

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

QUALITY OF LIFE IN THE WORK

¹FERREIRA, T. S.; ¹NAZIPE, P. N.; ¹OLIVEIRA, A. C.; ¹PRADO, M. C.; ²FERNANDES, C. F.

^{1e2}Departamento de Administração de Empresas-Faculdades Integradas de Ourinhos - FIO/FEMM

RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido através de estudos metodológicos para mostrar que a Qualidade de Vida no trabalho depende de uma compreensão das organizações da vida profissional e pessoal do colaborador. Visualizou que entender as necessidades do colaborador, oferecendo-lhe um ambiente com segurança e saúde, bem como a tolerância, é de suma importância para um bom desenvolvimento organizacional, além de aspectos como bem-estar social e capacitação, sendo um ponto forte de competição para as organizações. Dada essa importância das condições de trabalho para o colaborador, mostrou-nos também pontos que na visão de muitos os conflitos são considerados negativos; porém no transcorrer desta pesquisa, identificou que quando administrados melhoram o desempenho dos colaboradores, o alcance dos objetivos, atividades e resultados, além da confiabilidade tanto de colaborador com empresário e vice-versa. Observou-se fatores necessários para a implantação de programas de qualidade de vida focados no bem estar dos colaboradores, sendo através deles o alcance do sucesso com o aumento da produtividade nas organizações. Conclui-se que o diferencial não está primeiramente na competitividade, mas sim na Qualidade e bem-estar dos colaboradores, pois é através destes que as organizações estão obtendo sucesso.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; benefícios e dificuldades dos cooperadores.

ABSTRACT

This work was developed through methodological studies to show that the Quality of Life in the work depends on an understanding of the organizations of the collaborator's professional and personal life. It visualized that to understand the collaborator's needs, offering him/her an atmosphere with safety and health, as well as the tolerance, is of addition importance for a good organizational development, besides aspects as social well-being and training, being a strong point of competition for the organizations. Given that importance of the work conditions for the collaborator, it showed us also points that in the vision of many the conflicts are considered negative; however in elapsing of this research, it identified that when administered improve the collaborators' acting, the reach of the objectives, activities and results, besides the reliability so much of collaborator with entrepreneur and vice-versa. It was observed necessary factors for the implantation of programs of life quality focused in the good to be of the collaborators, being through them reaches him/it of the success with the increase of the productivity in the organizations. He/she concludes that the differential is not firstly in the competitiveness, but in the Quality and the collaborators' well-being, because it is through these that the organizations are obtaining success.

Keywords: Quality of Life in the Work; benefits and difficulties of the cooperators

INTRODUÇÃO

Estamos vivendo em um momento histórico onde os trabalhadores não buscam apenas a realização profissional em um salário, mas sim, visam uma boa

qualidade de vida no trabalho. Isso acontece, porque a condição econômica é um fator ambiental e faz parte da qualidade de vida, ampliando-se a compreensão do fator humano nas organizações, nesta forma de administrar o bem estar de todos nas competências e habilidades necessárias para cada cargo, tornando-os mais críticos e conhecedores de seu papel dentro da organização. Entende-se que não é apenas parte do patrimônio físico da organização, mas fatores do processo produtivo.

O presente trabalho através de uma pesquisa bibliográfica vem mostrar historicamente como aconteceu esse processo de valorização do homem nas instituições, destacando que o colaborador não tem só deveres a serem cumpridos, mas também direitos que lhe concedam melhorias nas condições humanas de trabalho e na sua vida pessoal.

Uma questão a que nos proporcionamos responder é se há um meio de ter uma vida mais equilibrada, priorizando a satisfação do trabalhador?

Utilizaremos o conceito de Chiavenato (2004, p. 448), para entender o significado teórico de Qualidade de Vida no Trabalho. Segundo o referido autor, “refere-se à preocupação com o bem-estar em geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas”. Também pode ser definida como a satisfação e bem-estar do trabalhador, envolvendo pessoas, trabalho e organizações.

