

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E OS IMPACTOS NO COMPORTAMENTO DO COLABORADOR

<sup>1</sup>Antonia Maria Gimenes.<sup>2</sup>Silvia Regina Martini Del Ciel,<sup>3</sup>Renato Nogueira Perez  
Ávila, <sup>4</sup>Solange Teodoro.

## RESUMO

O presente artigo teve a finalidade de pesquisar a importância da QVT e os impactos no comportamento do colaborador. A relevância do presente trabalho foi com o intuito de buscar e obter respostas que auxiliem a empresa a identificar possíveis falhas, em determinados setores e assim diminuir o nível de rotatividade na empresa. O objetivo geral foi propor melhorias na QVT dos funcionários. E o específico foi: Conscientizar a organização que a QVT vai além de ter um bom salário; propor programas de bem-estar que ajude os funcionários a mudar o estilo de vida e mostrar para a organização que o investimento na QVT traz resultados positivo para todos, através de sugestões como: melhorias na ventilação do ambiente, desenvolver um plano de treinamento e capacitação para os funcionários e fornecer marmitas para os colaboradores externos que não tem acesso ao refeitório da empresa. Para tal utilizou-se de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo qualitativa. A qualidade de vida no trabalho é necessária pois os colaboradores se sentirão satisfeitos com eles e com a organização.

**Palavras Chave:** Qualidade de vida no Trabalho, colaborador, conscientizar.

## ABSTRACT

This article aimed to investigate the importance of QWL and the impact on employee behavior. The relevance of this study was in order to seek and obtain answers to help the company identify possible failures in certain sectors and thereby reduce the level of turnover in the company. The overall objective was to propose improvements in the QWL of employees. And the specific was: Educate the organization that QVT goes beyond having a good salary ; offer wellness programs to help employees to change the lifestyle and show the organization that investment in QVT brings positive results for all through suggestions as improvements in environmental ventilation, develop a training plan and training for employees and provide lunch boxes for external collaborators who do not have access to the cafeteria of the company. For this we used the literature and qualitative field research . The quality of work life is necessary because employees feel satisfied with them and the organization .

**Keywords:** Quality of Life at Work, collaborator, awareness.

<sup>1</sup>Gimenes, Antônia Maria, Administradora de Empresas e especialista em Executiva em Gestão de Negócios, Coordenadora dos Cursos Superiores em Tecnologia em RH, Logística e Finanças, Docente do INESUL, Palestrante e Consultora na área administrativa.<sup>2</sup>Licenciada em Psicologia, Pós Graduada em Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas, Pós Graduada em Psicopedagogia Clínica e Institucional, Docente do INESUL.<sup>3</sup>Tecnólogo em processamento de dados. Licenciatura Plena em Informática. Especialista em Ciência da Computação. Mestre em Sistema de Gerenciamento de Telecomunicações. Doutor em Ciência da Comunicação. Professor e Coordenador de Pesquisa.<sup>4</sup>Acadêmica do curso de Tecnólogo de Gestão de Recursos Humanos da INESUL - Instituto de Ensino Superior de Londrina.

## INTRODUÇÃO

Cada vez mais, o ser humano tem buscado qualidade de vida no trabalho, algo que possa proporcionar maior bem-estar porque viver bem é importante para saúde física e mental do trabalhador principalmente pelo fato de passar mais tempo no trabalho, a (QVT) está diretamente relacionada a aspectos de satisfação no cargo e valorização do trabalho, em que satisfaça as necessidades do indivíduo, afetando atitudes pessoais e comportamentais, a vontade de inovar, o grau de motivação interna para o trabalho e a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho; sendo fatores ligados ao alcance da produtividade.

A relevância do presente estudo para a área acadêmica está em levantar informações sobre a importância da qualidade de vida no trabalho nas organizações, buscando teorias explicativas sobre a relação entre os assuntos e exemplos na prática dentro de uma empresa, baseando-se nos trabalhos desenvolvidos por autores renomados nessa área de estudos. Para a área organizacional e para a sociedade, o presente estudo é relevante também, pois irá verificar a satisfação dos funcionários, demonstrando de forma prática qual a importância da qualidade de vida no trabalho dentro de uma empresa.

