

Qualidade de Vida no Trabalho: um fator diferencial em relação ao stress ocupacional nos Centros Logísticos Industriais Aduaneiros - CLIA's

Leonardo de Souza Sampaio e Silva (UTFPR) leonardosousam@hotmail.com
Leonardo Koehler Alves (UTFPR) leeoalvess@gmail.com
Antonio Carlos Frasson (UTFPR) ancafra@gmail.com
João Luiz Kovaleski (UTFPR) kovaleski@utfpr.edu.br

Resumo:

Objetiva-se neste trabalho analisar a inserção de atividades voltadas para a busca de qualidade de vida no trabalho como um fator preponderante no combate do stress ocupacional nos Centros Logísticos Aduaneiros – CLIA's. Tal feito prende-se ao fato que com o advento do processo de globalização a busca pela competitividade trouxe como fator diferencial a inserção de novas indústrias nas plataformas logísticas. Este Centro Logístico Industrial Aduaneiro, através da eficiência em logística, por vezes, coloca as indústrias ali instaladas em processo de competitividade com indústrias localizadas em qualquer região global com matéria prima e mão de obra mais barata, como compreende-se nos países asiáticos. Este estudo, o qual caracteriza-se como exploratório, buscou estabelecer as condições necessárias para a implantação da Qualidade de Vida no Trabalho dentro da plataforma logística. Fazendo uso de uma revisão bibliográfica, almejou-se demonstrar os conceitos e exemplos de como a gestão da qualidade de vida no trabalho, age como fator redutor no stress. Quando implantada de forma integral em todos os setores da organização, pode estabelecer perspectivas de progresso econômico, social e cultural, de todos os colaboradores e por consequência do empreendimento. Espera-se assim destacar o possível ganho financeiro, funcional, na melhora da cultura organizacional e dos serviços prestados. Tal efeito se realizará pela utilização de ferramentas da gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, para que nos CLIA's se objetive a eficiência logística, movimentação de cargas, aliado ao diferencial competitivo e desempenho funcional de cada pessoa, no que se diz respeito ao trabalho.

Palavras chave: Plataforma Logística, CLIA, Qualidade de Vida no Trabalho.

Quality of Work Life: a differential factor in relation with occupational stress on Customs Industrial Logistics Center – CILC's

Abstract

The objective of this work is to analyze the inclusion of activities for the pursuit of quality of work life as a major factor in combating occupational stress on Customs Industrial Logistics Center - CILC's. This way relates to the fact that with the advent of globalization has brought the search for competitiveness as a differential factor the ingression of new industries in logistics platforms. This Customs Industrial Logistics Center, through efficiency in logistics sometimes puts industries installed there in the process of competitiveness with industries located in any global region with raw material and labor cheaper, as it is understood in Asian countries. This study, which characterize as exploratory, sought to establish the necessary conditions for the implementation of Quality of Life at Work in the logistics platform. Making use of a literature review, longed to demonstrate the concepts and examples of how

to manage the quality of work life, acting as a factor in reducing stress. When deployed in full in all sectors of the organization could establish prospects for economic progress, social and cultural development of all employees and by consequence the undertaking. This is expected to highlight the possible financial gain, functional, in improvement in the organizational culture and the services provided. This effect will take place by the use of management tools Quality of Work Life, that we CILC's up logistics efficiency grow up, cargo handling, combined with a competitive and functional performance of each person, as regards work.

Key words: Logistics Platform, CILC, Quality of Work Life.

1. Introdução

Em meio ao processo de globalização presente no meio produtivo, as organizações empresariais têm buscado soluções tecnológicas cada vez mais inovadoras e agressivas, com o intuito de garantir sua eficiência visando aumentar a sua participação no mercado em que estão inseridas, Entretanto um fator preocupante nesta caminhada é a falta de um processo estruturante no quesito relacionado a gestão de pessoas.

Neste sentido este estudo centra-se na análise de processos de instrumentalização da qualidade de vida no trabalho como uma alternativa adequada para se buscar ganho de eficiência e redução de stress ocupacional, tendo como foco de análise os Centros Logísticos Industriais Aduaneiros - CLIA's.

