

NÍVEIS DE ESTRESSE EM FUNCIONÁRIOS DE UMA METALÚRGICA COM A IMPLANTAÇÃO DA ISO 9001

Regina Célia Fernandes Bittencourt (CESCAGE) regina@cescage.edu.br

Elaine Cristina Portes (CESCAGE) tinaportes@yahoo.com.br

Antonio Carlos Frasson (CESCAGE) ancafra@gmail.com

João Luiz Kovaleski(UTFPR) kovaleski@utfpr.edu.br

Resumo:

Este artigo objetiva descrever os níveis de estresse no ambiente produtivo pela implantação da ISO 9001 em uma Metalúrgica instalada no Paraná. Tal propositura parte do princípio que o estresse tem suscitado uma série de debates em torno da sua relação com o homem no seu campo de trabalho, o qual tem proporcionado desequilíbrio do organismo do trabalhador a qual possibilita interferências no ambiente produtivo. Para atender aos pressupostos apresentados, esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa do tipo descritiva, exploratória de abordagem qualitativa predominantemente quantitativa. A coleta de dados foi realizada no mês de setembro do ano corrente, junto a 79 trabalhadores da referida empresa. Foram utilizados como instrumentos de coleta de dados o *Job Stress Scale* com adaptação para o português como Escala de Estresse no Trabalho, constituídos por duas partes: A primeira teve finalidade de caracterizar as condições sócio-econômicas e a outra parte, levantar dados que expõem os trabalhadores em situação de estresse. A análise dos dados foi realizada através das descrições e das variáveis. Os resultados demonstram que existe estresse no ambiente produtivo. Entende-se que mesmo com as evidências apontados sobre a existência do estresse no ambiente produtivo pesquisado, pelo fato que a implantação da ISO 9001 vem de encontro com a caracterização da qualidade, os pesquisados demonstram satisfação na organização do serviço executado.

Palavras chave: Estresse, Ambiente Produtivo, ISO 9001.

Stress levels in employees of a metallurgical with the implementation of ISO 9001

Abstract

This article aims to describe the stress levels in the production environment by implementing ISO 9001 in a Metallurgical installed in Paraná. This proposition assumes that the stress has caused a series of debates about its relationship with the man in your field of work, which has provided an imbalance in the body which enables the worker to interference in the production environment. To meet the assumptions made, this research is characterized as a type of descriptive research, exploratory qualitative approach predominantly quantitative. Data collection was conducted in September of this year, along with 79 workers of that company. Were used as instruments of data collection the Job Stress Scale with adaptation to Portuguese and Work Stress Scale, consisting of two parts: The first purpose was to characterize the socio-economic and the other part, to collect data that expose workers under stress. Data analysis was performed using the descriptions and variables. The results show that there is stress in the production environment. It is understood that even though the evidence pointed to the existence of stress in productive environment studied, the fact that the implementation of ISO 9001 has been meeting with the characterization of the quality, the respondents expressed satisfaction in the organization of the service performed.

Key-words: Stress, Productive Environment, ISO 9001.

1. Introdução

Impulsionados pelo paradigma da produtividade, o cenário mundial cada vez mais, proporciona mudanças no processo da cultura organizacional. Se antes do advento da Revolução Industrial o processo produtivo era pautado no tempo e/ou nas necessidades emergentes do dia a dia, com o avanço da tecnologia, este processo sofreu transformações, vive-se nos dias atuais, um ambiente totalmente diferenciado. Situação esta calçada nas reengenharias de processos, fusões, novas tecnologias, logísticas empresariais que vieram transformar o ambiente produtivo num local propício para o desencadeamento do estresse.

Limongi-França (2009) ao discorrer sobre o fator estresse declara que o mesmo é um estado do organismo a agressões de ordem externa, psíquica, entre outras capazes de perturbar o equilíbrio do homem. Assim partido do entendimento dado pela autora, podemos entender que, o estresse relacionado ao trabalho, poderá estar ligado a fatores internos e externos do ambiente, tais como pressão, trabalho desagradável, tensão, ansiedade, medo e angústia.

