

## 10º CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR

### QUALIDADE DE VIDA: ESTUDO DE CASO DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE COBRANÇA

*ROMERO, Drª SONIA MARA ROMERO*

*Doutora em psicologia, Mestre em Adm., consultora do CEFINT, Professora da PUCRS/FGV.*

*SOUZA, Psic. ANA CLAUDIA SOUZA*

*Psicóloga, Especialista em Gestão de Pessoas, consultora do CEFINT.*

#### INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo analisar a prática dos fatores da qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa de cobrança. Existe uma grande preocupação em torno dos resultados da produtividade de cada colaborador. As pessoas precisam trabalhar cada vez mais e com isso acabam deixando de lado sua saúde de um modo geral.

No contexto que esta empresa está inserida, o mercado de cobrança, esta realidade se reforça ainda mais, pois se conjuga concretamente o verbo cobrar em todos os sentidos e para todos os envolvidos no processo. A maioria dos setores trabalha com metas praticamente impossíveis de serem alcançadas e a pressão e cobrança são muito fortes.

Além disso, a empresa atua em duas frentes distintas da recuperação de créditos: amigável e judicial. Assumindo e executando todos os trâmites legais – por meio de seu departamento jurídico – e extrajudiciais, a empresa se diferencia por apoiar seus clientes em todas as instâncias, proporcionando resultados muito mais consistentes e confiáveis.

Seja nos acordos amigáveis ou nas demandas judiciais, o atendimento baseia-se em sólidos pilares que sustentam a eficiência e o sucesso das negociações:

- Profunda pesquisa, para assegurar a confiabilidade das informações;
- Oferta de modalidades descomplicadas de recebimento;
- Atendimento qualificado e respeitoso ao cliente ou a seus procuradores;
- Repasses rigorosamente nos prazos e presteza no atendimento das necessidades de cada cliente.

Os principais segmentos atendidos são: Bancos; Administradoras de cartões de crédito; Financeiras; Seguradoras; Empresas de telefonia fixa/móvel; Varejo e Concessionárias de serviços públicos.

Os gestores sabem disso e convivem neste cenário extremamente competitivo diariamente. Sua jornada de trabalho é incessante e muito desgastante, principalmente mentalmente. Falta tempo para se exercitar, relaxar e até mesmo ficar com a família. O fato de terem consciência desta realidade, não é o suficiente para uma mudança de atitude, de rotina visando melhorar sua qualidade de vida.

Para que a empresa alcance seu crescimento e lucro é preciso ter funcionários saudáveis e satisfeitos. Ele tem que se sentir inserido na organização e se apropriar dos processos e realizações. Dados recentes de Krumm (2005) também têm revelado, a partir de estimativas feitas nos Estados Unidos, que os custos do estresse no local de trabalho, com redução de produtividade, rotatividade de funcionários, taxas médicas, entre outras questões, variam entre \$200 bilhões e

pdfMachine

**A pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

\$300 bilhões por ano.

As pressões sociais e a personalidade influenciam na escolha da profissão. Tipos de personalidade e maior vulnerabilidade biológica também interferem em situações de estresse ocupacional. Pode-se afirmar que certas profissões são mais estressantes do que outras, pelas pressões e repercussões dos erros, contudo, algumas situações de trabalho também determinam doenças ocupacionais. Já vimos que as pessoas que ocupam cargos de comando estão sujeitas ao estresse. Pessoas envolvidas em situações de conflito com o superior hierárquico; mulheres e mães sobrecarregadas de trabalho em situações de desigualdades devido as duplas ou até triplas jornadas de trabalho (profissional e doméstica); trabalhadores ameaçados de afastamento ou demissão; estudantes com futuro incerto; desempregados e aposentados inseridos num contexto que apresenta suas próprias dificuldades, podem igualmente desenvolver distúrbios de prevalência psicológica e somática.

Portanto, o cuidado com a saúde do trabalhador começou a ser visto em função não do trabalhador em si, no tocante ao cuidado com sua integridade física e mental, mas do ponto de vista de como ele pode atender melhor às demandas do mercado. Um colaborador saudável e bem integrado tem mais chances de desempenhar eficazmente o seu papel enquanto profissional.

Através desta pesquisa vamos identificar os fatores que mais geram estresse nos colaboradores e verificar as ações que evitam o estresse e melhoram a qualidade de vida. A importância do trabalho justifica-se porque pode gerar dados que permitam à organização intervir e propiciar ações para minimizar os pontos fracos e manter os pontos fortes em relação à qualidade de vida dos seus colaboradores.