Ao centrar o processo de analisar sobre a gestão da qualidade de vida no trabalho tendo como foco os CLIA's partiu-se da premissa que este modelo de integração empresarial pode transferir às empresas, redução dos prazos para realização de operações de comércio exterior e também, de tempo e custos.

Além disso, os Centros Logísticos Industriais Aduaneiros promovem a integração dos modais, como fator facilitador de transportes e alocação de mercadorias. Bem como a junção de indústrias de forma a melhorar o sistema de infra estrutura e logística local, a fim de ganhar em termos de exportação no quesito custos.

Nesta preocupação com o progresso social e a qualidade de vida, tanto da população circunvizinha como da população denominada colaborador, se faz-se necessário confrontar a busca pela maior competitividade, dentro destes centros aduaneiros, com o desenvolvimento e a preocupação com a qualidade ocupacional de cada pessoa. Neste aspecto, o cenário altamente competitivo gera, dentre outros fatores, stress. O qual se origina, pela cobrança incisiva da necessidade de alcançar a eficiência e a excelência, tanto no cumprimento de prazos, custos, eficácia no serviço prestado, além da grande exigibilidade funcional, denotada pela responsabilidade econômica e social que agrega a cada função de dentro da organização.

Para conciliar essa visão de desenvolvimento, tanto funcional como de funcionalidade, a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho dinamiza e converge à resolução da problemática do stress ocupacional com a necessidade mútua de cooperação e crescimento entre, organização e empregado, relação que reflete resultados positivos também na ótica externa, na visão do cliente ou do desenvolvimento local e regional. Esta preocupação da qualidade de vida no trabalho, quando bem refletida, deixa de ser simplesmente uma preocupação funcional e vinculada ao trabalho, mas passa a ser uma preocupação extratética e operacional que podem ser usadas como grande diferencial na obtenção de resultados finos e no alcance a patamares mundiais de qualidade.

Hoje essa preocupação é evidente, pois já é possível perceber que as organizações se preocupam com o aspecto da qualidade de vida das pessoas, devido ao fato de que algumas plataformas logísticas, através de projetos e incentivos financeiros, contribuem e apoiam modelos socio-

ambientais que desenvolvem e motivam pessoas, ou ongs da sociedade no emprego de medidas sustentáveis, não somente ecológicas, mas sociais, que humanizam através dos negócios.

Sob este prisma, este trabalho buscará abordar os vários aspectos que viabilizam a conformação entre a gestão da qualidade de vida no trabalho como fator diferencial e redutor do stress ocupacional, reconhecido dentro de uma plataforma logística e suas implicações na região onde esta fisicamente estabilizada, mais especificamente nas referências logísticas do país e das grandes líderes mundiais nos termos de CLIA, através de uma pesquisa bibliográfica exploratória e documental a seguir.

Em meio á globalização as empresas têm buscado resoluções cada vez mais inovadoras e agressivas, com o intuito de garantir sua eficiência e aumentar a sua participação no mercado em que estão inseridas, investindo em novas tecnologias e inovações. Entretanto a falta de um processo estruturante no quesito da gestão de pessoas constituem-se um fator negativo neste processo

Assim, este estudo centra-se na análise de processos de instrumentalização da qualidade de vida no trabalho como uma alternativa adequada para se buscar ganho de eficiência e redução de stress ocupacional,

Como estratégica desta analise partiu-se que a plataforma logística, pode transformar-se em um ambiente adequado para a implementação da qualidade de vida no trabalho, como fator redutor no stress ocupacional, envolvendo colaboradores fomentados a buscar o desenvolvimento da qualidade no serviço prestado e na eficiência.

Nesta preocupação com o progresso social e a qualidade de vida, tanto da população circuvizinha como da população denomida colaborador, se faz-se necessário confrontar a busca pela maior competitividade, dentro destes centros aduaneiros, com o desenvolvimento e a preocupação com a qualidade ocupacional de cada pessoa. Neste aspecto, o cenário altamente competitivo gera, dentre outros fatores, stress. O qual se origina, pela cobrança incisiva da necessidade de alcançar a eficiencia e a excelência, tanto no cumprimento de prazos, custos, eficácia no serviço prestado, além da grande exigibilidade funcional, denotada pela responsabilidade economica e social que agrega a cada função de dentro da organização.

