

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CONSTRUÇÃO CIVIL
ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE OBRAS**

ANA PAULA ROCHA

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E DA MOTIVAÇÃO NA
PRODUTIVIDADE EM PROFISSIONAIS DA ARQUITETURA**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA

2017

ANA PAULA ROCHA

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E DA MOTIVAÇÃO NA
PRODUTIVIDADE EM PROFISSIONAIS DA ARQUITETURA**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista no Curso de Pós Graduação em de Gerenciamento de Obras, Departamento Acadêmico de Construção Civil, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Egídio José Romanelli.

CURITIBA

2017

ANA PAULA ROCHA

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E DA MOTIVAÇÃO NA
PRODUTIVIDADE EM PROFISSIONAIS DA ARQUITETURA**

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do título de Especialista no Curso de Pós Graduação em Gerenciamento de Obras, Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, pela comissão formada pelos professores:

Orientador:

Prof. Dr. Egídio Jose Romanelli
Professor do GEOB, UTFPR - Câmpus Curitiba

Banca:

Prof. Dr. Adalberto Matoski
Departamento Acadêmico de Construção Civil, UTFPR - Câmpus Curitiba

Prof. M. Eng. Massayuri Mario Hara
Departamento Acadêmico de Construção Civil, UTFPR - Câmpus Curitiba

Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Catai
Departamento Acadêmico de Construção Civil, UTFPR - Câmpus Curitiba

Curitiba
2017

“O termo de aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Curso”

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade de poder estudar e de tudo o que eu tenho até agora.

Agradeço ao meu orientador Prof. Dr. Egídio José Romanelli, pelo incentivo e sabedoria com que me guiou nesta trajetória.

Gostaria de agradecer também à minha família e ao meu noivo, pela compreensão e apoio pois acredito que sem eles ao meu lado desde o início não conseguiria vencer esse desafio.

Enfim, a todos os que por algum motivo contribuíram para a realização desta pesquisa.

RESUMO

ROCHA, Ana Paula. **A influência do estresse e motivação em profissionais da arquitetura.** 2017. 55f. Monografia (Especialização em Gerenciamento de Obras) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2017.

O objetivo deste trabalho é averiguar a influência do estresse e da motivação em profissionais da arquitetura, com base na bibliografia estudada e nos resultados da pesquisa de campo. A monografia apresenta o conceito de estresse, fatores, fases e suas técnicas de prevenção, como também as teorias sobre motivação, tipos e processos motivacionais que podem ser executados. Além disso, também aborda a questão da produtividade, quais os seus fatores e quais as suas relações diretas entre o estresse e a motivação, tudo isso alinhado às principais características do profissional de arquitetura e urbanismo. A aplicação da pesquisa de campo obteve informações da realidade desta profissão, abordando questões relacionadas aos sintomas do estresse e possíveis fatores relacionados ao ambiente organizacional e pessoal, o grau de motivação e os principais fatores além da forma como isso influencia na produtividade do trabalho dos entrevistados. Foi constatado que a grande maioria dos entrevistados se encontra com níveis de estresse já na fase de resistência e exaustão, além de demonstrarem estar desmotivados com relação ao trabalho, pela insatisfação salarial e o não alcance de um desenvolvimento profissional, sendo assim dessa forma é afetada diretamente a produtividade e qualidade do trabalho desenvolvido pelos mesmos.

Palavras-chave: Estresse. Motivação. Produtividade. Arquitetura.

ABSTRACT

ROCHA, Ana Paula. **The influence of stress and motivation on architecture professionals.** 2017. 55 p. Monograph (Especialization in Construction Management) - Federal Technology University - Paraná. Curitiba, 2017.

The objective of this study is to investigate the influence of stress and motivation on architecture professionals, based on the bibliography studied and the results of a field research. The monograph presents the concept of stress, its factors, phases and prevention techniques, as well as motivational theories and processes that can be performed. In addition, it addresses the issue of productivity, its factors and the direct relationship between stress and motivation, all focused on the main characteristics of architecture and urbanism professionals. Field research obtained information about the reality of the profession by assessing aspects such as stress symptoms, factors related to the organizational and personal environment, the degree of motivation and how this influences the work productivity of the interviewees. It was found that the vast majority of subjects found stress levels already in the resistance and exhaustion phase and also felt unmotivated towards their work, due to the dissatisfaction of their salaries and the lack of professional development, thus being affected directly by the productivity and quality of their work.

Keywords: Stress. Motivation. Productivity. Architecture.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Pirâmide das necessidades de Maslow.....	20
Figura 2 – Teoria dos dois fatores	22
Figura 3 – Comparação dos modelos de motivação de Maslow e Hezberg.....	23
Figura 4 – Questão 1: Idade.....	37
Figura 5 – Questão 2: Tempo de formação	38
Figura 6 – Questão 3: Onde trabalha atualmente	38
Figura 7 – Questão 4: Área de atuação principal	39
Figura 8 – Questão 5: Das atividades do cargo que vocês exerce quais estão mais relacionadas ao seu estresse.....	40
Figura 9 – Questão 6a: Eu distribuo bem o meu tempo de trabalho	40
Figura 10 – Questão 6b: Em meu trabalho há uma sobrecarga de atividades	41
Figura 11 – Questão 6c: Acredito que para exercer minha profissão é necessário um preparo psicológico.....	41
Figura 12 – Questão 7: Com que frequencia no último mês foram apresentados os seguintes sintomas do estresse	42
Figura 13 – Questão 8: Você acredita que os sintomas assinalados na questão 7 estão ligados ao trabalho?.....	43
Figura 14 – Questão 9: O que motiva você a trabalhar	44
Figura 15 – Questão 10: O que desmotiva você a trabalhar.....	44
Figura 16 – Questão 11a: Estou satisfeito com minha situação profissional	45
Figura 17 – Questão 11c: Consigo me comunicar e expressar minhas idéias.....	46
Figura 18 – Questão 11d: Estou frequentemente motivado no trabalho	46
Figura 19 – Questão 12: O que acredito ser importante para a minha produtividade.....	47
Figura 20 – Questão 13a: Me sinto satisfeito com a realização de um bom trabalho	48
Figura 21 – Questão 13b: Acredito que a desmotivação afeta na produtividade	48
Figura 22 – Questão 13c: Acredito que o estresse também pode afetar na produtividade.....	48
Figura 23 – Questão 13d: Os problemas pessoais afetam o meu desempenho no trabalho	49
Figura 24 – Questão 13e: Já tive quedas de produtividade por problemas com estresse e desmotivação	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
1.1 OBJETIVO GERAL.....	10
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.3 JUSTIFICATIVA	10
1.4 HIPÓTESES	11
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	12
2.1 ESTRESSE.....	12
2.1.1 Conceito	12
2.1.2 Fatores	13
2.1.2.1 Fatores ambientais	13
2.1.2.2 Fatores organizacionais.....	14
2.1.2.3 Fatores individuais	14
2.1.3 Fases.....	14
2.1.3.1 Fase de alerta	15
2.1.3.2 Fase de resistência	15
2.1.3.3 Fase de exaustão	15
2.1.3.4 Burnout	15
2.1.4 Sintomas e Diagnóstico.....	16
2.1.5 O Estresse e o Trabalho.....	17
2.2 MOTIVAÇÃO.....	18
2.2.1 Principais Teorias.....	19
2.2.1.1 Teoria da hierarquia das necessidades	19
2.2.1.2 Teoria X e Y	20
2.2.1.3 Teoria dos dois fatores	21
2.2.2 Tipos de Motivação.....	22
2.2.2.1 Motivação intrínseca.....	23
2.2.2.2 Motivação extrínseca	23
2.2.2.3 Motivação transcendente	23
2.2.3 Motivação no Trabalho	24
2.2.4 Como Estimular a Motivação.....	24
2.3 PRODUTIVIDADE	26
2.3.1 Produtividade no Trabalho.....	27
2.3.1.1 Fatores da baixa produtividade	27
2.3.1.2 Fatores da alta produtividade	28
2.3.2 Produtividade e qualidade do produto	28
2.3.3 Influência do Estresse e Motivação.....	29
2.4 ARQUITETURA.....	30
2.4.1 Formação.....	31

2.4.2 A Prática da Profissão	33
3 METODOLOGIA.....	35
4 ANÁLISE DE RESULTADOS	36
5 CONCLUSÕES.....	49
REFERÊNCIAS	50
APÊNDICE A	52

1 INTRODUÇÃO

Estamos vivendo em um mundo onde as mudanças estão acontecendo de forma tão rápida em todos os âmbitos possíveis, que as pessoas muitas vezes não conseguem acompanhar e assumem posturas reativas frente à esta nova realidade. Atividades ficam acumuladas, há uma sobrecarga de trabalho, informações e compromissos que fazem com que o indivíduo se desdobre para atender a todas as exigências. Diante disso, deve-se levar em conta que cada indivíduo possui uma personalidade e depende da própria pessoa a forma com que conduz as exigências da contemporaneidade. Para alguns, esta forma de sobrecarga está dentro do seu limite de tolerância, porém para outros ultrapassa essa resistência acarretando em problemas emocionais.

“O Homem é, sem dúvida, um ser emocional, e deve ser entendido como um todo físico/mental/emocional, que não se separa. Fragmentado em qualquer destas partes, estará se dividindo o próprio indivíduo. Corpo/mente/emoção fazem parte de algo que é você” (CASTRO, 1998, p.45).

Os problemas emocionais podem estar ligados diretamente ao estresse e a falta de motivação, que por sua vez, são totalmente incompatíveis com a saúde, produtividade e inovação, elementos cruciais da contemporaneidade. Segundo Lipp (1999), o estresse pode nascer de fontes externas ou internas, ou seja, o que acontece com as pessoas com as quais lidamos ou na nossa vida como por exemplo excesso de trabalho, problemas na família e etc., são por sua vez as fontes externas e as internas que dizem respeito à forma como enxergamos o mundo ao nosso redor, nossos valores e pensamentos.

Na literatura há muitos trabalhos que indicam que existe uma grande relação entre o estresse ao qual a pessoa está submetida e seu nível de produtividade. No início da tensão à medida que o estresse cresce a produtividade por sua vez aumenta, porém se ele não é reduzido ao decorrer do tempo o organismo do indivíduo enfraquece de certa forma que em doses extremas a produtividade cai totalmente.

Sendo assim, o tema parte do princípio de que a produtividade é sim influenciada pelo estresse e pela motivação englobando a área de arquitetura. A profissão de Arquiteto e Urbanista envolve diversas atividades que entre as principais estão o contato direto com o cliente, o reconhecimento das necessidades, solicitações e exigências do mesmo, a elaboração de projetos a fim de demonstrar a qualidade do serviço prestado e ao mesmo tempo cumprir prazos, sejam eles quais forem, e ainda estar disponível para dúvidas e informações e por fim administrar o seu próprio negócio, gerenciando colaboradores internos e externos sempre buscando o melhor resultado.

Através da pesquisa a ser realizada em diversos escritórios de arquitetura, será possível analisar o nível de estresse e o tipo de motivação que estes profissionais estão submetidos e de que forma isto afeta na sua produtividade, e então após realizada esta análise, de acordo com o resultado serão propostas mudanças e melhorias para elevar a qualidade de vida profissional, a produtividade do indivíduo e da empresa em geral.

1.1 OBJETIVO GERAL

O Objetivo geral deste trabalho é averiguar a influência do estresse e da motivação na produtividade do trabalho de profissionais da arquitetura.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos são:

- Analisar os fatores influenciadores da produtividade no trabalho.
- Averiguar o nível de estresse e motivação dos profissionais e de que forma isso afeta na produtividade.
- Propor ideias de como lidar com esses quadros de estresse e motivação, melhorando a qualidade de vida profissional e conseqüentemente o aumento da produtividade.

1.3 JUSTIFICATIVA

A justificativa para a realização deste trabalho se dá primeiramente pelo fato de que o estresse e a desmotivação influenciam diretamente na qualidade de vida profissional e pessoal do indivíduo, bem como na improdutividade e também indiretamente no correto funcionamento da empresa envolvida.

A formação dos arquitetos, por experiência própria, fornece pouca orientação para enfrentar as complexidades e exigências das diversas situações a serem enfrentadas no decorrer da carreira profissional, exigindo assim experiência pessoal a partir das interpretações de cada situação que poderão ocorrer.

“O que vai determinar a reação particular de cada um é a soma das experiências vividas por ele, além da intensidade e duração da situação. Na maioria das vezes, os fatos em si não são estressantes, mas sim as exigências de ordem psíquica colocadas sobre a pessoa. O que transforma as situações em mais ou menos estressantes é o modo como as pessoas reagem a elas” (CASTRO, 1998, p. 94).

Sendo assim, este trabalho tem como objetivo principal averiguar e avaliar o nível de estresse e motivação de arquitetos em diversos escritórios de arquitetura, levando em consideração diferentes ambientes de trabalho e de que forma estas condições contribuem para a influência da produtividade pessoal do indivíduo.

Em Segundo lugar, a análise e o estudo desses fatores contribuirão para a tomada de providências tanto para a empresa quanto para o indivíduo em como prevenir ou reverter um quadro e ao mesmo tempo encontrar melhorias para o aumento da satisfação, qualidade de vida profissional e produtividade.

1.4 HIPÓTESES

Os arquitetos diariamente encaram vários desafios a fim de satisfazer as expectativas e exigências dos clientes, coordenar e gerenciar equipes de obras e ao mesmo tempo realizar o seu trabalho dentro do prazo e com qualidade. Além disso, dependendo do tamanho e complexidade dos projetos pode-se acarretar em sobrecarga de trabalho e conseqüentemente o aumento de horas trabalhadas. Sendo assim, ao associar todas estas questões pode-se chegar à conclusão de que estes profissionais sofrem pressão constantemente, conduzindo então a sintomas de estresse com níveis variados.

A motivação está totalmente interligada com o estresse, pois é definida de acordo com os fatores decorrentes da rotina diária do indivíduo, na maioria das vezes as pressões, obrigações constantes e o acúmulo de trabalho acabam gerando uma desmotivação e conseqüentemente podendo acarretar na improdutividade.

Levando em consideração o estresse e a falta de motivação juntos, indivíduos com uma grande habilidade de absorver tensões podem obter picos de produtividade, porém quando ultrapassa os limites de resistência da pessoa a produtividade tende a cair significativamente.