Dentro das questões relacionadas ao estresse no trabalho, percebe-se uma preocupação com as causas determinantes relacionadas a este processo, ou seja, o desgaste de raciocínio dentro da organização do serviço exige um desgaste mental maior em menor tempo pela exigência atribuída aos avanços da tecnologia e pelo processo de competitividade que se faz presente na atualidade.

Limongi-França (2009, p. 36) destaca que dentro da perspectiva do trabalho o estresse deve ser observado como “uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida [...]”, continuando a sua análise, a autora declara que a pessoa vê o seu ambiente de trabalho como ameaçador.

A situação do meio empresarial de acordo com as exigências do mercado de trabalho reflete nas organizações tornando necessárias as inovações para acompanhar as atualizações de ordem tecnológicas e comportamentais, visando funcionamento contínuo e lucratividade.

Outras mudanças que poderão ocorrer é no âmbito da pesquisa e desenvolvimento, onde muitas vezes as alterações são desgastantes e radicais e as pessoas envolvidas muitas vezes frente a estas situações, tornam-se estressadas.

Frente à globalização, exigências de um nível de informação mais alto, quer dizer que, o profissional deverá buscar constante atualização, além de desenvolver seu trabalho, independente da função que exerça, o estresse ocupacional poderá ser despertado.

Com a implantação da ISO 9001 em um ambiente produtivo, a equipe seguirá as normas técnicas estabelecidas criando um modelo de gestão de qualidade para as organizações em geral com função de promoção de normas para produtos e serviços para que ocorra uma constante melhora.

A justificativa que se apresenta para o presente estudo, contextualiza-se na busca por entender que a cultura organizacional no ambiente produtivo é de fundamental importância para a saúde do trabalhador.

Este trabalho difere dos demais que abordam sobre o tema estresse, por direcionar dentro do contexto produtivo a relação do estresse com a implantação da ISO 9001 tanto na área de produção, quanto na área de montagem dos equipamentos na empresa pesquisada.

Como questão norteadora surge a seguinte pergunta: A implantação da ISO 9001 levou ao estresse no ambiente produtivo?

Como objetivo geral contextualiza-se em descrever os níveis estresse no ambiente produtivo pela implantação da ISO 9001.

2. O estresse no ambiente produtivo

Com a competitividade que se apresenta no mercado globalizado, permeada pelo avanço tecnológico, pelas exigências sócio-políticas-culturais-econômicas e ambientais que se modificam vertiginosamente obrigam as organizações empresariais a buscarem a todo momento colocar-se em igualdade de condições aos seus concorrentes com o intuito de conquistar o mercado consumidor. Neste sentido, visando melhorar os processos de produtividade, de planejamento e controle da demanda produtiva, a implantação de novos processos, novos programas ou, até mesmo, a adoção de novas estratégias, se fazem necessárias que sejam instaladas. Caso do específico deste estudo a ISO 9001.

Dentro das nuances que se apresentam, relacionadas a este processo de transformação, a sobrecarga de trabalho, quer seja física ou mental, imposta ao trabalhador, configura-se como uma das preocupações emergentes dos administradores dessas organizações. Ferreira (2000) ao analisar o processo de sobrecarga que se apresenta ao trabalhador aponta:

Atribui a sobrecarga qualitativa representada pelo volume de trabalho mental exigido dentro de determinada unidade de tempo, enquanto a sobrecarga qualitativa compreende a complexidade do trabalho e possibilidade de aplicação, pelo trabalho e de sua capacidade (FERREIRA, 2000, p.10).

Ao analisar os determinantes apresentados por Ferreira, entende-se que o desgaste de raciocínio lógico dentro da organização do serviço exige um desgaste mental maior em menor tempo pela exigência atribuídos aos avanços da tecnologia e rapidez na informação esperando do trabalhador esperteza de raciocínio e também rapidez na capacidade de resolutividade em tempo mais breve possível ocasionando o estresse.