2. Revisão de Literatura

2.1 Centros Logísticos Industriais Aduaneiros

A busca constante por tornar-se ou manter-se competitivo, faz com que as indústrias acompanhem a evolução de demanda tecnológica que se apresentam nos dias atuais. Neste sentido a inserção de novas técnicas de logística, tais como as plataformas logísticas se fazem presente.

Boudouin (1996, p. 7) ao conceituar plataforma logística destaca que “é o local de reunião de tudo o que diz respeito à eficiência logística”. A partir deste conceito pode-se entender que todas as plataformas logísticas tornam os processos mais racionais, focado na excelência em cada operação, com o oobjetivo de reduzir custos e prazos. Processos estes que vão desde o recebimento da mercadoria passando pelo manuseio, armazenagem, transbordo, despacho aduaneiro, transporte de mercadorias.

Segundo Dubke (2004), as plataformas logísticas se mostram com tendências ao crescimento no mundo todo, trazendo consigo a figura do operador logístico, o qual busca as melhores

técnicas logísticas inerentes aos segmentos de mercado. Complementa ainda, que devido às potencialidades do Brasil, em termos de águas navegáveis, estrutura aeroportuária, rodovias e ferrovias, impulsionam a intermodalidade e também viabilizam a instalação de plataformas logísticas no país.

Quando as plataformas surgiram, elas tinham o objetivo de racionalizar o fluxo de materiais e de organização dos ambientes de armazenagem, depois evoluíram também para concentração e agilidade na distribuição, reduzindo assim os custos de logística. (RODRIGUES, 2004)

Para Duarte (2009) integração do sistema logístico se torna uma junção de partes e ações conjuntas que, individualmente seria inviável, técnica ou financeiramente, em razão da gama de serviços oferecidos, da especialização da mão-de-obra e da diversidade de equipamentos logísticos demandados.

No Brasil, quase a totalidade das plataformas logísticas são exploradas pela iniciativa privada, concedida através de licitação pública, o que para Marino (2002) toda a ineficiência existente por parte dos operadores estatais deixe de existir. Sob a administração da iniciativa privada, as plataformas logísticas possuem um enfoque mais dinâmico de comércio, diminuindo a morosidade e ofertando serviços mais diversificados e desenvolvidos, possibilitando a formação de consórcios para exportação, de forma a agrupar empresas que exportam produtos padronizados em quotas para ocupação de contêineres ou navios; e da mesma forma para importação, formando grupos para compra conjunta, aumentando o poder de negociação, é o princípio do cooperativismo.

As plataformas logísticas constituem uma grande alternativa de redução de custos, no âmbito do comércio nacional, pois estas quase sempre estão localizadas nos eixos de grande entroncamento intermodal dos territórios, proporcionando reunir todos os modais possíveis num único recinto logístico que ligado á outros, pode, teoricamente, formar um modelo logístico perfeito, que ao retornar ao ponto de origem, esteja sempre com frete garantido, que é o que define a logística combinada.

Para Fleury (2000, p. 36) “o transporte é uma das principais funções logísticas. Além de representar a maior parcela dos custos logísticos na maioria das organizações, tem papel fundamental no desempenho do serviço ao cliente”. No Brasil, os custos de transporte são mais impactantes por ser o modal rodoviário, o mais explorado e utilizado (RODRIGUES, 2004).

Ao implementar as plataformas logísticas, o modelo de modal exclusivamente rodoviário, utilizado no Brasil, deverá diminuir, tendendo sempre, que possível, à intermodalidade, como nos transbordos rodo-ferroviários, reduzindo os custos de transporte e a maior interação entre os modais.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

De fato, os ambientes empresariais estão sobremaneiramente competitivos e com uma concorrência acirrada ao ponto de as organizações buscarem alternativas viáveis para detalhar um diferencial dentro do seu mercado consumidor. Nessa ótica, os CLIA's necessitam por natureza reavaliar seus processos internos de trabalho, que vão desde sua linha de produção até uma análise criteriosa dos seus procedimentos administrativos e fabris, para encontrar e aplicar uma estratégia capaz de fornecer a base para criação de um diferencial competitivo.

