o organismo a disparar um processo de adaptação caracterizado pelo aumento da secreção de adrenalina, com várias consequências sistêmicas”.

Seguindo a mesma linha, Chiavenato (2014, p.404) ainda afirma que “é uma condição dinâmica que surge quando a pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ele deseja. O estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocada por diversos agentes agressores”.

Vale ressaltar que, especificamente com relação ao estresse no trabalho existem duas fontes básicas de estresse os fatores ambientais e os pessoais No que diz respeito às causas ambientais estão incluídos a sobrecarga de trabalho, a competitividade no meio

profissional também as exageradas e agressivas cobranças dos chefes com relação à produtividade, ambiente com barulho intenso e em muitos casos atrasos de salários a falta de estabilidade no trabalho e também a falta de reconhecimento e perspectiva de crescimento profissional dentro das organizações. Chiavenato ainda afirma que dentro das mais variadas causas que expõe o trabalhador ao estresse cada pessoa reage de maneira diferente aos fatores ambientais. (CHIAVENATO, 2014).

Nas causas pessoais, os profissionais que são viciados no trabalho por causa da tão cobrada busca de metas estão mais expostos do que os outros trabalhadores ao estresse. A falta de tolerância para lidar com as ambiguidades, a impaciência a baixa autoestima a saúde precária e a falta de exercícios físicos, os maus hábitos do trabalho, do sono e de alimentação fazem com que os trabalhadores reajam negativamente ao estresse. (CHIAVENATO, 2014).

2.3 FONTES DE ESTRESSE NO TRABALHO

Segundo Bohlander, Snell e Sherman (2003, p.358) a origem e as formas de estresse podem ser variadas, e esta sempre presente no cotidiano laboral das pessoas, para esses autores as fontes de estresse estão relacionadas com os próprios desafios das atividades laborais, conforme descrevem abaixo.

São muitas as causas do estresse no trabalho. Pesadas cargas de trabalho, pressões excessivas, dimensões e reestruturação organizacional, além das condições econômicas, entretanto são identificados como fatores básicos do estresse do colaborador. Desentendimentos com gerentes ou colegas de trabalho são causa comum de distresse, juntamente com pouca ou nenhuma informação sobre como um cargo está sendo desempenhado, falta da comunicação no trabalho e falta de reconhecimento por um trabalho bem feito. Mesmo pequenas irritações, com a falta de privacidade, música desagradável, barulho incessível, entre outras condições, podem ser estressantes a uma ou outra pessoa. (BOHLANDER; SNELL SHERMAN, 2003, p.358).

Desta forma, entende-se que o estresse pode advir de inúmeras fontes e que também poderiam ser incluídas como fonte de estresse ambiental e pessoal no trabalho, as dificuldades cotidianas do trabalhador, como as dificuldades de locomoção que temos hoje em dia, muitos dos trabalhadores ficam tempo excessivo se locomovendo em direção ao trabalho, trânsito lento e engarrafado, ônibus e trens lotados, as dificuldades financeiras e familiares tudo isto acabaria refletindo no desempenho profissional das pessoas. Nesta perspectiva, seria possível afirmar que para as empresas valeria a pena o investimento de tempo e dinheiro na identificação das fontes e os níveis de estresse, para fazer seu controle e prevenção.

2.4 SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho, aqui chamado de bem-estar no ambiente laboral, busca a satisfação do trabalhador na tentativa de diminuição do mal-estar e dos excessivos esforços físicos e mentais do trabalhador.

Nos últimos tempos um dos principais focos e preocupações das sociedades desenvolvidas e em desenvolvimento, como o Brasil, passou a ser o estresse. Desde a revolução industrial, até os dias atuais, este complexo processo passou a ser um dos principais responsáveis, pela diminuição do bem-estar relacionado a saúde pessoal e corporativa. (DINIZ, 2013, p. 237).

Segundo Ferreira e Mendonça (2012, p.104) o trabalho é de suma importância na vida das pessoas e por causa disto ele ocupa o centro da vida das pessoas. “O trabalho é o espaço fundamental para a construção da saúde e identidade, não só do individuo, mas da coletividade e da sociedade como um todo”. Walger, Viapiana e Barbosa (2014 p.141) afirmam que o trabalho tem importância fundamental no processo de invenção e renovação de cada individuo no meio em que a pessoa vive.

