

QUALIDADE DE VIDA E NÍVEL DE ESTRESSE DOS COLABORADORES DE UM ÓRGÃO PÚBLICO

QUALITY OF LIFE AND STRESS LEVEL OF WORKERS A PUBLIC AUTHORITY

Ana Maria de Oliveira¹
Dayane de Moura Marques²
Thaiane Silva Madeira³
Janete Capel Hernandes⁴

Resumo

Este artigo objetiva apresentar um estudo relacionado à qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público. Os níveis de estresse quando muito altos, podem ocasionar queda de produtividade e perdas do desempenho profissional. Os conceitos aqui tratados foram construídos com base no questionamento de como está a qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, por meio de um estudo de caso. Os instrumentos utilizados para coleta de dados foram: Questionário Sócio Demográfico, WHOQOL - Bref, Inventário de Sintomas de Estresses ISS de LIPP e Questionário - Percepção do Sujeito quanto a Qualidade de Vida no Trabalho. Os dados coletados foram realizados em um Órgão Público no estado de Goiás com os colaboradores do mesmo. Essa pesquisa verificou a existência de qualidade de vida no trabalho satisfatória e nível de estresse moderado, com exceção de um dos sete entrevistados que apresentou quase exaustão. Isto posto, foi observada a realização e satisfação pessoal dos colaboradores supracitados. O prazer no trabalho e os benefícios provenientes destes trazem repercussões favoráveis em todo o contexto social.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Trabalhador. Estresse.

Abstract: This article presents a study relating the quality of working life and stress level of employees in a public agency. Stress levels when too high, can lead to reduced productivity and a worst professional performance. The concepts here covered were built on the question of how is the quality of working life and stress level of employees in a public agency. This is a quantitative research through a case study. The instruments used for data

¹Discente do Curso de Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira.

²Discente do Curso de Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira.

³Discente do Curso de Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira

⁴Docente do curso de Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira

collection were: Questionnaire Socio Demographic, WHOQOOL - Bref, Symptom Inventory Stresses SIS - LIPP. The data was collected among the employees of a Public Agency in the state of Goiás. This research verified the existence of life quality in satisfactory work and moderate level of stress, with the exception of one of the seven interviewed who showed exhaustion. Thus, it was seen a fulfillment and personal satisfaction of the aforementioned employees. The pleasure in working and the benefits from these bring positive impact overall social context.

Keywords: Quality of life. Worker. Stress.

Introdução

Este artigo tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público. Procura colaborar para o desenvolvimento do conhecimento nesta área e avalia aspectos associados a qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores, relacionando com a saúde.

O estresse no processo de adoecimento traz prejuízo não somente nas questões de saúde física e mental, mas também em outras dimensões na vida das pessoas. É relevante que, a prevenção e promoção no ambiente laboral, deve ser de uma evolução operacional, possibilitando a qualidade de vida dos colaboradores em todos os seus âmbitos.

Os conceitos aqui tratados foram construídos com base no questionamento de como está a qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público. A pesquisa foi realizada com caráter quantitativo tendo como método o questionário sócio demográfico, WHOQOL – Bref, Inventário de Sintomas de Estresses-ISS de LIPP e Questionário - Percepção do Sujeito quanto a Qualidade de Vida no Trabalho que foram aplicados nos colaboradores. Sete de seus servidores se prontificaram a colaborar com a pesquisa.

Tem como objetivos específicos verificar se o ambiente de trabalho desse órgão colabora com a qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos mesmos e analisa se esses colaboradores recebem algum tipo de apoio ou acompanhamento psicológico promovendo uma qualidade de vida mental e profissional. Faz um levantamento sobre os servidores, se estes são

submetidos à carga horária demasiada a ponto de desenvolver um nível de estresse elevado.

Vale ressaltar que o ser humano é movido por sentimentos, e que a qualidade de vida no trabalho é a expectativa que a maioria das pessoas cria, mas que geralmente não é alcançada. Esse tema aborda a preocupação com o trabalhador e a qualidade de vida que todos merecem ter no local de trabalho.

As hipóteses levantadas são: se existe ou não, possibilidades da qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público do estado de Goiás, estar adequada e satisfatória.

Nesta pesquisa foram analisados fatores que abordam a qualidade de vida no trabalho e seus conceitos por diversos autores. Esse artigo está composto por introdução, revisão de literatura, metodologia, resultados, discussão e considerações finais.

1 Revisão de literatura

O trabalho afeta todas as dimensões na vida humana. A qualidade de vida e nível de estresse desenvolve um processo de ações relacionadas à satisfação e motivação do trabalhador. Este artigo trata de um estudo relacionado à qualidade de vida e nível de estresse dos trabalhadores, principalmente aqueles de órgãos públicos. A qualidade de vida no trabalho tem sido cada vez mais discutida por diversos autores, fazendo com que os resultados apontados por diversas pesquisas é que as organizações tenham uma atenção voltada para seus trabalhadores e a cada dia busquem melhorar o ambiente de trabalho para mantê-los motivados, saudáveis e satisfeitos, já que se sabe, que com esse tipo de atitude não só os trabalhadores ganham, mas o maior lucro é para a própria organização.