## **METODOLOGIA**

Conforme o objetivo descrito, este estudo classifica-se como exploratório porque esclarece os fatores que podem manter ou prejudicar a qualidade de vida. Através do método quantitativo, foi aplicado um instrumento em forma de escala, indicado pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) composto por 20 afirmativas sobre hábitos cotidianos higiênicos e alimentares, vícios, ritmo de vida, jornada de trabalho, atividades físicas, sociais e intelectuais. A amostra foi selecionada por acessibilidade, sendo composta por 34 participantes distribuídos em vários níveis de cargos de gestão, sendo 52% de gerentes e os demais ocupando cargos de supervisão e coordenação. Os instrumentos foram aplicados diretamente nos participantes, solicitando que não se identificassem de nenhuma forma para manter a confiabilidade dos dados coletados. Os dados foram tratados através de porcentagem, média e desvio padrão.

## **MARCO CONCEITUAL**

O trabalho do século XXI caracteriza-se como a busca incessante e cansativa da pessoa pela sua sobrevivência, muito mais do que sua satisfação profissional. Este cenário faz lembrar a hierarquia de necessidades de Maslow (1954), aonde as necessidades fisiológicas vêm em primeiro lugar e por último a auto-realização pessoal. Entre uma e outra, ele ainda inclui mais três tipos de necessidades, a saber, necessidades de segurança, sociais e estima. É claro que almejamos sempre a satisfação profissional ou a realização pessoal, mas antes disto, precisamos atender as necessidades básicas. Esta tarefa não é fácil, ainda estamos nesta longa caminhada, acompanhados de muita pressão por resultados, dedicação e superação constantes. A incidência de doenças ocupacionais ou não

pdfMachine

**A pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

como estresse, depressão, nos faz refletir que as pessoas não estão preparadas para este ritmo de trabalho ou que não se cuidam o suficiente para manter esta rotina intensa na vida profissional.

Dejours (1992), expressa bem este tema quando escreve que o sofrimento e a doença estão diretamente ligados as más condições de trabalho. Por outro lado, quando esta relação de sujeito e trabalho é saudável, é porque pelo menos duas condições são realizadas: prazer na tarefa e autonomia por parte do trabalhador. Este fato é especificado na citação de Dejours:

A liberdade não se dá 'dizem' 'ela se conquista'. O mesmo acontece com relação à organização do trabalho. É provável que não exista solução ideal e que, aqui como em tudo mais, seja, sobretudo a evolução a portadora de esperança. Considerando o lugar dedicado ao trabalho na existência, a questão é saber que tipo de homens a sociedade fabrica através da organização do trabalho. Entretanto, o problema não é, absolutamente, criar novos homens, mas encontrar soluções que permitiriam pôr fim à desestruturação de um certo número deles pelo trabalho. (DEJOURS, 1992 p.139).

Na pesquisa de Romero, Oliveira e Nunes (2007) sobre estresse no corpo gerencial, foram verificados os níveis de estresse dos líderes e gestores de uma empresa de médio porte de Canoas/RS. Além de identificar os principais agentes estressores atuantes na organização e propor alternativas que visem minimizar os efeitos do estresse no ambiente organizacional, verificou-se a incidência de estresse em nível médio na organização. Identificou-se, também, que a empresa possui um ambiente organizacional favorável ao desenvolvimento de programas redução do estresse e melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Segundo a pesquisa, as organizações de um modo geral estão cada vez mais mudando seu modo de pensar e enxergar seus colaboradores. A gestão de pessoas está sendo mais estudada, valorizada e aplicada pelas organizações na tentativa de melhorar a qualidade de vida dos seus trabalhadores. As pessoas passam a serem vistas como parceiras e não mais como recursos. Chiavenato (2005) salienta que é através das pessoas que são construídas as competências básicas e que elas representam a principal vantagem competitiva das organizações no cenário atual. Romero, Oliveira e Nunes (2007) corroboram salientando que:

No contexto empresarial atual as inovações acontecem em um ritmo cada vez mais acelerado, exigindo uma busca constante de melhoria da produtividade e aumento da competitividade. Neste contexto, as doenças ocupacionais, como o estresse, estão tornando-se mais frequentes, principalmente nos níveis gerenciais, exigindo a atenção da diretoria, no sentido de procurar atenuar seus efeitos. (ROMERO, OLIVEIRA e NUNES, 2007 p.13)

Pode-se então resumir as principais macrotendências da área de Gestão de Pessoas, conforme os autores Chiavenato (2005), Dutra (2002) e Limongi-França, (2004):

- Gestão Estratégica de Pessoas. Atuação da área como parceira na definição, disseminação e manutenção das estratégias, integrando os processos de gestão de pessoas (agregar, aplicar, recompensar, manter, desenvolver e monitorar) aos objetivos e negócio da organização, através da utilização intensiva do *benchmarking* como estratégia para a constante melhoria dos processos e serviços.