Para tanto, uma forma necessária para a concretização desse objetivo é que os colaboradores estejam compostos com os mesmos objetivos desta organização e, além do mais, satisfeitos

com as tarefas que desempenham. Esta satisfação que envolve desde aspectos organizacionais até quanto pessoais.

Almejando volver esta satisfação uma realidade sem dissolver sua lucratividade, os gestores das plataformas logísticas abalroam o desafio de proporcionar condições necessárias para que os colaboradores obtenham uma melhor qualidade de vida e conseqüentemente melhor qualidade no trabalho.

Com isso se despontam em produtividade além de motivar seus colaboradores com condições de trabalho satisfatórias. Para isso se faz necessário compreender os conceitos de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho e os impactos das circunstâncias de trabalho.

Para tanto, é necessário analisar o conceito de saúde que, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) adota a saúde como sendo não apenas a ausência de doença, mas também o completo bem estar biológico, psicológico e social. Esse conceito surge ao encontro da ótica biopsicossocial, considerando todas as dimensões da vida humana.

Neste aspecto, de saúde e preocupação da qualidade de vida no trabalho, não há como esquecer de incluir o stress como real empecilho e obstáculo que retém o desenvolvimento técnico e humano dentro de meios altamente rentáveis e lucrativos.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema que alcança crescente importância e que ganha campo cada vez maior nos meios empresariais. Entre estes, levantam-se interessados: trabalhadores, gestores, acionistas, consumidores, basicamente, a grande maioria pertinente na cadeia produtiva da sociedade. Entretanto, o emprego deste tipo de gestão ainda é parcial e limitado.

Mesmo que as empresas confrontam a resistência de suas atividades sobre seus colaboradores, a falta de qualidade de vida produz impactos importantes nos resultados da organização: baixa produtividade, custos de assistência médica, índice de absenteísmo e rotatividade, indenizações trabalhistas, insatisfação, baixa motivação e lealdade à empresa. Torna-se, assim, importante e um fator de competitividade para empresa gerenciar a Qualidade de Vida no Trabalho.

França ao abordar sobre a questão da qualidade de vida no trabalho destaca que:

A QVT existe na maioria das empresas brasileiras como práticas disseminadas nas atividades relacionadas a Saúde e Segurança, Programas de Recursos Humanos e de Qualidade, com pouca ligação entre essas atividades, do que como um sistema estruturado, mais característico de médias e grandes empresas que estão ligadas às pesquisas e tendências na Gestão de Pessoas. As iniciativas para promover a QVT em muitas empresas vem fracassando devido a falta de um posicionamento estratégico, sendo tratado mais como gastos do que como investimentos, sem a perspectiva de um diferencial para a competitividade entre as empresas.(FRANÇA, 1996, p. 52).

De fato o trabalho atinge todas as grandezas da vida humana como física, afetiva, intelectual e até espiritual a Qualidade de Vida no Trabalho fomenta e aplica ações dentro desses pilares influenciando na área psicológica, através de meios ligados a satisfação e motivação do colaborador e, na parte física, através de ações concatenadas as condições do ambiente de trabalho e promoção da saúde e bem estar.

A fim de desenvolver e atender a essas demandas da QVT, vários campos da ciência tem feito contribuições importantes. São eles: Saúde, Ecologia, Ergonomia, Psicologia, Sociologia, Economia, Administração e Engenharia (FRANÇA, 1996).

A aplicação da gestão da qualidade de vida, principalmente no trabalho, engendra diversos ganhos como: redução do absenteísmo, redução da rotatividade (retenção dos funcionários),

atitude favorável ao trabalho (predisposição e pró atividade), redução e ou eliminação da fadiga, promoção da saúde e segurança, integração social, desenvolvimento das capacidades humanas, aumento da produtividade, entre outros fatores intrínsecos a cada pessoa.