O conhecimento sobre os fatores estressores, a falta de motivação e a sua interligação com a produtividade podem contribuir para o desenvolvimento de medidas preventivas e ao mesmo tempo a melhoria da qualidade de vida profissional e pessoal do indivíduo.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 ESTRESSE

2.1.1 Conceito

Para Castro (1998) o estresse nada mais é do que um conjunto de manifestações físicas e psicológicas que a pessoa apresenta diante de uma ameaça real ou imaginária. Nascermos com as próprias respostas fisiológicas que são necessárias para o seu equilíbrio e à medida que crescemos são adquiridos os métodos psicológicos para adaptação ao meio. A união da adrenalina, noradrenalina e hormônios esteroides propiciam as reações para as respostas físicas e emocionais que por sua vez protegem a vida e satisfazem as nossas necessidades básicas.

Chama-se de estresse a um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo (LIPP, 2000). O coração bate conforme o ritmo das suas funções normais, sempre entrosado com o ritmo de todos os outros órgãos, mas quando o estresse se manifesta no indivíduo este ritmo é quebrado e cada órgão trabalha em um compasso diferente, pois os que estão relacionados com o problema tendem a trabalhar mais para tentar eliminar e os que não tem relação trabalham em menor intensidade, eliminando o entrosamento entre eles. Isto é chamado de estresse inicial e o impulso de alcançar o equilíbrio exige um esforço maior através de uma resposta para adaptação do indivíduo, ocorrendo assim desgastes e a utilização de energia física e mental.

O estresse não é falta do que fazer e tampouco loucura. Estresse é o que a pessoa sente, no corpo e na mente, quando a tensão do momento é muito grande (LIPP, 2000). Ainda segundo Lipp, o ser humano tem um limite no qual consegue suportar, da mesma forma que uma ponte suporta uma certa quantidade de peso, ou seja, quando a tensão é acima do limite o indivíduo tende a desmoronar.

Normalmente o estresse é associado com algo negativo, situações indesejáveis e a causa dos nossos problemas, sendo que em excesso é prejudicial e danoso. Porém ele faz parte da sobrevivência humana, ou seja, o estresse é uma reação de adaptação para o organismo alcançar o seu equilíbrio natural, sendo impossível eliminá-lo completamente. (LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

2.1.2 Fatores

As causas do estresse podem derivar de fontes externas e internas. As fontes internas se referem à nossa vida, ao modo de ser, de agir, as crenças e valores. Muitas vezes a pessoa nem percebe que certos pensamentos e análises do mundo podem estar lhe criando o estresse, justamente pelo fato de que é aquilo que está dentro do indivíduo, algumas vezes estagnado, sendo muito difícil de avaliar. (LIPP, 2000).

As fontes externas são um conjunto de tudo aquilo que acontece no decorrer da vida, aquilo que vem de fora do nosso organismo, como por exemplo, a profissão, falta de dinheiro, assalto, perdas, falecimentos, ou seja, tudo o que exige uma adaptação. Não apenas sentimentos negativos que dão origem ao estresse, mas também acontecimentos grandiosos, que tragam uma felicidade inigualável e exigem uma adaptação, por isso se tornam fontes positivas de estresse. Estas fontes externas são mais visíveis e perceptíveis pois são passíveis de uma inspeção objetiva por qualquer um, fica evidente que o sentimento pelo qual ela passou, seja ele positivo ou negativo, pode causar o estresse (LIPP, 2000, LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

Segundo Robbins (2005) os fatores ambientais, organizacionais e individuais agem como fontes potenciais do estresse, ou seja, tudo depende apenas do indivíduo de acordo com a sua própria personalidade, experiência no trabalho e diferenças.

2.1.2.1 Fatores ambientais

Estes fatores são influenciados pelas incertezas econômicas, a partir das mudanças nos ciclos dos negócios, ou quando a economia entra em recessão e as pessoas ficam com dúvidas em relação à sua segurança. As incertezas políticas, relacionadas a mudanças, instabilidade e ameaças. As incertezas tecnológicas finalizam o grupo de fatores, levando em consideração que as inovações podem significar uma grande ameaça para muitas pessoas a fim de tornar obsoletas as diversas habilidades dos trabalhadores (ROBBINS, 2005).

2.1.2.2 Fatores organizacionais

Os fatores dentro de uma organização apresentam-se em grande quantidade, vão desde as pressões para o cumprimento de prazos, uma excessiva demanda de tarefas ou papéis desempenhados, onde são criadas expectativas porém incompreendidas e o funcionário não tem certeza do que fazer. Existem também as demandas interpessoais, onde ocorre a falta de apoio dos demais colaboradores ou clientes. A estrutura e a liderança organizacional, quando há um número excessivo de regras e regulamentações, a falta de participação em decisões e o estilo gerencial muitas vezes caracterizados pela cultura do medo, pressão e ansiedade. Chegando até o estágio de vida organizacional, isto é, em qual dos estágios a empresa se encontra e que tipos de problemas cada estágio desse produz sobre os funcionários (ROBBINS,2005).

2.1.2.3 Fatores individuais

Estes fatores estão relacionados à vida pessoal dos funcionários, os problemas que acontecem fora do horário de trabalho mas que afetam diretamente o mesmo. Em primeiro lugar estão as questões familiares, dificuldades no casamento, quebra de uma relação ou problemas com os filhos. Em segundo lugar estão os problemas econômicos, como falta de dinheiro e dívidas. Por último, as características de personalidade, ou seja, os sintomas de estresse que são expressados no trabalho têm origem na própria personalidade do indivíduo, que tendem a acentuar os aspectos negativos da vida (ROBBINS, 2005).

2.1.3 Fases

De acordo com Hans Selye (1976 *apud* LIPP, 2000) o conjunto de sintomas apresentados pelo indivíduo quando estão submetidos a uma adaptação do organismo é denominado de Síndrome de Adaptação Geral (SGA), que divide-se em três fases: “Fase de Alerta, Fase de Resistência e Fase de Exaustão” .

2.1.3.1 **Fase de alerta**

Esta fase acontece quando a pessoa entra em contato com o seu agente estressor e apresenta características como sudorese excessiva, taquicardia, respiração ofegante, aumento da pressão arterial, ansiedade e entre outros. O organismo se prepara para enfrentar a situação que está por vir e a partir destas sensações consegue reagir.

É uma fase relativamente rápida e se utilizada excessivamente por um período longo, conduz o indivíduo para a próxima fase (CASTRO, 1998).

2.1.3.2 **Fase de resistência**

Caracteriza-se pela busca do equilíbrio e com isso gasta-se mais energia pois outros sistemas do corpo são ativados para aliviar o desconforto. Sendo assim surgem os sinais de desgaste, como cansaço excessivo, esquecimentos, úlceras, irritabilidade, insônia e mudanças no humor. Se a pessoa conseguir resistir e se adaptar através da eliminação dos estressores o organismo retoma o seu equilíbrio, mas se isso não ocorrer resulta então na fase de exaustão (LIPP, 2000).

2.1.3.3 **Fase de exaustão**

Acontece através da falha dos mecanismos de adaptação, o indivíduo apresenta-se exausto, com um grande esgotamento mental e físico podendo tornar-se uma doença crônica. Esta fase pode ser evitada se o indivíduo ter conhecimento do seu próprio corpo e reconhecer certos sinais já na fase de resistência combatendo-os o mais rápido possível (CASTRO, 1998).

2.1.3.4 **Burnout**

Uma quarta fase foi introduzida na década de 1970 pela psicóloga social Cristina Maslach e pelo psicanalista Herbert J. Freudenberger. O burnout se caracteriza por três diferentes dimensões de uma reação prolongada aos estressores crônicos. Primeiro seria a exaustão avassaladora, em segundo lugar o desligamento do trabalho e pessimismo e por

último o sentimento de ineficácia além da falta de realização. (MASLACH, 1993 *apud* ROSSI; PERREWÉ e SAUTER, 2007).

Segundo Maslach (1993 *apud* ROSSI, *et. al*, 2007), a exaustão avassaladora apresenta o sentimento de falta de recursos físicos e emocionais, ou seja, estar além dos limites e sem fonte de reposição. O pessimismo e desligamento do trabalho refere-se à uma reação negativa ou totalmente desligada dos vários aspectos do trabalho, desenvolvendo-se em resposta à sobrecarga de exaustão emocional. E a ineficácia é considerada como auto-avaliação através do sentimento de incompetência, falta de realização e produtividade no trabalho. Podendo se desenvolver por falta de oportunidades para o crescimento profissional, falta de recursos no trabalho, como também um mínimo de apoio social para seguir em frente.

“O nível de expectativa é dramaticamente oposto à realidade e estas pessoas persistem em tentar alcançar estas expectativas, suas trajetórias se tornam turbulentas, problemáticas e o resultado é uma depleção dos recursos individuais e um comprometimento de suas habilidades.”

(FREUDENBERGER E RICHELSON, 1980 *apud* LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2002, pág. 52).

De acordo com Freudenberger e Richelson (1980 *apud* LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2002), o burnout caracteriza-se por respostas emocionais a situações crônicas de estresse, como por exemplo no trabalho, onde pessoas apresentam grandes expectativas com relação à sua dedicação e desenvolvimentos profissionais, porém ao deparar-se com vários obstáculos não chegam ao retorno esperado.

O burnout pode causar um impacto negativo sobre os colegas do indivíduo que sofre desta doença pois além de causar um conflito pessoal pode também atrapalhar as tarefas do trabalho. Quando ele chega ao nível extremo de pessimismo acarreta no absenteísmo e na rotatividade podendo ser “contagioso” e reproduzido nas interações informais de trabalho (MASLACH, 1993 *apud* ROSSI, *et. al*, 2007).

2.1.4 Sintomas e Diagnóstico

A interação entre o corpo e a mente que o estresse desencadeia não existe em qualquer outra doença a não ser essa. A resposta do estresse através da reação hormonal produz uma série de modificações físicas como também emocionais. As reações são

interligadas de uma forma tão intensa com as mudanças físicas que na maioria das vezes o que vêm de origem psicológica se manifesta no corpo ou vice versa. Sendo assim, o corpo da pessoa acaba adoecendo facilmente pois a mesma apresenta uma grande dificuldade de perceber suas verdadeiras emoções (LIPP, 1999).

De acordo com Robbins (2005), o estresse pode ser constatado de diversas maneiras resumindo-se em três categorias gerais: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Os sintomas físicos pesquisados por profissionais da saúde e medicina levaram à conclusão de que mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e ataques do coração são causas do estresse.

Os sintomas psicológicos partem do fato de que as múltiplas demandas e também conflitantes ou a má clareza sobre os deveres, autoridade e responsabilidades geram insatisfação e conseqüentemente o estresse. Quanto menor o controle da pessoa sobre o seu ritmo de trabalho maior vai ser esse sentimento de insatisfação, apresentando também outros estados psicológicos como a tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação. Trabalhadores que não possuem autonomia, significância e feedback conseqüentemente reduzem o seu envolvimento e a própria satisfação.

Por último, os sintomas comportamentais fundamentam-se através da lógica de que níveis baixos a moderados de estresse aumentam a capacidade do indivíduo de reagir e estimulam o corpo fazendo com que geralmente as tarefas sejam realizadas mais rapidamente e com qualidade. Porém, o excesso do estresse através da imposição de demandas e limitações pioram qualquer desempenho chegando assim aos sintomas de mudanças na produtividade, absenteísmo, rotatividade, hábitos de alimentação fora do normal, consumo de álcool ou tabaco, inquietação e distúrbios do sono.

2.1.5 O Estresse e o Trabalho

O trabalho e suas condições têm uma grande influência sobre a saúde, tanto positivamente quanto negativamente. O trabalho por si só, afeta a saúde e ela por sua vez, afeta frequentemente a capacidade de trabalho do indivíduo, bem como as suas relações sociais e familiares, aplicando-se tanto nos aspectos físicos quanto mentais (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2007).

De acordo com Robbins (2005), níveis baixos a moderados podem ser positivos e aumentar o desempenho dos funcionários, porém se esses níveis passarem a ser altos e

durante um longo período de tempo, ameaçam o desempenho dos mesmos, necessitando de medidas mitigadoras. Esta quantidade de estresse mencionada pode beneficiar o funcionário, porém ele pode não enxergar desta maneira. Para o indivíduo, até um nível baixo de estresse é visto como indesejável, sendo assim, o que os executivos poderiam acreditar que o estresse seria um estímulo positivo para manter a adrenalina, para o mesmo indivíduo pode ser considerado uma pressão excessiva.

O estresse quando contínuo e relacionado ao trabalho é de grande influência para transtornos depressivos, os quais, ocupam a quarta principal causa do ônus global da doença. Para 2020 estima-se que passarão para o segundo lugar, atrás somente da doença cardíaca isquêmica (OMS, 2001 *apud* ROSSI *et. al.*, 2007).

“O que muitas empresas têm de desumano é o seu próprio modelo de trabalho, um modelo que, diariamente, sistematicamente, violenta e restringe as reais capacidades de uma pessoa dentro de um escritório ou de uma fábrica. Muito provavelmente estas reais capacidades estão ligadas a potencialidades intelectuais e emotivas, que sofrem constantes negações e sanções a partir de interações pessoais que, embora em nome da produtividade, pouco têm a ver com ela”.

(SPINK, 1992 *apud* LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2002, pág. 123).

De acordo com pesquisas realizadas o conflito existente entre as metas e estruturas das empresas, contra as necessidades individuais de autonomia, realização e de identidade funcionam como agentes estressores. Quando ocorre uma oposição entre a realização do projeto do trabalhador e a própria organização deste trabalho há uma imposição de uma realidade diferente, ou seja, esta organização é a obrigação de acatar a vontade do outro, da forma como é feita a divisão do trabalho, conteúdo das tarefas e da relação com os demais colaboradores (LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

2.2 MOTIVAÇÃO

A motivação é definida como um processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de um indivíduo com a finalidade de alcançar determinadas metas. Se torna o resultado da interação do indivíduo com a situação, sendo variável com relação a outros indivíduos ou até mesmo do próprio porém em situações diferenciadas (ROBBINS, 2005).

Para Gellerman (1976), a motivação é a ideia de realidade que o indivíduo faz de si mesmo, vivendo da melhor maneira que corresponde ao papel preferido e a categoria que mais deseja possuir, obtendo recompensas a fim de atingir um nível considerado equivalente às suas aptidões.

“Motivo, ou motivação, refere-se a um estado interno que resulta de uma necessidade e que ativa ou desperta comportamento usualmente dirigido ao cumprimento da necessidade ativante”. (DAVIDOFF, 1983, pág. 385).

2.2.1 Principais Teorias

2.2.1.1 Teoria da hierarquia das necessidades

Segundo Abraham Maslow dentro de cada ser humano existe uma hierarquia de cinco categorias de necessidades, são elas fisiológica, segurança, social, estima e autorrealização.