- Área de Gestão de Pessoas como Consultoria Interna. Novo formato

pdfMachine

A pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

na função de gestão de pessoas e gradativa transferência de decisões e ações para os gestores das diversas áreas, fornecimento de novos processos e conhecimento em gestão de pessoas para os clientes internos, nítida e rápida tendência para o *downsizing*, ênfase em uma cultura participativa e democrática.

- Novos processos de Gestão, como Gestão da Aprendizagem, do Conhecimento e da Remuneração. Disseminação da educação corporativa, gestão de novos talentos e gestão da aprendizagem. Criação de novos processos de gestão de compensação do desempenho dos funcionários, como remuneração por competências.

- Novos mecanismos de motivação, de qualidade de vida no trabalho e de realização pessoal. Adequação das práticas e políticas às diferenças individuais, completa virada em direção ao cliente, seja ele interno ou externo, forte preocupação com a criação de valor dentro da empresa, preparando-se para o futuro. Além disso, a qualidade de vida no trabalho passou a ter a sua importância reconhecida. Chiavenato (2005) ratifica que a qualidade de vida dos colaboradores proporciona à empresa manutenção da qualidade no trabalho.

- Nova Competência: Gestão Avançada da Qualidade de Vida no Trabalho, envolvendo: a) expansão da qualidade de processos e produtos para a qualidade pessoal; b) gestão de pessoas, com ênfase em estratégia e participação; c) imagem corporativa integrada ao *endomarketing*; d) descontração, atividades físicas, lazer e desenvolvimento cultural; e) risco e desafio no trabalho como fatores de motivação e realização pessoal; f) desenvolvimentos humano e social por meio da educação para a cidadania; g) saúde física e mental como espelho das camadas biológica, psicológica, social e organizacional.

Buscando atenuar os efeitos dos adoecimentos é importante entender o conceito de saúde. Para Silva e De Marchi (1997), saúde total é manter o equilíbrio das áreas física, emocional, social, profissional, intelectual e espiritual. Ter saúde é saber cuidar e preservar estas seis áreas de forma adequada. Elas contribuem de forma importante para a formação da saúde total, conforme a figura abaixo.

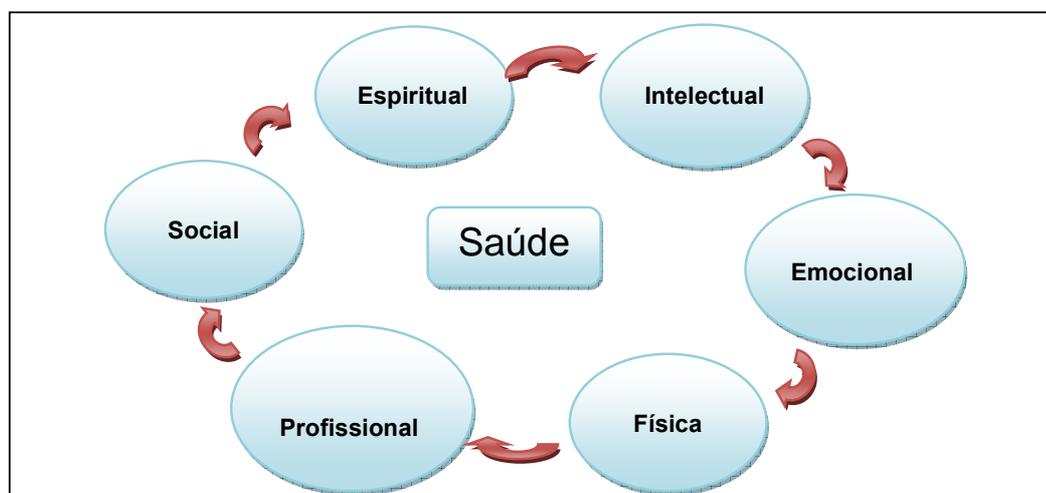


Figura 1 – As Seis Dimensões da Saúde  
Fonte: Silva e De Marchi (1997 p. 9).