Em relação ao estresse que se apresenta no ambiente produtivo, Limongi França e Rodrigues (2007, p. 25), discorrem que “o estresse e trabalho continua a ser um dos maiores desafios do equilíbrio entre as diversas dimensões da vida das pessoas” influenciando determinantemente no que tange aos aspectos sociais, estruturais, organizacionais e ambientais do homem trabalhador, envolvendo um desgaste corporal e psicológico. Este fato proporcionará um atraso no raciocínio lógico.

O estresse relacionado ao ambiente produtivo em função da implantação de novos programas, bem como de mudanças estruturais, poderá estar diretamente ligado aos fatores internos e externos do ambiente tais como: pressão, trabalho desagradável, tensão, ansiedade, medo e angústia.

O estresse no ambiente produtivo trata-se de um desequilíbrio do sistema como um todo, partindo do pressuposto que o estresse ocupacional pode ser a porta de doenças relacionadas ao trabalho.

Este processo se instala em função da tensão que determinadas ações desenvolve, principalmente frente à tomada de decisões no ambiente produtivo. Limongi França e Rodrigues (2007), desafiam a situação relacionada ao estresse no ambiente produtivo salientando que, muitas vezes tais situações são colocadas como vilão, porém muitas vezes, tais situações vivenciadas como estressantes, poderiam ser tidas de outro modo.

A forma de atividade laboral poderá influenciar no desgaste da saúde e no adoecimento profissional, dependendo do tipo de ocupação. Os fatores nocivos do ambiente produtivo são as condições físicas, organizacionais, administrativas ou técnicas existentes nos locais de trabalho.

Os fatores nocivos ao ambiente classificam-se em:

Fatores Físicos: ruídos, eletricidade, temperatura, radiação, entre outros.

Fatores Químicos: substâncias orgânicas e inorgânicas (sólidos, pó, líquido, gases, vapores.

Fatores Biológicos: Vírus, bactérias, protozoários, parasitas, animais peçonhentos.

Fatores Ergonômicos: os traumatismos e os fatores que derivam do não ajustamento da máquina do operador.

Fatores Psicossociais.

A atuação basea-se na prática em diferentes níveis de prevenção, categorizando por prevenção primária, prevenção secundária e prevenção terciária.

Na prevenção primária abrange a promoção à saúde do trabalhador ao trabalho e proteção específica com objetivo de adquirir hábitos saudáveis à vida ou seja consultas e orientações à alimentação, repouso, exercício, postura, recreação, imagem corporal, tratando de uma valorização profissional (CARVALHO, 2001).

Na prevenção secundária, trata-se da abordagem diagnóstica precoce, pronto atendimento e percepção de danos que poderão ser evitados, dentro deste contexto, trata-se da adequação do ambiente de trabalho baseado nas condições ambientais, através de visitas ao local de trabalho onde este está inserido, distribuição de material educativo esperando do trabalhador adaptação do esforço físico e mental acordando com suas limitações e adoção de medidas para proteção das doenças relacionadas ao ambiente produtivo.

Já na prevenção terciária trata-se de uma abordagem voltada para reabilitação, e reintegração seja física ou mental no ambiente produtivo.

A prática do trabalho formulam opiniões voltadas para a prestação de serviços de saúde dos trabalhadores, nesta interação saúde-trabalho verifica-se a importância na prevenção, promoção e proteção da saúde, como fundamentais no desencadeamento para manter a finalidade atividade laboral com os princípios baseados em evidências (LUCAS, 2004).

2.1 A ISO 9001:2000

A ISO 9000 tornou-se uma referência internacional para requisitos de qualidade nas relações entre empresas. Trata-se de uma família de normas internacionais editadas pela “International Organization for Standardization” conhecida pela sigla ISO, que significa Organização Internacional de Normalização. A ISO tem como missão estabelecer normas

técnicas que representem e traduzem o consenso dos diferentes países do mundo. Foi fundada em 23 de fevereiro de 1947 e sua sede fica na cidade de Genebra, na Suíça. Entre os diversos assuntos a ISO estabeleceu uma série de normas sobre o tema qualidade, definida como “Normas ISO série 9000” (www.iso.org).