1. Necessidades fisiológicas: são aquelas que relacionam-se como ser humano biológico, ou seja, para manter-se vivo, respirar, comer, beber, descansar, ter relações sexuais. São as necessidades mais importantes para um indivíduo.
2. Necessidades de segurança: são as que estão vinculadas com sentir-se seguro e proteção contra danos físicos e emocionais.
3. Necessidades sociais: em geral é a necessidade de sentir-se digno, ser respeitado pelos outros, pertencer a um grupo, ter afeição e amizades.
4. Necessidades de estima: é o reconhecimento da nossa capacidade por nós mesmos, ter respeito próprio, realização, autonomia, status e atenção.
5. Necessidades de autorrealização: são necessidades de crescimento, alcance do seu próprio potencial, autodesenvolvimento, independência e autocontrole.



Figura 1 - Pirâmide das Necessidades de Maslow

Fonte: Chiavenato, 2016, pág. 121.

De acordo com a pirâmide de Maslow presente na figura 1, as necessidades foram separadas em diferentes patamares. As de nível mais alto relacionadas à auto-realização são satisfeitas dentro do indivíduo (internamente) e as de nível mais baixo relacionadas à segurança e fisiológicas são satisfeitas na maioria das vezes externamente como por exemplo, remuneração, acordos sindicais e permanência no emprego. (ROBBINS, 2005).

Indivíduos com padrão de vida elevado estão normalmente satisfeitos com suas necessidades primárias (fisiológicas e de segurança) onde não é necessário um grande esforço e efeito motivacional, sendo assim as necessidades secundárias predominam (sociais, de estima e autorrealização) entre eles. No entanto quando se chega nas pessoas com um menor poder aquisitivo, as necessidades primárias são predominantes no comportamento e orientação de suas ações, justamente por não serem regulares e nem totalmente satisfeitas. (CHIAVENATO, 2016).

2.2.1.2 Teoria X e Y

De acordo com Douglas McGregor, existem duas visões distintas no ser humano, a Teoria X, basicamente negativa, que parte da premissa de que as necessidades de nível mais baixo dominam os indivíduos (relaciona-se com a Teoria de Maslow) e a Teoria Y positiva, estão relacionadas com as teorias de nível mais alto e por isso são dominantes. Para potencializar a motivação dos funcionários propôs ideias de processo decisório participativo, tarefas desafiadoras, de muita responsabilidade e um bom relacionamento com o grupo.

Sob a Teoria X, as premissas partem da ideia de que os funcionários por sua própria natureza não gostam de trabalhar e tentarão evitar ao máximo possível o trabalho, por isso precisam ser coagidos, controlados e ameaçados com punições para que atinjam as metas. Eles sempre evitam as responsabilidades e buscam uma orientação formal assim que possível, além de a maioria deles colocar a segurança acima de todos os fatores associados ao trabalho demonstrando pouca ambição.

Já a teoria Y, em contraste com as visões negativas, acredita que os funcionários acham o trabalho como algo tão natural semelhante a se divertir ou descansar. Se as pessoas estiverem comprometidas com seus objetivos, demonstrarão autocontrole e auto-orientação. Qualquer pessoa mediana, busca responsabilidades e aprende a aceitar e a tomada de decisões

inovadoras pode ser encontrada em todos, não somente nos que ocupam cargos hierarquicamente superiores. (ROBBINS, 2005).

McGregor, propõe uma abordagem em que o papel da administração seria no desenvolvimento das capacidades humanas a fim de assumir responsabilidades e atingir os objetivos organizacionais. Esta tarefa parte do princípio da readaptação das condições e dos métodos de trabalho dentro das organizações para que os indivíduos consigam atingir os seus próprios objetivos e ao mesmo tempo consigam identificar-se com a missão da mesma (FERNANDES, 2014).

2.2.1.3 Teoria dos dois fatores

Esta teoria foi proposta por Frederick Herzberg a fim de investigar o que as pessoas desejam de seu trabalho descrevendo situações em que elas excepcionalmente se sentiram bem ou mal a respeito de seu trabalho. Ele chegou à conclusão de que as situações referentes aos momentos em que as pessoas se sentiram bem com o trabalho eram significativamente diferentes das situações em que se sentiram mal, sendo portanto dois fatores distintos dos que levam à satisfação e insatisfação no trabalho (ROBBINS, 2005).



Figura 2 – Teoria dos dois fatores
Fonte: Chiavenato, 2016, pág. 127.

Os dois fatores são chamados de higiênicos e motivacionais (figura 2). Os fatores higiênicos estão relacionados com as condições em que o trabalho é realizado, ou seja, a supervisão, as relações interpessoais, o salário, as condições físicas, os processos administrativos, a segurança, o sistema de benefícios e gerencial. Estes fatores são necessários porém não suficientes para proporcionar a motivação e produtividade dos colaboradores, quando qualquer fator desse estiver abaixo do nível aceitável pelo indivíduo, acarretará na insatisfação e conseqüentemente surgirão atitudes negativas.

Os fatores motivacionais estão diretamente ligados com a tarefa ou o trabalho, influenciam significativamente na produtividade dos indivíduos. Estes fatores, nada mais são do que a liberdade, responsabilidade, criatividade, inovação e reconhecimento, quando ausentes não causam insatisfação, porém quando presentes concede ao indivíduo muitos motivos para demonstrar o seu melhor trabalho, acima do que os outros esperam dele. (AGUIAR, 1992).

A Figura 3 apresenta uma comparação entre as teorias de Maslow e Herzberg, existindo alguns pontos de concordância porém importantes diferenças também. Para Maslow qualquer necessidade pode ser motivadora se ela for insatisfeita, já Herzberg acredita que apenas as necessidades mais elevadas podem ser motivadoras, sendo que a pessoa pode estar insatisfeita tanto com as motivacionais quanto com as higiênicas. (CHIAVENATO, 2016).



Figura 3 – Comparação dos modelos de motivação de Maslow e Herzberg

Fonte: Davis, 1972, pág 59 apud Chiavenato, 2016 pág.

2.2.2 Tipos de Motivação

A motivação de um indivíduo pode originar-se de três formas diferentes: a motivação intrínseca (interior), a motivação extrínseca (exterior) e a motivação transcendente (aquela que vai além da pessoa) (DECI, 1975 apud FERNANDES, 2014).

2.2.2.1 **Motivação intrínseca**

Origina-se de fatores internos ao indivíduo, está relacionada com a sua forma de ser, seus interesses e gostos, além da felicidade e realização pessoal. Não está ligada com recompensas pois a tarefa interessa ao indivíduo, é algo que ele gosta e que relaciona-se com a sua forma de ser, deixando de ser obrigação ou um meio para se atingir um fim. Os indivíduos motivados intrinsecamente são os que tem mais sucesso, pois estão cumprindo aquela tarefa pelo simples fato de que gostam do que fazem e se sentem prazerosos (DECI, 1975 *apud* FERNANDES, 2014).

2.2.2.2 **Motivação extrínseca**

Este tipo de motivação tem origem em fatores externos ao indivíduo, ou seja, toda tarefa que ele exerce é baseada em uma recompensa, sendo o seu combustível para mobilização. Quando esta recompensa é retirada o indivíduo deixa de estar motivado pois acredita que não tem nada a perder caso não execute a tarefa, ele aprecia apenas a recompensa que a tarefa executada lhe proporcionará, gerando pouca satisfação e prazer naquilo que faz. Na empresa, o clima organizacional, as atividades diversificadas, os treinamentos e demais benefícios se destacam como forma de manter essa motivação, fazendo com que os colaboradores estejam comprometidos e produtivos (DECI, 1975 *apud* FERNANDES, 2014).

2.2.2.3 **Motivação transcendente**

Refere-se à força que impulsiona uma pessoa a fazer uma ação pela utilidade que a mesma tem para as outras pessoas, ou seja, satisfazer a necessidade de outros. O indivíduo se sente motivado ao saber que a sua ação está ajudando alguém e que está sendo útil. Esta motivação é importante com relação ao trabalho cooperativo e participativo, ou quando a empresa se preocupa também com as necessidades familiares de seus colaboradores (DECI, 1975 *apud* FERNANDES, 2014).

2.2.3 Motivação no Trabalho

O trabalho atua como um setor essencial para a realização do homem e da formação da sociedade. De acordo com Marx (*apud* AGUIAR, 1992), o trabalhador é a força em ação, não apenas um produto de trabalho mas também produz a própria sociedade em seu ato de trabalhar.

O trabalho dependendo do ponto de vista pode viabilizar o crescimento dos indivíduos para o caminho da auto-realização, mas considerando os indivíduos saudáveis dentro de uma organização que para ele é boa, conseqüentemente o setor em que ele trabalha tende a melhorar como também as pessoas que estão envolvidas. Dependendo da forma como o gerenciamento da vida de trabalho dos indivíduos é tratado ou da forma como ganham o seu sustento, só tem a melhorá-los e assim beneficiar tudo ao seu entorno (MASLOW, 2000).

Limitando a motivação à liberdade, criatividade e responsabilidade na realização de tarefas, o âmbito de influência e de ação dos membros da organização são delimitados, ou seja, o seu espaço de liberdade limita-se exclusivamente no âmbito da tarefa. A realização humana na sua plenitude é concretizada para Herzberg através da liberdade de criar e inovar na tarefa (AGUIAR, 1992).

De acordo com Minicucci (1995), o trabalhador pode ter todas as qualidades necessárias para desempenhar o cargo que lhe é dado, além de ter todas as ferramentas e um bom ambiente de trabalho, porém isto não garante que o indivíduo executará a sua tarefa com o devido entusiasmo. A satisfação no trabalho é um elemento de ordem individual porém se avaliados os indivíduos de grupos específicos é certo que os valores de cada um apresentem uma uniformidade em conjunto. Greenfeld (*apud* Minicucci, 1995), apresentou um estudo com supervisores avaliando as principais características motivacionais entre eles, como por exemplo oportunidade de progresso, instrução e auto-aperfeiçoamento, aumento de responsabilidade social, autonomia e oportunidade de verificar os resultados concretos de seu trabalho. E entre os trabalhadores de diversas empresas a motivação parte de uma possibilidade de segurança, desenvolvimento profissional e benefícios financeiros.

2.2.4 Como Estimular a Motivação

Segundo Robbins (2005), replanejar o trabalho pode torná-lo estimulante e motivador, além de obter um maior envolvimento por parte dos funcionários. Em primeiro

lugar deste replanejamento está o rodízio de tarefas, ou seja, a partir do momento que uma tarefa deixa de ser desafiadora para determinado indivíduo ele é transferido para outra com o mesmo nível e com requisitos similares de habilidade. Esse rodízio diminui o tédio e aumenta a motivação dos funcionários pois propõe uma diversificação das atividades, sendo também benéfico para a organização através de funcionários com um leque maior de habilidades e flexíveis para mudanças e preenchimento de vagas.

Em segundo lugar está a ampliação de tarefas, que propõe o aumento do número e da variedade das atividades de um indivíduo, resultando assim num trabalho com maior diversidade. Em terceiro lugar seria o enriquecimento das tarefas, ou seja, aumentar o grau em que o indivíduo controla o planejamento, avaliação e execução de seu trabalho. Este tipo de prática fornece para a pessoa uma organização das tarefas permitindo a execução da mesma por completo, além do mais aumenta a sua independência, liberdade e responsabilidades oferecendo então um feedback para que o próprio indivíduo seja capaz de saber como está desempenhando as suas tarefas, avaliar e corrigir tudo aquilo que for necessário.

O horário flexível também entra como um ponto forte para motivação pois permite que o indivíduo tenha uma autonomia com relação ao seu horário de chegada e saída do trabalho, entrando sempre nos horários principais mas podendo distribuir suas horas antes ou depois do período ou até mesmo contabilizando horas a mais para poder trocar em algum dia do mês. Esse tipo de programa, apresenta diversos benefícios como por exemplo: redução do absenteísmo, aumento da produtividade, eliminação da falta de pontualidade, autonomia, diminuição dos gastos com horas-extras e também a possibilidade de evitar o trânsito para chegar ou sair do trabalho em horário críticos.

Por último, pode-se dizer que a prática de uma boa liderança contribui e muito para a motivação de qualquer indivíduo, pois a função principal de um líder é motivar. A partir do momento que o ambiente no qual as pessoas trabalham é propício para a autoestima, para a criatividade, o bom trabalho em equipe e a resolução dos problemas, os desafios a serem vencidos e as propostas de oportunidades são vistos como um impulso para a motivação. Só um bom líder é capaz de realizar tudo isso além de motivar os funcionários voluntariamente para assim dedicarem suas habilidades e atributos físicos a fim de um objetivo maior. (TACK, 1987).

2.3 PRODUTIVIDADE

Produtividade atualmente é definida por muitas pessoas como a melhoria do rendimento no trabalho, envolvendo fatores como qualidade, quantidade de matérias-primas empregadas, tecnologia, habilidades profissionais de colaboradores e gestores, condições de ambiente de trabalho, entre outros. Diante de todos esses fatores, um deles se destaca altamente: o nível de interesse que os colaboradores utilizam sua capacidade e habilidades, para assim alcançar uma maior quantidade e qualidade do rendimento de suas tarefas, que origina-se significativamente de sua motivação intrínseca. (CARVALHO *et.al.*, 2012).

De acordo com Limongi-França (2012), a produtividade é definida como o nível de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços, ou seja, aproveitar todos os recursos disponíveis para se alcançar os resultados mais competitivos.

Um dos fatores essenciais para se obter a produtividade dos recursos humanos é a garantia da saúde plena e da vitalidade. Os programas de qualidade de vida mudam o comportamento, atuam preventivamente, reduzem custos e contribuem para atrair ou reter colaboradores. Assim que se elege saúde e vitalidade como fatores essenciais para a produtividade, está em mente a chave do desenvolvimento e crescimento das organizações e indiretamente da produtividade, está na capacidade cerebral dos recursos humanos. Em outras palavras, a capacidade de iniciativa, a competência profissional, a inventividade e o pensamento estratégico, estão diretamente ligados às condições de saúde e educação de cada um (MARQUES, 1966 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012).

O indivíduo possui a força vital para a realização do empreendimento empresarial, esta força deve estar sempre apta para promover mudanças no ambiente organizacional, necessitando de esforço permanente para a readaptação e assimilação de novos conhecimentos. A produtividade desta força de trabalho deve ser simultânea com o equacionamento de variáveis como por exemplo o mercado, tecnologia, mudanças organizacionais, facilidades e dificuldades de mão-de-obra, competitividade, escassez de recursos, que por sua vez impõem iniciativas criativas e inovadoras (LUCENA, 2004).