Para Zanelli e Silva (2008, p. 26) as organizações são dirigidas para produzir ou satisfazer as necessidades de bens e serviços que a sociedade requer. Dentro destas perspectivas percebe-se que existe uma íntima relação entre as organizações e seus colaboradores, para as organizações o colaborador é imprescindível para seu funcionamento, embora, vive-se no tempo das tecnologias e industrialização a mão de obra humana ainda é insubstituível, logo para os trabalhadores é dentro destas organizações que ele desenvolve seus talentos e serviços em troca de remuneração para sua subsistência.

Mas o que motivaria as pessoas a trabalharem dentro de organizações, seria somente pela possibilidade de auferirem salários e garantirem a sua subsistência? Segundo Walger, Viapiana e Barbosa (2014 p, 32) em curto prazo o salário pode até ser meio motivacional mais importante, mas, em longo prazo, com o passar do tempo os colaboradores necessitam de mais estímulos para continuar satisfeitos e motivados.

Pesquisas recentes mostram que nos Estados Unidos 69% dos chefes se sentem satisfeitos no trabalho, contra apenas 43% dos funcionários e que no Brasil 48% dos funcionários se dizem insatisfeitos no trabalho. (WALGER, VIAPIANA E BARBOSA, 2014 p,139).

Diante do exposto poderia surgir a seguinte indagação o que vem a ser satisfação e insatisfação no trabalho para os colaboradores de uma organização? Segundo Walger,

Viapiana e Barbosa (2014, p. 143) satisfação no trabalho “é o estado emocional agradável resultante da avaliação do próprio trabalho como realizador ou facilitador da realização dos seus valores de trabalho”. E insatisfação seria o contrario de tudo isto, ou seja, “Estado emocional desagradável resultante da avaliação do próprio trabalho como frustrante ou bloqueador de suas realizações profissionais”. Portanto, torna-se importante identificar se existe uma correlação entre satisfação e o desempenho dos colaboradores nas suas atividades laborais diárias, o colaborador satisfeito produz mais para a empresa? E a sua insatisfação teria o poder de afetar a produtividade dentro da organização?

A satisfação no trabalho é positivamente afetada pelas variáveis de autonomia e controle, chance de promoções, envolvimento no trabalho, gestão e planejamento participativo, justiça distributiva, pagamento, suporte dos pares ou colegas e suporte do supervisor. e negativamente influenciado pelas variáveis de ambiguidades do papel; carga de trabalho, conflito de papel, centralização, papel do estresse e rotinização. (WALGER; VIAPIANA; BARBOSA, 2014 p. 164)

Entende-se, portanto, que a satisfação no trabalho age positivamente no desempenho do colaborador, enquanto que a insatisfação age negativamente, tais dados nos levam a compreender que mesmo que dentro da vida laboral dos colaboradores existam diversas formas de gerar sua satisfação vale a pena investir na satisfação pessoal e profissional do mesmo.

Segundo Kops, Romero e Silva (2013, p.142) O bem-estar está relacionado, diretamente com a carga de trabalho, esgotamento físico e mental e conflitos dentro da organização, as poucas perspectivas de progresso, pouca autonomia bem como fatores ambientais inadequados e insalubres e as pressões por resultados. Portanto, para Kops, Romero e Silva (2013, p 154) “manter o bem-estar nas organizações é condição necessária para uma alta qualidade de vida pessoal e profissional das pessoas”, e que neste sentido, “as empresas exercem papel fundamental de incentivar e promover todos os elementos que promovem o bem-estar no ambiente de trabalho”. Afinal, as pessoas passam muitas vezes mais tempo no trabalho do que na própria casa, tendo como consequência de todo este investimento do bem-estar no ambiente de trabalho maior qualidade e produtividade de seus colaboradores.