Para Calais (2011) a constante busca da pela qualidade de vida pessoal se torna hoje uma realidade, ao fato das pessoas, tendo limitado tempo para destinar atenção àquilo que lhes acontece no dia a dia e que, de forma incisiva altera seu comportamento e saúde, não alcançando o patamar de conquistar uma vida plena e saudável. Ainda para ela, o cenário atual se mostra na seguinte ótica, que chamativo é o número acessível de serviços de Psicologia, os quais denotam a sincero anseio que as pessoas, atualmente, apresentam de cuida melhor de seu bem estar psicológico e sociológico.

2.3 Stress Ocupacional

Até o século XVII, o termo *stress* era utilizado na literatura inglesa esporadicamente com o significado de aflição e adversidade (Lazarus e Lazarus, 1994). A partir daí, aparece pela primeira vez o uso da palavra *stress* para denotar o complexo fenômeno composto de tensão, angústia e desconforto. No século seguinte, houve uma mudança de enfoque e passou a ser utilizada para expressar a ação de força, pressão ou influência muito forte sobre uma pessoa, causando nela uma deformação, como um peso que faz com que uma viga dobre

Lipp e Malagris (2001) ao tratarem sobre a questão do stress destacam que este é um processo que se desenvolve de acordo com etapas, é possível se ter um *stress* temporário, de baixa ou grande intensidade, estar na etapa de resistência ao fator gerador de desequilíbrio ou já se estar em estado de depauperização tão grande que doenças de grande seriedade surjam.

Assim, se diz que a pessoa esta estressada independente da seriedade ou de onde se situa na reação complexa do *stress*. Em geral, quem esta com um *stress* baixo, inicialmente é diagnosticado como estando 'estressado' do mesmo modo como uma pessoa que esteja na situação de exaustão do *stress*.

Afirmam, ainda, estes autores que o *stress* é capaz de produzir um número grande de consequências para o individuo em si, para sua família, a empresa para a qual trabalha e a comunidade onde vive destacando que:

No âmbito psicológico e emocional do ser humano, o stress excessivo produz cansaço mental, dificuldade de concentração, perda de memória imediata, apatia e indiferença emocional. A produtividade sofre quedas e a criatividade fica prejudicada. Autodúvidas começam a surgir em virtude da percepção do desempenho insatisfatório. Crises de ansiedade e humor depressivo se seguem. Nestas condições, a qualidade de vida sofre um dano bastante pronunciado e frequentemente os pacientes, nesta situação, relatam 'vontade de fugir de tudo'(LIPP e MALAGRIS, 2001, p. 481).

Assim é possível visualizar que os excessivos efeitos do stress refletem-se também, de modo genérico, na sociedade. A pessoa estressada lida mal com as mudanças porque sua habilidade de adaptação esta envolvida inteiramente no combate ao stress.

O stress é uma das principais demonstrações do corpo relacionadas ao trabalho: esforço físico, atividades repetitivas, pressão por resultados, prazos estreitos. França (1996) aponta a definição de Samulsk et all que salienta o stress como transação que envolve risco, perda ou situação, na qual capacidades a mais devem ser mobilizadas e, quanto mais é o esforço, mais duvidoso se torna o acontecimento. Na supremacia das vezes o stress é negativo, sendo denominado de distress, tensão nociva que gera distúrbios psicossomáticos (FRANÇA E ALBUQUERQUE, 1998).

Destacam também que a Qualidade de Vida no Trabalho, por sua vez, saluta o eustresse, esforço de adaptação que gera sensação de realização pessoal, bem estar e satisfação das necessidades, mesmo que decorrente de esforços inesperados (FRANÇA E RODRIGUES, 1999).

Aliado a esse aspecto, pode-se dizer que o conflito no trabalho é definido como um “processo dinâmico que ocorre quando os indivíduos vivenciam reações emocionais negativas e desacordos e interferências percebidos no que se refere à realização de suas metas”. (BARKI; HARTWICK, 2001, p.198)”.