Faz um pouco mais de 15 anos que a qualidade de vida no trabalho vem sendo discutida e despertando interesse no Brasil. É quando as empresas começam a se dar conta que a produtividade está intimamente ligada com a saúde de seus funcionários.

A sobrevivência da organização depende do investimento que é feito nas pessoas. Conforme Silva e De Marchi, ter uma cultura saudável, valorizando seu capital humano, faz parte da empresa moderna. Estes mesmos autores acreditam que é possível obter um melhor gerenciamento do próprio estilo de vida. É o próprio indivíduo que, se aprimorando e tendo consciência de sua saúde, terá condições de administrá-la e colher os inúmeros benefícios. A sensação de controle, equilíbrio e maior felicidade trazem melhores relações pessoais e profissionais. Além disso, o sentimento de prazer e realização são maiores.

O Programa de Estudos em Gestão de Pessoas da Fundação Instituto de Administração, conveniada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FIA/FEA/USP, 2004) realizou uma pesquisa objetivando identificar quais as principais tendências da Gestão de Pessoas. A pesquisa mostrou que 82,3% dos entrevistados consideram como o maior desafio da Gestão de Pessoas, alinhar as pessoas, desempenho, competências humanas às estratégias do negócio e objetivos organizacionais. Já 69,4% pontuam o desenvolvimento e capacitação de gestores como o maior desafio. Outros 33,3% vêm como o maior desafio, alinhar a gestão de pessoas às estratégias do negócio e objetivos organizacionais; e 25,3% apontam o desafio de apoiar e promover processos de mudança organizacional e direcionamento estratégico.

A pesquisa buscou saber quais os princípios mais relevantes que deverão orientar o modelo de gestão de pessoas. Foram considerados de altíssima relevância a gestão de pessoas contribuindo com o negócio da empresa, e a gestão por competências. Outros princípios considerados importantes referem-se ao comprometimento da força de trabalho com os objetivos organizacionais, gestão do conhecimento, criatividade e inovações contínuas no trabalho, modelo de gestão múltiplo (contemplando diferentes vínculos de trabalho e relacionamento de qualidade com os funcionários), e auto-desenvolvimento.

Em contrapartida, as empresas também ganham com isso. Os benefícios que surgem como consequência da melhora da qualidade de vida de seus colaboradores aparece no aumento da criatividade e da capacidade de vencer obstáculos. E, também a parte econômica em termos de redução de gastos com medicamentos e assistência médica. Silva e De Marchi salientam que:

A implantação de programas de Promoção da Saúde nos locais de trabalho afigura-se, pois como o caminho mais eficaz e simples para a promoção da saúde da população de um país, justificando-se sua implementação tanto sob o enfoque empresarial como o de saúde pública. (SILVA e DE MARCHI, 1997 p.35)

Na mesma linha de pensamento, a OMS, (2010) aponta a saúde como direito fundamental das pessoas; é um estado de completo bem-estar biopsicossocial e não somente a ausência de doenças. Corroborando, Limongi-França (2004) apresenta a pessoa como um ser biopsicossocial, que responde às condições de vida. Algumas doenças ocorrem sob determinadas condições de desequilíbrio na esfera psíquica, mental e/ou afetiva, são as psicossomáticas. Outras doenças, como as patologias orgânicas, não estão ligadas com estas esferas, mas sim com o meio-ambiente, como, por exemplo, os vírus de gripe que existem na nossa realidade.

A visão Biopsicossocial divide-se em três dimensões:

**pdfMachine**

**A pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

- a) Dimensão Biológica. Envolve as características físicas e genéticas herdadas. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos.
- b) Dimensão Psicológica. Considera os processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes que estruturaram a personalidade.
- c) Dimensão Social. Formada pelos valores socioeconômicos, a cultura, o papel da família, o trabalho, a comunidade e o meio ambiente.

Portanto, para Limongi-França (2004, p.27) a saúde, além de representar a ausência das doenças, envolve um bem-estar completo em todas as três dimensões. Este conceito foi adotado pela “Organização Mundial da Saúde (OMS) em 1986, abre campo significativo para a compreensão dos fatores psicossociais na vida moderna e, especificamente, no desempenho e na cultura organizacionais da saúde do trabalho”.