3 METODOLOGIA

Marconi e Lakatos (2010, p.65) apresentam a seguinte definição de metodologia: “Todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos; em contrapartida,

nem todos os ramos de estudo que empregam estes métodos são ciências”. Para Ander-egg (1978, p.28), a pesquisa é um “procedimento reflexivo e sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, em qualquer campo do conhecimento”. De acordo com Vergara (2006, p.46) esta pesquisa classifica-se quanto aos meios de investigação, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo e quanto aos fins; pesquisa descritiva. Vergara (2006, p. 46) ainda explica que a pesquisa descritiva “expõe características de determinada população” e para um maior rigor durante todo o processo investigativo, as análises foram fundamentadas na pesquisa bibliográfica, nas observações feitas no campo e na análise quanti-qualitativa dos dados recolhidos na pesquisa de campo. A pesquisa foi realizada, no próprio local de trabalho dos respondentes, no período de primeiro a quinze de agosto de 2016 e para a coleta de dados no campo foi elaborado um questionário contendo 20 perguntas fechadas, que foi aplicado ao quadro de colaboradores técnico-administrativos e apoio da IES em Anápolis como forma de detectar os níveis de satisfação dos respondentes. Portanto, neste estudo, a população coincide com a amostra que, neste caso, foi probabilística do tipo aleatória. Foram excluídos como sujeitos desta pesquisa aqueles que não quiseram participar voluntariamente, os que estavam de atestado médico ou em gozo do período de férias.

De uma população de 25 (vinte e cinco) colaboradores participaram voluntariamente deste estudo 17 (dezessete) sujeitos, entretanto, na devolutiva dos questionários, 14 (quatorze) foram respondidos, 02 (dois) devolvidos em branco e 01 (um) não foi devolvido.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DA PESQUISA

A IES em questão foi criada pela portaria 220 de 17 março de 2008. Nasceu do idealismo cultural, trabalho e empenho de Dom Manoel Pestana Filho, àquela época, bispo da cidade de Anápolis com o objetivo de formar as lideranças cristãs e todos os interessados de Anápolis e do entorno. Desde a sua fundação a sede se encontra localizada a Rua 05 nº580 cidade jardim e possui uma extensão de suas instalações, em um Campus localizado no bairro Jundiá onde são oferecidos os cursos de extensão e pós-graduação. Atualmente, possui aproximadamente 80 colaboradores sendo 25 da área técnica administrativa e de apoio e 55 do quadro docente da faculdade.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A pesquisa realizada junto aos colaboradores técnico-administrativos e apoio da IES teve, entre outros objetivos, medir os níveis de satisfação e insatisfação dos respondentes, em relação à qualidade de vida no trabalho. Para tanto, foram avaliadas a carga horária, as condições para a realização do trabalho, os benefícios oferecidos pela instituição, motivação, salário/remuneração etc. Desta forma, pretendeu-se analisar o maior número possível de fatores recorrentes e que de maneira geral, interferem direta ou indiretamente na satisfação e insatisfação do colaborador com relação à qualidade de vida no trabalho.

Para facilitar a análise de dados, as perguntas do questionário foram divididas em três grupos, a saber: 1) o bem-estar físico, mental e Social; 2) o bem-estar em relação à produtividade e 3) a qualidade de vida e a satisfação no trabalho. Com vistas a aferir medir o bem-estar dos respondentes estabeleceu-se uma escala considerando a intensidade das respostas assim: “Nunca” como sendo um resultado Bom (de 80 a 100%) “As vezes” um resultado Regular(de 60 a 79%) e “Frequentemente” um resultado Ruim (de 10 a 59%).

4.1 O BEM-ESTAR FÍSICO, MENTAL E SOCIAL

A primeira tabela retrata o cansaço físico ao final do dia de trabalho.

Cansaço Físico	Freq	Freq %
Sentem-se bem	12	85,72%
Sentem-se mal	2	14,28%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A segunda tabela retrata em relação às dores de cabeça, tonturas e mal estar.

Dor de cabeça, Tontura e Mal Estar	Freq	Freq %
Nunca	10	71,43%
As vezes	3	21,43%
Frequentemente	1	7,14%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A terceira tabela retrata em relação ao desânimo e vontade de faltar ao trabalho.

Desânimo e vontade de faltar ao trabalho	Freq	Freq %
Nunca	6	42,86%
As vezes	6	42,86%
Frequentemente	2	14,28%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A quarta tabela evidencia os sintomas da irritabilidade e intolerância com os colegas de trabalho.

Irritabilidade e Intolerância	Freq	Freq %
Nunca	7	50%
As vezes	7	50%
Frequentemente	0	0%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A quinta tabela relaciona os dados que relaciona a ansiedade ao local de trabalho.

Ansiedade	Freq	Freq %
Nunca	3	21,43%
As vezes	9	64,29%
Frequentemente	2	14,28%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A sexta tabela relaciona a insônia e a alteração no sono.