Neste artigo foi feita uma prévia sobre alguns conflitos necessários para que possamos atingir as mudanças organizacionais, mostrando que os mesmos não são considerados negativos, pois são responsáveis pela elaboração de estratégias flexíveis para lidar com as variadas situações.

O objetivo foi identificar a importância da Qualidade de Vida no Trabalho e proporcionar a partir desse entendimento uma organização mais humanizada, sem perder o foco da motivação e satisfação dos colaboradores ao executar suas tarefas de cargo, bem como verificar a segurança no emprego e seus benefícios.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Sendo o trabalho o principal fator de produção, também não deixa de ser a parte essencial na vida do homem, pois é este que identifica o indivíduo na sociedade. Pode ser conceituado como prestação de serviço a uma organização que, por meio deste, é recompensado com benefícios.

Segundo Taylor, a melhor forma de obter resultado seria vincular a remuneração a cumprimento de metas individuais. Para isso dividia o trabalho em pequenas tarefas; determinava quem cabia cada tarefa; estabelecia processo de produção; avalia os resultados alcançados, comparando-os com os padrões; e remunerava em função desse resultado. (LACOMBE; HEILBORN, 2003, p. 309).

Os autores dizem ainda que Fayol de maneira contrária a Taylor defende que a forma de agir com os colaboradores era comandar; os colaboradores tinham que executar as tarefas que eram impostas; seu objetivo era obter resultados na produção.

O trabalho de uma empresa deve ser dividido em tarefas especializadas e simplificadas. A combinação entre exigências da tarefa, habilidades e aptidões dos trabalhadores melhoram a produtividade. (TAYLOR, 1950, citado por CHIAVENATO, 2005).

O autor fala da importância do trabalho dividido em partes onde o colaborador domina apenas uma delas, transformando-a, segundo essa forma de ver, em patrimônio da organização.

Ainda segundo o autor, o principal fator que motivava os colaboradores e contribuía para a melhoria da qualidade era a aceitação de opiniões, ao invés de remuneração e condições de trabalho. Este fato se torna muito claro nos estudos realizados em Hawthorne, por Elton Mayo; nesse experimento realizou entrevistas com os trabalhadores e seus resultados eram conscientes de que o ambiente industrial tinha eliminado toda significação do trabalho, frustrando desta forma as necessidades mais básicas do ser humano [...] (LACOMBE; HEILBORN, 2003, p. 310-311).

Desde então surge à preocupação de adequar a Qualidade de Vida com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), focando a satisfação do colaborador e conseqüentemente sua produtividade.

Vieira, (1996) afirma que a QVT vem assumindo um importante papel nas organizações, pois para se trabalhar em um ambiente estável é necessário colaboradores saudáveis, motivados e a QVT vem mostrar isso, porém não significa o fato de sentir-se bem, mas trabalhar num ambiente saudável, onde possa executar as tarefas que lhe são propostas, não oferecendo ameaças a saúde física e mental.

Chiavenato, (2004) refere que o objetivo da QVT é diagnosticar a organização e implantar ações que possibilitam melhorias no ambiente de trabalho, tudo isso com

intenção de propiciar condições plenas para o desenvolvimento humano durante a realização do mesmo.

Para que isso aconteça é necessário modificar a cultura organizacional. Quando falamos em cultura temos várias definições. Veremos algumas.

De acordo com Lacombe e Heilborn (2003, p. 354) a definição de cultura organizacional é o conjunto de valores em vigor numa empresa, suas relações e sua hierarquia, definindo padrões de comportamento e de atitudes que governam as ações e decisões mais importantes da administração.

Para Kanaane (1999) a cultura apresenta um forte e crescente impacto no desempenho das organizações. É através da cultura organizacional que se identificam quais são os pontos fortes e fracos dentro de uma organização. É por meio deste reconhecimento e de modificações na empresa, que é desenvolvido o clima organizacional, na qual se torna imprescindível na abertura de canais de comunicação dentro da organização.