Desde sua criação a ISO já produziu mais de 17.000 normas internacionais, sendo as mais conhecidas as da família 9000. Dessas, a norma ISO 9001 apresenta os requisitos mínimos que uma organização deve atender para assegurar a qualidade dos seus produtos, buscando a satisfação de seus clientes e melhoria contínua da organização. (www.iso.org).

Segundo Ferreira (2005), a ISO 9000 é uma série de normas sobre o tema qualidade, composta por três normas principais e outras complementares. As normas principais da série ISO 9000 são:

ISO 9000:2005 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

ISO 9001:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos

ISO 9004:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Diretrizes para Melhoria do Desempenho

De um modo geral, essa família de normas estabelece o que uma empresa deve fazer para garantir a qualidade de seus produtos, isto é, que ela produz e entrega seus produtos conforme especificado. Para fins de certificação apenas a norma ISO 9001 é usada, sendo aplicada a qualquer tipo de empresa (serviço ou indústria, grande ou pequena).

3. Metodologia

Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva, exploratória de abordagem qualitativa predominantemente quantitativa.

O artigo foi delineado a partir da amostragem da classe de trabalhadores de uma Metalúrgica no Estado do Paraná, sendo uma empresa com o propósito de fornecer produtos e serviços na área de caldeiraria em geral, atuando em diversos segmentos, tais como: papel e celulose, químico, petroquímico, óleo e gás, saneamento, alimentício, farmacêutico, energético, atuando com 120 funcionários, sendo que, 79 participaram da pesquisa. Os sujeitos eram do sexo masculino, independente da faixa etária, tempo de serviço, excluindo os funcionários de folga, férias e afastamento de trabalho.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o *Job Stress Scale* com adaptação para o português como Escala de Estresse no Trabalho. O questionário foi aplicado no período de 05 à 07 de setembro de 2011.

O tratamento dos dados foram obtidos através das descrições e análise das variáveis.

Job Stress Scale

A medida do estresse no ambiente produtivo foi realizada através do instrumento *Job Stress Scale* adaptada ao português por Robert Korasek e elaborada em uma versão reduzida.

O modelo conta com 17 questões, distribuídas entre avaliativas da demanda, relacionados ao tempo e velocidade em que o trabalho é realizado e uma questão de caráter qualitativo.

Questionário sobre Estresse

Pa	Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?
Pb	Com que frequência você tem que trabalhar intensamente, isto é, produzir muito em pouco tempo?
Pc	Seu trabalho exige demais de você?
Pd	Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?
Pe	O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?
Pf	Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?
Pg	Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?
Ph	Seu trabalho exige que você tome iniciativas?
Pi	No seu trabalho você tem que repetir muitas vezes as mesmas coisas?
Pj	Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?
Pk	Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?
Pl	Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalhar?
Pm	No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros?
Pn	Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho?
Po	Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem?
Pp	No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes?
Pq	Eu gosto de trabalhar com meus colegas?

Fonte: Adaptado do *Job Stress Scale* (2004).

4. Resultados e discussões

O questionário aplicado foi uma versão resumida da escala da *Job Stress Scale* após adaptação para o português, foi testada e aprovada por Alves (2004).

Este instrumento é constituído por duas partes, sendo que a primeira é destinada a levantar os aspectos sócio-demográficos dos entrevistados com avaliação das variáveis com pontuação de 1 a 4 e a segunda parte destina em levantar o estresse no ambiente produtivo, posteriormente estes dados são apresentados em tabelas.

As variáveis na *Job Stress Scale* tem uma pontuação de 1 a 4 em forma de conceitos como (Frequentemente, às vezes, raramente, quase nunca ou nunca, concordo, concordo mais que discordo, concordo mais que discordo, discordo) avaliando o aspecto psicológico e social.

Característica sócio-demográfias	Nº	%
Idade (anos)		
Até 25	19	24,0

26- 35	29	36,8
36- 46	15	19,0
Mais de 46	16	20,2
Total	79	100,0
Estado civil		
Solteiro	23	29,2
Casado	50	63,3
Divorciado	05	6,3
Viúvo	01	1,2
Total	79	100,0
Escolaridade		
1º grau completo	26	33,0
2º grau completo	32	40,5
2º grau incompleto	14	17,7
3º grau completo	07	8,8
3º grau incompleto	00	0,0
Total	79	100,0
Cargo		
Produção	79	100,0
Tempo de Empresa (anos)		
Menos de 1 ano	21	27,0
1-10	33	42,0
11-20	07	8,9
21-30	04	5,0
Não responderam	14	17,8
Total	79	100,0

Fonte: Adaptado do "Job Stress Scale" (2004)

Tabela 01 - Dados obtidos junto ao setor de serviço da Empresa sobre características sócio-demográficas.

A tabela 01 apresenta do perfil dos trabalhadores que participaram da pesquisa, onde a idade teve uma variável menor que 25 anos e maior de 46 anos, predominando a faixa etária de 26 à 35 anos, correspondendo a um público jovem na classe de trabalhadores, sendo que 63,3% são casados, com escolaridade entre 1º grau e 2º grau completo correspondendo entre 33 à 40,5%, a função exercida está voltada para a área de produção dividida entre: Sodadores, supervisores, pintores, caldeiros, operadores de máquinas, eletricitas e reparadores, comparando o tempo de permanência dos funcionários na empresa, varia entre menos de 1 ano de até 10 anos de empresa.

Quanto ao gênero evidenciou o público masculino pela própria função braçal exercida pelos trabalhadores ainda é masculina como Marcondes (2003), salienta em seu estudo sobre a classe de trabalhadores vendo a mulher como a figura materna e delicada destinada ao trabalhos doméstico e o trabalho pesado, ficando sob função do homem.

Job Stress Scale	Nº	%
a) Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?		
Frequentemente	29	36,7
Às vezes	40	50,6
Raramente	09	11,4
Nunca ou quase sempre	01	1,3
Total	79	100,0

b) Com que frequência você tem que trabalhar intensamente, isto é, produzir muito em pouco tempo?

Frequentemente	26	33,0
Às vezes	35	44,3
Raramente	16	20,2
Quase nunca ou Nunca	02	2,5
Total	79	100,0

c) Seu trabalho exige demais de você?

Frequentemente	26	33,0
Às vezes	38	48,1
Raramente	11	14,0
Quase nunca ou Nunca	04	5,06
Total	79	100,0

d) Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?

Frequentemente	25	31,6
Às vezes	31	39,2
Raramente	19	24,1
Quase nunca ou Nunca	04	5,1
Total	79	100,0

e) O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?

Frequentemente	18	22,8
Às vezes	33	41,7
Raramente	25	31,7
Quase nunca ou Nunca	3,0	3,8
Total	79	100,0

Fonte: Adaptado do "Job Stress Scale" (2004)

Tabela 02 - Dados obtidos junto ao setor de serviço da Empresa sobre a distribuição com relação à demanda da *Job Stress Scale*.

A tabela 02 demonstra que todo tipo de mudança, gera estresse, por menor que seja ele. A situação no meio empresarial exige hoje uma constante atualização das organizações, principalmente relacionado às rotinas diárias do ambiente de trabalho. Na empresa pesquisada, em se tratar de mudanças voltadas para atender a ISO 9001, concordamos com Alves (2008, p. 20), referindo que a mudança organizacional corresponde a alterações estruturais, que reorganizam elementos internos, por uma nova forma de funcionamento.

Com estas atualizações, desenvolvem um desgaste natural, os quais somados às mudanças, mesmo que planejadas, causam transtornos e estresse ocupacional.

Podendo salientar esta informação com os dados da pesquisa da tabela 02, onde as situações que exige mais rapidez no âmbito de execução de tarefas, cerca de 50, 6% dos pesquisados demonstram realizar atividades que tratam níveis de exigência no ambiente produtivo.

Com relação à exigência de raciocínio, 44, 3% dos pesquisados referem a exigência de produzir muito em pouco tempo. Com relação ao nível de desgaste físico, 48,1% referem que o trabalho é exaustivo e cerca de, 39,2% refere que às vezes tem tempo suficiente para cumprimento das tarefas.

No questionamento que tange as divergências no trabalho, 41,7% referem algum tipo de divergência no âmbito produtivo. Em uma análise geral podemos observar que por mais que a implantação da ISO 9001 veio para organizar o trabalho na empresa, as exigências empresariais em algum momento levam o trabalhador ao estresse ocupacional.

<i>Job Stress Scale</i>	Nº	%
f) Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?		
Frequentemente	46	58,2
Às vezes	23	29,1
Raramente	8	10,2
Nunca ou quase sempre	2	2,5
Total	79	100,0
g) Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?		
Frequentemente	43	54,4
Às vezes	26	33,0
Raramente	06	7,5
Quase nunca ou Nunca	04	5,1
Total	79	100,0
h) Seu trabalho exige que você tome iniciativas?		
Frequentemente	55	69,6
Às vezes	17	21,5
Raramente	5	6,3
Quase nunca ou Nunca	2	2,6
Total	79	100,0
i) No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?		
Frequentemente	37	47,0
Às vezes	22	27,8
Raramente	09	11,3
Quase nunca ou Nunca	11	13,9
Total	79	100,0
j) Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?		
Frequentemente	25	31,6
Às vezes	38	48,1
Raramente	09	11,4
Quase nunca ou Nunca	07	8,9
Total	79	100,0
k) Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?		
Frequentemente	7	8,9
Às vezes	23	29,1
Raramente	20	25,3
Quase nunca ou Nunca	29	36,7
Total	79	100,0

Fonte: Adaptado do "Job Stress Scale" (2004)

Tabela 03 - Dados obtidos junto ao setor de serviço da Empresa sobre a distribuição quanto ao controle da *Job Stress Scale*.

Observou-se na tabela 03 que, 58,2% dos pesquisados referem a ter oportunidade de aprender coisas novas no trabalho, sendo que as atividades executadas necessitam de intenso conhecimento especializado e atualizado, salientando que 69,6 % dos trabalhadores, referem que o trabalho que realizam, exige tomada de iniciativa, é repetitivo e às vezes escolhem como executar as atividades, porém, 36,7% dos pesquisados, referem que nunca ou quase nunca podem escolher o que fazer no seu trabalho. Por este motivo, com a implantação da ISO 9001, possibilitou a organização das tarefas, porém, é necessário que a equipe de trabalho esteja aberta às novas normas implantadas.

A implantação da ISO 9001, possibilita um aumento no nível de organização interna, controle da produtividade e administração do serviço, melhorando o crédito junto aos clientes e diminuição da margem de erros na empresa, em concordância com, Egito, (2006) que ao referir sobre a gestão da qualidade nas organizações salienta a necessidade de ser praticada para garantir que os procedimentos estejam em concordância com as exigências dos clientes e favorecer executores, praticidade e organização.

<i>Job Stress Scale</i>	Nº	%
l) Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho?		
Concordo totalmente	14	17,7
Concordo mais que discordo	25	31,6
Discordo mais que concordo	22	27,9
Discordo totalmente	18	22,8
Total	79	100,0
m) No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros?		
Concordo totalmente	33	41,8
Concordo mais que discordo	31	39,2
Discordo mais que concordo	11	14,0
Discordo totalmente	04	5,0
Total	79	100,0
n) Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho?		
Concordo totalmente	31	39,2
Concordo mais que discordo	32	40,5
Discordo mais que concordo	10	12,7
Discordo totalmente	06	7,6
Total	79	100,0
o) Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem?		
Concordo totalmente	20	25,3
Concordo mais que discordo	25	31,6
Discordo mais que concordo	23	29,1
Discordo totalmente	11	14,0
Total	79	100,0
p) No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes?		
Concordo totalmente	43	54,4
Concordo mais que discordo	19	24,1
Discordo mais que concordo	11	13,9

Discordo totalmente	06	7,6
Total	79	100,0
q) Eu gosto de trabalhar com meus colegas?		
Concordo totalmente	60	76,0
Concordo mais que discordo	15	19,0
Discordo mais que concordo	03	3,8
Discordo totalmente	01	1,2
Total	79	100,0

Fonte: Adaptado do *Job Stress Scale* (2004).

Tabela 04 - Dados obtidos junto ao setor de serviço da Empresa sobre a distribuição com relação ao apoio da *Job Stress Scale*.

Os dados da tabela 04, demonstram entre as variáveis, uma satisfação do funcionário entre o ambiente de trabalho, sobre o relacionamento profissional com os colegas de trabalho e com a gerência, salientando que o gosto pelo trabalho com os colegas, destaca entre a distribuição de trabalho com relação ao apoio da *Job Stress Scale*, 76% dos pesquisados relatam gostar de trabalhar com os colegas, concordando com Guimarães (1998), referindo que a implantação de serviços de gerenciamento de qualidade para ser bem sucedido, estão diretamente relacionados à transformação das pessoas gerando um clima organizacional comprometido.

5. Conclusão

Observa-se que o processo de mudança, ocorrido na empresa pesquisada com a implantação da ISO 9001, aconteceu de forma planejada não impedindo conseqüentemente, gerador de estresse por parte deste processo.

O objetivo de descrever os níveis estresse no ambiente produtivo pela implantação da ISO 9001, foi contemplado à medida que dentro da análise das tabelas apresentadas, mediante a utilização da escala adaptada para medida de estresse, contemplou os aspectos inerentes sobre as características sócio-demográficas, com relação à demanda, quanto à distribuição e quanto ao controle da *Job Stress Scale*, perante os pesquisados, permitindo visualizar que o estresse existe com relação à demanda de produção, na preservação da qualidade no serviço e a distribuição de tarefas, porém existe um bom relacionamento pessoal e gerencial entre os funcionários dentro da empresa, atribuindo ao clima organizacional gerado pela implantação da ISO 9001.

As mudanças ocorreram a fim de que o trabalhador tenha uma organização no trabalho, visando à qualidade total, trazendo uma melhor e maior produtividade.

Os agentes estressores frente a produtividade, demonstram ser caracterizados no âmbito da produção salientados na tabela 01 e 02 gerando as possíveis causas de estresse no trabalhador de forma salutar pela atividade desempenhada pelo tabalhador.

Referências

- ALVES, Márcia Guimarães de Mello et al. **Versão resumida da "job stress scale": adaptação para o português.** Rev. Saúde Pública [online]. 2004, vol.38, n. 2, pp. 164-171. ISSN 0034-8910. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n2/19774>>. Acesso em: 30 de mar. 2011.
- ALVES, D. C. **Estresse ocupacional.** Curitiba: UNFAE, 2006.
- CARVALHO, G.M. **Enfermagem do Trabalho.** São Paulo: EPU, 2001.
- EGITO, A. P. G. **O processo da certificação ISO 9001 na coordenadoria de registro de condutores do DETRAN-RN: motivar para comprometer.** XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006.
http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr470319_8282.pdf
- FERREIRA, J.M. **Saúde no Trabalho: Temas básico para o profissional que cuida da saúde dos trabalhos.** São Paulo: Roca, 2000.
- GUIMARAES, Tor. Avaliando as intenções do empregado mudar de empresa, antes e após a implantação do TQM. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 5, n. 3, Dec. 1998. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X1998000300003&lng=en&nrm=iso>. access on 30 Oct. 2011. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X1998000300003>.
- LIMONGE E FRANÇA, A. C. , RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 2007.
- LUCAS, A.J. **O Processo de Enfermagem do Trabalho: a sistematização de enfermagem em saúde ocupacional.** São Paulo: Iátria, 2004.
- MARCONDES, Willer Baumgartem *et al.* O peso do trabalho "leve" feminino à saúde. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 17, n. 2, June 2003. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000200010&lng=en&nrm=iso>. access on 29 Oct. 2011. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88392003000200010>.