Insônia e Alteração do Sono	Freq	Freq %
Nunca	9	64,28%
As vezes	3	21,43%
Frequentemente	2	14,29%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

Por meio da análise de dados das Tabelas 1,2,3,4,5 e 6 chegou-se aos seguintes resultados: 85,72% dos respondentes afirmaram que sentem-se bem em relação ao cansaço no final do expediente e em relação aos fatores que podem ocasionar problemas de saúde este estudo considerou para fins de verificação o percentual de respondentes que “Nunca” apresentarem nenhum dos sintomas apontados na pesquisa. Desta forma, verificou-se que, em relação a dores de cabeça, tonturas, mal estar foram, 71,43% dos respondentes; em relação ao desânimo, 42,86%; a irritabilidade, 50%; a ansiedade, 21,43% e a insônia ou alteração do sono, 64,28% .

Face aos resultados foi possível verificar que em relação ao cansaço físico ao final do expediente, a maioria dos respondentes, 85,72%, sentem-se bem indicando um resultado “Bom”; entretanto, quanto aos sintomas que podem ocasionar prejuízos à saúde física e mental dos colaboradores os resultados foram: a) Dores de cabeça, tontura e mal estar o conceito obtido foi “Regular” (71,43%); b) Desânimo o conceito foi “Ruim” (42,86%); c) Irritabilidade o conceito foi “Ruim” (50%); d) ansiedade o conceito foi “Ruim” (21,43%); e) Insônia e alteração do sono o conceito foi “Regular” (64,28%). Portanto, pode-se inferir que os respondentes, apesar de estarem fisicamente bem; o lado emocional está visivelmente comprometido o que, em um futuro próximo, poderá acarretar sérios problemas à saúde dos respondentes.

4.2 O BEM ESTAR COM RELAÇÃO À PRODUTIVIDADE:

A sétima tabela retrata a perda da produtividade.

Perca da Produtividade	Freq	Freq %
Nunca	8	57,14%
As vezes	5	35,71%
Frequentemente	1	7,15%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A oitava tabela ressalta a relação e dificuldade de concentração nas tarefas diárias.

Dificuldade/Incapacidade de Concentração	Freq	Freq %
Nunca	9	64,29%
As vezes	5	35,71%
Frequentemente	0	0%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A nona tabela retrata a falta de motivação e foco no crescimento pessoal e profissional.

Falta de Motivação e Foco no Crescimento Pessoal e Profissional	Freq	Freq %
Nunca	5	35,71%
As vezes	5	35,71%
Frequentemente	4	28,58%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima tabela mostra o percentual a falta de confiança e capacidade de resolver problemas.

Falta de Confiança e Capacidade de Resolver Problemas Pessoais e Profissionais	Freq	Freq %
Nunca	8	57,14%
As vezes	5	35,71%
Frequentemente	1	7,15
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima primeira tabela relata a opinião dos entrevistados em relação às condições de trabalho.

Condições de Trabalho	Freq	Freq %
Nunca	5	35,71%
As vezes	9	64,29%
Frequentemente	0	0%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima segunda tabela se refere à opinião dos entrevistados à respeito da carga horária.

Horário de Trabalho	Freq	Freq %
Insatisfeito	2	14,30%
Satisfeito	6	42,85%
Muito Satisfeito	6	42,85%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima terceira tabela responde ao questionamento sobre o cansaço e a rotina de trabalho.

Trabalho Cansativo e Rotineiro	Freq	Freq %
Nunca	4	28,57%
As vezes	8	57,14%
Frequentemente	2	14,29%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima quarta tabela relata a opinião dos entrevistados em relação aos treinamentos que a empresa proporciona.

Treinamento para Desenvolver Competências Profissionais	Freq	Freq %
Muita Frequência	0	0%
Boa Frequência	8	57,14%
Raramente	6	42,86%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima quinta tabela mostra a satisfação dos entrevistados em relação à autonomia para realizar o trabalho.