Além das melhorias dos canais de comunicação, muitas empresas buscam melhorar o clima com a participação dos colaboradores, trabalho em equipe, sugestões, flexibilidade no horário de trabalho e outros.

[...] a valorização do direito de externar reclamação, sem penalidades, foi incentivada com o simples criar de uma atmosfera em que a diversidade de opiniões, não se constitui mais uma fonte de discórdia; e o trabalho em equipe agora são considerados de grande valor na busca eficaz de novas realizações. (SILVA, M. S. Estresse no Trabalho. *Folha de Ourinhos*, Ourinhos, 13 set. 2009. p. 02).

Para que haja um bom desempenho na QVT é necessário um entendimento sobre os conflitos dentro das organizações, pois à medida que os solucionamos, criam-se alternativas positivas para a QVT.

Para Montana, 2006, p. 348, o conflito no ambiente organizacional é definido como a divergência entre duas ou mais partes, ou entre duas ou mais posições, sobre como melhor alcançar as metas da organização [...]. O conflito não deve ser visto como uma maneira de divisões e sim de crescimento, adoção de ação adequada e positiva para a organização, porém este precisa ser administrado adequadamente.

Chiavenato, (2005) menciona que lidar com os conflitos hoje é complicado, isso já é da natureza de qualquer ser humano e para que haja um controle sobre

este, é necessário primeiramente conhecê-los. Algumas empresas que estão disseminando estratégias para este tipo de atitude dentro de suas organizações.

Existem vários tipos de classes de conflitos: conflito latente, que não é declarado mesmo por parte dos elementos envolvidos; conflito percebido, que significa: os elementos percebem a existência do conflito, porém não havendo manifestações abertas, conflito sentido, é quando já atinge ambas as partes e de forma consciente; conflito manifesto é percebido por terceiros quando há uma divergência entre as relações dentro das organizações; conflito social surge em decorrência do grau de complexidade e integração, pois estamos numa sociedade evoluída e tecnológica, mas precária em termos de habilidades em negociações, no qual o ser humano prefere eliminar uma idéia concorrente a sua, a questionar sua própria posição e por último os conflitos tradicionais que reúnem indivíduos pelos mesmos interesses recursos e divergências.

De acordo com Nascimento e El Sayed, (2002), saber utilizar e administrar o conflito dentro da organização significa trabalhar com grupos e tentar romper algumas divergências que uma vez ou outra por motivo ou não, acabam ocorrendo, tendo ciência de que tais estratégias poderão ser usadas periodicamente.

Os de aspectos negativos, automaticamente se tornam positivos para a organização. São elementos de socialização, que equilibram a relação de poder e é neste que conseguimos identificar percepções diferentes e utilizá-las quando necessário.

Criar tarefas a serem executas em conjunto por grupos diferentes é uma forma de garantir que seu comprometimento seja reconhecido pela potencialização do trabalho nos grupos. Quaisquer estratégias de confronto podem ser utilizadas caso o conflito já seja franco, desde que exista entre as partes alguém que desempenhasse um papel moderador. (NASCIMENTO; EL SAYED, *Gazeta do Povo*, 2002).

Além das consequências positivas, existem as negativas como: frustração, perda de energia, decréscimo na comunicação, confronto, mas o estresse que tem sido uma das principais preocupações no que se refere à saúde do trabalhador.

O estresse pode ser entendido como o ponto em que o indivíduo não consegue controlar os seus conflitos internos, gerando um excesso de energia, euforia, etc. seu processo orgânico sofre alterações diante das transformações químicas ocorridas diante deste estado emocional. (CARVALHO, 2002, p. 125 *apud* FIDELIS, 2007, p. 139).

Chiavenato, (2005) diz que o estresse geralmente é causado por pressões, tensões, trabalho excessivo e através desses, falta de tempo para si mesmo. As pessoas têm os sintomas de ansiedade, irritabilidade, preocupação, cansaço, fadiga e dependendo do grau do estresse pode causar depressão.