O objetivo geral do presente artigo foi verificar qual é o impacto da qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma empresa que trabalha no ramo moveleiro na cidade de Cambé. Como objetivo específico, destacaram-se: Analisar os estudos organizacionais sobre qualidade de vida no trabalho, verificar os principais problemas que a falta de qualidade de vida no trabalho traz aos funcionários de uma organização e verificar como a qualidade de vida no trabalho pode agregar valor ao ambiente de trabalho de uma empresa.

A pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho mostra um ponto importante dentro das organizações; a necessidade de melhoria nas condições de trabalho, visando à maior satisfação e a produtividade dentro do ambiente organizacional.

## **DESENVOLVIMENTO**

### **CONCEITO E ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi denominado por Louis Davis, na década de 1970, através de um desenho de cargos. Alguns autores desenvolveram outras definições sobre o tema abordado.

O conceito de QVT para ele, tem haver com a preocupação da saúde e do bem-estados trabalhadores em geral de acordo com o desempenho de tarefas. A QVT assimila duas posições opostas: um lado são as reivindicações dos empregados com relação ao bem-estar e satisfação no trabalho, e do outro lado o interesse das organizações na produtividade e na qualidade a serem desenvolvidas.

O conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar altos níveis de qualidade e produtividade, as organizações precisam de membros motivados, que tenham uma participação ativa nos trabalhos executados e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

A QVT representa a capacidade e a necessidade de satisfação pessoal dos membros de uma organização através do trabalho executado no ambiente de trabalho. Ela afeta o comportamento e atitudes relacionadas a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade e mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

### **QVT E MOTIVAÇÃO NO TRABALHO**

Remunerar os funcionários pelo tempo dedicado á organização não é o suficiente. Isso é necessário, mas insuficiente. É preciso incentivar as pessoas

a fazer o seu melhor, a evoluir no desempenho atual e conquistar resultados desafiantes para o futuro.

Não basta apenas salários, férias, prêmios, promoções para posições mais elevadas (com maiores salários e benefícios) são considerados, mas também outras recompensas menos visíveis como garantia de segurança de emprego. De acordo com ANNE BRUCE(2006); *“Motivar é investir nas pessoas. Os desafios não estão no trabalho em si, mas em você, que é o responsável por criar e manter o ambiente de trabalho.”*

A teoria de Maslow tem um significado importante no ambiente de trabalho, porque as pessoas não precisam apenas de remuneração salarial, mas também de elogio e reconhecimento. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação e o declínio da produtividade. Albert Einstein afirma que *“Não há nada mais insano do que fazer as coisas sempre da mesma maneira e esperar que os resultados sejam diferentes.”*

Conhecer o que motiva as pessoas é fundamental para o sucesso de qualquer organização e através de um ambiente de trabalho saudável a QVT pode contribuir para criação de condições que motivem os profissionais. Reconhecer o desempenho profissional de todos, elogios, agradecimentos, isso causa um efeito positivo no colaborador.

## **Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho**

### **Modelo de Walton**

O modelo proposto por Walton é dividido em oito fatores e cada um abrange várias dimensões, esse modelo vai de encontro com os aspectos psicológicos dos empregados.

Para (Walton, 1973), a QVT deve ser compreendida como um conceito que compreende desde as necessidades básicas do indivíduo até as condições de trabalho encontradas na organização.

**QUADRO 1 – Modelo de Walton.**

FATORES	DIMENSÕES
1- Compensação justa e adequada	Salário adequado ao trabalho.
2- Condições de Trabalho	Ambiente físico seguro e saudável.
3- Desenvolvimento das Capacidades	Autonomia e autocontrole da informação sobre o trabalho.
4- Oportunidade de crescimento	Crescimento profissional.
5- Integração social na organização	Igualdade de oportunidades, relacionamento interpessoal.
6- Garantias Constitucionais	Direitos garantidos e privacidade.
7- Trabalho e espaço total de vida	Vida pessoal preservada e separada do ambiente de trabalho.
8- Relevância Social do Trabalho	Imagem da Empresa, Responsabilidade Social da Empresa.