Autonomia para Realizar seu Trabalho	Freq	Freq %
Muito Satisfeitos	4	28,57%
Satisfeitos	10	71,43%
Pouco Satisfeitos	0	0%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

As análises dos dados das tabelas 1 à 7 considerou como categoria de análise o percentual de respondentes que afirmaram que “Nunca” tiveram sua produtividade comprometida por nenhuma das condições que foram indicadas na pesquisa. Desta forma foi possível chegar aos seguintes resultados em relação ao percentual de respondentes que indicaram não sentir efeitos e consequências, tais como: a) perda de produtividade, 57,14%

(conceito obtido, “Ruim”); b) dificuldade ou incapacidade de concentração, 64,2%(conceito obtido, “Regular”; c) falta de motivação ou foco, 35,71% (conceito obtido “Ruim”); d) falta de confiança e incapacidade de resolver problemas, 57,14% (conceito obtido “Ruim”); e) condições de trabalho,35,71% (conceito obtido, “Ruim”), f) trabalho cansativo e rotineiro, 28,57%(conceito obtido, ”Ruim”). Desta forma o conceito final obtido foi em torno de 46% ou seja “Ruim”.

O cruzamento de dados dos resultados obtidos nesta análise com relação ao Bem Estar Físico, Mental e Social possibilita a seguinte inferência: o lado emocional e psicológico pode estaria contribuindo para a perda da produtividade dos respondentes. Afinal, de acordo com Chiavenato (2004a, p. 365) “não são apenas as condições físicas de trabalho que importam. É preciso algo mais. As condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho”

No que concerne as análises dos dados das tabelas 6 e 9 a categoria de análise observada foi a “Muito Satisfeito”, o que possibilitou chegar aos seguintes resultados: a) horário de trabalho, 42,85% (conceito obtido “Ruim”) e b) autonomia para realizar o trabalho, 28,57% (conceito obtido “Ruim”).Portanto o conceito final obtido foi de aproximadamente 36%, ou seja “Ruim”

O cruzamento destes dados possibilita inferir que os respondentes desejam maior autonomia na realização das suas atividades laborais, bem como indicam por meio da baixa satisfação em relação ao horário de trabalho que almejam por modificações. Chiavenato (2004, p.517), apresenta algumas das principais macrotendências que estão acontecendo na Gestão de Pessoas assim:

A participação das pessoas nos processos de tomada de decisão, a consulta contínua, as oportunidades de diálogo, as comunicações diretas, os programas de sugestões, a utilização de convenções e comemorações, a liberdade na escolha das tarefas e dos métodos para executá-las, os trabalhos em grupos e em equipes, as opções de horários, de trabalho, os planos de sugestões, a disponibilidade de informações on-line estão consolidando a administração consultiva e participativa, através da qual as pessoas trabalham dentro de uma cultura democrática e impulsionadora.

Por último a análise dos dados da tabela 8 buscou avaliar a percepção dos respondentes quanto à frequência dos treinamentos oferecidos pela empresa concedente da pesquisa para alavancar competências profissionais. Nessa análise, chegou-se ao seguinte resultado 57,14% indicaram que os treinamentos acontecem com “Boa Frequência” e 42,86% indicaram “Raramente”. De acordo com Chiavenato (2004a, p. 426)entre as tendência nos processos de desenvolver pessoas verificou-se que:

A qualidade de vida das pessoas pode ser incrivelmente aumentada através de sua constante capacitação e através do seu crescente desenvolvimento profissional. Pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade e, conseqüentemente, com mais prazer e felicidade. Sem falar na qualidade e produtividade

Portanto, conclui-se que um dos caminhos para a melhoria da qualidade de vida dos respondentes nos aspectos relacionados como o Bem Estar e a sua relação produtividade poderá ser o aumento da frequência dos programas de treinamento/desenvolvimento, melhorar a comunicação interna e para melhorar o bem estar mental promover paradas durante a jornada, pelo menos uma vez por semana, para relaxamento e ginástica laboral. Portanto, foi atribuído um conceito final para o Bem Estar em Relação à Produtividade, “Ruim”.

4.3 QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO:

A décima sexta tabela retrata a satisfação salarial dos entrevistados.

Satisfação Salarial	Freq	Freq %
Pouco Satisfeito	12	85,71%
Satisfeito	2	14,28%
Muito Satisfeito	0	0%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima sétima tabela retrata a satisfação em relação ao bem estar do local de trabalho.