Os níveis de estresse quando muito altos, podem ocasionar queda de produtividade e perdas do desempenho profissional. Quando as organizações fazem investimento na qualidade de vida de seus trabalhadores, esse efeito não acontece. Pelo contrário, um trabalhador satisfeito e motivado tende a

buscar alcançar seus objetivos com mais persistência, com isso gerando lucros para a organização.

No que se refere à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), o que a determina, é a satisfação, o bem estar, a eficácia e a eficiência dos serviços prestados à uma organização. Os profissionais precisam desenvolver um trabalho de qualidade, com isso são estimulados a buscarem melhores condições de saúde, sendo assim também estarão dando o melhor de si para a organização que trabalha.

Segundo Martins et al. (2013, p. 8)

A satisfação com o trabalho pode ser definida como um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os trabalhadores percebem seu trabalho e está sujeito a influência de forças internas e externa ao ambiente de trabalho. A satisfação com o trabalho pode afetar aspectos relacionados à QV, interferindo no comportamento profissional e/ou social das pessoas.

A Qualidade de Vida no Trabalho é mais do que a segurança e saúde no local onde você exerce sua profissão. Deve ser associada à qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas ao exercício da profissão e também respeitar e ser respeitado como profissional, pelos colegas de trabalho, além da visão de equipe, de que um ser humano não é melhor e nem pior que o outro por seu cargo ou posição social.

Por outro lado, existe o estresse que é uma doença que vem sendo recorrente e está trazendo um elevado custo em termos de saúde e bem-estar emocional. Uma forte carga de estresse vem se tornando um grande inimigo das pessoas, e com isso desenvolvendo uma série de alertas para a saúde.

Hans Seyle, foi o primeiro estudioso que tentou definir o estresse, atendendo à sua dimensão biológica.

O stress é um elemento inerente a toda doença, que produz certas modificações na estrutura e na composição química do corpo, as quais podem ser observadas e mensuradas. Seyle afirmou que o stress, é um estado que se manifesta através da Síndrome Geral de Adaptação (S.G.A.). Sendo: dilatação do córtex da supra renal, atrofia dos órgãos linfáticos e, úlceras gastrointestinais, além da perda de peso e outras alterações; a S.G.A. é um conjunto de respostas não específicas a uma lesão e desenvolve-se em três fases: 1 – Fase de Alarme; caracterizada por manifestações agudas. 2 – Fase de Resistência; quando as manifestações agudas desaparecem e, 3 – Fase de Exaustão; quando há a volta das reações da primeira fase e

pode haver um colapso do organismo. (SEYLE, 1959 apud PAPINI, PINTO, 2000, p. 12)

O estresse pode ser encontrado em qualquer uma dessas fases, apesar de suas manifestações serem diferentes ao longo do tempo, e não quer dizer que é necessário que o indivíduo desenvolva essas três fases para que ele tenha o diagnóstico de estresse. Lembrando que, somente o estresse mais grave leva a terceira fase que é a de exaustão.

Relata Seyle (1936 apud MELLO FILHO, 2002, p. 54):

Outro marco decisivo neta linha de investigações, muito embora ele não estivesse diretamente interessado em estudar os efeitos psicológicos das emoções e sim genericamente as respostas normais e patológicas ao que chamou de estresse. Conceituou como tal o estado de tensão de um organismo submetido a qualquer tipo de agressão, como a ação da dor, frio, fome, estado tóxico ou infeccioso ou qualquer outro 'agente estressor', incluindo, por extensão, as influências psicológicas.

Trabalhadores estressados tendem a diminuir o desempenho e a qualidade de seu trabalho, fazendo com que a organização que trabalham tenha um custo com problemas de saúde, aumento de acidente de trabalho e rotatividade.

Nesta perspectiva, Santos (1999 apud BALASSIANO; TAVARES; PIMENTA, 2011, p.2) destaca:

Consideram que pesquisar o estresse ocupacional constitui uma tentativa de conhecer melhor as variáveis que interferem no ajustamento do homem às mudanças das condições de trabalho, e o que pode ser feito para facilitar esta relação, promovendo melhoria da QVT e, assim, melhores condições para o incremento da produtividade.

Paschoal e Tamayo (2004 apud BALASSIANO; TAVARES; PIMENTA, 2011, p.3). "O estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas".

Existem várias definições de estresse na literatura, diferentes modelos e teorias. O que pode ser entendido como um processo, onde tem interação

entre fatores psicossociais, ambientais, características de cada pessoa e fatores organizacionais.

De acordo com Lipp (2000a apud MINARI; SOUZA, 2011, p. 2). “não é o estresse que causa doenças, mas é ele que propicia o aparecimento de doenças a que a pessoa já tinha predisposição, ou seja, ao reduzir a defesa imunológica, abre-se espaço para que doenças oportunistas se manifestem”.