Já Pearson, Anderson e Porath (2005, p. 260) destacam que

A pesquisa sobre conflito pode ser caracterizada em várias vertentes; uma delas concentra-se no surgimento do conflito e sua ligação com a saúde e bem estar do funcionário. Visto de uma perspectiva de stress ocupacional, o conflito interpessoal é um estressor ou condição social que o indivíduo considera estressante. Os estressores têm sido ligados a uma série de efeitos na saúde e bem estar dos funcionários; tais efeitos, denominados tensões, podem ser físicos (por exemplo, doença cardiovascular ou cefaleia), psicológicos (emoções negativas, como ansiedade ou raiva) e comportamentais (consumo de álcool ou tabagismo). Os estressores sociais incluem muitas formas de interações adversas entre as pessoas no local de trabalho. A forma mais leve de estressor social é a incivilidade, em que um indivíduo pode achar que o outro é rude e insensível.

A este passo, encontra-se um indicador de que o estresse é um minimizador de desempenhos, tanto nas considerações funcionais como pessoais. Dentro das Plataformas Logísticas não é diferente, o estresse ocupacional é encontrado, e, através da qualidade de vida no trabalho é e pode ser transformado em diferencial empresarial na gestão de pessoas e na lucratividade.

3. Considerações Finais

Para Calais (2011) a constante busca da pela qualidade de vida pessoal se torna hoje uma realidade, ao fato das pessoas, tendo limitado tempo para destinar atenção àquilo que lhes acontece no dia a dia e que, de forma incisiva altera seu comportamento e saúde, não alcançando o patamar de conquistar uma vida plena e saudável. Ainda para ela, o cenário atual se mostra na seguinte ótica, que chamativo é o número acessível de serviços de Psicologia, os quais denotam a sincero anseio que as pessoas, atualmente, apresentam de cuidar melhor de seu bem estar psicológico e sociológico.

“Esse estilo de vida, agitado e pouco reflexivo, tem levado, as pessoas e apresentam mais respostas de stress, que é uma reação intensa do organismo diante de qualquer evento bom ou mau que altere sua vida” (CALAIS, 2011).

Para Levi, Andersen(1972) e Senneti (1998) diversas são as situações que propiciam o estresse frente ao modo como a sociedade moderna e as relações de trabalho estão organizadas atualmente. Ainda para eles, destacam-se os efeitos e consequências do processo de urbanização crescente, as jornadas de trabalho (longas ou em turnos), a precarização dos vínculos trabalhistas, as exigências da especialização flexível (reengenharia de produção) em que trabalhadores devem ser capazes de se reinventar constantemente, a cobrança de maior produção e competitividade no trabalho, dentre outros.

Aponta também Gherardi-Donatto, Luis, Corradi-Webster (2011) que ter um emprego seguro, ser remunerado adequadamente, ter condições de satisfazer exigências desafiantes e receber feedback favorável, desenvolver aptidões e receber apoio de colegas são pré-requisitos importantes para a autoexperiência positiva, funcionamento e bem estar pessoal no trabalho.

Além disso, eles também afirmam que a autoexperiência positiva se manifesta principalmente através de sentimentos recorrentes de autoeficácia e autoestima. A autoeficácia, a crença de uma pessoa em sua capacidade de realizar tarefas, baseia-se numa avaliação favorável de sua competência e dos resultados esperados, fortalecendo a experiência de controle pessoal. A autoestima, a percepção contínua do valor positivo da própria pessoa, baseia-se na estima e no apreço expressos por outros significativos, fortalecendo a experiência de recompensa social.

Dessa forma, compreende-se que a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto estratégico para as empresas como foi demonstrado através da literatura: os impactos da baixa qualidade de vida do trabalhador nas atividades da organização são reconhecidos como baixa produtividade, elevado índice de rotatividade, elevados custos de assistência médica, entre muitos outros.

De outro lado, as pessoas demandam cada vez mais exigentes condições de trabalho, que de forma abrangente resgatem valores sobre a importância do trabalho em suas vidas e os impactos que ele pode ter em todos os pilares como saúde, família, amigos.