Bem Estar no Local de Trabalho	Freq	Freq %
Pouco Satisfeito	1	7,14%
Satisfeito	10	71,43%
Muito Satisfeito	3	21,43%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima oitava tabela evidencia a segurança e estabilidade de emprego dos entrevistados.

Segurança e Estabilidade no Emprego	Freq	Freq %
Pouco Satisfeito	3	21,43%
Satisfeito	9	64,29
Muito Satisfeito	2	14,28%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A décima nona tabela relata a realidade dos entrevistados em relação aos benefícios oferecidos pela empresa.

Benefícios Oferecidos	Freq	Freq %
Pouco Satisfeito	3	21,43%
Satisfeito	9	64,29%
Muito Satisfeito	2	14,28%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

A vigésima tabela relata a satisfação dos entrevistados com o plano de carreira e promoção na empresa.

Satisfação com o Plano de Carreira e Promoção	Freq	Freq %
Pouco Satisfeito	7	50%
Satisfeito	7	50%
Muito Satisfeito	0	0%
TOTAL	14	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016

No que se refere às questões sobre a satisfação dos respondentes foi possível aferir que, quanto aos salários, 85,71% indicaram estar pouco satisfeitos, 14,28% satisfeitos, e 0% muito satisfeitos. Esse indica de a maioria dos respondentes, 85,71% estão pouco satisfeitos com relação aos salários. Chiavenato (2004, p.260) explica o significado do salário na satisfação das pessoas assim:

Em troca do dinheiro – elemento simbólico intercambiável- , a pessoa empenha parte de si mesma, de seu esforço e de sua vida, comprometendo-se a uma atividade cotidiana e a um padrão de desempenho na organização.

[...] O contracheque que o funcionário recebe da organização é o mais importante elemento para o seu poder de compra. O volume de dinheiro que uma pessoa ganha serve também como indicador de poder e de prestígio, o que influencia seu sentimento de auto-estima. Em suma, a remuneração afeta as pessoas sob o ponto de vista econômico, sociológico e psicológico.

Face ao exposto, recomenda-se que a empresa concedente da pesquisa atente para as indicações da maioria dos respondentes quanto a sua pouca satisfação quanto aos salários praticados e como forma de contribuir para a melhoria da satisfação sugere-se que sejam realizadas pesquisas salariais para verificar a adequação da estrutura salarial, como também, abra oportunidades de diálogo para ouvir as percepções e expectativas dos seus colaboradores no que se refere ao pagamento dos salários.

Com relação aos resultados obtidos nos demais aspectos verificados em relação a qualidade de vida e a satisfação no trabalho, os resultados foram os que se seguem: a) o bem estar do local de trabalho, 71,43% indicam que estão satisfeitos; b) a segurança e estabilidade oferecida pela instituição, 64,29% estão satisfeitos; c) benefícios, 64,29% estão satisfeitos e d) plano de carreira e promoção, 50% estão satisfeitos.

No geral, foi possível aferir que a média de satisfação dos respondentes em relação à qualidade de vida no trabalho gira em torno de 62%, obtendo um conceito estabelecido, neste estudo, como sendo “Regular”. No entanto, Robins (2002) afirma que “funcionários satisfeitos não são necessariamente produtivos” portanto, entende-se que a empresa concedente da pesquisa deve se colocar em uma busca contínua pela melhoria da satisfação dos seus colaboradores em relação à qualidade de vida no trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na construção e realização deste trabalho as estratégias metodológicas foram utilizadas para promover a pesquisa, a reflexão acerca de temática investigada e para se conseguir determinar os níveis de satisfação do pessoal técnico administrativo e de apoio de uma IES em relação ao bem estar organizacional.

Importa destacar ainda que, este estudo intentou responder a seguinte questão problema: qual o nível de satisfação do pessoal técnico administrativo e apoio de uma Instituição de Ensino Superior- IES em relação ao bem estar organizacional? b) identificar a

percepção do pessoal técnico-administrativo e de apoio em relação ao impacto bem estar organizacional em relação à produtividade c) fundamentar as análises de dados da pesquisa de campo por meio da revisão da literatura para descrever o nível de satisfação dos respondentes em relação ao bem-estar organizacional e propor sugestões de melhoria.