Para esta autora, existe uma nova realidade social: aumento da expectativa de vida; maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável.

A saúde está cada vez mais relacionada com a auto-gestão, sem a interferência da medicina. Isto significa que a própria pessoa deve mudar seus hábitos, adquirindo conhecimentos e informações e desenvolvendo a consciência e percepção sobre a importância de manter hábitos de vida saudáveis.

Silva e De Marchi (1997) sugerem informações importantes resumidas na Pirâmide da Saúde Física e atividades semanais para se manter saudável.



Figura 2 – Pirâmide da Saúde Física  
Fonte: Silva e De Marchi (1997 p.126).

A pirâmide dos autores envolvem atividades que devem ser realizadas diariamente e após repetidas continuamente para manter-se saudável.

Conforme Nahas (2003), a contribuição do exercício na saúde é apoiada no Movimento da Aptidão Física Relacionada à Saúde iniciado na década de 80 do século passado, difundindo competências que precisam ser trabalhadas para obter

um nível satisfatório, a partir da adoção de um estilo de vida ativo. Deste modo, a aptidão física contribui para a melhoria da saúde e para a qualidade de vida da população. Nos dias atuais, a prática de atividades físicas regulares passou a ser um importante aliado na manutenção de uma boa qualidade de vida, e conseqüentemente em maior capacidade para o trabalho. As organizações podem e devem atuar como incentivadoras de programas de QVT que envolvam atividade física e lazer.

A construção da qualidade de vida inicia pelo processo de autoconhecimento e identificação das características pessoais, conforme Bom Sucesso (1998). E assim, também facilita a relação com o outro. O reconhecimento do outro com suas qualidades e defeitos favorece a boa convivência e faz enriquecer com as diferenças viabilizando a vida. Investimentos em programas de autoconhecimento, através de cursos vivenciais promovem maior integração e melhoria nos relacionamentos interpessoais no contexto organizacional.

Bom Sucesso (1998) cita seis propostas para o próximo milênio, do romancista Ítalo Calvino: leveza, rapidez, exatidão, visibilidade, multiplicidade e consistência como rumos para a literatura. A administração vem afirmando como necessárias aos líderes.

As atitudes pessoais e as condutas facilitadoras citadas como primordiais na instalação da qualidade de vida decorrem da emoção que aproxima e une as pessoas: o afeto, que se manifesta de infinitas formas, configurando as virtudes que deveriam orientar o trabalho no próximo século. (BOM SUCESSO, 1998 p. 174)

Com todas as constatações sobre a importância da qualidade de vida no trabalho dentro das empresas, existem vários modelos de propostas de implantação da QVT nas organizações, sendo incluído também no Planejamento Estratégico.

A metodologia apresentada por Fernandes (1996) evidencia a “expressão do trabalhador” como elemento básico para avaliar as práticas de gerenciamento dos recursos humanos.

São os funcionários que oferecerão suas percepções para o levantamento de aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais. Esta metodologia é chamada de Auditoria de Recursos Humanos e é preciso ser encarada como uma atividade estratégica, conferindo-lhe um caráter operacional, instrumentador e diretivo, fornecendo subsídios às empresas sobre problemas que afetam os trabalhadores.

A Auditoria de Recursos Humanos busca a identificação de aspectos que precisam ser melhorados para atender as expectativas dos funcionários. Assim, pode-se avaliar o nível de satisfação dos funcionários, baseando-se em pesquisas de Clima e de Qualidade de vida no Trabalho, visando identificar os resultados dos processos e permitindo o gerenciamento através da implementação de planos de ação.

Este é o grande desafio dos profissionais da área, pois aprendem a trabalhar com dados e informações de forma estatística, na busca de uma melhor confiabilidade na tomada de decisão relativa ao fator humano, componente fundamental da qualidade e da produtividade nas organizações atuais.

A figura a seguir mostra a influência positiva da QVT na produtividade das organizações, relacionando-a diretamente com ganhos de produtividade.