Fonte: adaptado de CHIAVENATO (1999).

**Modelos de Hackman e Oldhan**

Hackman e Oldhan acreditavam nas dimensões do cargo, como sendo fundamentais na QVT. Para eles, as dimensões do cargo levam a estados psicológicos e críticos atingindo resultados pessoais e profissionais que afeta a qualidade de vida no trabalho.

**Modelos de QVT de Nadler e Lawler**

**“Variedades de habilidades:** o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimento. **Identidade da tarefa:** ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável. **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e

impactos sobre o trabalho dos demais. **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las. **Retroação do próprio trabalho:** as atividades devem proporcionar informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho. **Retroação extrínseca:** deve haver um *feedback* por parte dos superiores ou clientes a respeito do desempenho na tarefa para que seja possível uma autoanálise, visando melhorias em sua conduta profissional. **Inter-relacionamento:** o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes devera ser estimulado e possibilitado". CHIAVENATO(1999)

Para Nadler e Lawler, a QVT está baseada em quatro aspectos: Participação dos funcionários nas decisões; Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos do trabalho; Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Para eles na medida em que esses quatro aspectos são incrementados haverá uma melhoria na QVT.

### **Programas de Bem-Estar dos Funcionários**

Os programas de bem-estar dos funcionários são geralmente adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários. Um programa de bem-estar tem que ser visto como um adicional para ambas as partes, e não como estratégia, parte do reconhecimento de encorajar as pessoas a melhorar seu estilo de vida. Também servem para reduzir os elevados custos de saúde. Para CHIAVENATO(2004); Um programa de bem-estar tem geralmente três componentes:

Ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde. Educar funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse. Encorajar os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

O bem-estar no trabalho é um programa organizado, patrocinado pela empresa com o intuito de ajudar o trabalhador (e as vezes, sua família) a

adotar e manter comportamentos que reduzam riscos à saúde, melhorem a qualidade de vida, aumentem a eficácia do indivíduo e contribuam para os resultados da organização. Ter condições físicas para o trabalho é fundamental um trabalhador saudável é um trabalhador com mais segurança.

Bem-estar não tem haver só com um bom estado físico. Depressão e estresse, em particular, são grandes causas de perda de produtividade. Administradores de programas de qualidade de vida não podem pensar só em dieta e atividade física, mas também na saúde mental do colaborador.

A natureza intrínseca do bem-estar no trabalho é uma parceria entre empresa e trabalhador requer confiança. Já que a saúde pessoal é uma questão íntima, o investimento na qualidade de vida pode, quando feito corretamente criar vínculos profundos.

### **Satisfação de Necessidades no Trabalho**

A sensação de realização e satisfação, que advém do exercício de uma capacidade específica, proporciona suas próprias recompensas que, por sua vez, enaltecem o auto apreço do indivíduo. Evidentemente muitas pessoas, com frequência, trabalharam mais intensamente para ganhar mais dinheiro, porém, na melhor das hipóteses, incentivos financeiros são induzimentos apenas temporários.

Na base de os “os luxos de hoje são as necessidades de amanhã” obviamente, o dinheiro é importante para nós, porém parece que, além de um determinado nível material, desejamos algo mais satisfatório no ambiente laboral. Parece-nos também que, os ganhos aumentados são, de certa maneira, uma forma de compensação. Com os quais compensamos a falta de satisfação decorrente de nossas tarefas diárias. Para (Fernandes, 1996) “A qualidade é antes de tudo uma questão de atitude. Quem faz e garante a qualidade são as pessoas, muito mais do que o sistema, as ferramentas e os métodos de trabalho”.