E por meio das análises quanti-qualitativas foi observado que, quanto ao bem estar físico, mental e social, pode-se inferir que os respondentes, apesar de estarem fisicamente bem, o lado emocional está visivelmente comprometido o que, em um futuro próximo, poderá acarretar sérios problemas à saúde dos respondentes; quanto ao bem estar com relação à produtividade, foi possível inferir que o lado emocional e psicológico pode estar contribuindo para perda da produtividade dos respondentes. Além disso, que os respondentes desejam maior autonomia na realização das suas atividades laborais, bem como indicam por meio da baixa satisfação em relação ao horário de trabalho que almejam por modificações; quanto à qualidade de vida e satisfação no trabalho, foi possível aferir que a média de satisfação dos respondentes em relação à qualidade de vida no trabalho gira em torno de 62%, obtendo um conceito estabelecido, neste estudo, como sendo “Regular”.

Face aos resultados da pesquisa sugere-se que a empresa concedente da pesquisa aumente a frequência dos programas de treinamento/desenvolvimento; invista na melhoria da comunicação interna e nas condições de trabalho. Além disso, promover paradas durante a jornada, pelo menos uma vez por semana, para relaxamento e ginástica laboral, realizar pesquisas salariais para verificar a adequação da estrutura salarial.

Por fim, sugere-se que a empresa oportunize a realização de pesquisas periódicas, com vistas a perscrutar as percepções e expectativas dos seus colaboradores no que se refere à qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT: When assessing the incidence of occupational stress and its damage to physical and mental health in employees of organizations, it is noted that professional performance falls significantly, leading to personal and professional losses to employees, as well as financial losses. Therefore, the studies carried out in this study aim to identify the main reasons for the work stress, its influence, advantages and disadvantages, which generate dissatisfaction of the administrative technical staff and support of an HEI located in the city of Anápolis-GO. The methodology is based on bibliographical research and case study, aiming at a greater understanding of the meaning of stress and its effects, the deepening on

organizational well-being, its importance in the personal and professional life of the workers and their return in productivity and financial to the Organizations.

Key words: Occupational stress. Organizational well-being. Occupational health.

REFERENCIAS

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. 1ª Ed. Norte-Americana: Cengage Learning, 2003.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott. **Administração de Recursos Humanos**. 14ª Ed. Norte-Americana: Cengage Learning, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto, **Gestão de pessoas**. 4ª Ed. Manole, São Paulo. 2014.

_____ **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____ **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio: Dicionário da Língua Portuguesa**. 6ª Ed. Curitiba: Editora Positivo, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Deocleciano Torreri. **Dicionário de termos de saúde**. 5ª Ed. São Paulo: editota Reedel, 2014.

Jornal da Manhã. **OMS admite estresse como epidemia global**. 2008. Disponível em: <<http://abp.org.br/portal/clippingsis/exibClipping/?clipping=8648>> Acessado em 15 de março de 2016 às 19:50.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 1ª Ed. São Paulo: Editora Saraiva 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

Portal R7. **Brasil é o segundo país com maior nível de estresse do mundo, mostra pesquisa. 2012.** Disponível em: <http://noticias.r7.com/saude/brasil-e-segundo-pais-com-maior-nivel-de-estresse-do-mundo-mostra-pesquisa-04102012> Acessado em 19 de março de 2016 às 14:40.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROSSI, Ana Maria. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho.** 1ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

SANTANA, Eduardo. **Segundo OMS, 90% da população mundial sofre com estresse.** 2013. Acessado em 15 de março de 2016 às 15:30 Disponível em, <http://www.paranaonline.com.br/editoria/cidades/news/592646/?noticia=90+DA+POPULACAO+MUNDIAL+SOFRE+COM+ESTRESSE> .

DINIZ, Denise Pará. **Guia qualidade de vida: Saúde e trabalho** 2ª Edição Barueri SP Editora Manole 2013.

FERREIRA, Maria Cristina: MENDONÇA, Elenides. **Saúde e Bem-estar no Trabalho** 1ª Edição São Paulo, Editora Casapsi 2012.

FERREIRA, M.C; **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem entrada no Olhar dos Trabalhadores** Editora Paralelo 15 Brasília 2012.

KOPS, Lucia Maria: SILVA, Selma França: ROMERO, Sonia Maria Thater. **Gestão de Pessoas: Conceitos e Estratégias** 1ª Edição São Paulo Editora Intersaberes 2014.