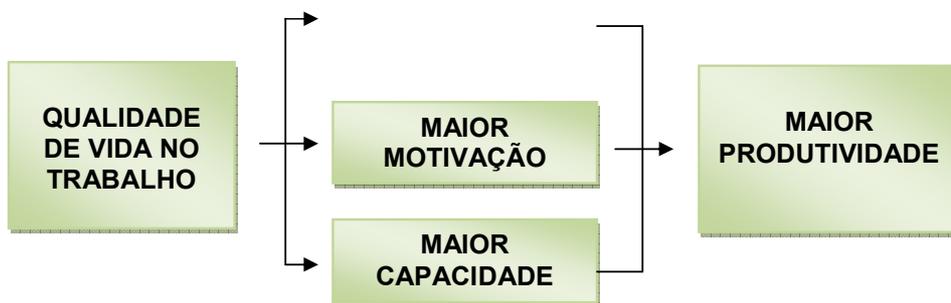


Figura 3: Qualidade de Vida no Trabalho x Produtividade  
 Fonte: Huse & Cummings, (1985, p. 204).

Huse & Cummings (1985), citam quatro aspectos que torna um programa de QVT diferente de outras abordagens tradicionais: a participação do trabalhador nos problemas e soluções organizacionais; o projeto do cargo; inovação no sistema de recompensa e a melhora no ambiente de trabalho.

Outro fator importante e que se relaciona com a QVT é uma nova forma de gerir pessoas com bases sólidas na ética no relacionamento interpessoal. Surge nas empresas a necessidade de mudança de postura, de ter e manter a confiança mútua e a qualidade de equilíbrio emocional, bem como a proatividade de todos os membros.

O clima organizacional, bem como todo o esforço articulado na gestão de pessoas, tanto no controle quanto na maximização dos resultados, é tarefa que se tornou possível, a partir do momento em que se viu "a organização como um ambiente subjetivado, psicologicamente significativo. (COGO, 2006 p. 110)

Atualmente, há um grande interesse na postura e qualidade das relações que o indivíduo consegue manter. Muito mais que o conhecimento técnico ou acadêmico. Acredita-se que este é outro fator determinante no sucesso profissional e também na qualidade de vida de cada colaborador.

## RESULTADOS

Os resultados positivos apontados envolvem as afirmativas relacionadas aos hábitos de higiene, saúde e de relacionamento interpessoal, como, escovar os dentes e ir regularmente ao dentista (média 1,03, dp 0,18); manter o peso em níveis adequados (média 1,13, dp 0,34); evitar fumar (média 1,16, dp 0,37); dormir de 6 a 8h por dia (média 1,13, dp 0,34); praticar a gentileza diariamente (média 1,03, dp 0,18); manter-se informado sobre os acontecimentos atuais (média 1,10, dp, 0,30); manter e melhorar as relações familiares de amizade (média 1,03, dp 0,18); demonstrar interesse em conhecer o ponto de vista das outras pessoas e gostar de compartilhar conhecimentos (média 1,03, dp 0,18) e ainda procurar aprender coisas novas em livros, revistas e uso da Internet (média 1,03, dp 0,18).

Demais afirmativas como: resolver conflitos de modo positivo (média 1,0, dp 0,0); estabelecer metas realísticas para a vida (média 1,0, dp, 0,0); procurar as oportunidades para aprender e ganhar experiência (média 1,0, dp 0,0) e manter um significado para a sua vida (média 1,0, dp 0,0) obtiveram 100% de concordância e respostas mais positivas de todas, de forma totalmente homogênea, o que significa que nestes aspectos os respondentes concordam plenamente e se percebem como

pdfMachine

**A pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

peças que buscam desafios cognitivos e de crescimento pessoal e profissional, ampliando e dando significado à sua vida.

Outras respostas que também podem ser consideradas positivas envolvem: ir ao médico regulamente e fazer exames de rotina, com 70% de concordância (média 1,29, dp 0,46) e proteger a pele da exposição excessiva aos raios solares, com 67% de concordância (média 1,32, dp, 0,48), ainda a afirmativa que trata sobre evitar alimentos gordurosos, com 58% de concordância (média 1,42, dp 0,50).