O trabalhador com sintomas do estresse tem dificuldades, não se sente animado para trabalhar, tem uma produtividade baixa, não consegue lidar com as mudanças que vem a ocorrer dentro da organização que trabalha ou na sua própria vida pessoal.

Em matéria publicada no jornal Folha de Ourinhos, Silva (2009) refere que:

[...] Enquanto existir empresas ganhando dinheiro sem se importarem com a distribuição de renda e com a formação humana de seus funcionários; enquanto empresas estiverem atuando em mercados restritos e protecionistas, sem terem que se preocupar com concorrência; enquanto o desemprego estiver em alta e desestabilizando a favor dos patrões, sem sombra de dúvidas, inseguranças múltiplas serão vivenciadas, e o estresse coletivo no trabalho, estará sempre presente no meio da sociedade, firme como qualquer doença a ser combatida.

Um dos fatores favoráveis a reverter o estresse é a motivação.

Podemos afirmar, conforme Gil (1994) que os motivos impulsionam e mantêm o comportamento humano a atingir um objetivo estimulante.

Para prosperar e sobreviver no ambiente, as organizações precisam de colaboradores motivados, reconhecendo-os não só como profissionais, mas como pessoas, acreditando no seu potencial.

No artigo publicado pelo Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Moretti (2007) nos dá a idéia de que para tornar um local de trabalho saudável tem que haver uma preocupação humana global, criando condições dignas de trabalho.

De acordo com Guimarães e Grubits (1999), as teorias motivacionais servem para mensuração do comportamento dos colaboradores dentro da organização, onde muitas vezes são transmitidas através de cursos de treinamento para o fim de uma segurança no ambiente funcional.

Um trabalho de qualidade é [...] considerada como aquele que não oferece ameaças à saúde física e mental do trabalhador, fornece a possibilidade material da classe trabalhadora reproduziu-se em suas condições materiais (habitação, alimentação, educação, saúde, etc.), através de uma política de salários justa, como participação na produtividade, proporciona, também, um ambiente democrático no qual o trabalhador pode expor suas idéias e

influenciar em decisões que afetam suas condições de vida na organização. (VIEIRA, 1996, p. 107).

Podemos considerar algumas condições da QVT:

- Bom relacionamento no ambiente organizacional;
- Boas condições de trabalho (máquinas, ventilação, ruído, limpeza);
- Boa recompensa financeira;
- Segurança no trabalho;
- Benefícios (convênios médicos, lazer e educação) dentre outros;
- Jornada de trabalho digna.

Além dessas condições, o consultor americano Schein (2009) mostra que o colaborador procura flexibilidade acima de tudo, unir trabalho e família.

Porém, para isso é necessário que o próprio colaborador tome ciência de que as atividades são separadas, assim não levando trabalhos do seu dia-a-dia para a casa. É importante que você saiba dividir o seu tempo: coerência e equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, tempo para planejar, tempo para família, tempo para cuidar da saúde e tempo para o lazer.

Tempo é vida e a forma como você ira preenchê-lo refletirá devidamente na qualidade da sua vida. (apostila Sest/Senat, 2009).

O Autor Kanaane (1999) nos da o entendimento de QVT que não são características só pessoais (necessidades, expectativa [...]) ou situacionais (tecnologia, fluxo de mercado [...]), mas sim, é a junção destas duas situações de pessoa e organização.

Continuando com o estudo do mesmo autor, porém analisando do lado dos empresários, por mais que o mesmo ofereça treinamentos para seus colaboradores, espera que se obtenha sinal positivo nos lucros; relação custo X benefício, pois tende a gerar resultados compensativos.

A organização que investe diretamente no funcionário está na realidade, investindo diretamente no cliente, conforme menciona Chiavenato, (2004, p. 448).

As boas condições físicas de trabalho, também contribuem para a segurança do trabalho. É inevitável que a organização disponha de recursos relacionados a ela transmitindo confiança aos colaboradores. Com isso tornando-os seguros e conseqüentemente ocasionando bons resultados para ambas as partes.