De acordo com Lipp e Malagris (2001 apud GOULART JUNIOR; LIPP, 2008, p.2):

O estresse representa um processo complexo do organismo, envolvendo aspectos bioquímicos, físicos e psicológicos, que são desencadeados a partir da interpretação que o indivíduo dá aos estímulos externos e internos - os chamados estressores - causando desequilíbrio na homeostase interna que exige uma resposta de adaptação do organismo para preservação de sua integridade e da própria vida.

As reações de estresse podem se manifestar em nível psicológico e/ou físico. Manifestações psicológicas acarretam a ansiedade, dúvida quanto a si próprio, angústia, hipersensibilidade excessiva, concentração e preocupação excessiva. Quando se trata de manifestações físicas, aumento de sudorese, bruxismo, náuseas, taquicardia, tensão muscular e hiperacidez estomacal.

Afirma Pafaro e Martino (2004, p. 2):

A palavra *stress*, derivada do latim, foi utilizada pela primeira vez no sentido psicológico no século XVIII. Porém, foi inicialmente usada na área da saúde por Hans Selye, na época estudante de medicina, em 1926, ao perceber que muitas pessoas sofriam de varias doenças física e apresentavam algumas queixas em comum como, fadiga, hipertensão, desânimo e falta de apetite. Em 1936, já então endocrinologista, introduziu o termo stress para designar uma síndrome produzida por vários agentes nocivos. Enfatiza a resposta não específica do organismo a situações que não o debilitam, enfraquecendo e levando o organismo a adoecer.

O estresse pode ser definido como um desgaste geral do organismo, causado pelas alterações psicológicas e físicas que ocorrem quando o trabalhador ou indivíduo qualquer é forçado a enfrentar situações que o irrite, constrem, amedrontem e que causem ansiedade demasiada.

Segundo França e Rodrigues (1992 apud MINARI; SOUZA, 2011, p. 2):

A primeira fase do *stress* - alarme - é a resposta inicial frente a um estressor, com a expressão corporal de mobilização das forças de defesa, luta ou fuga do organismo, produzindo em excesso substâncias químicas, como adrenalina e noradrenalina. A segunda fase - resistência. Nessa fase, o organismo tenta a adaptação, e podem surgir sintomas como cansaço, irritabilidade, insônia e mudança de humor. A terceira fase - exaustão - surge depois de uma exposição ainda mais prolongada a fontes estressoras. O organismo já não é capaz de equilibrar-se por si só e sobrevém a falência adaptativa, podendo aparecer doenças como hipertensão arterial, problemas dermatológicos e alergia, entre outras.

Conforme indicam Lipp e Malagris (1998 apud SANTOS; CARDOSO, 2010, p. 2) “O nível de qualidade de vida, em quaisquer de suas áreas, estados de bem-estar mental, físico e social, encontra-se profundamente afetado pelo grau de estresse que a pessoa apresenta”.

Ou seja, o indivíduo deve estar sempre buscando um equilíbrio para não adoecer, o estresse é extremamente prejudicial e pode levar a morte.

Segundo Costa et al. (2007, p.1):

Burnout é um tipo específico de estresse crônico. A síndrome de burnout se caracteriza por apresentar sintomas e sinais de exaustão física, psíquica e emocional que decorrem de uma má adaptação do indivíduo a um trabalho prolongado e com uma grande carga de tensão. O termo serve para designar um estágio mais acentuado do estresse, que atinge profissionais cujas atividades exigem um alto grau de contato interpessoal, a exemplo dos policiais, enfermeiros e assistentes sociais, entre outros.

Sendo assim, da mesma forma que a população necessita de policiais competentes e comprometidos, esses profissionais também precisam ser acompanhados e melhor avaliados no que tange às suas condições de saúde, principalmente aos aspectos psicossomáticos, onde a variável estresse tem um enorme poder de destruição da capacidade de trabalho dos mesmos.

Segundo Fernandes (1996 apud NASCIMENTO, 2013, p. 3):

A origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remonta a 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica; porém, somente na década de 1960, tomaram impulso às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar trabalhadores. (...) No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destacam-se Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme Ferreira, Reis e Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (1999), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da

Qualidade de Vida do Trabalhador, principalmente a partir das análises efetuadas na Western Electric Company (Hawthorne, Chicago) no início da década de 1920, que culminaram com a escola de Relações Humanas.

É notável a evolução que se teve na QVT, graças às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes no ano de 1950. Nos dias atuais, as organizações respeitam o trabalhador como um profissional de bastante valor para a empresa, pois entende-se que para a empresa estar bem ela precisa primeiramente ter colaboradores satisfeitos e motivados. Ainda há muito o que melhorar.

Nascimento (2013, p.2) afirma que:

O serviço público não fica indiferente à evolução da qualidade de vida no trabalho; porém, verifica-se que, se dentro das empresas privadas já é difícil à implantação e manutenção da QVT, nas empresas públicas, essa dificuldade é ainda maior e mais complicada, pois percebe-se que dentro destas não há preocupação com a qualidade dos serviços prestados e muito menos com a QVT dos funcionários.

Devido a constante troca de gestores nos órgãos públicos, a QVT se fica prejudicada, pois, a cada quatro anos, novas políticas são implantadas, e ficam sem ter uma continuidade. Sem contar a falta de funcionários devido a afastamentos por doenças, aposentadorias ou remanejamentos, levando outros funcionários a terem uma carga de trabalho excessiva.