As pessoas que trabalham e que se sentem privadas, de alguma forma, de reconhecimento social e cujas capacidades e habilidades não são inteiramente empregadas podem “se vingar” da gerência e orientar suas energias, que já se tornaram “azedas”, para formas agressivas de expressão. Pois ainda existem empresas que não se conscientizaram da importância da implantação da QVT, e muitas ainda nem sequer conseguem perceber a importância dos empregados, motivados e valorizados, para o crescimento e sucesso da empresa.

Trabalhar passou a ser uma tarefa agradável. Muitas das pessoas hoje trabalham por que gostam e esse “gostar” vai além do pagamento pelos serviços prestados. As organizações começaram a aceitar mudanças nos processos, oferecendo mais condições ergonômicas, cooperando para a humanização no trabalho e também passaram a se preocupar mais com a compreensão das relações trabalho x saúde, que também refletem na vida pessoal dos trabalhadores.

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Os seres humanos das organizações estão engajados no sentido de satisfazer suas necessidades e manter um equilíbrio emocional. Isto pode ser definido como um estado de ajustamento. Que se refere somente a satisfação de suas necessidades fisiológicas e de segurança, mas também as necessidades de pertencer a um grupo social de estima, e de auto realização.

É a frustração dessas necessidades que causa muitos dos problemas de ajustamento. Um bom ajustamento denota “saúde mental”. Uma das maneiras de definir saúde mental é descrever as características de pessoas mentalmente sadias. Essas características básicas são pessoas que se sentem bem consigo mesmas, sentem-se bem em relação às outras pessoas e são capazes de enfrentar por si as demandas da vida.

“Quando se consegue criar um clima organizacional que propicie a satisfação das necessidades de seus participantes e que canalize seus comportamentos motivados para a



realização dos objetivos da organização, simultaneamente tem-se um clima propício ao aumento da eficácia da mesma". KANAANE (1994).

O clima organizacional está ligado ao grau de motivação dos funcionários. Quando há um nível elevado de motivação entre os membros, o clima organizacional se eleva e se traduz com relação à satisfação, de animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, sejam abaixar-se, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc., típicos de situações em que as pessoas se desentendem abertamente com a organização e reage fazendo greves de trabalho.

Um fator que influencia o clima organizacional é a comunicação, pois as pessoas não vivem isoladas e nem são auto-suficientes. Elas se relacionam continuamente com outras pessoas e seus ambientes através de comunicação que envolve transações entre pessoas. De acordo com (DAVIS, 1972) a comunicação é "como o processo de passar informação e compreensão de uma pessoa para a outra". É essencialmente uma ponte de significados entre as pessoas.

## **METODOLOGIA**

Foi utilizada como metodologia, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo qualitativa através de um questionário a fim de identificar o grau de satisfação da QVT dos funcionários dentro da organização. Foi realizada uma entrevista informal com o Diretor Comercial da empresa para levantar dados sobre a organização, tempo de mercado, cultura e valores.

A empresa participante desse estudo se enquadra no ramo de móveis planejados, situada na cidade de Cambé/PR, e atende toda a região de Londrina e Cambé. É uma empresa jovem, de pequeno porte, que surgiu em 2000 e atualmente conta com um quadro de 30 funcionários. Para atender o segmento de móveis planejados, a empresa vem se consolidando a cada ano

no mercado regional, oferecendo a seus clientes produtos de qualidade, produtos personalizados e entrega pontual.

E para atender as novas demandas, busca através de maquinários modernos, investirem na qualidade de seus produtos. A empresa busca satisfazer o cliente através de ambientes exclusivos e com materiais de qualidade, estilo próprio e design de alto padrão, competir no setor de planejados com preços atrativos e determinação em vendas com foco na satisfação do cliente.

A pesquisa de campo foi feita através de um questionário com perguntas abertas e fechadas, aos funcionários para ajustar melhorias na QVT no ambiente laboral. Após aplicar o questionário e coletar alguns dados é que se pode ver os prós e os contras na QVT que a empresa está proporcionando. No entanto o questionário aplicado relata a satisfação e a insatisfação dos funcionários com a QVT, e os passos que a empresa deve seguir para atingir as necessidades esperadas por seus funcionários.