2.3.1 Produtividade no Trabalho

A produtividade no trabalho é um processo contínuo com a finalidade de atingir o máximo da capacidade do indivíduo motivado, com um mínimo de tempo, esforço e uso de recursos materiais (CARVALHO *et.al.*, 2012).

De acordo com Motta (1975, *apud* CARVALHO *et.al.*, 2012), o fator humano é crucial no incentivo para os ganhos de produtividade de bens e serviços, levando em consideração o treinamento e a atualização de profissionais. Eles por sua vez, determinam uma presença constante para que a produtividade possa ser além de um processo, ou seja, um estado de espírito, não se contentar com a simples situação atual mas ser um esforço contínuo aplicando assim novas técnicas e métodos. Faria (1984, *apud* CARVALHO *et.al.*, 2012) define também a produtividade do trabalho como uma relação física entre homens/hora para se produzir determinadas quantidades de produtos manufaturados.

O índice de produtividade é determinado através da relação entre a quantidade de produção e a quantidade de meios para produzi-la. O administrador deve determinar quais as condições devem existir para que se atinja os melhores índices, além de compreender as inúmeras facetas dos processos produtivos para se obter uma visão dinâmica das atividades que possam gerar a produtividade (D'AMBROSIO, 1986 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012).

2.3.1.1 Fatores da baixa produtividade

López (1971, *apud* CARVALHO *et.al.*, 2012), define alguns dos motivos pelos quais ocorre a baixa de produtividade do trabalhador: problemas de saúde, depressão, ansiedade, preocupação com problemas pessoais, falta de algumas de suas necessidades vitais, não estar satisfeito com o seu trabalho, ter mal relacionamento com demais colaboradores da empresa ou até mesmo de seus gestores, insatisfação salarial, absenteísmo, não gostar de seu ambiente de trabalho e considerar que seu trabalho não é realmente útil. Dentre todos estes fatores, o aspecto comum é que ocorre uma falta de interesse ou disposição negativa por parte do indivíduo a fim de realizar algum esforço, do que uma verdadeira incapacidade de fazê-lo.

2.3.1.2 Fatores da alta produtividade

Os fatores que contribuem para o aumento da produtividade são: quantidade e qualidade dos recursos materiais disponíveis para utilização dos indivíduos em seu trabalho, qualidade da mão-de-obra empregada através de treinamentos e experiências, organização racional do trabalho, ou seja, correta distribuição das tarefas, definição das responsabilidades e mobilidade e também o nível de motivação dos colaboradores através do salário, prêmios, bom ambiente de trabalho, desenvolvimento profissional, valorização e supervisão eficaz. O fator humano não depende apenas de fatores isolados mas de todas as situações em conjunto que inter-relacionadas definem o nível de produtividade (CARVALHO *et.al.*, 2012).

Conforme Lima (1999 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012), todo o trabalho realizado numa empresa faz parte de um processo, ou seja, os ganhos de produtividade estão associados ao aperfeiçoamento da gestão empresarial, esteja ela focada na produção, suprimentos, logística, motivação ou novas tecnologias. Para ele, a produtividade é intrínseca às condições físicas, mentais e ambiente do mundo do trabalho. Para Bennett (1983, *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012), a produtividade vem do dinamismo humano pois apresenta uma conexão com a melhoria da qualidade de vida de cada indivíduo no trabalho e suas consequências em todo seu entorno. A melhoria do trabalho pode significar desenvolver indivíduos, cujas vidas podem ser produtivas em todos os sentidos.

Fica claro que tanto o aumento da produtividade quanto o da produção, dependem da modernização da maquinaria utilizada e ao mesmo tempo do desenvolvimento de processos tecnológicos, porém a prioridade está na questão da contribuição do homem como principal fator de produtividade (FOURASTIÉ, 1956 *apud* CARVALHO *et.al.*, 2012).

2.3.2 Produtividade e qualidade do produto

Os primeiros esforços para a obtenção da qualidade foram nos Estados Unidos na década de 1920, posteriormente a partir dos anos 1950 esta concepção foi levada para o Japão por W. Edwards Deming para promover duas grandes mudanças: mudar do controle para a prevenção, motivando e envolvendo cada indivíduo no esforço a fim de se alcançar a melhoria da qualidade e também, colocar a satisfação do consumidor como o principal critério para se avaliar a qualidade. No Brasil, o conceito de qualidade total foi introduzido por Israel Vargas, este conceito como o nome mesmo diz, é aplicado na empresa como um todo, cuidando não

somente da qualidade intrínseca dos produtos e serviços mas também, da satisfação das pessoas em geral desde clientes até colaboradores e gestores. (CARVALHO *et.al.*, 2012).

Segundo Ito (*apud* CARVALHO *et.al.*, 2012), o conceito Deming para a transformação por meio da administração corresponde perfeitamente às necessidades da organização para produzir em grande quantidade por menores custos e além disso com qualidade.

Kehl (1999, *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012) lançou o conceito de metaqualidade, ou seja, o aperfeiçoamento da qualidade não considera só o aumento da produção mas também de que forma os recursos são utilizados, estabelecendo procedimentos de caráter ecológico, transcendendo as necessidades de satisfação dos clientes e fornecedores e também levando em consideração o parâmetro cultural do consumo responsável, equilíbrio social e respeito ao consumidor. Segundo ele: “Os ideais de qualidade da empresa devem estender-se a aspectos mais sutis, forjando uma nova cultura, na qual a reversão dos hábitos de consumo se faça de forma mais rápida que a degradação social e ambiental” (*apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012, pág. 48).

2.3.3 Influência do Estresse e Motivação

O trabalho faz parte da vida do ser humano desde os primórdios e dependendo do indivíduo pode ser uma fonte de prazer ou desprazer, considerando que é nele que se passa a maior parte do tempo. A escolha profissional pode ou não proporcionar a satisfação pois tudo o que ele faz tem implicações relevantes para a sua realização e produtividade. O indivíduo que segue lutando para se manter no emprego precisa de criatividade, pois a empresa aposta em seu corpo de funcionários para alcançar seu objetivo principal, sendo assim a busca por esse melhor desempenho no trabalho exige mais do indivíduo, demandando um progressivo aumento de produtividade e concentração de esforços. Sendo assim, esta pressão constante e o alto nível de exigência que são típicos dos tempos atuais, podem afetar a relação trabalho-productividade através de fatores como o estresse, pois em momentos como o de muita pressão a estrutura psíquica do trabalhador é altamente afetada (CARVALHO *et.al.*, 2012).

De acordo com Lipp (2000), ao enfrentar uma situação de muita pressão ou alegria o organismo produz adrenalina em grandes quantidades, esta substância por sua vez motiva, dá ânimo e energia e em momentos de estresse na sua fase inicial pode-se passar horas, dias sem dormir ou sem se alimentar corretamente. Muitas pessoas precisam de um pouco da energia

gerada pelo estresse para que a vida seja mais adequada. Há uma grande relação entre o estresse e o nível de produtividade do indivíduo. Na fase inicial esta relação é positiva pois à medida em que o estresse aumenta a produtividade também aumenta, porém quando ele não é reduzido depois de um tempo e passa dos limites, o organismo do indivíduo começa a enfraquecer, perde resistência e a produtividade começa a decair até que o deficit seja negativo.

Para Limongi-França (2012), se o indivíduo não tiver um mínimo de desejo ou entusiasmo para capacitar e melhorar o processo produtivo, não faz diferença dispor de todos os materiais ou condições necessárias para realizar o seu trabalho. Para aumentar esta produtividade somente através de uma modificação no pensamento de todos os envolvidos naquele determinado processo de produção de bens e serviços.

Na Teoria de Herzberg a relação entre motivação e produtividade se dá através da tarefa e à sua execução, demonstrando uma relação direta e uma dependência entre esses dois aspectos. Segundo ele, os fatores motivadores para os indivíduos da organização estão ligados à forma como são realizadas as tarefas, ou seja, liberdade para criar, inovar, ter autonomia e obter formas próprias e únicas para se atingir determinados resultados de uma tarefa. A organização ao criar essas condições motivadoras para os seus colaboradores está se prevalecendo na capacidade teórico-profissional de todos os seus membros, para se chegar assim a tarefas responsáveis e resultados cada vez melhores. O controle deste comportamento é único e exclusivo de cada indivíduo e resultado da tarefa, ou seja, a produtividade, é avaliada a partir do modo como ele se comporta dentro da organização (AGUIAR, 1992).

Roethlisberger e Dickson (1939, *apud* FERNANDES, 2014), definem a satisfação dos trabalhadores como uma questão principal para a compreensão do desempenho individual. As interações sociais no local de trabalho e a preocupação dos servidores ou gestores são fatores cruciais para esta satisfação, não basta somente bonificações salariais ou facilidades no trabalho mas relações interpessoais saudáveis e um bom ambiente de trabalho, que é o necessário para que os indivíduos se sintam motivados.

2.4 ARQUITETURA

A palavra arquitetura deriva do grego αρχή [arkhé] que significa “primeiro” ou “principal” e τέχνη [tékhton] que por sua vez significa “arte, construção”, ou seja, a técnica de

projetar ambientes que serão habitados pelo ser humano. A arquitetura tem como sua finalidade projetar espaços tanto internos quanto externos para fins de moradia, trabalho e entre outros, sempre considerando o ambiente urbano no qual estão inseridos. Ela inicia-se na elaboração de estudos de acordo com seu uso até tornar-se um ambiente construído e envolve várias disciplinas até se chegar no resultado final como por exemplo matemática, ciências, artes, política, história, cultura e entre outros (OLIVEIRA, 2013).

“A arquitetura é uma ciência, surgindo de muitas outras, e adornada com muitos e variados ensinamentos: pela ajuda dos quais um julgamento é formado daqueles trabalhos que são o resultado das outras artes” (POLIÃO apud OLIVEIRA, 2013, pág.02).

O papel dos arquitetos atualmente está relacionado ao projeto de edificações e a ligação das práticas tradicionais populares com as tecnologias modernas que estão surgindo (SOUZA, 2013). De acordo com Croft (2001 *apud* SOUZA, 2013), o objetivo principal desta profissão é dar o seu significado para as construções que surgirão e atender simultaneamente às necessidades físicas e psicológicas dos indivíduos dentro do seu ambiente.

A arquitetura além de tudo envolve uma série de ambiguidades e incoerências da relação das especificidades do contexto econômico com o social do qual está inserida. Essas relações sociais por sua vez que estão expressas e interpretadas nos respectivos projetos (SEGNINI JR., 2002).

De acordo com a Lei nº 12.378, de 31 de Dezembro de 2010, as atividades e atribuições principais dos arquitetos constituem em: elaborar planos e projetos sejam eles arquitetônicos, paisagísticos, interiores, urbano e regional, do patrimônio histórico e cultural, conforto termo-acústico; estudar, analisar e desenvolver métodos construtivos; estabelecer e quantificar acabamentos; executar e fiscalizar as obras e serviços; prestar serviços de consultoria e assessoramento; desenvolver estudos de viabilidade; elaborar estudos ambientais; legalizar projetos e afins junto aos órgãos competentes e por fim estabelecer políticas de gestão.

2.4.1 Formação

O ensino da arquitetura expandiu-se na Europa e na América a partir da década de 1960. A fim de aprimorar a correta instrução de futuros profissionais e elaborar recomendações para as instituições acadêmicas formadoras, em 1996 a União Internacional de Arquitetos (UIA) em conjunto com a UNESCO – *United Educational, Scientific and Cultural*

Organization, redigiram uma carta que regula a qualidade do ensino arquitetônico em mais de cem países, a “Carta UNESCO/UIA da Formação em Arquitetura” foi revisada em 2005 (MONTEIRO, 2007 *apud* SOUZA, 2013).

A formação do arquiteto tem como finalidade capacitar o indivíduo a produzir construções habitáveis que além de corresponder às demandas da sociedade, forneçam disciplinas especializadas para o correto desenvolvimento profissional perante à transformação em que vivemos (OLIVEIRA, 2013).

A Resolução nº 2, de Junho de 2010, apresenta diretrizes curriculares Nacionais para o curso de Arquitetura e Urbanismo, alterando dispositivos da Resolução CNE/CES (Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Superior) nº 6/2006. De acordo com o Art. 5º desta Resolução, o curso deve possibilitar a formação do profissional com as seguintes habilidades e competências:

I - o conhecimento dos aspectos antropológicos, sociológicos e econômicos relevantes e de todo o espectro de necessidades, aspirações e expectativas individuais e coletivas quanto ao ambiente construído;

II - a compreensão das questões que informam as ações de preservação da paisagem e de avaliação dos impactos no meio ambiente, com vistas ao equilíbrio ecológico e ao desenvolvimento sustentável;

III - as habilidades necessárias para conceber projetos de arquitetura, urbanismo e paisagismo e para realizar construções, considerando os fatores de custo, de durabilidade, de manutenção e de especificações, bem como os regulamentos legais, de modo a satisfazer as exigências culturais, econômicas, estéticas, técnicas, ambientais e de acessibilidade dos usuários;

IV - o conhecimento da história das artes e da estética, suscetível de influenciar a qualidade da concepção e da prática de arquitetura, urbanismo e paisagismo;

V - os conhecimentos de teoria e de história da arquitetura, do urbanismo e do paisagismo, considerando sua produção no contexto social, cultural, político e econômico e tendo como objetivo a reflexão crítica e a pesquisa;

VI - o domínio de técnicas e metodologias de pesquisa em planejamento urbano e regional, urbanismo e desenho urbano, bem como a compreensão dos sistemas de infraestrutura e de trânsito, necessários para a concepção de estudos, análises e planos de intervenção no espaço urbano, metropolitano e regional;

VII - os conhecimentos especializados para o emprego adequado e econômico dos materiais de construção e das técnicas e sistemas construtivos, para a definição de instalações e equipamentos prediais, para a organização de obras e canteiros e para a implantação de infraestrutura urbana;

VIII - a compreensão dos sistemas estruturais e o domínio da concepção e do projeto estrutural, tendo por fundamento os estudos de resistência dos materiais, estabilidade das construções e fundações;

IX - o entendimento das condições climáticas, acústicas, lumínicas e energéticas e o domínio das técnicas apropriadas a elas associadas;

X - as práticas projetuais e as soluções tecnológicas para a preservação, conservação, restauração, reconstrução, reabilitação e reutilização de edificações, conjuntos e cidades;

XI - as habilidades de desenho e o domínio da geometria, de suas aplicações e de outros meios de expressão e representação, tais como perspectiva, modelagem, maquetes, modelos e imagens virtuais;

XII - o conhecimento dos instrumentais de informática para tratamento de informações e representação aplicada à arquitetura, ao urbanismo, ao paisagismo e ao planejamento urbano e regional;

XIII - a habilidade na elaboração e instrumental na feitura e interpretação de levantamentos topográficos, com a utilização de aerofotogrametria, fotointerpretação e sensoriamento remoto, necessários na realização de projetos de arquitetura, urbanismo e paisagismo e no planejamento urbano e regional.