A definição de QVT, adotada por França e Zaima (2002, apud NASCIMENTO, 2013, p. 7) diz que: “[...] é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”. E tem o objetivo de fazer uma organização mais humanizada para restaurar a relação entre a empresa/organização/órgão com o trabalhador, e assim gerar uma satisfação em ambas às partes.

Segundo Pereira et al. (2014, p. 2):

As preocupações com a qualidade de vida têm sido crescentes em muitos estudos que buscam compreender e sugerir formas para que as pessoas vivam melhor e apresentar alternativas para políticas públicas e tratamentos de saúde. (...) as análises de qualidade de vida não devem ficar focadas apenas nas questões de saúde física e mental, mas, também, em outras dimensões da vida das pessoas, como trabalho, família e amigos, sempre atentando que a percepção

pessoal de quem se pretende investigar é primordial.

O estresse é um fator preocupante, causado muitas vezes pela QVT negativa. Metade do tempo se passa no trabalho. Se esse ambiente não for adequado, o nível de estresse pode se causar um dano prejudicial aos trabalhadores, prejuízos esses, que podem ser irreparáveis a saúde mental, física e psicológica do trabalhador.

Carga horária demasiada não simboliza maior produtividade, pelo contrário, a produtividade depende de melhores métodos, melhores equipamentos e de trabalhadores satisfeitos sem necessidade de ter carga horária exaustiva.

Relata Serafim (2012, p. 5):

O estresse acontece quando as exigências do meio não correspondem à capacidade individual de adaptação, ou quando as oportunidades que o ambiente oferece não estão à altura das necessidades e expectativas do indivíduo. (...) O estresse ocupacional está associado à incapacidade do colaborador para enfrentar as demandas laborativas e a consequente vivência de mal-estar e sofrimento. Quando os fatores psicossociais incidem de forma contundente, além das capacidades de adaptação do indivíduo, surge o enrijecimento muscular e a exaustão psicológica.

Um ambiente de trabalho negativo causa insatisfação, depressão, desânimo, ansiedade, progredindo a quadros graves de saúde. Quando os indivíduos se dão conta da gravidade do problema, já pode ser hora de partir para medicação. No ambiente positivo as pessoas têm prazer de colaborar com a organização, de se relacionar com seus colegas de trabalho, de dar o melhor de si, na função exercida.

Disserta Oliver, Perez e Behr (2011, p. 2):

Por decorrência dos avanços tecnológicos, mudanças significativas surgiram nas empresas que, ao responderem aos apelos da competitividade, passaram a exigir muito mais do ser humano, que se viu compelido a buscar constantemente novas habilidades e competências para se manter no seu posto de trabalho.

A tecnologia fez com que o número de postos de trabalhos fossem reduzidos, devido à implantação de sistemas e máquinas. Fez com que os trabalhadores tivessem que assumir atribuições diferentes das que foram

contratados inicialmente, com metas para serem atingidas, fora os muitos que foram dispensados das empresas.

Transtornos comportamentais ocorrem devido às grandes mudanças intencionais que provocam consequências de natureza emocional para os trabalhadores, podendo ser a causa de doenças psicossomáticas. Com uma alta demanda de trabalho para enfrentar, o servidor se sente pressionado e em algumas situações, ameaçados por tais situações como, insegurança no trabalho, diminuição da motivação e da lealdade, dificuldade nas relações interpessoais, problemas emocionais, assédio moral, moral baixa, todas essas situações são consideradas estressoras no ambiente de trabalho.

O instrumento WHOQOL é muito utilizado para pesquisas sobre qualidade de vida, ele está disponível em 20 idiomas. A versão mais utilizada no Brasil é a WHOQOL Bref, é um instrumento de fácil aplicação e muito confiável.

Afirma Olivares, Bonito e Silva (2015, p. 5):

O WHOQOL-ABREVIADO baseia-se nos pressupostos de que a Qualidade de Vida é um conjunto subjetivo (percepção do indivíduo em questão), multidimensional e composto por dimensões positivas (por exemplo, mobilidade) e negativas (por exemplo, dor). A versão em português do WHOQOL foi desenvolvida no Centro WHOQOL para o Brasil, no departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande de Sul, sob a coordenação de Marcelo Pio de Almeida Fleck. É composto por 26 perguntas. As primeiras duas perguntas são sobre Qualidade de Vida enquanto as demais 24 facetas compreendem quatro domínios: físico, psicológico, relação social e meio ambiente.

Outro instrumento muito utilizado por pesquisadores, e o Inventário de Sintomas de Stress (ISS) de LIPP (2000), esse instrumento tem a possibilidade de medir o nível de estresse do indivíduo. A correção inclui três métodos para diagnosticar a existência de estresse; o nível do estresse; a tendência do respondente de ter mais sintomas psicológicos ou físicos.

Afirma Lipp e Tanganelli (2002, p. 5):

O nível de *stress* e sua sintomatologia foram avaliados através do uso do Inventário de Sintomas de *Stress* (ISS) elaborado com base nos conceitos de Selye e validado por Lipp e Guevara (1994). O ISS/LIPP é composto de três quadros cada um se referindo a uma das fases do processo de *stress*, de acordo com o modelo trifásico de Selye (1956). Permite avaliar os sintomas de *stress* tanto ao nível

cognitivo como ao nível somático e possibilita ainda identificar a fase de *stress* em que o indivíduo se encontra. O respondente é solicitado a indicar se tem tido o sintoma de *stress* especificado em cada quadro em 24 horas, 1 semana ou 1 mês. Os dois primeiros quadros, que se referem às fases de alarme e resistência respectivamente, contam com 15 itens cada e o terceiro quadro, que permite o diagnóstico do *stress* já em fase de exaustão, possui 23 itens. A avaliação é feita em termos das tabelas percentuais do teste.

Vale ressaltar que a utilização de instrumentos de avaliação psicológica é uma prática exclusiva para a atuação do psicólogo, onde o mesmo deve ter o conhecimento para aplicação e correção dos testes.

O estresse tem tido maior visibilidade nos processos de adoecimento psíquico, existem muitos estudos demonstrando um número cada vez maior dos afastamentos por licença saúde com o diagnóstico de estresse, o que vem preocupando muito o campo da saúde organizacional.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (2013 apud VENTURA, 2015, p. 17).

As doenças ocupacionais são reconhecidas como indicadores das condições laborais e se constituem em problema de saúde pública. Tais doenças são responsáveis por sofrimento para o indivíduo e sua família, sendo também prejudiciais para o empregador e para o sistema público de saúde.

A maioria das doenças ocupacionais aparece de forma silenciosa e na maioria das vezes, o trabalhador procura um médico tardiamente e isso faz com que o mesmo não tenha condições de voltar as suas funções, por já estar sofrendo alguns prejuízos. O trabalhador deve ficar atento aos possíveis sintomas para procurar ajuda médica e garantir um diagnóstico certo e o mais precocemente possível.

Assunção, Machado e Araújo (2012 apud VENTURA, 2015, p. 19) afirmam que:

Vulnerabilidade ocupacional é definida pela presença de situações relacionadas ao trabalho que determinam maior chance de adoecimento. Essas situações a que os trabalhadores são expostos, são muitas vezes desnecessárias, injustas e ilegais. Entre elas estão às situações de emprego temporário ou ausência de vínculo, fraca ou nenhuma proteção social, baixo nível de renda, baixa escolaridade, jornadas extensas e condições de trabalho inadequadas, como altas demandas física e psicossocial.

O trabalho possui uma importante função na realização e satisfação

peçoal, o prazer e os benefícios provenientes do trabalho trazem repercussões favoráveis nas relações da família, na economia do sujeito e no desenvolvimento psíquico do mesmo, por isso, pesquisar o tema qualidade de vida no trabalho e estresse se faz tão importante.

2 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, sendo que o método utilizado foi um estudo de caso, analisando evidências, para desenvolver argumentos lógicos, avaliar e propor solução.

Essa pesquisa é de grande relevância, pois o Quadro I - Base de Dados mostra o quanto esse tema com os instrumentos utilizados ainda precisa ser discutido.

Para a análise do Quadro Base de Dados foram usados os seguintes critérios para inclusão: artigos completos; idiomas português, inglês e espanhol; livros; dissertações; monografias e teses em que foram utilizados os instrumentos WHOQOL e LIPP e publicados no períodos de 1998 a 2016, pois é a partir de 1998 que se teve a versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida WHOQOL – Bref. Assim começaram a surgir novas pesquisas sobre o tema e utilizando-o como instrumento de avaliação. Exclusão: Livros; dissertações; monografias; teses e artigos repetidos.

Quadro I: Base de Dados

DESCRITORES	PUBMED	SCIELO	BVS	PORTAL CAPES	TOTAL
Qualidade de vida dos trabalhadores públicos estaduais (WHOQOL)	1	8	1	2	12
Nível de stress dos trabalhadores públicos (LIPP)	0	4	2	3	9
TOTAL					2

Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras (2016)

Esta pesquisa foi realizada com os colaboradores de um Órgão Público do Estado de Goiás, atualmente composto por quinze colaboradores, mas apenas sete deles aceitaram

participar da pesquisa. Os dados foram coletados no período de 2014 a 2016 .

A aplicabilidade dos questionários ocorreu em horário e local de trabalho, em que os colaboradores responderam e devolveram de imediato. Em um universo de colaboradores, apenas sete deles se prontificaram a responder, havendo resistência dos demais por receio de alguma forma serem expostos.

A análise dos dados referente a qualidade de vida leva em consideração a pontuação dos escores que foi realizado utilizando o programa estatístico SPSS, com a sintaxe do WHOQOL – Bref. Quanto a nível de estresse, utilizou-se a correção que inclui três métodos para diagnosticar: A existência de estresses; a fase do estresse; a tendência do respondente de ter mais sintomas psicológicos ou físicos. Baseou-se na soma dos sintomas assinalados nos quadros II, III e IV.

O Quadro II é referente aos dados Sócio Demográfico que foram coletados os dados para a pesquisa.

Quadro II: Questionário Sócio Demográfico

Variáveis	Níveis	Frequência	%
Sexo	Feminino	7	100%
	Masculino	0	0%
	Total	7	100%
Idade	Entre 16 a 25	5	72%
	Entre 26 a 35	1	14%
	Acima de 36 anos	1	14%
	Total	7	100%
Estado Civil	Solteiro	5	71%
	Casado	2	29%
	Divorciado	0	0%
	Outros	0	0%
	Total	7	100%
Escolaridade	Superior Completo	2	29%
	Superior Incompleto	5	71%
	Total	7	100%
	Não responderam	7	100%
	Total	7	100%
Ocupação	Servidora Pública	2	29%
	Recepcionista	1	14%
	Aux. Administrativo	2	29%
	Assistente Social	1	14%
	Estagiaria	1	14%
	Total	7	100%

Fonte: Elaborada pelas pesquisadoras (2016)

Quanto a caracterização sócio demográfica percebeu-se que os entrevistados possuem a seguinte constituição: 7 (100%) do sexo feminino, 5 (72%) entre 16 a 25 anos, 5 (71%) solteiro, 2 (29%) superior completo, 2 (29%) servidora pública.

3 Resultados e discussão

WHOQOL

Do total de quinze profissionais devidamente trabalhadores de um Órgão Público de Goiânia - GO, apenas sete (46,6%) aceitaram participar deste estudo.

Quadro III: Escore médio dos domínios do WHOQOL -Bref

VARIÁVEIS	NÍVEIS	FREQUÊNCIA	%
Percepção da qualidade de vida	Muito ruim	0	--
	Ruim	0	--
	Nem ruim, nem boa	1	14%
	Boa	5	72%
	Muito boa	1	14%
	Total	7	100%
Satisfação com a saúde	Muito insatisfeito	0	--
	Insatisfeito	0	--
	Nem satisfeito, nem insatisfeito	0	--
	Satisfeito	6	86%
	Muito satisfeito	1	14%
	Total	7	100%
Classificação do Domínio Físico	Precisa melhorar	0	--
	Regular	4	57%
	Boa	3	43%
	Muito boa	0	--
	Total	7	100%
Classificação do Domínio das Relações Sociais	Precisa melhorar	0	--
	Regular	4	57%
	Boa	3	43%
	Muito boa	0	--
	Total	7	100%
Classificação do Domínio do Meio Ambiente	Precisa melhorar	1	14%
	Regular	4	57%
	Boa	2	29%
	Muito boa	0	--
	Total	7	100%
Classificação do Domínio Psicológico	Precisa melhorar	1	14%
	Regular	4	57%
	Boa	2	29%
	Muito boa	0	-
	Total	7	100%

Fonte: Elaborada pelas pesquisadoras (2016)

O quadro III apresenta o escore médio dos domínios do WHOQOL-Bref.

As questões 1 e 2, referentes à auto percepção do trabalhador sobre sua qualidade de vida e satisfação com a saúde, apresentaram 72% para a

resposta boa a respeito da qualidade de vida e 14% para a resposta nem ruim e nem boa e também média de 14% para a resposta muito boa. Verificou-se que a maioria classificou sua qualidade de vida como sendo boa. Referente à pergunta sobre a satisfação com a saúde, 86% responderam que estão satisfeitos em relação a sua saúde e 14% responderam que está muito satisfeito com a sua saúde. Ou seja, todos os profissionais entrevistados estão se sentindo bem no que diz respeito à saúde.

Verificou-se que, entre os domínios, o domínio físico teve 57% das respostas sendo regular e 43% das respostas sendo boa. O domínio psicológico teve 57% das respostas regular, 29% das respostas boas e 14% como resposta que precisa melhorar. No domínio das relações sociais 57% das respostas foram regulares e 43% das respostas foram boa. No domínio do meio ambiente, 57% das respostas foram regular, 29% foram boa e 14% das respostas foram que precisa melhorar.

Do ponto de vista teórico, “a qualidade de Vida pode ser definida como a percepção individual sobre a posição do indivíduo na vida, no contexto de sua cultura, no sistema de valores em que vive e em relação a suas preocupações e suas expectativas”. (MARTINS et al.,2013, p.2). A qualidade de vida no trabalho pode afetar o indivíduo em todas as suas dimensões, e podendo interferir também no comportamento profissional do trabalhador.

No presente estudo optou-se por aplicar e analisar o instrumento WHOQOL-ABREVIADO. Segundo Olivares, Bonito e Silva (2015, p. 5) “O WHOQOL-Bref baseia-se nos pressupostos de que a Qualidade de Vida é um conjunto subjetivo, multidimensional e composto por dimensões positivas e negativas”.

Os resultados deste estudo indicam que os trabalhadores da Instituição pesquisada apresentaram bons escores de qualidade de vida e satisfação no trabalho. Nas facetas de qualidade de vida para todos os domínios, as maiores porcentagens de respostas foram para regular, onde se pode observar que está entre dois extremos. É mediano e não se pode dizer que a qualidade de vida em relação aos quatro domínios (físico, psicológico, social e ambiental) está ruim ou boa. Identifica-se também que os domínios que tiveram maior porcentagem de respostas boas, logo depois da resposta regular, foram o

Domínio Físico e o Domínio Social. No qual 43% das respostas foram boas em ambas. Pode-se analisar com esse percentual que muito dos trabalhadores se sentem bem fisicamente, e também estão bem nas relações sociais. Porém, destaca-se o resultado regular como tendo o maior percentual, e neste sentido evidencia a necessidade de uma melhoria em relação a todos esses domínios.

LIPP

De acordo com a correção do questionário LIPP, nos valores correspondentes de cada quadro, verificou-se o escore bruto dos quadros 01, 02 e 03, menor que 06, 03 e 08, respectivamente. Dos 07 entrevistados, com exceção de 01, que o quadro 01 deu limite igual a 06, quadro 02, acima de 50%, quase exaustão e quadro 03, desconsiderado por ser menor que 08.

Conforme revisão teórica realizada neste trabalho, foi analisado que, a exaustão é a forma de estresse mais grave, conhecida como a terceira fase. Nesse caso, os colaboradores tendem a diminuir o seu desempenho no âmbito organizacional, trazendo consequências para a empresa e os demais colaboradores, gerando problemas de saúde, acidentes de trabalho e aumento na rotatividade de pessoal. Na aplicação do questionário, apenas um colaborador foi diagnosticado na segunda fase, conhecida como quase exaustão. Nesse caso, pode-se perceber que, no universo de 07 entrevistados, apenas 01 apresenta esse diagnóstico, podendo-se inferir que, provavelmente, o problema não acontece dentro da instituição da qual prestam seu serviço.

Percepção do sujeito quanto a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Tabela criada para analisar a qualidade de vida no trabalho e o grau de satisfação dos trabalhadores.

Quadro IV: Percepção do sujeito quanto a QVT

VARIÁVEIS	NÍVEIS	FREQUÊNCIA	%
Como você avalia a sua qualidade de vida no trabalho?	Ruim	0	--
	Nem ruim, nem boa	1	14%
	Boa	4	58%
	Entre boa e ótima	1	14%
	Ótima	1	14%
	Total	7	100%
Como você avalia o seu ambiente de trabalho (estrutura física)?	Ruim	0	--
	Nem ruim, nem boa	0	--

	Boa	3	43%
	Entre boa e ótima	1	14%
	Ótima	3	43%
	Total	7	100%
Como você avalia o seu ambiente de trabalho (relação com colegas e chefias)?	Ruim	0	--
	Nem ruim, nem boa	1	14%
	Boa	0	--
	Entre boa e ótima	2	29%
	Ótima	4	57%
	Total	7	100%
Como você avalia o nível de estresses causado pelo trabalho?	Ruim	0	--
	Nem ruim, nem boa	2	29%
	Boa	3	43%
	Entre boa e ótima	1	14%
	Ótima	1	14%
	Total	7	100%
Você recebe algum tipo de acompanhamento psicológico para promover uma qualidade de vida mental, profissional e para avaliar o estresse?	Sim	0	0%
	Não	7	100%
	Total	7	100%
Você está satisfeito (a) com a sua situação no trabalho?	Sim	6	90%
	Não	1	10%
	Total	7	100%

Fonte: criada pelos pesquisadores (2016)

Nota-se que a percepção dos trabalhadores sobre a qualidade de vida no trabalho é bastante agradável, pois de 7 sujeitos que responderam a pesquisa, 4 deles responderam que têm uma boa QVT, e os outros 3, se dividiram entre nem ruim nem boa, boa e ótima.

No quesito ambiente de trabalho relacionado à estrutura física, 3 responderam boa, 3 ótima e 1 entre boa e ótima. Relação entre colegas e chefia no ambiente de trabalho também teve bons resultados, sendo, 4 ótimos, 2 entre boa e ótima e 1 nem boa nem ruim.

Relação ao estresse no trabalho, 3 responderam que é boa, 2 nem ruim nem boa, 1 entre boa e ótima e 1 ótima, ou seja, eles não associam os estresses com o trabalho.

Nenhum dos pesquisados recebe algum tipo de acompanhamento psicológico para promover a qualidade de vida mental, profissional e para avaliar o estresse. No quesito satisfação com o trabalho, 6 responderam que sim, estão satisfeitos, e apenas 1 respondeu que não está.

Considerações finais

De forma geral, foi observada a realização e satisfação pessoal dos colaboradores retrocitados. O prazer no trabalho e os benefícios provenientes destes trazem repercussões favoráveis nas relações da família, na economia dos colaboradores e no desenvolvimento psíquico dos mesmos, por isso, pesquisar o tema qualidade de vida no trabalho e nível de estresse se fez tão importante.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois, verificou-se que o ambiente laboral de um órgão público possui qualidade de vida no trabalho satisfatório e nível de estresse moderado, com exceção de um colaborador que demonstrou o quadro alterado de quase exaustão, podendo-se identificar que provavelmente, a causa não acontece dentro da instituição da qual presta o seu ofício. Os colaboradores não recebem nenhum tipo de apoio ou acompanhamento psicológico, para que os mesmos possam se promover e/ou prevenir a saúde física e mental. Os colaboradores possuem uma carga horária satisfatória no ambiente laboral.

A pesquisa viabilizou algumas reflexões que possibilitaram identificar seu principal questionamento. Para melhor descrever, faz-se pertinente retomar a pergunta central da pesquisa: Como está a qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público?

Nesse sentido, o principal questionamento é nítido. Confirma-se a hipótese de que existe a possibilidade da qualidade de vida no trabalho e nível de estresse dos colaboradores de um órgão público do estado de Goiás estar adequada e satisfatória.

As limitações enfrentadas foram à resistência de determinados colaboradores em participar da pesquisa ora citadas.

As preocupações com a qualidade de vida no trabalho têm sido crescentes em muitos estudos que buscam compreender e sugerir formas para que as pessoas vivam melhor, apresentando alternativas para políticas públicas e tratamentos de saúde. As análises de qualidade de vida no trabalho não devem ficar focadas apenas nas questões de saúde física e mental, mas, também, em outras dimensões da vida das pessoas, como família e amigos, sempre atentando para que a percepção pessoal de quem se pretende investigar é primordial.

É de fundamental importância que sejam criadas discussões nas organizações sobre o tema supracitado e promoção de saúde no ambiente de trabalho, devendo evoluir para operacionalização de programas que possibilitem o aumento de qualidade de vida dos trabalhadores. Em função disso sugere-se que novas pesquisas sejam feitas sobre o tema.

Referências bibliográficas

BALASSIANO, Moises; TAVARES, Elaine; PIMENTA, R. da C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes. **Rev Admin Publ**, v. 45, n. 3, p. 751-774, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003476122011000300009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

COSTA, Marcos et al. Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. **Rev Panam Salud Publica**, v. 21, n. 4, p. 217-222, 2007. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v21n4/04>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

GOULART JUNIOR, Edward; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 13, n. 4, p. 847-857, Dec. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722008000400023&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

LIPP, M. E. N. **Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 1-5, 2000.

LIPP, Marilda E. Novaes; TANGANELLI, M. Sacramento. Stress e qualidade de vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 15, n. 3, p. 537-548, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722002000300008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016

MARTINS, Marília Barbosa et al. Qualidade de vida de enfermeiros da atenção primária em saúde. **Gestão e Saúde**, v. 4, n. 2, p. 293-302, 2013. Disponível em: <<http://gestaoesaude.bce.unb.br/index.php/gestaoesaude/article/download/497/pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2016.

MELLO FILHO, Julio de. **Concepção psicossomática: visão atual**. 1a. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1978, 9a. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

MINARI, Márcia Regina Teixeira; SOUZA, José Carlos. Stress em servidores públicos do instituto nacional de seguro social. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 28, n. 4, p. 521-528, Dec. 2011. Disponível em: <<http://www>>

scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2011000400012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

NASCIMENTO, Wilmar. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos – uma revisão bibliográfica. **Coleção Gestão da Saúde Pública** – Volume 13, 2013. Disponível em: <<http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Volume-13-Artigo09.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

OLIVARES, A.; BONITO, J.; SILVA, R.. Qualidade de vida no trabalho dos médicos da atenção básica no estado de Roraima (Brasil). **Psic., Saúde & Doenças**, Lisboa, v. 16, n. 1, p. 100-111, mar. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S164500862015001000010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

OLIVIER, Marilene; PEREZ, Cristiani Storch; BEHR, Simone da Costa Fernandes. Trabalhadores afastados por transtornos mentais e de comportamento: o retorno ao ambiente de trabalho e suas consequências na vida laboral e pessoal de alguns bancários. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 15, n. 6, p. 993-1015, Dec. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552011000600003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

PAFARO, Roberta Cova; DE MARTINO, Milva Maria Figueiredo. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 152-160, June 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S008062342004000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

PAPINI, Júlio César Martins; PINTO, Mário Luiz Silva. **Estresse e Trabalho**. São Paulo: UFSC, 2000.

PEREIRA, Érico Felden et al. O trabalho docente e a qualidade de vida dos professores na educação básica. **Rev. salud pública**, Bogotá, v. 16, n. 2, p. 221-231, Apr. 2014. Disponível em: <http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012400642014000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

SANTOS, Ana Flávia de Oliveira; CARDOSO, Carmen Lúcia. Profissionais de saúde mental: estresse, enfrentamento e qualidade de vida. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 26, n. 3, p. 543-548, Sept. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010237722010000300017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

SERAFIM, Alessandra da Cruz et al. Riscos psicossociais e incapacidade do servidor público: um estudo de caso. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 686-705, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932012000300013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 abr. 2016.

VENTURA, Vanessa das Graças José. Doenças ocupacionais em trabalhadores das unidades do Sistema Único de Saúde de Belo Horizonte, MG. **UFMG**, 2015. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-9ZKF8L>>. Acesso em: 12 abr. 2016.