Ergonomia preocupa – se com o projeto de um sistema de trabalho, no qual os métodos de trabalho, as máquinas, o layout, o equipamento e o ambiente físico (por exemplo, iluminação, aquecimento, ruído e vibração) são compatíveis com as características físicas e comportamentais do trabalhador. A ergonomia física se conceitua no planejamento do espaço físico de trabalho. A ergonomia cognitiva se conceitua no ajustamento entre os requisitos mentais de um cargo e as capacidades humanas. [...] (*apostila: Bem estar no trabalho e comportamento disfuncional nas organizações*, p. 267).

A ergonomia tende a reduzir ou impedir a insatisfação dos colaboradores usando o crescimento e desenvolvimento dos mesmos.

Assim como as ações faladas anteriormente têm-se outras que não podem deixar de serem comentadas como: as recompensas financeiras que são vistas como retribuição ao trabalho prestado, porém não sendo o principal fator da motivação; a segurança e saúde também compõem esses fatores, pois é considerado redutor do estresse, sendo uma oportunidade de mostrar seu potencial mediante as atividades profissionais e de vida familiar. É de suma importância oferecer benefícios aos colaboradores, pois funcionam como um benefício indireto e reforçam o orçamento familiar. (VIEIRA, 1996).

A Qualidade no Trabalho que são as condições de realização profissional, somado à Qualidade para o Trabalho através da Educação e, finalmente a Qualidade do Trabalho como objetivos da organização do esforço produtivo garantirão a real Qualidade de Vida que tanto almejamos. (GUIMARÃES, GRUBITS, 1999. p. 92).

A Qualidade de Vida no Trabalho é implantada por organizações que visam primeiramente buscar condições humanas dos colaboradores e como consequência obter retorno financeiro.

Para Kanaane, 1999, a Qualidade de Vida, então, vem representada por condições facilitadoras que impliquem o bem-estar do funcionário, quanto ao alcance daquilo que ele busca como pessoa, como profissional, como ser social, enfim.

CONCLUSÃO

O presente trabalho nos remeteu a um tema de relevância para muitas organizações. A pesquisa desenvolvida, utilizando a metodologia de alguns autores, demonstrou que o colaborador precisa de um ambiente saudável e seguro, onde

possa realizar suas atividades profissionais com bom desempenho, é neste ambiente que o mesmo passa a maior parte do seu tempo.

Também, devemos observar que saúde e segurança no trabalho é o resultado de que se tem um ambiente saudável para desenvolver suas tarefas, melhorando seu desempenho fazendo que seus superiores sempre estejam satisfeitos, evitando consequências que não correspondem.

Concluimos que a organização para garantir sucesso tem que investir no bem-estar de seus colaboradores, já que esses são o diferencial, as molas-mestras de seus processos produtivos.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, I. **T.G.A.** 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.
- FIDELIS, G. J. **Gestão de recursos humanos**: tradicional estratégia. 2.ed. São Paulo: Érica, 2007.
- GIL, A. C. **Administração de recursos humanos**: um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 1994.
- GUIMARÃES, L. A. M. e GRUBTIS, S. **Saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.
- KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações**: o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LACOMBE, J. F. M. e HEILBORN, G. L. J. **Administração**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.
- MONTANA, P. J. **Administração**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- MORETTI, S. (s/d) **Qualidade de vida no trabalho x auto realização humana**. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br>>. Acesso em: 16 jun. 2009.
- NASCIMENTO, E. M.; EL SAYED, K. M., **Gazeta do povo**, Curitiba. PR, 2002.
- ROTHMANN, S. (Sebastiaan). **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- SCHEIN, E. **O bem-estar em primeiro lugar**. Você S/A. Jan. 2009.
- SEST/SENAT. **Gestão do tempo**-apostila. Brasília, 2002.
- SILVA, M. S. **Estresse no trabalho**. Folha de Ourinhos, 13. set. 2009.
- VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.