Os principais resultados que necessitam de ações corretivas envolvem hábitos. A realização constante de atividade física apresenta 84% de respostas negativas (média 1,84, dp 0,37), sendo apontado como um gerador de adoecimentos; em segundo lugar, a realização de alongamentos durante a jornada de trabalho, com 71% de respostas negativas (média 1,71, dp 0,46), e em terceiro lugar a boa alimentação, com porções de verduras e frutas, indicando que 64,5% (média 1,65, dp 0,49) das pessoas não praticam. Ainda, a última afirmativa obteve 86% de respostas negativas (média 1,81, dp 0,40) e trata de participar de atividade na comunidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a maioria dos respondentes cuida de sua saúde em geral, mantém bons hábitos de higiene e presta atenção aos relacionamentos pessoais e profissionais. Também buscam aprender coisas novas com o uso da internet e das oportunidades que o trabalho oferece. Todavia, os aspectos que deixam a desejar envolvem o descuido da saúde física, deixando o corpo vulnerável aos adoecimentos, tanto físicos, como mentais. Supõe-se que o almoço realizado fora de casa, como é o caso desta empresa em que as pessoas almoçam em restaurantes no entorno, seja um dos causadores do alto número de respostas negativas na afirmativa sobre alimentar-se com porções de verduras e frutas. Sabe-se que o estresse e a pressão de tempo da atualidade deixam as pessoas com pouco espaço de vida para ir constantemente abastecer-se de frutas frescas e verduras. Por outro lado, sabe-se que muitos restaurantes não praticam boas práticas de fabricação na manipulação e elaboração de frutas e verduras, gerando certo receio dos clientes em comer este tipo de alimento. Sugere-se que estas pessoas procurem mudar seus hábitos alimentares, levando ao trabalho algumas frutas e/ou verduras, para consumir estes alimentos diariamente.

Outra afirmativa negativa versa sobre a participação das pessoas na comunidade. Atualmente esta prática fica prejudicada pelo pouco tempo que as pessoas dispõem para a família e o lazer. Talvez algum tipo de trabalho voluntário que consiga aliar prazer e comunidade, como a prática de jardinagem em parques e praças possa ser uma idéia para sanar este aspecto.

Por outro lado, as outras afirmativas negativas, referentes à prática constante de exercícios físicos regulares e alongamentos pode ser sanada sugerindo-se à organização implementar um Programa de Ginástica Laboral, com aulas diárias de alongamentos e orientações para que os colaboradores também levem esta prática no seu meio familiar. Estas medidas simples podem realmente evitar adoecimentos dos colaboradores e manter maior resistência às pressões de trabalho evitando crises de estresse e conseguindo qualidade e produtividade nas suas atividades diárias. Deste modo, a organização sai ganhando por investir na qualidade de vida de seus colaboradores, e estes, por sua vez mantém saudáveis e produtivos. Sugere-se que a pesquisa pode ser ampliada, aplicando-se o mesmo instrumento a

pdfMachine

**A pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

todos os colaboradores ou também ser aplicada em outras organizações semelhantes para comparação dos resultados obtidos. Concluindo-se agradecemos à organização a oportunidade da realização deste trabalho e aos respondentes que colaboraram no preenchimento do instrumento.

## BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE QUALIDADE DE VIDA (**ABQV**). Disponível em: <http://www.abqv.org.br/>. Acessado em 10 out. 2009.

BOM SUCESSO, Edina de Paula Bom. **Trabalho e Qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Dunya, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COGO, Sandra Negri. **Gestão de Pessoas e a Integridade Psicológica do Trabalhador**. São Paulo: LTR, 2006.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho**. São Paulo: Cortez, 1992.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FIA/FEA/USP. Para onde vai a gestão de pessoas. **HSM Management**, São Paulo, n.44. p. 53 – 59, maio/jun.2004.

HUSE, Edgar F. & CUMMINGS, Thomas G. **Organization Development and Change**. 3 Ed, St. Paul. Ed. Minn, 1985.

KRUMM, Diane J. **Psicologia do Trabalho: Uma introdução à psicologia industrial/organizacional**. 3. edição. Rio de Janeiro, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

NAHAS, M.V. **Atividade Física, Saúde e Qualidade de Vida**. 3 ed. v.1. Londrina: Midiograf, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (**OMS**). Disponível em: <http://www.oms.ch/>. Acessado em 2 jan. 2010.

MASLOW, Abraham. **Motivation and Personality**. Nova York, Harper & Co., 1954

pdfMachine

A pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

ROMERO, Sonia Mara Thater; OLIVEIRA, Luciano Oliveira de; NUNES, Sergio da Costa. **Estresse no ambiente organizacional: estudo sobre o corpo gerencial.** In: IV SEGET, SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, Resende RJ, out. 2007. Anais eletrônicos... Disponível em: [http://www.aedb.br/seget/artigos07/1215\\_SEGET0701Stress.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos07/1215_SEGET0701Stress.pdf). Acesso em: 21 jan. 2008.

SILVA, Marco A.; De MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.** São Paulo: Best Seller, 1997.

pdfMachine

**A pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!