A educação do arquiteto e urbanista deve manter um equilíbrio teórico-conceitual nos campos de conhecimento da fundamentação e pesquisa científica e a prática profissional envolvida por estágios, atividades de extensão e pesquisas (OLIVEIRA, 2013).

2.4.2 A Prática da Profissão

O desafio do arquiteto é dar respostas construtivas com conteúdo cultural às respectivas necessidades dos agentes sociais, individuais ou coletivos e aceitar para dar estas respostas atribuindo à Arquitetura ao pragmatismo inevitável (LEITE, 2005).

“Eu considero, além de tudo, paradoxal, que estes arquitetos se interessem a tais “virtualidades” que eles não podem atingir; eu concluo que estas adesões ao virtual não levam a nada além de impasses. A Arquitetura é por definição uma prática operacional que deve ser performática; é um fato, uma verdade a qual esquecemos frequentemente. Uma das grandes tragédias da minha geração é haver esquecido o operacional” (KOOLHAS, *apud* LEITE, 2005 pág. 225).

O reconhecimento do mercado de trabalho no qual o arquiteto trabalha, implica no reconhecimento de uma das dimensões existentes no projeto arquitetônico, ou seja, trata-se de uma mercadoria e por enquanto é portador das contradições inerentes dentro do mundo dessas mercadorias. Entre elas estão a competitividade que se encontra cada vez mais intensa no mundo da globalização, as formas que assumem uma identidade, ou seja, o *marketing* do trabalho do arquiteto e a compreensão da produção do seu negócio como gerador de lucro e apropriação do trabalho de outros profissionais.

O arquiteto também apresenta uma grande relação interpessoal com o cliente pois é uma relação que complementa um ao outro, o arquiteto necessita de solicitações de serviços para poder exercer a sua profissão e o cliente por sua vez necessita dos conhecimentos do mesmo para poder realizar os seus empreendimentos. Ao longo da história o cliente sempre foi patrocinador destas artes construtivas, um consumidor imprescindível para a concretização dos planos arquitetônicos e que dependendo dos períodos teve seus desejos respeitados ou questionados pelo próprio arquiteto (SEGNINI Jr., 2002).

3 METODOLOGIA

A pesquisa de campo realizada teve como objetivo a averiguação do nível de estresse e motivação dos profissionais da arquitetura e de que forma isso poderia afetar na produtividade de cada indivíduo. O instrumento da pesquisa foi um questionário de 13 perguntas fechadas, como consta no APÊNDICE A, as quais foram separadas em três vertentes: estresse, motivação e produtividade, onde o entrevistado pode identificar as relações dessas vertentes com a sua vida profissional e assinalar o seu grau de concordância com os devidos aspectos abordados. Sendo assim, as questões contribuem para a identificação do estresse, da motivação intrínseca ou extrínseca de cada um, chegando na análise da produtividade e de que forma ela pode ser afetada no ambiente de trabalho, levando em consideração a opinião e experiência própria dos profissionais.

O questionário foi respondido por 71 (setenta e um) arquitetos no exercício de sua profissão, em seus respectivos locais de trabalho no estado do Paraná. Esta amostragem deu-se através do encaminhamento eletrônico para estes profissionais em específico. As respostas, de acordo com o tipo de pergunta abordada, poderiam ser assinaladas mais de uma vez. O prazo estabelecido para a devolução foi de 05 (cinco) dias.

Este questionário foi elaborado através de dados da presente pesquisa bibliográfica a fim de tornar-se um teste indicativo, servindo de alerta aos arquitetos sobre a incidência do estresse e motivação no trabalho e sua consequente produtividade, podendo então ser tomadas medidas necessárias para contribuir com uma melhoria profissional e pessoal do indivíduo.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

A partir da obtenção das respostas, foi utilizado o instrumento de planilha Excel para apurar os dados estatísticos permitindo então o cruzamento das informações posterior averiguação, chegando assim aos resultados a serem demonstrados. Todos os 71 correspondentes foram válidos.

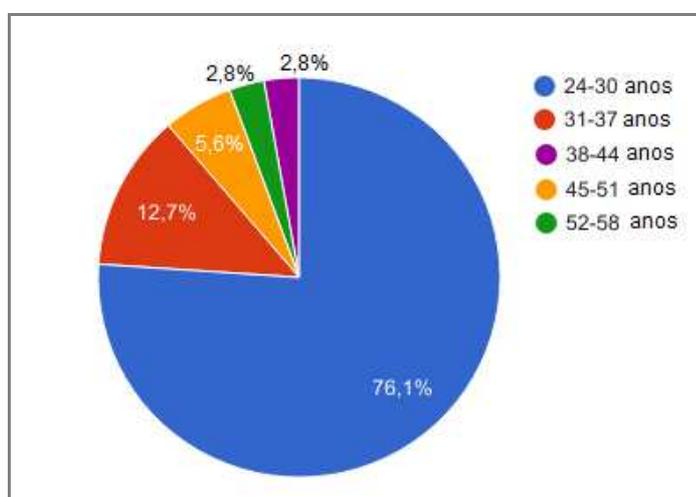


Figura 4 - Questão 1: Idade.
Fonte: Autora, 2017.

Na questão 1 pode-se perceber que a grande maioria das respostas (76,1%) foram dadas por indivíduos que possuem entre 24 e 30 anos (Figura 4). Portanto este questionário tem como principal influência a geração Y, ou seja, jovens que nasceram nas décadas de 1980 e 1990, quando as tecnologias de entretenimento e comunicação estavam surgindo e por isso desenvolveram comportamentos influenciados por este cenário que ainda está em transformação (OLIVEIRA, 2010).

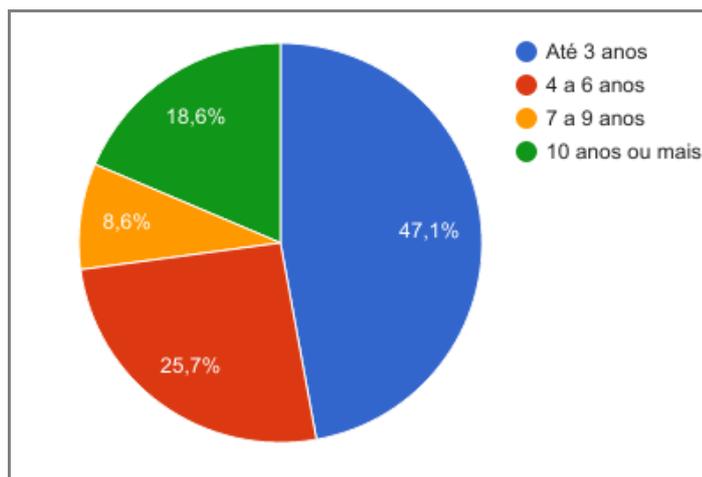


Figura 5 - Questão 2: Tempo de formação.
Fonte: Autora, 2017.

Neste item evidencia-se que a maioria (72,8%) tem até 6 anos de formação (Figura 5), isso porque conforme apresentado na Figura 4 a maioria corresponde possui até 30 anos de idade. De acordo com estes dados pode-se analisar que algumas inseguranças tendem a aparecer, pois quanto maior o tempo de formação, maior será o conjunto de experiências que o indivíduo adquire, através de especializações, facilidade nas relações interpessoais e desenvolvimento profissional. Os fatores estressores estão totalmente interligados a esta relação, pois quando as inseguranças surgem, com elas surgem também diversos desses fatores, minimizando-se em algumas questões com a experiência ao longo do tempo.

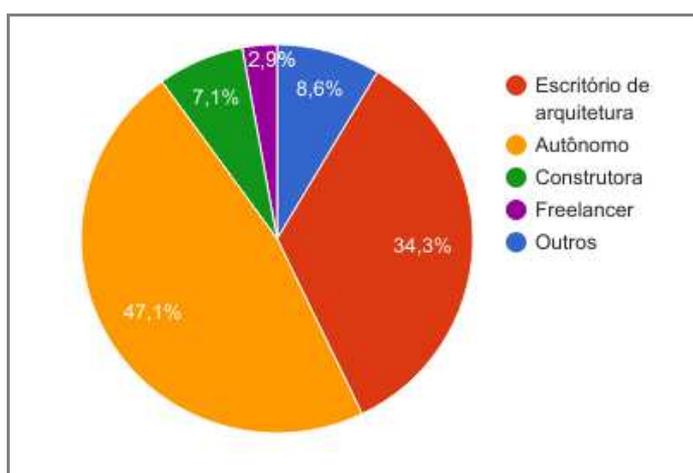


Figura 6 - Questão 3: Onde trabalha atualmente.
Fonte: Autora, 2017.

De acordo com a Figura 6 é possível analisar através dos correspondentes que quase 50% trabalham como Autônomo, ou seja, trabalham sozinhos e não dependem de colaboradores. Outros 34,3% trabalham em escritórios de arquitetura podendo ser de pequeno

a grande porte. Ressaltasse que 8,6% que responderam como Outros trabalham em lojas de móveis, em universidades como professores e também em cargos da Prefeitura.

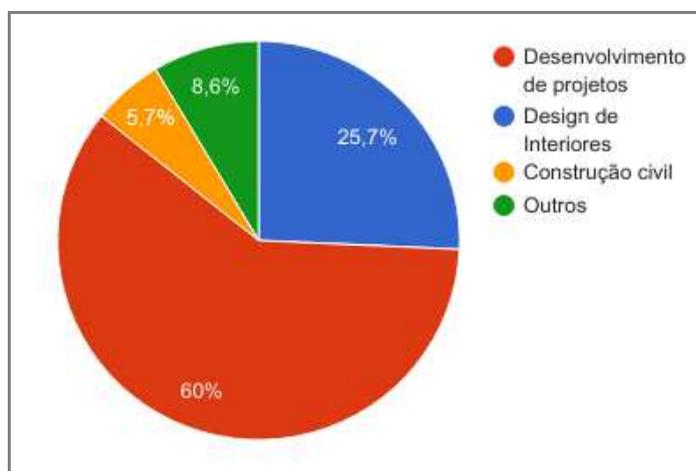


Figura 7 - Questão 4: Área de atuação principal.
Fonte: Autora, 2017.

De acordo com estes dados, 60% dos arquitetos entrevistados trabalham com o desenvolvimento de projetos, ou seja, o carro chefe da profissão (Figura 7). Dentre estes projetos estão os estudos preliminares, anteprojetos, projetos de execução, compatibilização, projetos residenciais, comerciais, industriais entre outros. E outros 25,7% tem como sua área de atuação principal o design de interiores, que vai desde o projeto até a execução e entrega final.

Na Figura 8, onde foi possível a marcação de mais de uma resposta, relacionando a área de atuação principal e suas devidas atividades, de acordo com os entrevistados que em sua maioria fazem o desenvolvimento de projetos, 47,9% acreditam que parte do estresse surge quando é necessária a aprovação dos projetos nos órgãos públicos, isso porque envolve uma burocracia com relação à documentação, exigências necessárias e dependência de outras pessoas além do profissional para que tudo se resolva em um tempo mínimo. Outra questão que de acordo com eles também está relacionada ao estresse é o gerenciamento e execução de obras e elaboração de reformas, pois envolve todo o processo de gestão de pessoas, saber delegar, saber contornar situações inusitadas, saber planejar, trabalhar com cronogramas, orçamentos e ao mesmo tempo ter o controle de tudo.

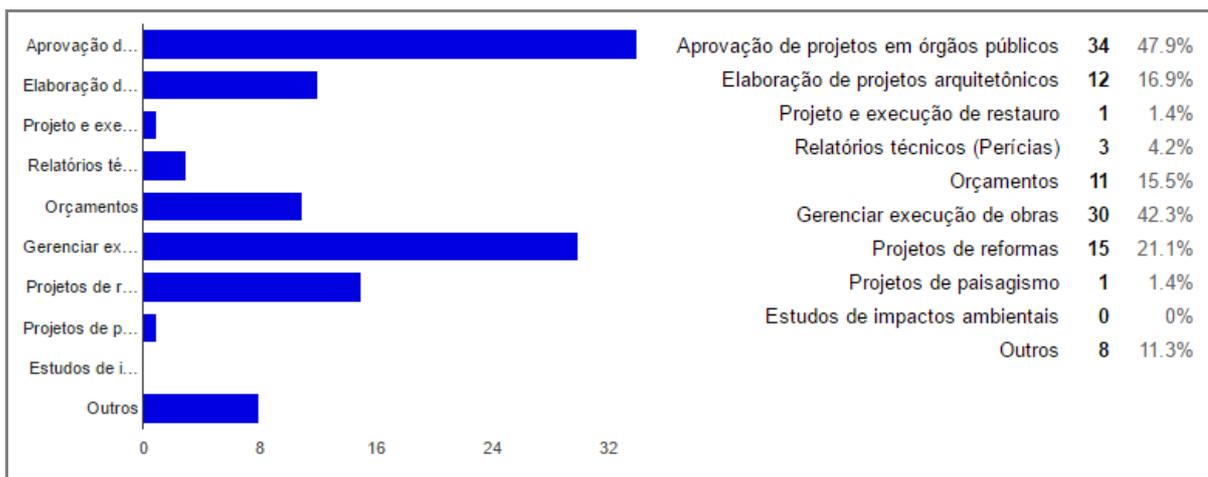


Figura 8 - Questão 5: Das atividades do cargo que você exerce quais estão relacionadas ao seu estresse.

Fonte: Autora, 2017.

Na questão nº6 (Apêndice A), foi abordado para os entrevistados algumas questões relacionadas ao estresse e trabalho e qual seria o grau de concordância de acordo com eles. Na primeira opção (6a) questionado se acreditavam que o tempo de trabalho era bem distribuído 45,1% concordaram (Figura 9). A gestão do tempo associa-se à um esporte, quanto maior a prática com regularidade, melhores serão os resultados (Romanelli, 2011).

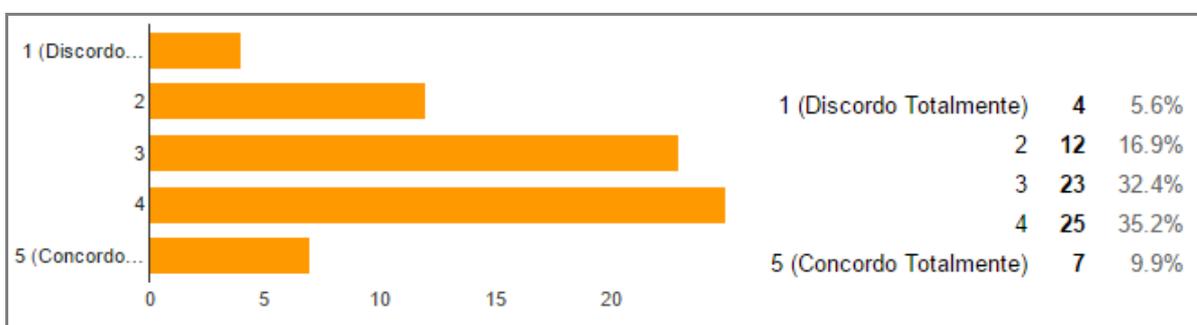


Figura 9 - Questão 6a: Eu distribuo bem o meu tempo de trabalho.

Fonte: Autora, 2017.

Os indivíduos apresentam uma diferença muito grande com relação à sua competência e percepção da sobrecarga de trabalho. Algumas, conseguem lidar com um grande número de tarefas ao mesmo tempo se sentindo bem e cada vez mais ativas. Porém outras pessoas, necessitam de um tempo maior para o desenvolvimento de um trabalho com qualidade e quando o ritmo acelerado para cumprir tarefas dentro de um cronograma restrito é imposto, pode resultar a elas um estresse emocional ocasionando a perda de produtividade e até doenças. Portanto, a pessoa deve saber até que ponto consegue aguentar esta sobrecarga

sem ultrapassar o seu limite. (LIPP, 2005). De acordo com a Figura 10 percebe-se que 47,9% acreditam que enfrentam uma sobrecarga de trabalho, podendo relacionar-se com a área de arquitetura, onde muitos projetos demandam de muito trabalho do profissional para se cumprir o cronograma em curto espaço de tempo.

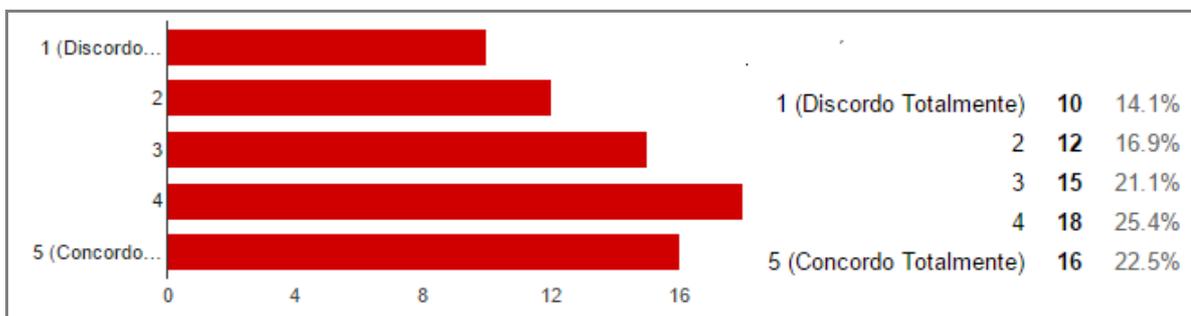


Figura 10 - Questão 6b: Em meu trabalho há uma sobrecarga de atividades.

Fonte: Autora, 2017.

De acordo com os entrevistados, quase 50% acreditam que para exercer a profissão de Arquiteto e Urbanista é necessário um preparo psicológico para saber lidar com as diversas situações do ambiente de trabalho (Figura 11), como por exemplo sobrecarga de trabalho, relações interpessoais com clientes, colaboradores e chefes ou superiores. Na grade curricular dos cursos de arquitetura não possui nenhuma matéria até então que aborde estas questões e prepare o profissional ao entrar no mercado de trabalho.

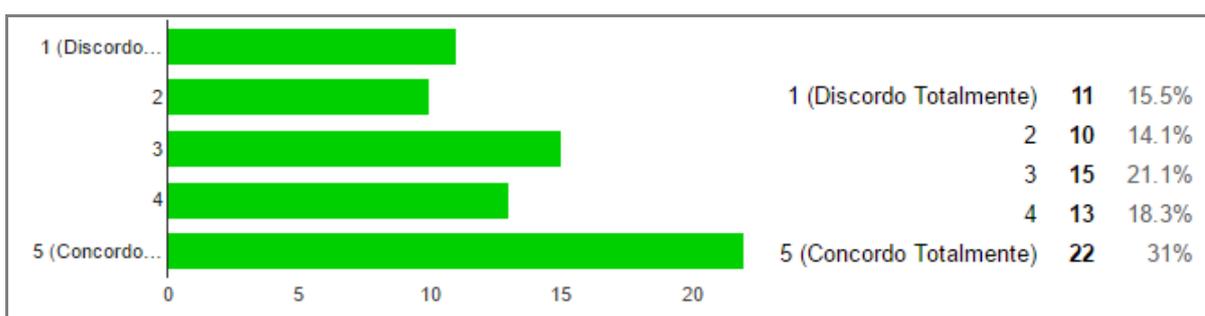


Figura 11 - Questão 6c: Acredito que para exercer minha profissão é necessário um preparo psicológico.

Fonte: Autora, 2017.

Também na questão 6 (Apêndice A) foi abordado a relação que os entrevistados apresentam com os demais colaboradores e seus chefes ou superiores e a grande maioria (72,5%) acreditam que possuem uma boa relação, enfatizando que conforme a figura 4 a

maioria correspondente trabalha como autônomo portanto não possuem colaboradores nem superiores.

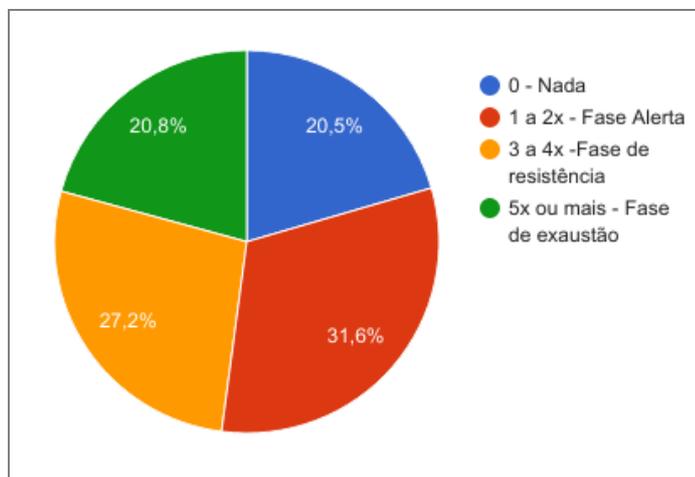


Figura 12 - Questão 7: Com que frequência no ultimo mês foram apresentados os seguintes sintomas do estresse.

Fonte: Autora, 2017.

Em algum momento os indivíduos experimentam os primeiros sintomas da sobrecarga de tensão, em períodos curtos e sem consequências, porém quando há um aumento na frequência e intensidade destes sintomas deve-se procurar ajuda. Na questão 7 (Apêndice A) os entrevistados assinalaram com que frequência no mês sentiram os sintomas listados, são eles: tensão muscular, problemas no aparelho digestivo, problemas de memória, crises de irritabilidade, inquietude/ansiedade, distúrbios do sono, irritação constante, raiva, angústia, taquicardia e mudança de apetite. De acordo com a Figura 12 foi relacionada a frequência dos sintomas com as fases do estresse. Se não foi assinalado nenhum sintoma significa que não apresenta nada, de 1 a 2 vezes ao mês entra na fase de alerta, de 3 a 4 vezes ao mês a fase de resistência e 5 vezes ou mais ao mês já está na fase de exaustão. Como resultado da pesquisa, temos que: 20,5 % dos entrevistados não apresentam nenhum sintoma, 58,8% estão entre a fase de alerta e resistência, portanto devem procurar ajuda e reverter o quadro o mais breve possível para que não se torne um problema maior e 20,8% dos entrevistados já estão na fase de exaustão, podendo apresentar doenças crônicas e perda de produtividade no trabalho.

Os sintomas do estresse mais frequentes assinalados pelos entrevistados (4, 5x ou mais) foram inquietude/ansiedade com 66,2%, crises de irritabilidade 47,9%, tensão muscular com 45,1% e distúrbios do sono com 39,5%.

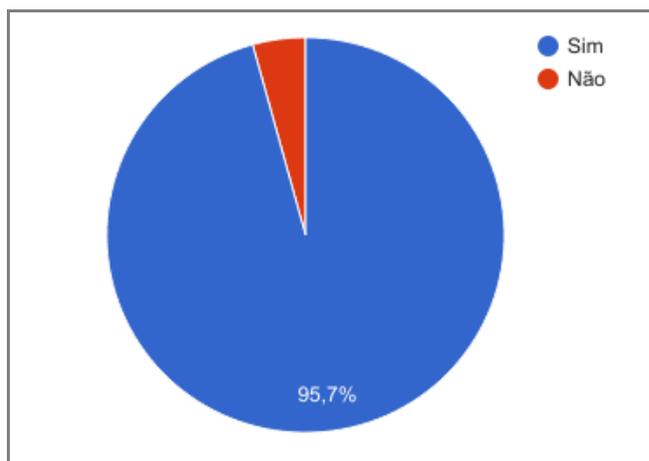


Figura 13 - Questão 8: Você acredita que os sintomas assinalados na questão 7 estão ligados ao trabalho?

Fonte: Autora, 2017.

De acordo com a figura 13, quase a totalidade dos entrevistados (95,7%) acreditam que os sintomas assinalados na questão anterior estão relacionados ao trabalho. Muitos deles, estavam em uma fase relacionada ao estresse, nas duas primeiras (fase de alerta e resistência) se diagnosticado com tempo, é possível reverter o quadro através de técnicas de combate simples. Mas quando já está na fase de exaustão doenças crônicas já se manifestaram e é necessário um auxílio médico mais detalhado para se conseguir reverter o quadro.

Algumas técnicas de combate ao estresse quando ele é percebido são: ter bons hábitos alimentares, fazer um pouco de exercícios físicos durante o seu dia de trabalho e fora dele, planejar melhor o seu tempo de trabalho, como possível consequência teremos uma contribuição para que os prazos sejam cumpridos com trabalhos de qualidade, diminuindo a sobrecarga, utilizar bem os intervalos e horários de almoço também é uma maneira de combater, ou seja, distrair, tomar um pouco de ar, conversar com colegas de trabalho, considerar alternativas como por exemplo alternar os horários de entrada e saída de trabalho. Pode-se também reservar um tempo para definir melhor os seus objetivos e prioridades e assim que definido listar etapas para alcançá-las, saber delegar, não se pode acreditar que aquele determinado trabalho é feito somente por você, delegar é uma maneira de controlar os resultados porém sem trabalhar a mais e por fim saber distinguir o horário de trabalho do lazer, não se pode trabalhar 24 horas, é necessário um tempo para se reorganizar, esfriar a cabeça e aproveitar (ROMANELLI, 2011).

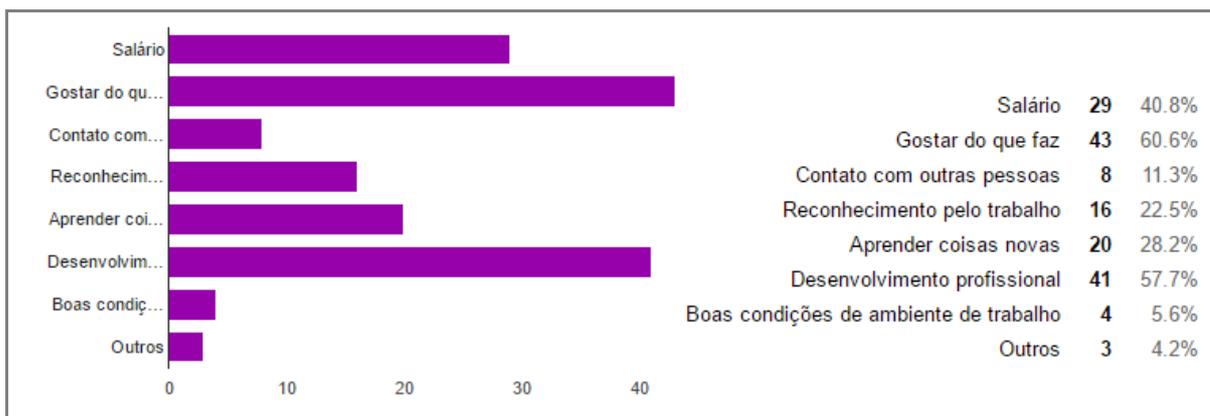


Figura 14 - Questão 9: O que motiva você a trabalhar.
Fonte: Autora, 2017.

Para os entrevistados a motivação intrínseca (gostar do que faz) é a mais importante no trabalho, com 60,6%. O desenvolvimento profissional (57,7%) e o salário (40,8%) também foram os mais requisitados, onde provem de uma motivação extrínseca, ou seja, depende de alguma força externa (Figura 14). Estes profissionais acreditam que o desenvolvimento profissional é conquistado através do trabalho e se realmente gostam do que fazem, mesmo com todos os desafios a serem enfrentados apresentam um prazer ao realizá-lo e ao mesmo tempo almejam este desenvolvimento.

Nas questões 9 e 10 (Apêndice A) foi possível assinalar mais de uma opção.

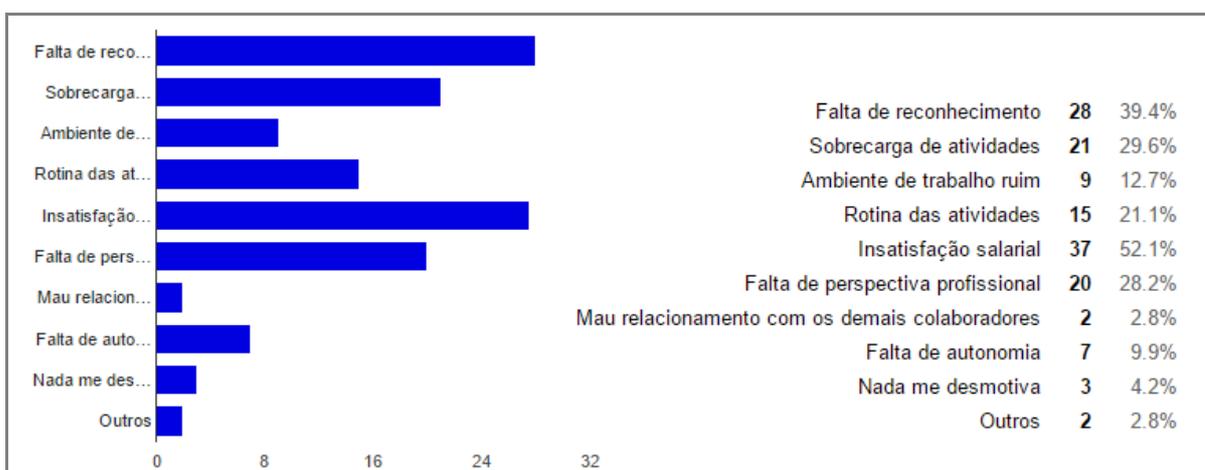


Figura 15 - Questão 10: O que desmotiva você a trabalhar.
Fonte: Autora, 2017.

Na Figura 15, praticamente todas as opções partem de uma motivação extrínseca e a maioria concorda que insatisfação salarial (52,1%) é o quesito que mais desmotiva no trabalho. Falta de reconhecimento e perspectiva profissional (39,4% e 28,2%) também contribuem.

Relacionando as respostas das questões 9 e 10 pode-se perceber com clareza o público que contribuiu para a pesquisa. Conforme analisado na figura 4 a grande maioria tem entre 24 e 30 anos, ou seja, fazem parte da geração Y. As grandes características desta geração evidenciam as respostas, pois necessitam de *feedback* constante, apresentam um desejo de crescimento e reconhecimento num curto espaço de tempo, possuem menos formalidade em seus relacionamentos, focam nos resultados e tem uma capacidade de multitarefa. A personalidade está relacionada ao cenário que nasceu, dentre um grande acesso à tecnologia, onde as empresas podem aproveitar sobre este quesito além de criar capacitações e recrutamentos internos para que se aproveite as diversas competências desta geração (OLIVEIRA, 2010).

Na questão 11a (Figura 16) pode-se observar que 50,7% dos entrevistados não estão satisfeitos com a sua situação profissional sendo que parte desta insatisfação pode ser influenciada da questão salarial, pois 63,3% acreditam que o salário que possuem hoje não está compatível com o mercado local (Questão 11b). Deve-se levar em consideração que boa parte dos entrevistados tem até seis anos de formação e podem não ter alcançado ainda o ápice de sua carreira visando então o desenvolvimento profissional.

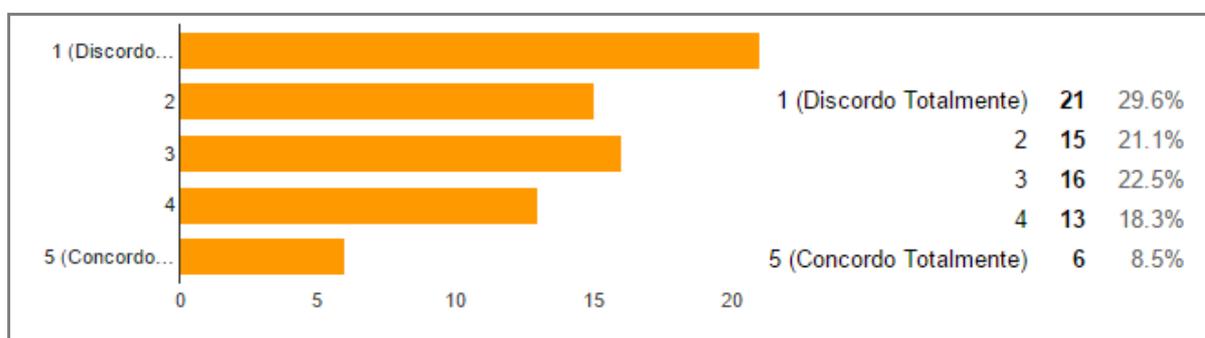


Figura 16 - Questão 11a: Estou satisfeito com minha situação profissional.

Fonte: Autora, 2017.

Boa parte dos entrevistados (64,8%) acredita que consegue se comunicar bem e expressar as próprias idéias (Figura 17), dado ao fato de que boa parte trabalha como autônomo e necessita ter uma boa comunicação interpessoal tanto com seus clientes quanto para poder vender as suas idéias e projetos.

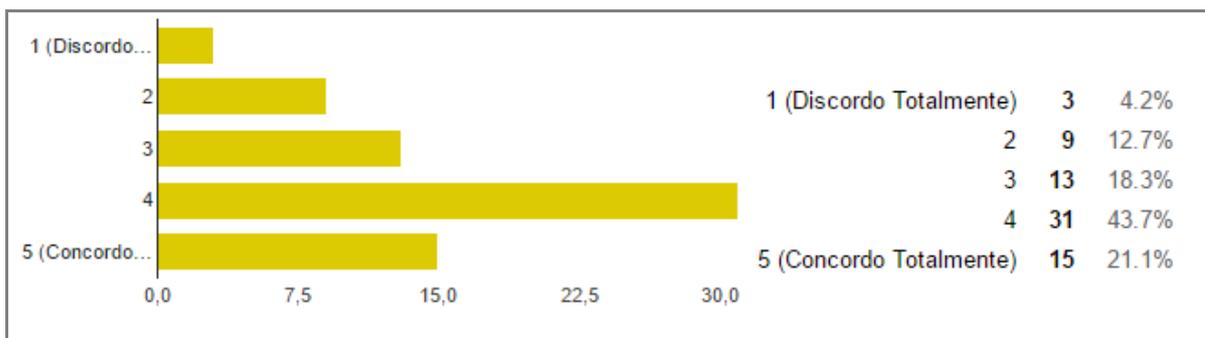


Figura 17 - Questão 11c: Consigo me comunicar e expressar minhas idéias.

Fonte: Autora, 2017.

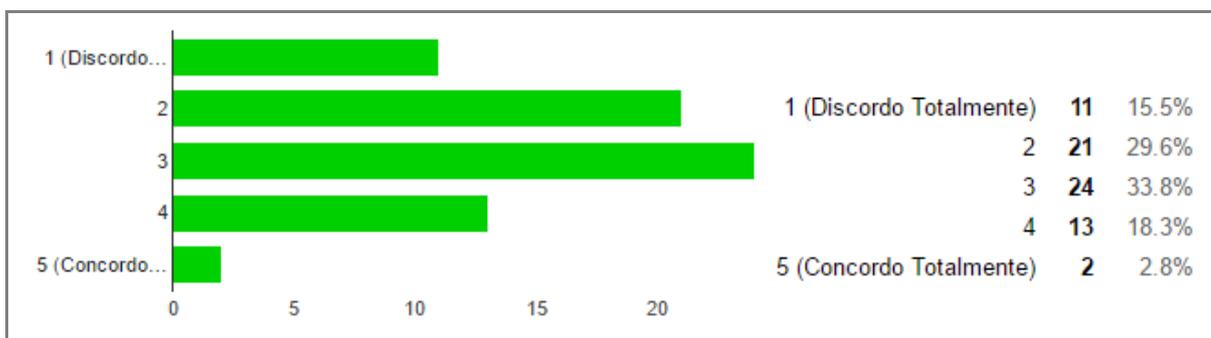


Figura 18 - Questão 11d: Estou frequentemente motivado no trabalho.

Fonte: Autora, 2017.

De acordo com o a figura 18, quase metade dos entrevistados (45,1%) não estão frequentemente motivados no trabalho, sendo que isso é uma grande consequência para a produtividade pois se o indivíduo está demotivado ele não vai em busca de melhores resultados. Quando há uma motivação que parte da satisfação de fazer algo e ter prazer na realização das tarefas significa que ela é intrínseca, ou seja, vem de dentro do indivíduo portanto é a mais importante. A motivação extrínseca que está relacionada ao salário, segurança, ambiente organizacional, relacionamentos interpessoais, nada mais é do que um estímulo para o indivíduo ir de encontro aos seus objetivos e a partir daí se sentir motivado. Porém, de nada adianta essa sinergia pessoal se o ambiente no qual o indivíduo trabalha não facilite o seu livre curso, sendo assim as duas estão totalmente relacionadas (BERGAMINI, 1990). Segundo a questão 11e (Apêndice A) 53,5% dos correspondentes acreditam que o seu ambiente de trabalho é bom, porém conforme exposto acima não depende apenas do ambiente organizacional como também de uma série de fatores para se alcançar a motivação intrínseca.

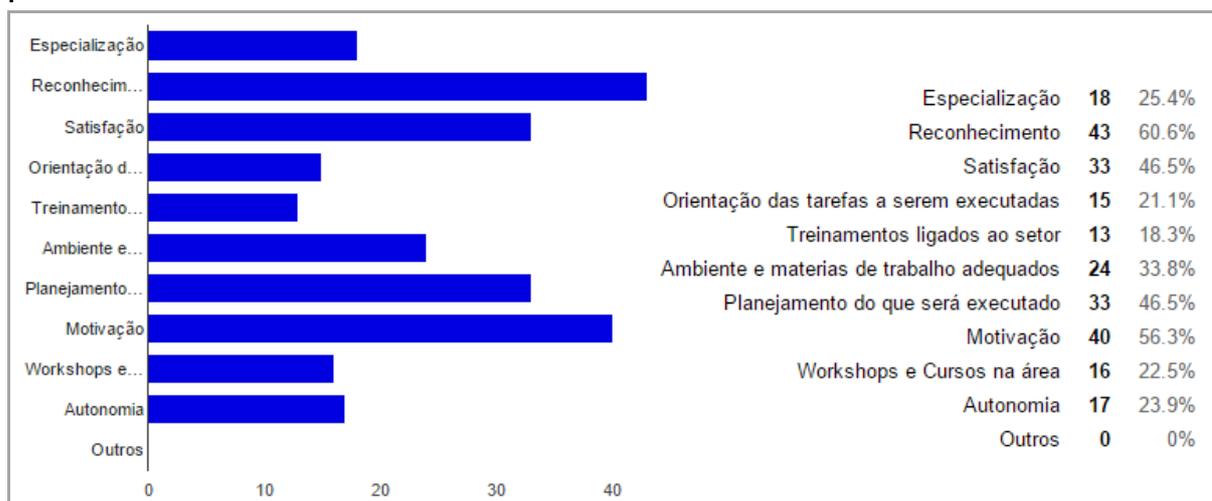


Figura 19 - Questão 12: O que acredito ser importante para a minha produtividade.
Fonte: Autora, 2017.

De acordo com os entrevistados, 60,6% acredita que o reconhecimento tanto por parte dos seus chefes ou superiores quanto por parte dos clientes é extremamente importante para a sua produtividade, pois quanto maior o número de pessoas que acredita que o seu trabalho é bom e de qualidade, maior é a vontade de indivíduo de produzir e se superar. Sendo que, esta vontade de se superar tem origem na sua própria motivação intrínseca, onde 56,3% acredita que também é importante. Outros pontos que também estão relacionados à motivação e reconhecimento é a satisfação e o planejamento do que será executado (46,5%), pois quando tudo é planejado o tempo se torna bem distribuído, sem sobrecarga de trabalho e os resultados são as vezes mais do que o esperado, sendo assim se encontra uma satisfação por um trabalho bem realizado. Um bom ambiente organizacional, especializações e autonomia também contribuem para uma boa produtividade (Figura 19). Ressaltando que nesta figura foi possível a marcação de mais de uma opção pelos entrevistados.

Na Questão 13 (Apêndice A) foi solicitado assinalar o grau de concordância com as proposições de acordo com a percepção sobre produtividade.

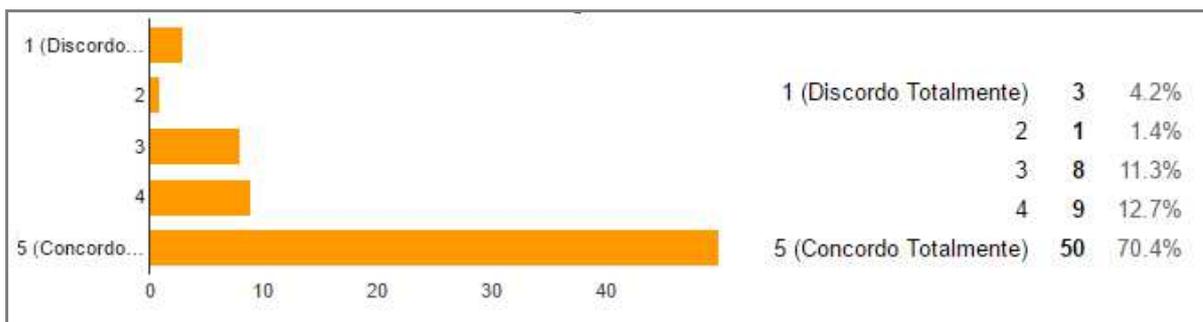


Figura 20 - Questão 13a: Me sinto satisfeito com a realização de um bom trabalho.
Fonte: Autora, 2017.

Segundo a figura 20, 83,1% dos entrevistados se sentem satisfeitos com a realização de um bom trabalho, sendo que quando se planeja o que será feito e alcança o objetivo principal através de bons resultados o reconhecimento é exaltado e consequentemente a própria motivação.

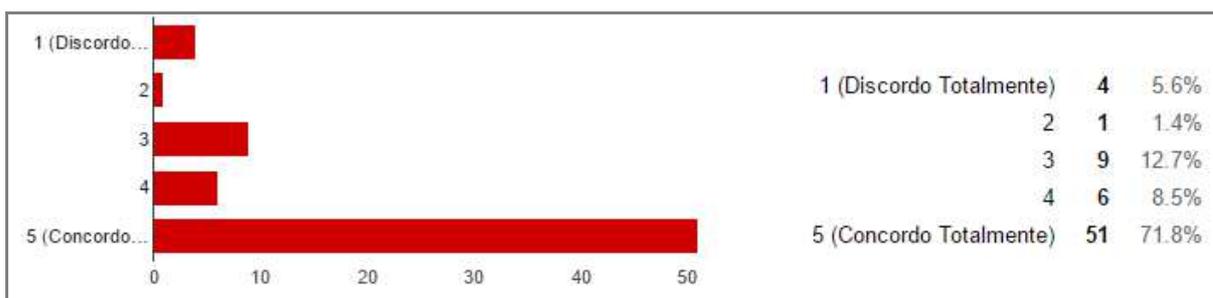


Figura 21 - Questão 13b: Acredito que a desmotivação afeta na produtividade.
Fonte: Autora, 2017.

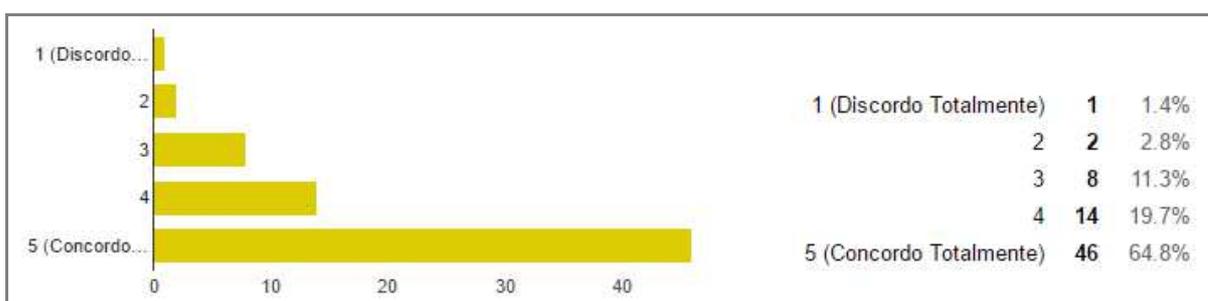


Figura 22 - Questão 13c: Acredito que o estresse também pode afetar na produtividade.
Fonte: Autora, 2017.

Segundo as figuras 21 e 22, a maioria dos correspondentes acredita que a produtividade pode sim ser afetada através da desmotivação e do estresse (80,3% e 84,5%).

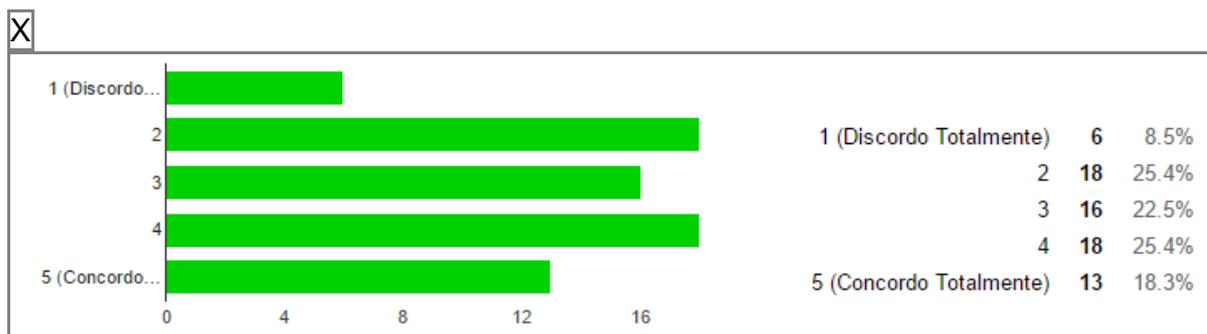


Figura 23 - Questão 13d: Os problemas pessoais afetam o meu desempenho no trabalho.
Fonte: Autora, 2017.

De acordo com a figura 23, boa parte dos entrevistados (43,7%), não conseguem distinguir a vida pessoal da profissional, sendo assim os problemas pessoais tem efeito negativo também no desempenho do trabalho. Característica esta da geração Y que faz parte da maioria dos entrevistados.

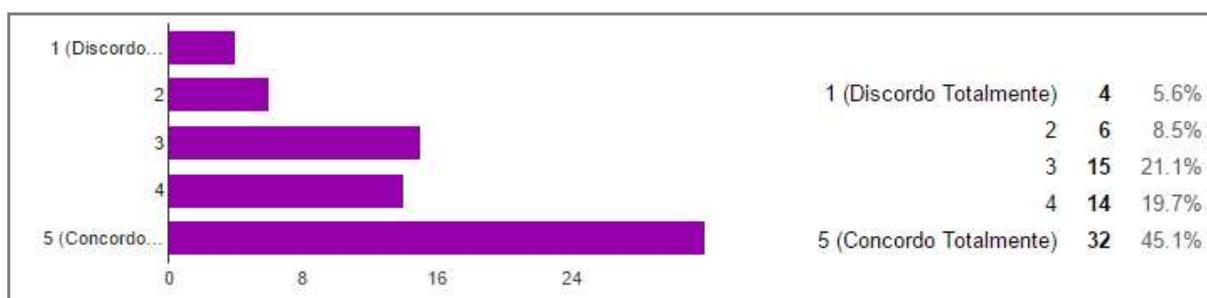


Figura 24 - Questão 13e: Já tive quedas de produtividade por problemas com estresse e desmotivação.
Fonte: Autora, 2017.

Pode-se perceber por fim que, 64,8% dos que contribuíram para a presente pesquisa já tiveram alguma vez na vida quedas de produtividade por problemas com estresse e desmotivação. São pessoas que passaram por problemas tanto pessoais quanto profissionais e que realmente tiveram dificuldades em seu desempenho (Figura 24). Portanto, pode-se dizer que de acordo com toda esta pesquisa o estresse e a desmotivação têm uma influência negativa para a produtividade no trabalho.

5 CONCLUSÕES

Na profissão de Arquiteto e Urbanista existem diversas fontes potenciais do estresse, como por exemplo os clientes, o mercado, a empresa e as próprias exigências, sendo que, o enfrentamento dessas fontes depende diretamente dos anos de experiência da vida profissional. Foi possível analisar que pessoas sujeitas às situações estressantes por um longo período de tempo podem desenvolver distúrbios ou até doenças graves, sendo que estes estados crônicos afetam diretamente na execução de tarefas e desenvolvimento do trabalho. De acordo com o questionário realizado um grande número de profissionais apresentou algum sintoma do estresse, alguns até mais graves e outros nem tanto porém frequentes. Estes sintomas se diagnosticados já no início e tratados conforme as técnicas de combates apresentadas, como por exemplo, boa alimentação e planejamento do tempo tendem a diminuir e melhorar a saúde do indivíduo.

De acordo com a bibliografia sobre motivação chegou-se à conclusão de que a motivação intrínseca e extrínseca estão totalmente interligadas. A primeira de certa forma é a mais importante pois é o que vem de dentro do indivíduo, o que o leva a seguir em frente porém se houver somente ela, sem ferramentas necessárias, um ambiente organizacional propício entre outros (extrínseca), não é o suficiente para que ele enfrente e se desenvolva. Se houver um ambiente de trabalho bom, um reconhecimento e desenvolvimento profissional, salário compatível com o mercado e além de tudo gostar do que faz, ocorre uma valorização do trabalho através do estímulo da criatividade, aumento das responsabilidades e produtividade. Se isso não estiver em harmonia consequentemente a motivação reduz juntamente com a produtividade e qualidade do trabalho. Conforme a pesquisa os entrevistados acreditam que a motivação ocorre através do sentimento de gostar do que faz, crescimento profissional, reconhecimento e satisfação salarial porém grande parte assinalou que não está frequentemente motivado no trabalho por não terem um salário compatível com o mercado e não terem alcançado ainda um desenvolvimento profissional almejado, sendo assim consequentemente a produtividade no trabalho é afetada.

Portanto, para que se atinja a produtividade e consequentemente a qualidade é necessário que se tenham indivíduos saudáveis e motivados, ou seja, quanto mais cedo for o diagnóstico de doenças que surgem através do estresse e da correta análise da motivação do indivíduo dentro e fora do seu ambiente de trabalho, mais fácil será para reverter as situações que estão incomodando e assim alcançar o pleno desenvolvimento profissional.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, M. A. F. **Psicologia aplicada à administração: teoria crítica e a questão ética nas organizações**. São Paulo: Excellus Editora, 1992.
- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1990.
- CARVALHO, A.V.; NASCIMENTO L. P.; SERAFIM O. C. G. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- CASTRO, V. **O ser emocional: vencendo barreiras e buscando qualidade de vida no trabalho e na família**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1998.
- CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 8.ed. rev. e atual. – Barueri, SP: Manole, 2016.
- DAVIDOFF, L. L. **Introdução à psicologia**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.
- FERNANDES, G. A. A. L. **Dinâmica comportamental no setor público**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2014.
- GELLERMAN, SAUL W. **Motivação e produtividade**. 1. ed. São Paulo: Melhoramentos Management Center do Brasil, 1976.
- LEITE, M. A. D. F. A. **A aprendizagem tecnológica do arquiteto**. 365 folhas. Tese (Doutorado). Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, 2005.
- LIMONGI FRANÇA, A. C; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- LIPP, M. E. N. **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto,1999.
- LIPP, M. E. N. **O stress**. São Paulo: Contexto,2000.
- LIPP, M. E. N. **Stress e o turbilhão da raiva**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.
- LUCENA, M. D. S. **Planejamento estratégico e gestão do desempenho para resultados**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MASLOW, A. H. **Maslow no gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2000.
- MINICUCCI, A. **Psicologia aplicada à administração**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: o nascimento de uma nova versão de líderes**. São Paulo: Integrare Editora, 2010.

OLIVEIRA, A. C. **Mercado de trabalho de arquitetura**. Revista Especialize online, 2013. Disponível em: <<https://www.ipog.edu.br/revista-especialize-online/busca/?autor=Ana%20Carmen%20de%20Oliveira>> Acesso em 22/08/2017.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROMANELLI, E. J. **Motivação na construção civil**. 2011. Paginação irregular. Especialização (Gerenciamento de Obras) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba.

ROSSI, A. M; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais de saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007.

SEGNINI Jr., F. **A prática profissional do arquiteto em discussão**. 238 folhas. Tese (Doutorado). Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, 2002.

SOUZA, J. A. D. **A prática profissional do arquiteto no Brasil: o debate em revistas especializadas (1962-1996)**. 272 folhas. Dissertação (Mestrado). Instituto de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, 2013.

TACK, A. **Liderança motivacional**. São Paulo: Siamar, 1987.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Colega,

Apresento-lhes um questionário com a finalidade de servir de base para a pesquisa de uma Monografia da Pós Graduação da Universidade Tecnológica do Paraná. Destacamos que é um trabalho sem fins comerciais, e que todas as respostas serão anônimas.

Será realizado um estudo sobre a influência do estresse e da motivação na produtividade em profissionais da arquitetura.

Conto com a colaboração de vocês e agradeço antecipadamente!

ESTRESSE

1 - Qual a sua idade? _____

2- Qual o seu tempo de atuação profissional (após formado)?

- () Até 3 anos () 7 a 9
 () 4 a 6 anos () 10 anos ou mais

3- Onde você trabalha atualmente?

- () Escritório de arquitetura () Autônomo
 () Construtora () Freelancer
 () Outros: _____

4- Em que área você atua?

- () Desenvolvimento de projetos () Construção civil
 () Design de Interiores () Restauro
 () Planejamento urbano () Paisagismo
 () Luminotécnica () Outros: _____

5- Dentre as atividades do cargo que você exerce, quais estão mais relacionadas com o seu estresse?

- () Aprovação de projetos em órgãos públicos () Orçamentos
 () Elaboração de projetos arquitetônicos e serviços () Gerenciar execução de obras
 () Projeto e execução de restauro () Projetos de reformas
 () Projetos urbanísticos () Projetos de paisagismo
 () Relatórios técnicos (Perícias) () Estudos de impactos ambientais
 () Outros: _____

6- De acordo com a sua percepção sobre estresse e trabalho, assinale seu grau de concordância com as questões a seguir:

	Discordo totalmente				Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
Eu distribuo bem o meu tempo de trabalho.	1	2	3	4	5
Em meu trabalho há uma sobrecarga de atividades.	1	2	3	4	5
Tenho dificuldade de relacionamento com os demais colaboradores.	1	2	3	4	5
Acredito que para exercer o meu trabalho é necessário um preparo psicológico.	1	2	3	4	5
Meu relacionamento com chefes e/ou superiores é satisfatório	1	2	3	4	5

7 – Assinale com que frequência no último mês você apresentou estes sintomas:

0 = Nenhuma 1= uma vez 2= duas vezes 3= três vezes 4= quatro vezes 5= cinco vezes ou mais

	0	1	2	3	4	5
Tensão muscular (Especialmente na nuca ou mandíbula)	0	1	2	3	4	5
Problemas no aparelho digestivo (Gastrite, prisão de ventre ou diarreia)	0	1	2	3	4	5
Problemas de memória (Esquecimentos)	0	1	2	3	4	5
Crises de Irritabilidade	0	1	2	3	4	5
Inquietude/ Ansiedade	0	1	2	3	4	5
Distúrbios do sono – Insônia	0	1	2	3	4	5
Irritação constante	0	1	2	3	4	5
Raiva	0	1	2	3	4	5
Angústia	0	1	2	3	4	5
Taquicardia	0	1	2	3	4	5
Mudança de apetite	0	1	2	3	4	5

8- Você acredita que algum desses sintomas está relacionado ao seu trabalho?

() Sim () Não () Talvez

MOTIVAÇÃO

9- O que motiva você a trabalhar atualmente?

- Sal Aprender coisas novas
 Gostar do que faz Desenvolvimento profissional
 Contato com outras pessoas Boas condições de ambiente de trabalho
 Reconhecimento pelo trabalho Não se aplica
 Outros: _____

10 – O que desmotiva você a trabalhar atualmente?

- Falta de reconhecimento Insatisfação salarial
 Sobrecarga de atividades Falta de perspectiva profissional
 Ambiente de trabalho ruim Mau relacionamento com os demais colaboradores
 Rotina das atividades Não se aplica
 Outros: _____

11- De acordo com a sua percepção sobre motivação, assinale seu grau de concordância com as questões a seguir:

	Discordo totalmente				Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
Estou satisfeito com minha situação profissional	1	2	3	4	5
Meu salário é compatível com o mercado local	1	2	3	4	5
Consigo me comunicar e expressar as minhas ideias	1	2	3	4	5
Estou frequentemente motivado no meu trabalho	1	2	3	4	5
O meu ambiente de trabalho é bom	1	2	3	4	5

PRODUTIVIDADE

12 - O que você acredita ser importante para a sua produtividade?

- Especialização Planejamento do que será executado
 Reconhecimento Motivação
 Satisfação Orientação das tarefas a serem executadas
 Treinamentos ligados ao setor Workshops e Cursos na área
 Ambiente e matérias de trabalho adequados
 Outros: _____

13- De acordo com a sua percepção sobre produtividade, assinale seu grau de concordância com as questões a seguir:

	Discordo totalmente			Concordo totalmente	
	1	2	3	4	5
Me sinto satisfeito com a realização de um bom trabalho	1	2	3	4	5
Acredito que a desmotivação afeta diretamente na produtividade	1	2	3	4	5
Acredito que o estresse também pode contribuir para a redução da produtividade	1	2	3	4	5
Os problemas pessoais afetam o meu desempenho no trabalho	1	2	3	4	5
Já tive quedas de produtividade por problemas com estresse ou desmotivação	1	2	3	4	5