Aliar a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, como fator diferencial na busca pela eficiência nos negócios, produtividade e qualidade no atendimento e serviços prestados, torna-se altamente vantajoso. Ainda mais dentro dos CLIA's, promover e diluir esse modo de administração, como forma de conciliar ganho em resultados econômico-financeiros, é uma alternativa de obter significativos resultados, tanto na redução do stress ocupacional como na qualidade de vida pessoal e na massificação dos negócios.

Tal medida passa a ser vantajosa ao passo que o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho transforma as perdas de produtividade e rendimento dos colaboradores em ganhos funcionais, na melhora de atenção, concentração, espontaneidade, enfim, obtém-se resultados significativos que no todo desempenham diferenciabilidade na gestão e manutenção de pessoas e negócios.

Finalmente observa-se que o papel da organização, a de desenvolver a Qualidade de Vida no Trabalho, através da gestão de pessoas, vai além dos objetivos de qualidade e produtividade, amplia a visão para promover além de tudo a humanização do trabalho, a valorização das pessoas e a promoção de medidas mais sustentáveis, como forma de conciliar bons negócios com boas e estratégicas gestões.

Referências

ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. *O conceito de coping: uma revisão teórica. Estudos de psicologia*, 3(2), pp. 273-294 1998.

BARKI H.; HARTWICK J.; *"Interpersonal Conflict and Its Management in Information System Development."*, MIS Quarterly, 25(2), 195.

BOUDOUIN, D. *Logística-Território-Desenvolvimento: O caso europeu. I Seminário Internacional: Logística, Transportes e Desenvolvimento.* Ceará:UFC/CT/DET, 1996.

CALAIS, S.L.; *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho (Diferença entre Homens e Mulheres na Vulnerabilidade ao Stress).* Stress e Qualidade de Vida no Trabalho Vol. 1, n.1, p.42-55, 2011.

CAMPOS, R.; ROMANO, B.W.; NEGRÃO, C.E. *Psicologia do Esporte de Reabilitação. In: RUBIO, K. (org.). Encontros e desenvolvimentos: descobrindo a Psicologia do Esporte.* Coleção Qualificação Profissional. Conselho de Psicologia. São Paulo/SP. Casa do Psicólogo. 2 ed. 2000.

CANNON, W.B. *The Wisdom of the body.* New York: Norton. 1939.

DIAS, J. C. Q. *Logística Global e Macrologística.* 1ª Edição, Edições Silabo,2005.

- DUARTE, P. C.** *Plataforma Logística: Desenvolvimento de um mapa estratégico para medir os benefícios com sua implantação.* Revista Gestão Industrial 2009.
- DUBKE, A. F.** *Plataformas Logísticas: Características e Tendências para o Brasil.* Rio de Janeiro, 2004. Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- FLEURY, P. F.** *A Logística em Perspectiva.* Editora Atlas, São Paulo (2000).
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S.; DUNKEL-SCHETTER, C.; DELONGIS, A.; GRUEN, R.** *Dynamics of a stressful encounter outcomes.* Journal of personality and social psychology. 50. pp. 992-1003. 1986.
- FRANÇA, A.C.L.;** *Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000.* Tese Doutorado, São Paulo: FEAUSP, 1996.
- FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L.** *Stress e Trabalho.* 2 ed. São Paulo, Atlas, 1999.
- FRANÇA, A.C.L.; ALBUQUERQUE, L.G.,** *Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress a expansão do conceito de qualidade total* Revista de Administração, São Paulo, abril/junho 1998.
- GHERRARDI-DONATTO, E.C.S.; LUIS, M.A.V.; CORRADI-WEBSTER, C.M.;** *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho (A Relação Estress, Uso de álcool e Trabalho).* Stress e Qualidade de Vida no Trabalho Vol. 1, n.1, p.82-96, 2011.
- HOFFMANN, J. P.; SU, S. S.** *Stressfull the life events and adolescent substance use and depression. Conditional and fender differentiated effects.* Substance Use Misuse. 33(11). pp. 2219-2262. 1998.
- ISSP (INTERNATIONAL SOCIETY OF SPORTS PSYCHOLOGY)** *Position Statement: Psycal Activity and Psychological Benefits.* ISSP News Letter. Vol. 2. N. 2. 1991.
- JULIÃO, P.,** *Qualidade de Vida no Trabalho Avaliação em Empresa do Setor Automobilístico a partir do Clima Organizacional e do Sistema da Qualidade Baseado na Especificação Técnica ISSO/TS 16.949.* Trabalho de Conclusão, São Paulo: FEA/USP, 2001.
- KENNEY, J. W.** *Women's 'inner-balance': A comparison of stressors, personality traits and health problems by age groups.* Journal of advanced nursing. 31(3). pp. 369-650. 2000.
- KEOGH, E.; HERDENFELDT, M.** *Gender, coping and the perception of pain.* Pain 97(3). pp. 195-201. 2002.
- LANDRES, D.M.** *Performance, stress and health: Overall reaction.* Quest. 46. pp. 123-135. 1994.
- LAZARUS, R.S.; LAZARUS, B.N.** *Passion and Reason.* New York: Oxford U. Press. 1994.
- LIPP, M.E.N.; MALAGRIS, L.E.N.,** *Manejo do Estresse.* In: B. Rangé (org). 1995.
- LIPP, M.E.N.; MALAGRIS, L.E.N.,** *O stress emocional e seu tratament.* In: B. Rangé (ed). Terapias Cognitivo-comportamentais: um diálogo com a Psiquiatria. São Paulo. ArtMed. pp. 475-489. 2001.
- MARINO, S.** *EADIs, Um Mercado em Compasso de Espera.* Revista Tecnológica, Publicare, São Paulo, 2002.
- O PEREIRA, C.A. G.** *PLS nº 327/2006 e os Portos Secos. Informativo Justen nº 15, maio 2008.* Disponível em: <www.justen.com.br/informativo>. Acessado em 26/10/2011. EGEP 2004 ABEPRO 4148.
- PEARSON, C.M.; ANDERSSON, L.A.; PORATH, C.L.;** *"Workplace Incivility"*In P. Spector & S. Fox (Eds.) Counterproductive Workplace Behavior: Investigations of Actors and Targets, Washington, DC: American Psychological Association, 256-309.
- RODRIGUES, P. R. A.** *Introdução aos Sistemas de Transporte no Brasil e à Logística Internacional.* (3ª Edição) Aduaneiras, São Paulo 2004.
- ROSSI, A.M.; PERREWÉ, P.L.** *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho (Stress Social – Enfrentamento e Prevenção).* Stress e Qualidade de Vida no Trabalho Vol. 1, n.1, p.10-16, 2011.
- SAMULSKI, D.M.** *Psicologia do Esporte: manual para a Educação Física, Psicologia e Fisioterapia.* Barueri/SP. Editora Manole. 1 ed. 2002.
- SELYE, H., A.** *Syndroe produced by diverse nocuos agents.* Nature. 138. P.32. 1936.
- _____. *The story of the adaptation syndrome.* Montreal. Acta. 1952.

_____. *The stress of life*. NY: McGraw-Hill. 1956.

_____. *Stress without distress*. Philadelphia. Lipincott. 1974.

_____. *History and present status of the stress concept*. In: Goldberger & Breznitz (Eds). *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. London. The Fress Press. 1984

_____. *The Nature of Stress*. *Basal Facts*. 7(1). pp. 3-11. 1985

SPIELBERGER, C., *Understanding stress and anxiety*. New York. Harper & Row Publishers. 1979.

WANKE, P. F. e HIJJAR, F. M. *Exportadores brasileiros: estudo exploratório das Percepções Sobre a Qualidade da Infraestrutura Logística*. *Revista Produção*.,Abr 2009, vol.19, no.1, p.143-162. ISSN 0103-6513.

WEINBERG, R.S.; GOULD, D. *Fundamentos da Psicologia do Esporte e do Exercício*. Porto Alegre. Artmed Editora. 2 ed. 2001.