WALGER, Carolina: VIAPIANA, Larissa: BARBOSA, Mariana Monfort. **Motivação e satisfação no Trabalho** 1ª Edição São Paulo Editora Intersaberes 2014.

ZANELLI, José Carlos: SILVA Narbal. **Interação Humana e Gestão** 1ª Edição São Paulo Editota Casapsi 2008.

APÊNDICES

Prezado(a) Colaborador(a),

Esta pesquisa tem como objetivo identificar os efeitos do estresse na vida profissional com vistas a melhorar a qualidade de vida no trabalho. As informações levantadas por meio deste instrumento de coleta de dados servirão para subsidiar a elaboração de um artigo científico, a ser apresentado ao programa de Pós-Graduação da Faculdade Católica de Anápolis, para fins de obtenção do título de especialista em Gestão de Pessoas.

Pedimos-lhe que seja o(a) mais sincero(a) e espontâneo(a) possível e esclarecemos que, para garantia do anonimato dos respondentes não é necessária a sua identificação pessoal.

Respeitosamente,

Daniel de Jesus da Silva
Pós-graduando

Profa. Dra. Elaine Abrahão Amaral
Orientadora da pesquisa

PARTE I- PERFIL DOS RESPONDENTES:

1. Sexo

masculino feminino

2. Estado Civil

casado solteiro divorciado outro

3. Renda Mensal

abaixo de R\$ 900,00
 de 901,00 a R\$ 1.500,00
 de 1501,00 a R\$ 2.500,00
 acima de R\$ 2.501,00

4. Grau de Escolaridade

não completou o ensino fundamental
 ensino fundamental completo
 ensino médio incompleto
 ensino médio completo
 superior incompleto
 superior completo
 pós-graduado

5. Tempo de serviço na Faculdade Católica de Anápolis: _____ ano(s) _____ mês(es)

PARTE 2- QUESTIONÁRIO

1. Segunda feira ao pensar em trabalhar sinto um grande desanimo e tenho vontade faltar ao trabalho.

Nunca As vezes Frequentemente

2. Meu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho ultrapassa o dos outros ao meu redor.

Nunca As vezes Frequentemente

3. Sinto que minha produtividade está diminuindo a cada dia com relação ao que era antes?

Nunca As vezes Frequentemente

4. Sinto dificuldades ou incapacidade de me manter concentrado nas tarefas diárias?

Nunca As vezes Frequentemente

5. Me sinto ansioso?

Nunca As vezes Frequentemente

6. Com Relação ao cansaço físico ao fim do dia como me sinto

Bem Mal

7. Sinto dores de cabeça, tonturas e mal estar e problemas de visão com frequência?

Nunca As vezes Frequentemente

8. Me sinto motivado e focado no crescimento profissional e pessoal?

Nunca As vezes Frequentemente

9. Você costuma ter insônia, alteração no sono ou sono incompleto?

Nunca As vezes Frequentemente

10. Você tem se sentido confiante na sua habilidade de resolver problemas pessoais e profissionais?

Nunca As vezes Frequentemente

11. Avalie sua qualidade de vida no trabalho

Ruim Boa Muito Boa

12. O quanto você está satisfeito com o seu salário?

Insatisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

13. Você considera o seu trabalho cansativo e rotineiro?

Muito pouco Médio Muito

14. Avalie as condições para a realização do seu trabalho (luminosidade, temperatura, barulho)

Ruim Boa Muito Boa

15. O quanto você se sente satisfeito com o Plano de Carreira e as oportunidades de promoção oferecidas pela Faculdade Católica de Anápolis.

Pouco Satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

16. Julgue a sua satisfação em relação à segurança que a Faculdade Católica de Anápolis oferece para você permanecer empregado.

Pouco Satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

17 O quanto você está satisfeito com o seu horário de trabalho

Pouco Satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

18. O quanto você está satisfeito com relação aos benefícios oferecidos pela Faculdade Católica (Plano de Saúde, Plano Odontológico, Seguro de Vida, Convênios com ACIA, SESC/SESI e outros)

Pouco Satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

19. Com que frequência a Faculdade Católica de Anápolis oferece treinamentos que contribuem para ampliar suas competências profissionais.

Raramente Boa Frequência Muita Frequência

20. Avalie sua satisfação em relação a sua autonomia para realizar o seu trabalho sem a necessidade de consultar os seus superior(es).

Pouco Satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito