



FACULDADE DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

MONOGRAFIA

**Influência do Stress Ocupacional na Qualidade de Vida no Trabalho:
estudo de caso na Fast Logística e Serviços Lda. – Cidade de Maputo**

Eugénia Luís Mangave

Maputo, Novembro de 2023



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

MONOGRAFIA

**Influência do Stress Ocupacional na Qualidade de Vida no Trabalho:
estudo de caso na Fast Logística e Serviços Lda. – Cidade de Maputo**

Eugénia Luís Mangave

Monografia apresentada ao Departamento de Psicologia da Faculdade de Educação em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia Das Organizações.

Local de recolha de dados: Fast Logística e Serviços Lda. – Cidade de Maputo

Supervisor: Mestre Marcelino Sinete Pangaia

Maputo, Novembro de 2023

FOLHA DE APROVAÇÃO

Esta Monografia foi julgada suficiente como um dos requisitos para obtenção de grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações e aprovada na sua forma final pelo curso de Licenciatura em Psicologia, Departamento de Psicologia, da Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane.

Director do Curso: _____

(dr. Rui João)

Presidente do Júri: _____

Oponente: _____

Supervisor: _____

(Mestre Marcelino Sinete Pangaia)

Maputo, Novembro de 2023

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, Eugénia Luís Mangave, declaro por minha honra, que esta monografia nunca foi apresentada para a obtenção de qualquer grau académico e que a mesma constitui o resultado do meu labor individual, estando indicados ao longo do texto e nas referências bibliográficas todas as fontes utilizadas.

(Eugénia Luís Mangave)

Maputo, Novembro de 2023

DEDICATÓRIA

À minha mãe Gina Das Dores Bila e ao meu pai Luis Mazeli Liderio Mangave pelo esforço empreendido em toda a minha carreira estudantil, motivação e por me fazer sentir amada todos os dias da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Louvo e agradeço a Deus por esta etapa da minha vida, por incansavelmente cuidar de mim e renovar as minhas forças.

Aos meus pais Gina Das Dores Bila, Luís Mazelí Liderio Mangave e Ernesto Bila Júnior, pelo amor, apoio e carinho que sempre tiveram comigo, agradeço pela presença em todos os momentos da minha vida e pela compreensão constante.

A todo corpo docente da Faculdade de Educação que sempre dedicou seu precioso tempo em transmitir incansavelmente os seus conhecimentos ao longo desta caminhada dos quatro anos do curso nesta faculdade, em especial ao meu Supervisor, Mestre Marcelino Sinete Pangaia pela paciência, disponibilidade, dedicação e ensinamentos transmitidos que me ajudaram a tornar possível este sonho tão especial. E acima de tudo, agradeço pelo incentivo, pois muitas das vezes foi o estímulo que eu precisava.

Agradeço aos colegas do curso de Licenciatura em Psicologia Turma de 2019, pelo companheirismo durante o processo de formação. Ao meu amado Alberto José Manhique e a minha querida amiga Maura Francisco endereço os meus mais profundos agradecimentos por me terem apoiado e por me motivar.

Agradeço em especial a todos os colaboradores da Fast Logística e Serviços, que responderam a pesquisa, pois proporcionaram a realização deste trabalho académico.

E a todos que directa ou indirectamente contribuíram para a minha formação.

Muito obrigada!

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
Ms Excel	<i>Microsoft Excel</i>
E (n°)	Entrevistado n°
FACED	Faculdade de Educação
CEAP	Centro de Estudos e Apoio Psicossocial
UEM	Universidade Eduardo Mondlane
QV	Qualidade de vida

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1: Amostra em função de sexo.....	24
Tabela 2: Amostra em função da idade.....	24
Tabela 3: Amostra em função do nível de escolaridade.....	25
Tabela 4: amostra em função do estado civil.....	25
Tabela 5: amostra em função dos anos de serviço.....	25
Gráfico 1: Potenciais factores de stress associadas à actividade profissional.....	29

RESUMO

A presente monografia versa sobre a Influência do stress Ocupacional na qualidade de vida no trabalho: caso dos colaboradores da Fast Logística e Serviços Lda, Cidade de Maputo. O estudo adoptou uma abordagem mista alicerçada na entrevista e no questionário de stress no trabalho de Gomes (2010) como técnicas de recolha de dados, tendo sido analisados através do Ms Excel e análise de conteúdo a pesquisa conta com uma amostra de 16 colaboradores de idades compreendidas entre 18 a 40 anos seleccionados por acessibilidade. De forma geral, os resultados demonstram que o stress ocupacional está presente no dia a dia desta organização, Relativamente a influência do stress na qualidade de vida no trabalho, os dados demonstram que os colaboradores fazem uma apreciação negativa devido ao facto de comprometer a qualidade dos serviços prestados e a diminuição da produtividade.

Palavras-Chave: stress ocupacional, qualidade de vida no trabalho, Colaboradores.

ÍNDICE

FOLHA DE APROVAÇÃO	i
DECLARAÇÃO DE HONRA	ii
DEDICATÓRIA	iii
AGRADECIMENTOS	iv
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	v
LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS	vi
RESUMO	vii
CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização	3
1.2. Problema de pesquisa	4
1.3. Objectivos	5
1.3.1. Objectivo geral	5
1.3.2. Objectivos específicos	5
1.4. Perguntas de pesquisa	5
1.5. Justificativa	6
CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA	7
2.1.1. Stress Ocupacional	7
2.1.3. Qualidade de Vida no Trabalho	7
2.1.4. Evolução do termo Stress	8
2.3. Factores que influenciam a ocorrência do Stress Ocupacional	8
2.5. Medidas para redução do Stress Ocupacional	10
2.6. Qualidade de Vida no Trabalho	11
2.7. Factores Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho	12
2.7.1. Modelo de Nadler e Lawer	12
2.7.2. Modelo de Hackman e Oldhan	13
2.7.3. Modelo de Walton	13
2.8. Importância da Qualidade de Vida nas Organizações	15
2.9. Relação entre Stress Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho	16
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	19
3.1. Descrição do local de estudo	19
3.2. Abordagem metodológica	20
3.3. População, Amostra e Amostragem	21
3.4. Técnicas de recolha de dados	22

3.4.1. Procedimento de análise de dados	23
3.5. Considerações éticas	24
3.6. Limitações da pesquisa	24
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
4.1. Caracterização da amostra	25
4.2. Potencias Factores geradores de Stress Ocupacional na Fast Logistica e Servicos	27
4.4. Explicar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida dos colaboradores da Fast Logística e Serviços.....	30
CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	34
5.1. Conclusões	34
5.2. Recomendações	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
APÊNDICES	40
ANEXOS.....	43

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Com passar do tempo, a maneira de trabalhar sofreu grandes modificações e um dos factores contribuintes para essa mudança é a evolução tecnológica, que exige qualificações constantes dos trabalhadores tornando um meio competitivo. Logo, a pressão e cobrança vêm acompanhadas desse avanço, sobrecarregando os trabalhadores.

A afirmação acima entra em confluência com a visão de Chiavenato (2014) ao referenciar que, as organizações estão vivenciando a Era da informação, na qual as mudanças que ocorrem são rápidas, com consequências imprevistas e inesperadas, ocasionando a busca por maior agilidade e inovação para o enfrentamento das mesmas.

O autor menciona também outros aspectos que comprovam as mudanças que estão ocorrendo nas organizações, como a preocupação em relação ao bem-estar e a qualidade de vida no trabalho, maior compreensão das necessidades dos seus clientes juntamente com a melhoria na qualidade e inovação dos produtos e serviços prestados. Uma das consequências destas mudanças é o stress relacionado as atividades laborais que é perceptível em diversos factores, seja quando há competitividade entre colegas, quando a pressão é demasiada, quando a pessoa não consegue assimilar as atribuições do cargo e não possui intervalos para relaxar.

O estresse ocupacional vem sendo uma das doenças mais presentes na vida humana devido alguns factores como: excesso de trabalho, falta de controle, remuneração insuficiente, aumento nos impostos, entre outros. Resumindo, é uma série de factores que contribui para o desgaste mental do ser humano. Além da vida pessoal do funcionário, acúmulo de actividades trazendo o trabalho para lar e entre outros motivos de aspectos que prejudica a saúde do trabalhador, a qualidade de vida no trabalho, aumentando a cobrança de si mesmo (Zanelli, 2010, p. 37 citado por Lima, 2018).

De acordo com Teixeira, Rafaela & Brigante, Denis (2013), pesquisas indicam que o stress ocupacional é o principal causador de doenças crônicas e pode aumentar em até 75% os custos com saúde além de gerar sofrimento e prejuízos para as pessoas, o stress também gera prejuízos para as empresas, com custos associados ao absentéismo, baixa produtividade, adoecimento, aumento de utilização dos planos de saúde, perda de talentos, entre outros.

O presente trabalho subordina-se ao tema: Influência do Stress Ocupacional na Qualidade de Vida no Trabalho dos Colaboradores da Fast Logística e Serviços na Cidade de Maputo. É realizado em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau de licenciatura em

Psicologia das organizações pela Faculdade de Educação, na Universidade Eduardo Mondlane. O mesmo encontra-se organizado em cinco (5) capítulos, que são: Capítulo I: Introdução, onde é feita a apresentação geral do estudo, isto é, a contextualização do estudo, o problema de pesquisa, os objectivos e a justificativa; Capítulo II: Revisão literária, busca fazer o levantamento do que a literatura existente aborda acerca da temática em estudo; Capítulo III: Metodologia, apresenta o caminho pelo qual o estudo irá trilhar, ou seja, a forma pela qual o objectivo central do trabalho será alcançado; Capítulo IV: Apresentação e análise de resultados, revela o conjunto de informações obtidas e suas devidas interpretações (com o auxílio da literatura existente); Capítulo V: Conclusões e recomendações, são apresentadas as principais ilações e recomendações da autora.

1.1. Contextualização

O stress ocupacional está associado a estados emocionais aversivos, negativos e/ou desagradáveis que os indivíduos experienciam no seu local de trabalho. Neste sentido, alguns autores definem o stress ocupacional como sendo uma experiência emocionalmente desagradável e negativa, caracterizada por períodos de tensão, frustração, ansiedade, irritabilidade e depressão (Alberty, Almeida, Castro, Costa, Gomes & Lima, 2016)

Rossi (2006) citado por Lima (2018) afirma que o estresse pode possuir diferentes significados para o ponto de vista das pessoas. Para muitas situações estressantes existem pessoas que não conseguem enxergar uma solução, logo, se sentem desconfortáveis e pressionadas, entretanto, há outras que trazem para si como uma situação desafiadora e as transformam em oportunidade de crescimento, buscando melhoria para seu bem-estar.

O stress pode ser caracterizado por aspectos positivos e negativos. Sendo assim, o Eustresse seria o stress benéfico, aquele que, diante de um agente estressor, impulsiona a buscar mais, a se superar, seguir diante dos desafios, pois acentua a confiança em si mesmo. Já no Distresse, predominam sentimentos de angústia, ansiedade, tristeza, em que o agente estressor desencadeia reações maléficas, predominando o desprazer e a insegurança, o que deixa os sujeitos desgastados emocionalmente (Hoppe, 2012).

O eustresse ocorre em eventos excitantes do cotidiano, geralmente nas situações percebidas como desafiadoras. Esse tipo de stress faz com que o indivíduo tenha menor risco de adoecimento. O distresse ocorre de forma aguda ou crônica, menos intensa, mas continua. Geralmente, é causado por situações que fogem do controle do indivíduo e são percebidos como ameaça (Lima, 2005 citado por Hoppe, 2012). Os efeitos benéficos a saúde do stress poderiam ser explicados por alterações hormonais e bioquímicas, ou também pelo facto do indivíduo direcionar seus esforços para lidar com o distresse.

Segundo Hoppe (2012), o stress pode ser benéfico em doses moderadas, pois, nos momentos de tensão, o corpo produz uma substância chamada adrenalina que dá ao indivíduo ânimo, vigor, entusiasmo e energia. E o stress negativo ocorre quando a pessoa ultrapassa seus limites e esgota sua capacidade de adaptação, e, conseqüentemente, sua qualidade de vida sofre danos.

Nesta senda, o stress ocupacional pode haver quando colaboradores são expostos a alguma situação de ameaça ou sobrecarga, que possa interferir a realização profissional. Além de prejudicar a saúde mental e física, trazendo-lhe conseqüências ao dia-a-dia do trabalho e na qualidade de vida no trabalho.

1.2.Problema de pesquisa

A Fast Logística e Serviços é uma empresa moçambicana vocacionada na actividade de envio e recebimento de cargas a nível nacional e internacional via aérea, terrestre e marítima, consultoria logística, aluguer de viaturas e serviços de armazenamento de carga.

Durante algumas actividades de carácter académico realizadas nesta organização, podemos constatar que o stress surge nessa organização quando o empregador demonstra certo grau de confiança e os colegas acabam demonstrando ligeira autoridade e falta de respeito aos demais causando assim um ambiente tenso, dores de cabeça, tristeza e frustração.

Foi possível também verificar que há falta de equipamentos na organização para a execução das tarefas de forma eficiente, ou seja, os colaboradores não cumprem com o prazo da entrega das suas encomendas para os seus clientes devido a partilha desses equipamentos de trabalho que muitas das vezes encontram-se ocupados por outros colegas. Outra observação feita na empresa é que há muita competitividade entre os colegas, o que torna o ambiente da empresa muito tenso e propício para a manifestação do stress.

Levando em consideração a presença constante do stress e seus impactos na vida dos colaboradores da Fast Logística e Serviços, a presente pesquisa levanta a seguinte questão de partida:

Até que ponto o stress ocupacional influencia na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços?

1.3. Objectivos

1.3.1. Objectivo geral

- Analisar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços.

1.3.2. Objectivos específicos

- Identificar os potenciais factores geradores de stress ocupacional na Fast Logística e Serviços;
- Descrever os factores determinantes que afectam a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços;
- Explicar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida dos colaboradores da Fast Logística e Serviços.

1.4. Perguntas de pesquisa

Constituem as perguntas de pesquisa as seguintes:

- 1) Quais são os potenciais factores geradores de stress ocupacional nos colaboradores da Fast Logística e Serviços?
- 2) Quais são os factores determinantes que afectam da qualidade de vida no trabalho nos colaboradores da Fast Logística e Serviços?
- 3) De que forma o stress ocupacional influencia na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços?

1.5. Justificativa

A motivação para a escolha do tema influência do stress ocupacional na qualidade de vida dos colaboradores surge a partir do entendimento de que o stress tem sido o pior inimigo do homem dentro das organizações, impactando negativamente na saúde física e mental dos colaboradores bem como na sua produtividade e nos resultados que a empresa pretende atingir.

Para a pesquisadora, a pesquisa mostra-se importante por possibilitar um estudo minucioso sobre a temática, podendo através desta obter técnicas que futuramente servirão de guia na actuação profissional.

Do ponto de vista académico, a pesquisa mostra-se relevante na medida em que permitirá aprofundar mais sobre o stress e suas manifestações dentro de uma empresa moçambicana e possibilitar novas reflexões sobre essa temática.

Ao nível institucional a pesquisa servirá para que a organização reflecta mais sobre as estratégias de gestão de pessoas que contribuam para a promoção da saúde mental dos colaboradores, bem como com o aumento da produtividade e das condições de trabalho na empresa e minimizando assim os níveis de stress no local de trabalho.

CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA

Segundo Martins (2018), a revisão de literatura refere-se à fundamentação teórica adotada para tratar o tema e o problema de pesquisa.

Este capítulo visa abordar as principais variáveis deste trabalho que são o stress ocupacional e a qualidade de vida no trabalho.

2.1.1. Stress Ocupacional

O stress ocupacional pode ser definido como situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador a suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente (Sampaio et al. 2005 citado por Sepe, 2018).

Segundo Montero, Saveca e Tembe (2020), o stress ocupacional é visto como uma interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, em que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador para lidar com elas.

As definições acima citadas levam-nos a compreender que o stress ocupacional é uma condição em que o indivíduo percebe que as exigências do trabalho excedem a sua capacidade de adaptar-se a elas.

2.1.3. Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações que a empresa realiza para estabelecer melhorias e inovações tecnológicas e estruturais no clima organizacional (Ferreira, 2017 citado por Martins & Sateles, 2018).

Segundo Silva (2019), a qualidade de vida no trabalho caracteriza-se pela busca do equilíbrio entre o indivíduo e a organização, prezando o colaborador como ser humano e sua colocação na organização, propondo valorização do espaço em que se trabalha.

As reflexões dos autores acima citados, levam-nos a perceber que a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações realizadas pelas organizações para buscar equilíbrio entre o homem e a organização, visando a melhoria das condições laborais e a valorização do colaborador

2.1.4. Evolução do termo Stress

O termo stress foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1926 por Hans Selye designando um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias.

Em 1936, o autor definiu a reação do stress como uma síndrome geral de adaptações, que são reações inesperadas que o organismo tem contraestímulos que causam o stress. No ano de 1974, ele redefiniu o significado da palavra stress como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência (Selye, 1956 citado por Benke & Carvalho, 2008).

A teoria proposta por Selye afirma que o fenômeno do stress se desenvolve em três importantes alterações no organismo. Em 1956 ele propôs essa divisão em três fases: alerta, resistência e esgotamento.

A primeira fase, que é o alarme “é desencadeada quando se percebe, consciente ou inconsciente, algo que ameaça física ou psicologicamente à adaptação ao meio. Nesta fase os indivíduos analisam estratégias de enfrentamento, decidindo se irão enfrentar ou fugir. Se a escolha for a fuga, poderá causar um stress maior, desencadeando a próxima fase (Pereira, 2012 citado por Costa, Imberti, Milani & Machado 2015).

A segunda fase, resistência a pessoa tenta adaptar ao agente estressor, os sintomas da fase anterior desaparecem, mas a causa do stress ainda está agindo. O corpo produz substâncias ante stress, buscando eliminar o agente estressor, restabelecendo o equilíbrio do organismo. Ainda é o momento de alerta, em que o indivíduo tem oportunidade de voltar ao seu estado normal. Se a causa persistir, chega-se a fase do esgotamento (Pereira, 2012 citado por Costa, Milani & Machado 2015).

Para Silva (2013), na fase de esgotamento as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e restabelecer a homeostase interior. Quando chega à fase total de esgotamento, há uma quebra na resistência, na imunidade e o surgimento da maioria das doenças.

2.3. Factores que influenciam a ocorrência do Stress Ocupacional

O stress no local de trabalho é uma realidade e varia muito consoante o indivíduo e a sua função. Por norma, o stress surge devido ao trabalho, à família, à infância ou às relações interpessoais e ocorre no meio organizacional quando as exigências ao nível das tarefas a desempenhar são superiores às competências e capacidades dos profissionais. Neste

seguimento pode-se afirmar que o trabalho é uma potencial fonte de stress para qualquer indivíduo (Souto, 2021).

Dentro de qualquer organização, existem várias causas de stress, tais como o tipo e qualidade de liderança, o tipo de tarefas e papéis dos colaboradores, a qualidade dos serviços prestados ou a qualidade da comunicação. Neste sentido, todo o stress vivenciado pelos indivíduos tem uma explicação e, por isso, como fontes de stress laboral podem-se considerar as condições físicas de trabalho como o barulho, a vibração, as temperaturas extremas, a humidade, a iluminação, os factores higiénicos, o clima, a monotonia do trabalho e a exposição a riscos; os relacionamentos inadequados entre superiores e colegas e a dificuldade em delegar responsabilidade, as exigências das tarefas como, por exemplo, o excesso de trabalho, o trabalho repetitivo, a avaliação de desempenho dos colaboradores ou a ambiguidade de papéis (Souto, 2021).

Paschoal e Tamayo (2004) citados por Choinacki, Eurich e Santos (2017) apontam para um consenso em relação aos principais factores estressores no ambiente de trabalho:

- Factores intrínsecos ao trabalho: relacionados a condições inadequadas, como turnos inadequados, remuneração, sobrecarga, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, repetição de tarefas e pressão de tempo
- Papeis na Organização: relacionado ao grau de incerteza sentido pelo funcionário acerca de suas funções e responsabilidades; inclui ambiguidade e envolve conflitos de papéis e de informações recebidas de múltiplas solicitações;
- Desenvolvimento na carreira: relacionados a instabilidade, falta de treinamento e orientação e poucas perspectivas de desenvolvimento de carreira e promoção;
- Clima Organizacional: relacionado ao baixo nível de autonomia do trabalhador em relação às decisões e métodos de trabalho; inclui a percepção do indivíduo sobre a empresa, considerando a estrutura organizacional, estilos de liderança, autonomia, entre outros;
- Relações profissionais: refere-se a conflitos interpessoais e relações insatisfatórias entre superiores e subordinados, retaliações, baixa participação nas decisões, falhas de comunicação;
- Conflito trabalho-família: dilema em busca do equilíbrio entre a demanda organizacional e as demandas familiares.

2.4. Medidas para redução do Stress Ocupacional

Segundo Souto (2021), qualquer intervenção que pretenda ajudar o indivíduo a reduzir o stress apresenta uma abordagem individual e organizacional, ou seja, além dos indivíduos terem de gerir o stress a nível individual, muitas vezes este é causado nas organizações e, por isso, é importante intervir também no controlo dessas estruturas. Neste sentido, as organizações deviam ser e estar mais preocupadas em saber gerir o stress e, para tal, desenvolver programas que estimulassem os seus colaboradores a relaxar, a ter capacidade para ouvir, a lidar com pessoas difíceis, a gerir o tempo e a esclarecer cada colaborador sobre os seus papéis.

O autor supracitado afirma que existem duas perspetivas diferentes de intervenção, de modo a lidar com o stress: a perspetiva preventiva que consiste em melhorar o suporte social e o controlo pessoal através de uma melhor organização do dia a dia e adotando um estilo de vida mais saudável; e a perspetiva remediativa, utilizada quando a situação de stress é elevada e pode ser necessário o recurso a medicação, ao relaxamento, a modificação comportamental, a massagem, a meditação, entre outros para reduzir a ansiedade.

Assim sendo, o sucesso de uma ação de prevenção de stress depende da cultura da própria organização, por isso, uma cultura aberta e compreensível é bastante importante para os colaboradores. Para tal, é essencial uma liderança ativa, o desenvolvimento e implementação de políticas de stress em toda a organização, a reavaliação dos processos de administração do pessoal, ou seja, o processo de seleção e colocação de pessoal, feedback do desempenho de cada um, a promoção do envolvimento dos colaboradores, a melhoria da comunicação e a implementação de programas de bem-estar. Importa, após estas intervenções, avaliar as mesmas, no sentido de perceber se tudo foi feito corretamente ou se existem aspetos a melhorar (Michie, 2002 citado por Souto 2021).

Na visão de Silva (2013), como precauções para evitar situações que levem ao stress no sector de trabalho é importante sentir-se à vontade para expor seus problemas, dialogar com colegas de trabalho e superiores evitando situações conflituosas, pois como já identificadas são elas também grandes responsáveis que culminam no stress. Outro factor essencial é conhecer suas funções e organizar seu trabalho de forma que não aconteça sobrecarga de atividades o que auxiliará o desenvolvimento de uma rotina equilibrada (Silva 2013).

E de acordo com Chiavenato (2010), principais medidas para reduzir o stress ocupacional, são:

- Relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas de trabalho;
- Não tentar forçar mais que sua capacidade;

- Ter relações construtivas e eficazes com o gestor;
- Encontrar tempo para se desligar das preocupações e relaxar;
- Diminuir os ruídos, e fazer com que o ambiente tenha uma boa iluminação;
- Procurar fazer exercícios físicos.

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

2.5. Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Costa, Imberti, Milani e Machado (2015), o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi descrito por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à “preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho das tarefas”.

Para complementar a visão do autor supracitado Benke e Carvalho (2008) afirmam que a qualidade de vida no trabalho é mais do que a segurança e saúde no trabalho. É necessária associa-la a qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional.

Actualmente as organizações têm se preocupado em aplicar a qualidade nas condições de trabalho visando melhorar ambiente físico e psicossocial do colaborador, aumentando com isso a produtividade, o bem-estar e a segurança.

E para Chiavenato (2008), a qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de factores tais como:

- A satisfação com o trabalho executado;
- Há possibilidade de crescimento profissional na organização;
- O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- O salário recebido;
- Os benefícios aferidos;
- O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- A liberdade e responsabilidade de decisão;
- A possibilidade de participar.

O Autor cita ainda que, a organização que investe diretamente no funcionário está na realidade, investindo indiretamente no cliente. Quando os funcionários se sentem parte da organização, são capazes de satisfazerem suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho.

2.6. Factores Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Martins e Sateles (2018), a Qualidade de Vida no Trabalho é determinada por características sistêmicas que buscam analisar a organização como um todo, não só a empresa ou só os colaboradores, mas de uma forma geral. Por isso, a QVT possui diversos modelos defendidos por vários autores.

De acordo com Chiavenato (2010), os três modelos mais importantes de Qualidade de Vida no Trabalho são defendidos pelos autores Nadler e Lawer, Hackman e Oldhan e o autor Walton.

2.6.1. Modelo de Nadler e Lawer

Segundo Chiavenato (2010), a qualidade de vida no trabalho é descrita por Nadler e Lawer em quatro aspectos nomeadamente:

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

O autor acima citado defende que a medida em que esses quatro aspectos são desenvolvidos na organização, há uma grande melhoria na qualidade de vida no trabalho.

O modelo de Nadler e Lawer têm como objetivo fazer com que todos os funcionários, independentemente do nível hierárquico tenham oportunidade de participarem nas tomadas de decisões da organização, e de acordo com Ferreira (2017) citado por Martins e Sateles (2018) os colaboradores podem questionar sobre as propostas oferecidas, propor melhorias para um bom funcionamento da empresa e opinar sobre as decisões tomadas pela empresa. São incentivados a participarem do processo de gestão da organização para que se sintam mais responsáveis e satisfeitos com a realização de suas tarefas dentro da organização.

2.6.2. Modelo de Hackman e Oldhan

Segundo Chiavenato (2010), a qualidade de vida no trabalho apresenta um modelo de desempenho de cargo, que reflete nos aspectos psicológicos que irão afetar os resultados tanto pessoais como no trabalho. Essas dimensões são:

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

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

2.6.3. Modelo de Walton

O Modelo Conceitual de Walton 1973 tem sido utilizado por vários pesquisadores, sendo considerado o mais abrangente. Walton procurou identificar, através de pesquisas, observações e entrevistas, os factores e as dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador, na situação do trabalho. O autor apresenta oito categorias como critérios fundamentais para a QVT, porém considera que dependendo do contexto, é possível gerar novos grupos de critérios:

- **Compensação justa e adequada:** envolve as relações entre o pagamento e factores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Factores como a oferta e a procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representa os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento.
- **Condições de trabalho:** aborda as condições físicas e a jornada de trabalho as quais o colaborador é submetido em seu emprego. Os aspectos constituintes destes factores são: pagamento de horas extras para trabalhos que excedem a carga horaria semanal prevista; condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes e propensão às enfermidades. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os factores prejudiciais a atuação do colaborador, como odores, ruídos, entre outros.
- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** diz respeito ao quanto o colaborador pode desenvolver suas habilidades e conhecimentos, algumas das qualidades necessárias para isso são: autonomia, múltiplas habilidades, perspectiva e informação, trabalho como um todo e o planeamento.
- **Oportunidade de crescimento e segurança:** que diz respeito as oportunidades de crescimento profissional do colaborador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho. Os factores de influência neste critério são: *desenvolvimento*: deve haver possibilidade de o colaborador expandir as suas capacidades e conhecimentos, de formas a evitar que estas se tornem obsoletas; *aplicações futuras*: deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial e a *oportunidades de avanço*: deve haver a possibilidade de crescimento do colaborador, ascensão de cargo e plano de carreira.
- **Integração social na organização:** engloba aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e auto-estima no local de trabalho, sendo esses os factores que o influenciam: preconceito, igualdade social, mobilidade social, companheirismo, senso comunitário e a troca de informações.
- **Constitucionalismo:** os membros de uma empresa são afectados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Nessa perspectiva deve haver o constitucionalismo para proteger os colaboradores de ações arbitrárias, seus elementos-chave são: privacidade, liberdade de expressão, equidade, igualdade perante a lei.

- **Trabalho e vida:** as experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social. A jornada de trabalho exaustiva e constantes mudanças de residência podem constituir sérios problemas familiares. Se o trabalho não consome tanto tempo e não proporciona tamanho desgaste físico, o colaborador, em seu tempo livre, pode realizar mais atividades de lazer na presença de sua família.
- **Relevância social:** a responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo colaborador, de forma a melhorar a sua auto-estima. Dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização de poluentes, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda.

Através da utilização desses três modelos de qualidade de vida no trabalho, as organizações passam a compreender a importância do colaborador no ambiente de trabalho, passando a valorizá-lo, destacando as condições físicas e psicológicas, dando oportunidades de crescimento, aprendizagem e de participarem das tomadas de decisões dentro da empresa. Tendo como resultado, que ao investir em melhorias no ambiente de trabalho e no próprio colaborador, estão proporcionando para a organização uma melhoria na qualidade de seus produtos e na produtividade. E com isso evitando o stress no ambiente organizacional, que acaba fazendo com que os colaboradores se sintam desmotivados e insatisfeitos com o trabalho (Martins & Sateles, 2018).

2.7. Importância da Qualidade de Vida nas Organizações

Para Silva (2019), a qualidade de vida no trabalho vem se tornando uma estratégia competitiva para as organizações que a colocam como uma de suas prioridades, visto que os profissionais estão cada vez mais exigentes e selecionando melhor suas escolhas na hora de se candidatar para as empresas, isso faz com que as organizações precisem de diferenciais na hora de captar os seus recursos humanos.

De acordo com Arruda, Dalpino, Nascibem e Tonon (2016), as organizações buscam a implementação de ações visando melhorias para as pessoas, pois os colaboradores não buscam somente eventuais promoções, remunerações e sim um ambiente digno de trabalho.

Ainda na visão dos autores supracitados, o termo QV tem sido usado de forma crescente para descrever valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. A QVT mostra-se

importante por proporcionar descobertas que contribuem no auxílio das organizações para motivação de seus colaboradores, podendo contribuir com estratégias que promovam um ambiente que estimule e dê suporte ao indivíduo. Podendo ser definida pela busca do equilíbrio físico e social onde são respeitadas as necessidades e limitações do ser humano resultando num crescimento pessoal e profissional sem traumas.

2.8. Relação entre Stress Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Costa (2014) citado por Silva (2023), a temática da QVT tem se destacado nos últimos anos, além disso, o mercado de trabalho atual está bastante competitivo devido à globalização, fazendo com que as organizações precisem de uma força de trabalho produtiva, motivada e preparada. A preocupação do homem com sua qualidade de vida não é tão recente, visto que não é de hoje que existe a vontade de manter uma vida melhor e mais saudável e essa preocupação também se aplica ao mundo do trabalho. O ritmo cada vez mais agitado e toda essa competitividade existente no ambiente empresarial, favorece o aumento do esgotamento físico e mental dos colaboradores, favorecendo a manifestação de várias doenças ocupacionais, dentre elas, o stress.

França e Rodrigues (2011) citados por Costa, Imberti, Milani e Machado (2015) afirmam que os impactos do stress para as organizações são: queda de produção, predisposição a acidentes de trabalho, diminuição da qualidade dos produtos, absenteísmo, aumento da rotatividade, greves, ociosidade, sabotagem, afastamento por doenças, aumento de despesas médicas, desrespeitos entre os colaboradores. Toda essa pressão vivenciada no trabalho acarreta consequências para a vida do indivíduo, ocasionando diversas alterações emocionais.

Para Sampaio (2018) citado por Silva (2023), as doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho são de natureza multifactorial, assim, são vários os factores que favorecem suas manifestações no dia-a-dia do trabalho. Como os factores de natureza ergonômica, os factores ambientais, as más concepções de postos de trabalho, distância entre o trabalho real e o prescrito, bem como a disposição incorreta dos materiais necessários ao trabalho. O stress ocupacional interfere na qualidade de vida do colaborador e pode alterar a forma como ele interage nas diversas áreas de sua vida. Entre os vários agentes estressores encontram-se a mudança de cargo, pressão para produzir, rotina excessiva, falta de comunicação adequada e ágil, falta de segurança para realizar tarefas, etc.

De acordo com Tomaz et al. (2016) citado por Silva (2023), o stress elevado tem sido apresentado por muitos colaboradores por diversos motivos. Dentre esses motivos estão: a elevada carga de trabalho, a pressão, a cobrança etc. Além disso, os colaboradores passam mais horas do dia no ambiente de trabalho do que em casa ou no momento de lazer. Sendo assim, vários elementos permeiam o mundo do trabalho, como: as relações sociais, o estilo de vida, entre outros, e as empresas precisam olhar seus funcionários como seres humanos e não apenas como recursos organizacionais e assim, “criar ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho entendendo que tais ações refletem, positivamente, na comunicação, na confiança entre as pessoas e na imagem da empresa para seus clientes e colaboradores”.

A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. Como pode ser observada, a qualidade de vida no trabalho interfere não somente no trabalho em si, mas tem implicações do campo familiar e social dos indivíduos, e vice-versa. A ideia básica consiste em aproveitar as habilidades mais refinadas dos colaboradores, buscando assim um ajustamento entre tecnologia, tarefas e colaboradores, uma vez que esses três factores trabalhando em harmonia, a proposta da QVT será atingida, sendo que as pessoas estarão satisfeitas e mais ainda a organização com a saúde econômica da empresa (Vasconcelos 2001, p. 25, citado por Gomes, Rodrigues & Alves, 2016).

Segundo Chiavenato (2010), a QVT é a junção do bem estar dos colaboradores, tanto do lado físico como psíquico e do ambiente oferecido pela organização, é a satisfação que o colaborador tem pelo seu ambiente de trabalho, pois de acordo com o mesmo, um funcionário satisfeito significa mais produtividade e produtos de qualidade, pois quando o colaborador está trabalhando com mais interesse e com o prazer de ajudar e defender a organização onde trabalha, o mesmo tende a trabalhar pelo bem da organização não apenas pelo salário. A QVT se dá quando o colaborador está bem consigo mesmo e com o ambiente oferecido pela organização, o qual não está afetando seu lado psicológico nem o seu físico de forma prejudicial, quando o funcionário está contente com as condições de trabalho que lhe é oferecido dentro da organização.

Desta forma, os programas de qualidade de vida e promoção da saúde do colaborador devem proporcionar aos indivíduos maior resistência ao stress, maior estabilidade emocional, maior motivação; e maior produtividade, maior eficiência no trabalho e melhor autoestima e mais felicidade. Por outro lado, ganham as empresas que irão ter como funcionários, indivíduos mais

preparados, mais motivados, produtivos, além da queda de turnover e absenteísmo, acidentes de trabalho, menor custo com saúde assistencial que tantos prejuízos trazem às organizações. Importante ainda é a própria imagem da empresa que se torna extremamente atrativa para mão de obra e socialmente responsável para o público em geral (Vasconcelos, 2001 citado por Gomes, Rodrigues & Alves, 2016).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Lakatos e Markoni (2003, p. 83) definem o método científico como o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permitem alcançar o objetivo «conhecimentos válidos e verdadeiros» traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Neste capítulo será descrito o local de estudo, a abordagem metodológica, população e amostragem, as técnicas de recolha e análise de dados, as questões éticas e a limitação do estudo.

3.1. Descrição do local de estudo

A Fast Logística e Serviços Lda, é uma empresa moçambicana vocacionada na actividade de envio e recebimento de cargas a nível nacional e internacional via aérea, terrestre e marítima, consultoria logística, aluguer de viaturas e serviços de armazenamento de carga. A empresa situa na avenida 19 de Outubro, no terminal de cargas do aeroporto internacional de Maputo na área de exportações domésticas. A organização conta com um efectivo de 30 funcionários distribuídos nas diversas áreas.

Missão

Transportar via aérea e terrestre cargas e correio no serviço doméstico, regional e internacional com maior qualidade e segurança que satisfaçam nossos clientes.

Visão

Ser um reduto logístico que possa reforçar todas as partes da rede de importação e exportação dos nossos clientes, desde a circulação nacional ate à internacional.

Valores

- Honestidade;
- Qualidade;
- Profissionalismo;
- Eficiência.

3.2. Abordagem metodológica

Segundo Prodanov e Freitas (2013), as pesquisas podem ser classificadas segundo sua natureza, seus objectivos, seus procedimentos técnicos e sua abordagem.

Seguindo os critérios de classificação propostos pelos autores supracitados, no que tange a sua abordagem, o presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa mista, que combina os métodos de pesquisa qualitativos e quantitativos e tem por objetivo generalizar os resultados qualitativos, ou aprofundar a compreensão dos resultados quantitativos, ou corroborar os resultados (qualitativos ou quantitativos).

Pesquisas com métodos qualitativos fornecem descrições detalhadas de fenômenos complexos, incluindo seus aspectos contextuais, ou focam em análises aprofundadas envolvendo poucos indivíduos, desse modo, seus resultados não são generalizáveis. Para Gil (1999) citado por Oliveira (2011), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos

Já, as pesquisas com métodos quantitativos costumam examinar a associação entre variáveis que podem ser generalizadas para uma população por meio de inferências estatísticas. Focam na análise de grandes amostras, porém seus achados não levam à compreensão de processos individuais. A pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em número, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas. No desenvolvimento de pesquisas dessa natureza, deve-se formular hipóteses e classificar a relação entre variáveis para garantir precisão dos resultados, evitando contradições no processo de análise e interpretação (Prodanov & Freitas 2013).

A pesquisa mista mostra-se vantajosa nesse estudo, por permitir a combinação de vários métodos como é o caso do uso do questionário fechado e entrevista semi-estruturada para responder aos objectivos do presente trabalho.

Quanto aos objectivos, segundo (Gerhardt e Silveira 2009) a pesquisa pode ser classificada como descritiva, esse tipo de estudo pretende descrever os factos e fenómenos de determinada realidade. Tal pesquisa procura descrever a frequência com que um facto ocorre, sua natureza, causas, relações com outros factos e Segundo (Gil, 2008) uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário. A pesquisa

descritiva permitiu trazer de forma clara os relatos dos colaboradores da Fast Logística sobre a influência que stress exerce sobre a qualidade de vida no trabalho.

No que toca aos procedimentos, a pesquisa é do tipo estudo de caso, que segundo Prodanov e Freitas (2013, p.60) consiste em colectar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa. E para (Gil, 2008) um estudo de Caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objecto de estudo do ponto de vista do investigador (Gerhardt & Silveira, 2009).

Optou-se pelo método de estudo de caso para o desenvolvimento dessa pesquisa por considerá-lo adequado a natureza e complexidade do problema, ou seja, esse método permite que o estudo seja aplicado em contexto real das situações da vida humana, podendo ainda fornecer a descrição e explicação do fenómeno stress nos colaboradores e sua influência na qualidade de vida no trabalho.

3.3. População, Amostra e Amostragem

População é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características em comum (Gil, 2008). A pesquisa teve como população os funcionários da Fast Logística e Serviços que perfazem um total de 30 funcionários, que constitui o número integral de funcionários da empresa.

Segundo Prodanov & Freitas (2013), amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou um plano. Refere-se ao subconjunto do universo ou população, por meio do qual estabelecemos ou estimamos características de desse universo ou população. A pesquisa teve como amostra um total de 16 colaboradores da organização em estudo.

Para o trabalho o tipo de amostragem é por acessibilidade ou por conveniência, que segundo Gil (2008), consiste em o pesquisador seleccionar os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo.

3.4. Técnicas de recolha de dados

Para a realização desta pesquisa foi usada a entrevista, que segundo Gil (2008) é uma técnica em que o investigador se apresenta frente a frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objectivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social, mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca colectar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

O tipo de entrevista que empregue na pesquisa é a semi-estruturada, que segundo Gerhardt e Silveira (p.79, 2009) o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema estudado, mas permite, e as vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo como desdobramentos do tema principal.

Outra técnica usada é o questionário que para Gerhardt e Silveira (2009), é um instrumento de colecta de dados constituído por uma serie ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador. Objectiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas. Segundo os autores, a linguagem utilizada deve ser simples e directa, para que quem vá responder compreenda com clareza o que esta sendo perguntado. E as vantagens do uso desse instrumento é que há possibilidade de se obter respostas mais rápidas e mais precisas, propicia maior liberdade nas respostas em razão de anonimato e expõe a menos riscos de distorções pela não influencia do pesquisador.

O questionário aplicado foi proposto por Gomes (2010) contendo 24 itens relativos aos potenciais factores de stress associadas à actividade profissional. Os itens distribuem-se por sete subescalas, sendo respondidos numa escala tipo "Likert " de cinco pontos (0 = nenhum stress; 2 = moderado stress; 4 = muito stress). A pontuação é obtida através da soma dos itens de cada dimensão dividindo-se depois os valores encontrados pelo total de itens da subescala. Assim sendo, valores mais elevados significam maior percepção de stress em cada um dos domínios avaliados.

Seguindo a escala de Likert é possível discriminar três níveis de stress:

- 0 a 1 pontos - baixos níveis de stress;
- Mais de 1 até 3 pontos – níveis moderados de stress;
- Mais de 3 até 4 pontos – níveis elevados de stress.

As dimensões avaliadas por este questionário são:

- Relação com utentes - 2, 7, 11, 18
- Relação com chefias - 10, 17, 20
- Relação com colegas - 3, 14, 19
- Excesso de trabalho - 4, 9, 13
- Carreira e remuneração - 1, 5, 12, 16
- Condições de trabalho – 6, 8, 15

De salientar que na adaptação do questionário removeu-se a sexta dimensão (problemas familiares) por não se adequar aos objectivos da presente pesquisa.

Já o questionário de qualidade de vida no trabalho de Walton, foi adaptado pela autora, contendo 27 afirmações divididas por oito factores ou dimensões elencadas por Walton. Quanto a escala de respostas, foi fundamentada numa escala contendo três alternativas. A representação em forma de percentagem deu-se pela média percentual simples que consiste na soma de cada resposta que vai do não ao sim, dividida pela quantidade de questões de cada factor e transformado de seguida em percentagem.

3.4.1. Procedimento de análise de dados

Os dados são tratados tendo em conta abordagem da pesquisa (mista), envolvendo ilações expressas de forma qualitativa e quantitativa. Diante disso, os dados foram quantitativos foram analisados com recurso ao programa informático *Ms Excel*. Os resultados são apresentados em forma de tabelas e gráfico, seguida de explicações detalhadas a respeito das variáveis estudadas.

Para a análise dos dados qualitativos foi usada a técnica de análise de conteúdo que segundo Bardin (1979, p. 42) citado por Gerhardt e Silveira (2009 p. 84), representa um conjunto de técnicas de análise de comunicações que visam obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção e receção dessas mensagens. Do ponto de vista operacional, a análise de conteúdo inicia pelas leituras das falas, realizadas por meio de transcrições de entrevistas, depoimentos e documentos.

A análise de conteúdo compreende três fases: a análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados e interpretação. A pré-análise, é desenvolvida para sistematizar as ideias iniciais colocadas pelo quadro referencial teórico e estabelecer indicadores para a interpretação das

informações colectadas. A fase compreende a leitura geral do material eleito para a análise, no caso de análise de entrevistas, estas já deverão estar transcritas (Bardin, 1977, citado por Silva e Fossá, 2015. p.3). Terminada a primeira fase, segue-se a exploração do material que consiste na construção das operações de codificação, considerando-se os recortes dos textos em unidades de registos. (Bardin, 1977, citado por Silva e Fossá, 2015. p.4). A terceira fase compreende o tratamento dos resultados, inferência e interpretação, consiste em captar os conteúdos manifestos e latentes contidos em todo o material colectado. A análise comparativa é realizada através da justaposição das diversas categorias existentes em cada análise, ressaltando os aspectos considerados semelhantes e os que foram concebidos como diferentes (Bardin, 1977, citado por Silva e Fossá, 2015).

3.5. Considerações éticas

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a ética em pesquisa, indica a conjunção da conduta e da pesquisa, o que se traduz como conduta moralmente aceite durante uma pesquisa.

Para a realização do estudo, foi submetida uma credencial ao local de estudo emitida pelo Centro de Estudos e Apoio Psicossocial (CEAP) da Faculdade de Educação na Universidade Eduardo Mondlane.

Aquando da realização da pesquisa, será garantida a confidencialidade e o anonimato dos participantes, serão usados nomes fictícios em detrimento dos verdadeiros, usando os seguintes códigos E1, E2, E3 até E16. Para a recolha de dados, foi elaborado um termo de consentimento informado em que consta uma explicação concisa e clara sobre o carácter voluntário da participação na pesquisa, também ficou garantido que nenhuma informação será usada fora da finalidade estabelecida.

3.6. Limitações da pesquisa

Como qualquer pesquisa, esta também teve algumas limitações, que foram as seguintes:

- Morosidade na resposta da organização em relação ao pedido de colecta de dados;
- Resistência para participar da entrevista e responder ao questionário.
- Escassez de literatura focada nas variáveis stress ocupacional e qualidade de vida no trabalho no contexto das organizações moçambicanas.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No presente capítulo, podemos encontrar a apresentação dos dados colhidos através da entrevista semi-estruturada e questionário de stress no trabalho adaptado de Gomes (2010). As informações apresentadas foram tidas como relevantes para responder às perguntas da pesquisa.

4.1. Caracterização da amostra

A participação dos trabalhadores da Fast Logística e Serviços, foi marcada pelo facto de todos terem participado da entrevista e todos os questionários terem sido preenchidos. A amostra deste estudo foi caracterizada tendo em conta as seguintes variáveis: Sexo; Idade; Nível de escolaridade; Estado Civil; Anos de Serviço, conforme a ilustram as tabelas abaixo.

Tabela 1: Caracterização da amostra em função de sexo

Sexo	Frequência	Percentagem (%)
Masculino	12	75%
Feminino	4	25%
Total	16	100%

Fonte: Dados do questionário.

Os dados obtidos apontam para a dominância masculina na organização, com uma percentagem de 75% e 25% feminina

Tabela 2: Caracterização da amostra em função da idade

Idade	Frequência	Percentagem (%)
18-30 anos	11	69%
31-40 anos	5	31%
41-50 anos	0	0%
Mais de 50 anos	0	0%
Total	16	100%

Fonte: Dados do questionário.

Em relação a variável idade, predomina a faixa etária dos 18-30 anos com um total de 69% e 31-40 anos com um total de 31%.

Tabela 3: Caracterização da amostra em função do nível de escolaridade

Nível de Escolaridade	Frequência	Porcentagem (%)
Básico	4	25%
Técnico/Médio	7	44%
Superior	5	31%
Total	16	100%

Fonte: Dados do questionário.

Quanto ao nível de escolaridade, destaca-se o técnico/médio, perfazendo um total de 44%, seguido do nível superior, com um total de 31% e por fim o nível básico com um total de 25%.

Tabela 4: Caracterização da amostra em função do estado civil

Estado Civil	Frequência	Porcentagem (%)
Solteiro	13	81%
Casado	3	19%
Divorciado	0	0%
Viúvo	0	0%
Total	16	100%

Fonte: Dados do questionário.

Relativamente a variável estado civil os dados apontam que 81% dos participantes é solteira e 19% casada;

Tabela 5: Caracterização da amostra em função dos anos de serviço

Anos de Serviço	Frequência	Porcentagem (%)
1 a 2	9	56%
3 a 4	4	25%
5 em diante	3	19%
Total	16	100%

Fonte: Dados do questionário.

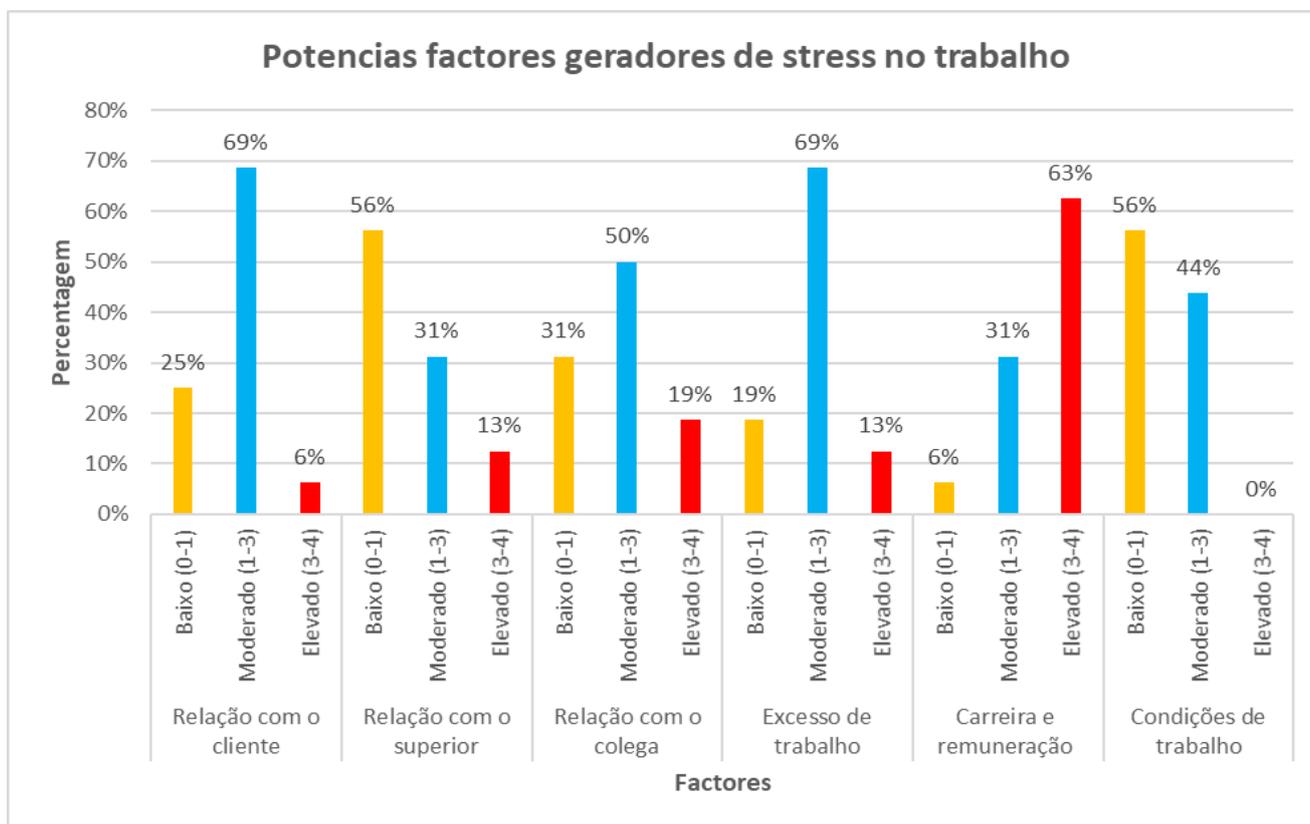
Nesta variável, predomina a faixa de 1 a 2 anos com um total de 56%, seguida de 5 anos em diante com um total de 19% e por fim a faixa dos 3 a 4 com 25%.

A seguir apresentamos os dados de acordo com os objectivos específicos.

4.2. Potencias Factores geradores de Stress Ocupacional na Fast Logística e Serviços

Neste objetivo, ambicionávamos identificar os potenciais factores geradores de stress na Fast Logística e Serviços, para tal usou-se o questionário de Gomes (2010), que avalia os potenciais factores de stress associados à actividade profissional, contendo seis factores, nomeadamente: Relação com clientes; Relação com superiores; Relação com os colegas; Excesso de trabalho; Carreira e Remuneração e Condições de trabalho. Ao que se elaborou o gráfico abaixo.

Gráfico 1. Potenciais factores de stress associadas à actividade profissional



Fonte.: Elaborado pela estudante

Analisando os resultados do questionário de Gomes (2010), percebe-se que no factor relação com o cliente, 11 trabalhadores, que correspondem a 69% da amostra afirmam que o mesmo causa um moderado stress; no factor relação com superior, 9 trabalhadores que corresponde a 56% da amostra afirma não sentir nenhum stress; 50% dos trabalhadores afirmam que o factor relação com colega causa moderado stress; no factor excesso de trabalho, 11 trabalhadores que corresponde da 69% da amostra afirma sentir moderado stress; no factor carreira e remuneração, 10 trabalhadores que correspondem a 63% da amostra afirma sentir elevado

stress e por fim 56% dos trabalhadores afirmam sentir baixo stress no factor condições de trabalho.

Os resultados apontam que os principais factores geradores de stress na Fast Logística e Serviços são: relação com cliente, relação com colega, excesso de trabalho, carreira e remuneração; tendo sido classificadas com percentagens máximas nos níveis de moderado e elevado stress. Os factores acima mencionados, conduzem-nos a dois dos principais factores estressores no ambiente de trabalho citados por Paschoal e Tamayo (2004) no estudo de Choinacki, Eurich e Santos (2017): factores intrínsecos ao trabalho (relacionados a condições inadequadas, como turnos inadequados, remuneração, sobrecarga, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, repetição de tarefas e pressão de tempo) e Relações profissionais que refere-se a conflitos interpessoais e relações insatisfatórias entre superiores e subordinados, retaliações, baixa participação nas decisões, falhas de comunicação.

Os autores Benke e Carvalho (2008) acrescentam alguns factores estressantes nomeadamente: a sobrecarga de trabalho causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, e com muitas interrupções, a ambiguidade de prioridades, o nível de autoridade e de autonomia, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos.

4.3. Descrever os factores determinantes que afectam a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços

Neste objectivo pretendíamos descrever os factores determinantes da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços, para tal usou-se o questionário de Walton adaptado pela autora, que contem oito factores determinantes da QVT dentre eles: Compensação justa e adequada, Condições de segurança e saúde no trabalho, Utilização e desenvolvimento de capacidades, Oportunidade de crescimento contínuo e segurança, Integração social na organização, Constitucionalismo, Trabalho e espaço total de vida e a Relevância social da vida no trabalho. Ao que se elaborou a tabela abaixo:

Categoria	Sim	Talvez	Não	Porcentagem (%)			Total
				Sim	Talvez	Não	
Compensação justa e adequada	5	1	10	31%	6%	63%	100%
Condições de segurança e saúde no trabalho	16	0	0	100%	0%	0%	100%
Utilização e desenvolvimento de capacidades	16	0	0	100%	0%	0%	100%
Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	3	3	10	19%	19%	63%	100%
Integração social na organização	16	0	0	100%	0%	0%	100%
Constitucionalismo	16	0	0	100%	0%	0%	100%
Trabalho e espaço total de vida	16	0	0	100%	0%	0%	100%
Relevância social da vida no trabalho	16	0	0	100%	0%	0%	100%

Analisando as respostas obtidas do questionário de qualidade de vida no trabalho de Walton adaptado pela autora, pode se constatar que: 63 % dos colaboradores sentem que os factores determinantes que afectam a sua qualidade de vida no trabalho são: a compensação justa e adequada e a oportunidade de crescimento contínuo e segurança o trabalho. Segundo Chiavenato (2010), o modelo conceitual de Walton 1973 tem sido utilizado por vários pesquisadores, sendo considerado o mais abrangente. Walton procurou identificar, através de pesquisas, observações e entrevistas, os factores e as dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador, na situação do trabalho.

A compensação justa e adequada envolve as relações entre o pagamento e factores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Factores como a oferta e a procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representa os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento.

E a oportunidade de crescimento e segurança diz respeito as oportunidades de crescimento profissional do colaborador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção

de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho. Os factores de influência neste critério são: *desenvolvimento*: deve haver possibilidade de o colaborador expandir as suas capacidades e conhecimentos, de formas a evitar que estas se tornem obsoletas; *aplicações futuras*: deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial e a *oportunidades de avanço*: deve haver a possibilidade de crescimento do colaborador, ascensão de cargo e plano de carreira

4.4. Explicar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida dos colaboradores da Fast Logística e Serviços.

Neste objetivo pretendíamos explicar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços, para tal, foram feitas três questões, tal qual aparece abaixo.

1. Sente que o stress impacta no desempenho de suas actividades? Se sim, porquê?

“Claramente, cria um impacto muito negativo do desenvolvimento das minhas actividades, pois os meus superiores esperam de nós um desempenho quase que excelente e se o stress contribui para o mau desempenho das actividades eles podem até achar que não tenho qualidades necessárias para ocupar o cargo.” E6

“Sim, impacta, pois, algumas actividades são feitas de forma apressada, o que demanda menos atenção nos detalhes, comprometendo assim a qualidade do serviço a oferecer e acabo me sentindo desmotivado.” E8

“Sim, porque para mim o stress significa uma queda no que diz respeito a minha produtividade como trabalhador fico susceptível a erros e acidentes no trabalho.” E10

“Sim, porque por vezes faz com que eu discuta com meus colegas, eles até chegam a me chamar de chata, e nessa condição ninguém consegue desempenhar corretamente as suas funções.” E13

2. Como é que o stress ocupacional afecta sua qualidade de vida no trabalho?

“O stress afecta a QVT pois cria me desmotivação, dores de cabeça constantes e ate alguns episódios de ansiedade tornando assim o ambiente laboral não prazeroso de se estar.” E16

“O stress faz com que eu me sinta menos concentrado no trabalho o que significa queda de produtividade, porque quando me sinto assim a capacidade de convencer um cliente a adquirir os nossos serviços é muito baixa e acabo me sentindo frustrado e culpado por não conseguir alcançar minhas metas.” E15

“O stress me deixa desmotivado, sem vontade de fazer nada mesmo e também cria problemas no que diz respeito as relações interpessoais e aumenta o meu nível de ansiedade.” E10

“O stress me cria uma sensação de desgaste, e isso faz com que eu não trabalhe devidamente, me cria um certo tipo de disfunção, sem contar que muitas das vezes faz me ter mau relacionamento com os outros.” E1

Analisando as respostas obtidas dos entrevistados nas questões 4 e 5, verifica-se que o stress impacta de forma negativa na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e no seu desempenho, fazendo com que haja significativa queda de produtividade, susceptibilidade a acidentes de trabalho, relações interpessoais conflituosas tornando o local de trabalho não prazeroso de se estar, desmotivação, baixa concentração e compromete a qualidade dos serviços prestados.

As respostas apresentadas vão ao encontro da visão de França e Rodrigues (2011) citados por Costa, Imberti, Milani e Machado (2015) afirmam que os impactos do stress para as organizações são: queda de produção, predisposição a acidentes de trabalho, diminuição da qualidade dos produtos, absenteísmo, aumento da rotatividade, greves, ociosidade, sabotagem, afastamento por doenças, aumento de despesas médicas, desrespeitos entre os colaboradores. Toda essa pressão vivenciada no trabalho acarreta consequências para a vida do indivíduo, ocasionando diversas alterações emocionais. Sampaio (2018) citado por Silva (2023) acrescenta que o stress no trabalho interfere na qualidade de vida do trabalhador e pode alterar a forma como ele interage nas diversas áreas de sua vida.

3. Que estratégias podem ser usadas para minimizar o stress ocupacional e melhorar da qualidade de vida no trabalho?

“No meu entendimento, para a melhoria da QVT e diminuição do stress no trabalho podemos adoptar as seguintes estratégias: melhoria dos pacotes de remuneração, reestruturação do trabalho, aumento do período de descanso, melhoria na comunicação e inclusão de um psicólogo para nos ajudar a lidar com os problemas originados pelo stress.” E3

“Praticar exercícios físicos, ter uma alimentação saudável e tentar resolver um problema de cada vez.” E5

“Para minimizar o stress primeiro devo perceber que estou stressada, outro ponto para minimizar é melhorar as relações dentro da empresa, isso é menos hostilidade e

competição. E para melhorar a qualidade de vida no trabalho é necessário que o patronato sente e converse com os seus colaboradores para conhecer as suas necessidades e melhor os pacotes salariais, é chato ter de trabalhar todos os dias para não ser pago de acordo com o seu esforço. “E9

“Para minimizar o stress seria necessário ter boas relações no local de trabalho, isto é, com colegas, superior e com nossos clientes, praticar exercícios físicos; e para melhorar a QVT devo me sentir parte da organização, isto e, poder participar nas decisões, tornar o ambiente do trabalho num lugar prazeroso de se estar, onde as pessoas são livres para se expressar aumentando assim o nível de satisfação. “E14

Analisando as respostas acima, percebe-se que para minimizar o stress e melhorar a qualidade de vida no trabalho é necessário que haja melhoria nos pacotes de remuneração, reestruturação do trabalho, aumento do tempo de descanso, melhoria na comunicação, inclusão de um psicólogo, praticar exercícios físicos, ter uma alimentação saudável, resolver um problema de cada vez, melhoria das relações socioprofissionais, participar na tomada de decisões, estar satisfeito com o ambiente do trabalho.

Medidas como o aumento do tempo de descanso, melhoria das relações socioprofissionais e praticas de exercícios físicos remetem nos a visão de Chiavenato (2010) que afirma que as principais medidas para reduzir o stress, são: relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas de trabalho, não tentar forçar mais que sua capacidade, ter relações construtivas e eficazes com o gestor, encontrar tempo para se desligar das preocupações e relaxar, diminuir os ruídos, e fazer com que o ambiente tenha uma boa iluminação e procurar fazer exercícios físicos.

Por sua vez, Silva (2013) concorda com a visão de Chiavenato (2010), e acrescenta como precauções que para evitar situações que levem ao stress é necessário que o individuo sinta-se à vontade para expor seus problemas, dialogar com colegas de trabalho e superiores evitando situações conflituosas, pois como já identificadas são elas também grandes responsáveis que culminam no stress ocupacional.

Respostas como: participar na tomada de decisões, estar satisfeito com o ambiente do trabalho, reestruturação do trabalho e melhoria dos pacotes de remuneração remetem-nos ao modelo de Nadler e Lawer citado por Chiavenato (2010) ao afirmar que a qualidade de vida no trabalho envolve quatro (4) aspectos principais: a participação dos trabalhadores nas tomadas de decisões, reorganização do trabalho, de acordo com o desenvolvimento de tarefas e de grupos

autônomos de trabalho, melhoria no sistema de gratificações para influenciar o clima organizacional e alterações no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas. O autor defende que a medida em que esses quatro aspectos são desenvolvidos na organização, há uma grande melhoria na qualidade de vida no trabalho.

O modelo proposto por Nadler e Lawer têm como objetivo fazer com que todos os funcionários, independentemente do nível hierárquico tenham oportunidade de participarem nas tomadas de decisões da organização, e de acordo com Ferreira (2017) citado por Martins e Sateles (2018) os trabalhadores podem questionar sobre as propostas oferecidas, propor melhorias para um bom funcionamento da empresa e opinar sobre as decisões tomadas pela empresa. São incentivados a participarem do processo de gestão da organização para que se sintam mais responsáveis e satisfeitos com a realização de suas tarefas dentro da organização.

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No quinto capítulo faz-se a conclusão e avançam-se as recomendações, a luz das conclusões discutidas anteriormente.

5.1. Conclusões

Como referido ao longo do trabalho, o principal objectivo deste estudo foi analisar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida no trabalho dos indivíduos que participaram no mesmo.

Nesse sentido, através da literatura, foi possível verificar que o stress ocupacional é um estado em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador a suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente. Os impactos do stress para as organizações são: queda de produção, predisposição a acidentes de trabalho, diminuição da qualidade dos produtos, absentismo, aumento da rotatividade, greves, ociosidade, sabotagem, afastamento por doenças, aumento de despesas médicas, desrespeitos entre os colaboradores. Toda essa pressão vivenciada no trabalho acarreta consequências para a vida do indivíduo, ocasionando diversas alterações emocionais.

O stress ocupacional interfere na qualidade de vida do colaborador e pode alterar a forma como ele interage nas diversas áreas de sua vida. Entre os vários agentes estressores encontram-se a mudança de cargo, pressão para produzir, rotina excessiva, falta de comunicação adequada e ágil, falta de segurança para realizar tarefas, entre outros.

Concluiu-se, portanto, que os factores geradores de stress ocupacional são as relações interpessoais estabelecidas no dia a dia, o excesso de trabalho e a carreira e remuneração. Do mesmo modo os factores determinantes que afectam a sua qualidade de vida no trabalho tem que ver com a compensação justa e adequada e a oportunidade de crescimento continuo e segurança no trabalho.

E por fim, verificou-se que o stress impacta de forma negativa na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e no seu desempenho, fazendo com que haja significativa queda de produtividade, susceptibilidade a acidentes de trabalho, relações interpessoais conflituosas tornando o local de trabalho não prazeroso de se estar, desmotivação, baixa concentração e compromete a qualidade dos serviços prestados.

5.2. Recomendações

Diante dos resultados obtidos na pesquisa feita na Fast Logística e Logística e Serviços ficam as seguintes recomendações:

- Melhoria da comunicação no seio da organização com vista a tornar o ambiente de trabalho num lugar onde as pessoas possam expor suas inquietações, sintam-se acolhidas e tenham boas relações trabalhistas com todos que interagem com eles durante o seu quotidiano;
- Reorganização do trabalho de modo que não haja trabalho em excesso para os colaboradores;
- Adopção de novas políticas no que tange a carreira profissional, deve haver igual oportunidade de crescimento dentro da organização;
- Inovação no sistema de recompensa, ou seja, estabelecimento de um quadro salarial bem definido de acordo com a posição ocupada pelo colaborador, para que tenham mais disposição ao trabalho, isto é, para que se sintam mais valorizados, motivados e satisfeitos com o trabalho;
- Promoção de programas de qualidade de vida no trabalho, no qual os colaboradores podem sugerir que mudanças a empresa pode adoptar para satisfazer ou criar o ambiente de trabalho mais seguro e adequado para a realização de tarefas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arruda, A. T.; Dalpino, C. R.; Nascibem, N. A. & Tonon, W. F. (2016). *A Qualidade de Vida nas Organizações como factor influenciador na Produtividade de seus colaboradores*. Pederneiras. Disponível em: <https://www.fgp.edu.br/wp-content/uploads/2017/03/TCC-2016-A-qualidade-de-vida-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es-como-factor-influenciador-na-produtividade-de-seus-colaboradores.pdf>
- Azevedo, A. R. I.; Rezende, A. M. L. & Rezende, M. A. (2019). *Estresse-Ocupacional: Lobo em pele de Cordeiro*. Disponível em: <https://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/4269/1/110-127%20Alex.%20Rodrigues%20%2B%20Adriana%20Rezende%20%2B%20Matelane%20Rezende.pdf>
- Benke, M. R. P & Carvalho, E. (2008). *Estresse x Qualidade de vida nas Organizações: Um estudo teórico*. Disponível em: <https://www.diferencialmg.com.br/site/images/artigos/Estresse%20e%20sade%20do%20trabalhdor.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestão de pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Campus.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestão de pessoas*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4ª ed. Barueri, São Paulo: Manole.
- Choinacki, J. D.; Eurich, S.; Santos, G. R. (2017). *O estresse e os sintomas associados ao trabalho em colaboradores de uma empresa multinacional da cidade de Ponta Grossa*. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/33424426.pdf>
- Costa, L. S. R.; Milani, L. I.; Imberti, M. A.; Machado, M. O. (2015). *Estresse no Trabalho*. Disponível em: http://facefaculdade.com.br/antigo/arquivos/revistas/Estresse_Trabalho.pdf
- Dias, C. G. (2020). *Qualidade de Vida no Trabalho: A percepção dos colaboradores bancários sobre os factores relacionados à satisfação no trabalho em uma agencia bancaria*. Belo Horizonte. Disponível em:

<https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/35017/1/Monografia%20Camila%20Fernanda%20Gomes%20Dias%20-%20ENTREGA.pdf>

Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. Rio Grande Do Sul: UFRGS.

Gil, A. C (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª ed. São Paulo: Atlas.

Gomes, A. A.; Rodrigues, A. P. P. & Alves, R. P. (2016). *A Segurança do Trabalho no Desenvolvimento da Qualidade de Vida para os Colaboradores dentro de uma Empresa em Teófilo Otoni*. Disponível em: <https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/4374/1/monografia-%20Alisson%20Alex%20Raniere.pdf>

Gomes, A. R. (2010). *Questionário de Stress Ocupacional: Versão Geral (QSO-VG)*. Disponível em: https://www.ar dh.pt/documentos/investigacao/avaliacao/stress_ocup/6-QSO-Stress%20Ocupacional-Vers%C3%A3o%20Geral.pdf

Marçal, P. & Rosso, M. L. (2018). *Saúde do Colaborador: Factores de Estresse Ocupacional e Estratégias de Enfrentamento*. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/10486/1/artigo.pdf>

Martins, M. F. M. (2018). *Estudos de Revisão de Literatura*. Rio de Janeiro. Disponível em: https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/29213/Estudos_revisao.pdf?sequence=2

Martins, P. R. & Sateles, D. B. (2018). *A Qualidade de Vida no Trabalho, o factor estresse e seus impactos no ambiente organizacional*. Jaraguá. Disponível em: http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/1052/1/20181_TCC_SatelesDaianeBarbosa.pf

Montero, F. P; Saveca, P. T. A; & Tembe, V. A. (2020). O Stress Ocupacional como factor principal de risco psicossocial no ambiente de trabalho. Disponível em: [O stress ocupacional como factor principal de risco psicossocial no ambiente de trabalho \(psicologia.pt\)](https://www.psicologia.pt/publicacoes/boletim/boletim_103/boletim_103_01_montero_et_al.pdf)

Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5ª ed. São Paulo: Atlas.

- Oliveira, M. F. (2011). *Metodologia-Científica: Um manual para a realização de pesquisas em administração*. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf
- Prodanov, C. C. & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. 2ª ed. Brasil: Fevalee;
- Santana, F. (2010). *Estresse Ocupacional: Análise de factores que influenciam o stress ocupacional nos funcionários do setor de marcações de consultas do Posto de Saúde Central de Balneário Camboriú*.
- Sepé, A. C. H. (2011). *Estresse x Trabalho: Qualidade de vida nas Organizações*. Londrina. Disponível em: <https://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000006/00000697.pdf>
- Silva, K. R. (2013). *O estresse no ambiente de trabalho: Causas, Consequências e Prevenções*. São Paulo: Assis. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1011261124.pdf>
- Silva, A. H. & Fossá, M. I. T. (2015). *Análise de conteúdo: Exemplo de aplicação da técnica para a análise de dados qualitativos*. [Qualit@s.v17.1-14](#)
- Silva, S. R. (2019). *Um estudo sobre a Qualidade de vida no trabalho*. Brasil. Disponível em: <http://anais.unievangelica.edu.br/index.php/racau/article/view/5426>
- Silva, T. G. (2023). *A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho dentro das Organizações*. Rio de Janeiro. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/100_a_importancia_da_qvt_nas_org_anizacoes_0_0.pdf
- Sousa, W. R. (2009). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): O caso dos servidores da universidade de Brasília (UnB)*. Brasília. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/1249/4/2009_WalterRodriguesdeSousa.pdf
- Souto, A. R. (2021). *Condições de trabalho e stress: implicações no emprego e na vida pessoal*. Ponta Delgada. Disponível em: <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/6294/1/DissertMestradoAnaRitaSouto2022.pdf>

Teixeira, D.; Rafaela & Brigante, Denis. (2013). *Estresse e Qualidade de vida no Trabalho*. V Congresso Internacional de Investigação e Práticas Profissionais em Psicologia XX Jornadas de Investigação, Nono encontro de investigadores em Psicologia de Mercosur. Faculdade de Psicologia – Universidade de Buenos Aires. Disponível em: <https://www.aacademica.org/000-054/60.pdf>

Alberty, A; Almeida, H. Castro, F. V. Costa, S. B. Gomes, A & Lima, P. (2016). Modelos de Stress Ocupacional: Sistematização, Análise e Descrição. Disponível em: [\(pdf\) modelos de stress ocupacional: sistematização, análise e descrição \(researchgate.net\)](#)

APÊNDICES

Apêndice I:

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Prezado/a colaborador/a

Estou a realizar uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso em Psicologia Das Organizações na Universidade Eduardo Mondlane. O objetivo dessa pesquisa, consiste em analisar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços. Para tal, solicito a sua colaboração no preenchimento do questionário em anexo.

Esclareço que as informações obtidas são sigilosas e confidenciais, e, portanto, serão tomados todos os cuidados necessários a fim de garantir o seu anonimato. Em hipótese alguma os dados dos participantes serão utilizados para outros fins que não sejam académicos.

É de salientar que pode optar por desistir de participar até ao momento da submissão das suas respostas, contudo, a sua participação não será tida em consideração. Caso concorde em participar desta pesquisa, irá assinar este documento, que possui dois exemplares, sendo um seu, e o outro, para a pesquisadora.

Em caso de dúvida ou sugestão, poderá contactar-me através do email: eugeniamangave@gmail.com ou pelo Número: 844737128/863558446.

Declaro que entendi os objectivos e benefícios da minha participação na pesquisa, e aceito em participar livremente do estudo, podendo, se achar algum inconveniente retirar-me a qualquer momento sem sofrer alguma represália ou humilhação por me ter retirado.

Maputo, aos _____ de _____ de _____.

O participante: _____

A pesquisadora: _____

Agradeço, desde já, o seu tempo e a sua colaboração!

Apêndice II:

GUIÃO DE ENTREVISTA

A presente entrevista, de natureza académica, surge no âmbito da elaboração da monografia para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações, e tem como objectivo, analisar a influência do stress ocupacional na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Fast Logística e Serviços. Os dados que forem colectados através desta entrevista serão de sigilo total para preservar a integridade dos respondentes.

Através desta entrevista pretende-se conhecer a opinião dos colaboradores sobre a influência que o stress exerce sobre a qualidade de vida no trabalho no seu quotidiano. De salientar que todas as respostas dadas serão confidenciais, lembrando que não existe resposta certa ou errada.

Agradecemos a total honestidade nas respostas.

PARTE I: DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Nesta parte, estão os itens relacionados aos dados pessoais.

Idade: _____

Sexo: Masculino () Feminino ()

Estado civil: Casado () Solteiro () Viúvo () Divorciado ()

Nível de escolaridade: básico () técnico/médio () superior ()

Anos de serviço: 1 a 2 anos () 3 a 4 anos () 5 anos ()

PARTE II: GUIÃO DE ENTREVISTA

1. Sente que o stress impacta no desempenho de suas actividades? Se sim, porquê?
2. Como é que o stress ocupacional afecta sua qualidade de vida no trabalho?
3. Que estratégias podem ser usadas para minimizar o stress ocupacional e melhorar da qualidade de vida no trabalho?

ANEXOS

Anexo I:

QUESTIONÁRIO DE STRESS NO TRABALHO DE GOMES (2010)

O presente questionário, de natureza académica, surge no âmbito da elaboração da monografia para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações, e tem como objectivo identificar os potenciais factores geradores de stress na Fast Logística e Serviço. Os dados que forem colectados através deste questionário serão de sigilo total para preservar a integridade dos participantes, lembrando que não existe resposta certa ou errada.

Apresentam-se seguidamente vários factores potencialmente geradores de stress na sua actividade profissional. Por favor, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de stress/pressão gerado por cada potencial fonte/factor de stress no exercício da sua actividade profissional (0 = nenhum stress; 1 = pouco stress; 2 = moderado; 3 = bastante stress; 4 = elevado stress).

Escala	0	1	2	3	4
	Nenhum stress	Pouco stress	Moderado stress	Bastante stress	Elevado stress

Fontes:

1	A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira	0	1	2	3	4
2	Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços	0	1	2	3	4
3	Conflitos e problemas com colegas de trabalho	0	1	2	3	4
4	Trabalhar muitas horas seguidas	0	1	2	3	4
5	Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	0	1	2	3	4
6	Falta de condições de trabalho	0	1	2	3	4
7	Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços	0	1	2	3	4
8	Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	0	1	2	3	4
9	O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	0	1	2	3	4
10	Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	0	1	2	3	4
11	Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços	0	1	2	3	4
12	Falta de perspectivas de progressão na carreira	0	1	2	3	4

13	A sobrecarga ou excesso de trabalho	0	1	2	3	4
14	Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	0	1	2	3	4
15	Falta de meios e condições de trabalho	0	1	2	3	4
16	Salário inadequado/insuficiente	0	1	2	3	4
17	A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	0	1	2	3	4
18	Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços	0	1	2	3	4
19	Comportamentos incorrectos e/ou inadequados de colegas de trabalho	0	1	2	3	4
20	O favoritismo e/ou discriminação encobertos no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	0	1	2	3	4

ANEXO II:

FACTORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A seguir, são apresentados os factores determinantes para a qualidade de vida no trabalho. Responda todas as questões de acordo com a seguinte pergunta: A empresa que estou inserido me fornece...?

Categoria: Compensação justa e adequada	Sim	Em Parte	Não
1. salário recebido compatível com as funções que desempenho e tarefas que realizo no exercício da profissão			
2. Remuneração recebida é suficiente para satisfazer as necessidades pessoais.			
3. salário é justo e adequado se comparado aos colegas de profissão na empresa que trabalho			
4. salário é justo e adequado se comparado as outras empresas do mesmo sector.			
Categoria: Condições de segurança e saúde no trabalho	Sim	Em Parte	Não
5. jornada de trabalho adequada as suas necessidades			
6. sentimento de bem estar no trabalho que realizo			
7. ambiente de trabalho saudável capaz de proporcionar conforto e condições satisfatórias, com bons instrumentos, equipamentos e material didáctico			
Categoria: Utilização e desenvolvimento das capacidades	Sim	Em Parte	Não
8. Realização com as actividades desempenhadas e satisfação com resultados pelo trabalho desenvolvido.			
9. cargo que me oportuniza fazer uso de todas as minhas habilidades e competências			
10. recebimento constante de feedback dos meus superiores sobre o meu desempenho			
Categoria: Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	Sim	Em Parte	Não
11. oportunidade de carreira			
12. ampliação dos meus conhecimentos e habilidades por meio de um plano de desenvolvimento e capacitação que ela mesma oferece			
13. sentimento de segurança e estabilidade no exercício da profissão			
Categoria: Integração social na organização	Sim	Em Parte	Não
14. bom relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho			
15. integração com os colegas na elaboração e desenvolvimento de projectos em comum			
16. estilo gerencial capaz de estimular a participação de todos os membros do grupo nas tomadas de decisão			
17. respeito as ideias sugeridas e opiniões emitidas			

Categoria: Constitucionalismo	Sim	Em Parte	Não
18. respeito a privacidade, salvo se meu comportamento interferir no trabalho			
19. liberdade de expressão no ambiente empresarial			
20. conhecimento dos direitos e deveres da organização			
21. tratamento justo e igualitário para todas as pessoas e em todos os assuntos			
Categoria: Trabalho e espaço total da vida	Sim	Em Parte	Não
22. uma carga de trabalho condizente com as horas de trabalho estabelecidas na carteira			
23. uma rotina de trabalho que não impede a realização de programas com a família			
24. prática de esportes e lazer no dia a dia do trabalhador			
Categoria: Relevância social da vida no trabalho	Sim	Em Parte	Não
25. trabalho em uma empresa com uma imagem positiva no mercado			
26. meios onde eu seja valorizado pela empresa na realização de meu trabalho			
27. orgulho de trabalhar na empresa			

Anexo III:

CREDECIAL



Faculdade de Educação

A

Fast Logística e Serviços, Lda

Maputo

N/Res) 59/FACED/23

Maputo, 01 de Março de 2023

CREDECIAL

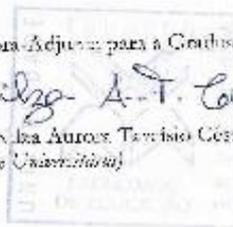
Para efeitos de avaliação da Monografia do final do curso na Vossa Instituição, está devidamente credenciada, Eugénia Luís Mangave, estudante finalista do curso de Licenciatura em Psicologia Escolar e das Necessidades Educativas Especiais na FACED/URM, para proceder a recolha de dados com o objetivo de elaborar sua Monografia intitulada: "Influência do Stress na Qualidade de Vida no Trabalho".

Cordiais Saudações

A Directora Adjunta para a Graduação

Nélza A. T. Costa

Mestr. Nélza Aurora Taverisio Costa
(Assistente Universitária)



NUIT: 401 350 098
Maputo - Moçambique

Felipe Simão