## **ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS**

De acordo com o questionário aplicado na empresa Y para 11 funcionários e duas entrevistas informais realizada com os colaboradores e com o Diretor Comercial, é possível relatar a situação da QVT e as melhorias que falta ser realizadas para satisfação e desempenho de todos.

A empresa começou fazendo algumas melhorias, como a qualidade dos produtos da cesta básica que mudou um pouco o grau de motivação dos funcionários, novos modelos de móveis modernos com mais praticidade na hora da montagem que necessita de menos esforço, e máquinas manual de alta qualidade que também trouxe muita evolução e agilidade no setor de produção aumentando a qualidade dos móveis. Porém ainda falta recursos em outros aspectos que estão deixando o colaborador desmotivado e insatisfeito com a empresa e com o gerente.

Os funcionários reclamam do fato de não terem um local adequado para se alimentar, pois quando estão no local de montagem e é hora do almoço, tem que se alimentar em qualquer lugar e muitas vezes comem comida fria. Outro fator de impacto é o carregamento dos móveis que o colaborador relata que não tem planejamento de forma correta, é realizado sem pensar na maneira que vai ser transportado e sem se importar com a segurança e a saúde física do funcionário, e que o gerente cobra o serviço mas se preocupa em cortar gastos e assim deixa de investir em ferramentas e equipamentos de trabalho.

Por ser um ambiente muito quente os funcionários reclamam também da falta de ventilação no local pois tem poucos ventiladores e de baixa potência que pode ser prejudicial á saúde, principalmente nos casos de hipertensão. Comprova-se que mesmo com algumas mudanças os colaboradores ainda estão insatisfeitos com sua QVT, estão buscando cada vez mais bem-estar em seu setor e uma comunicação eficaz com seu gerente.

## **CONCLUSÃO**

De acordo com os objetivos proposto nesse artigo a QVT hoje pode ser definida como uma forma de pensamento que envolve as pessoas, o trabalho e a organização, destacando aspectos como a preocupação com o bem - estar do trabalhador. Com base nessa definição foram feitas as seguintes sugestões: Ginástica Laboral que diminui o absenteísmo e melhora o condicionamento físico do trabalhador. Mudar a estratégia e o planejamento de transporte na hora de carregar os móveis, a empresa poderia disponibilizar mais um veículo que comporte os móveis para deixar como reserva para as entregas de ultima hora, e assim evitar problemas físicos do trabalhador.

Realizar melhorias na ventilação do ambiente de trabalho trocando os ventiladores de baixa qualidade por outro de alta vazão que é próprio para o ambiente. Desenvolver um plano anual de treinamento para a capacitação e desenvolvimento dos funcionários através da parceria que a empresa tem com o Sebrae pois o resultado de um funcionário capacitado compensa o valor investido na sua capacitação.

Promover o dia do bem-estar, com palestras e atividades ligadas á saúde e no final convidar os funcionários a comer um lanche saudável e a socializar com os colegas, pois é uma iniciativa que pode criar oportunidades para o contato entre equipes. Finalmente como sugestão de melhoria foi proposto que a empresa forneça marmitex para os funcionários externos que estão insatisfeitos por não terem comodidade na hora de se alimentar, ou que a organização faça acordo com alguma empresa que oferece esse tipo de serviço, dessa forma a empresa age de maneira sensata com o funcionário e evita a insatisfação do mesmo.

A busca pela QVT não pode ser considerada como um custo no orçamento financeiro da empresa, pois o custo com ações trabalhistas e a perda de produtividade e o afastamento do funcionário por problemas de saúde são bem maiores do que o investimento no plano de saúde do trabalhador. É hora de a empresa quebrar essa barreira que construiu contra a QVT e partir para o sucesso pessoal e profissional, pois para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno, ou seja, os colaboradores.

Conclui-se que a qualidade de vida no trabalho é importante porque proporciona á empresa um aumento significativo na satisfação do proprietário com relação ao trabalho de seus funcionários, proporciona maior qualidade de vida aos empregados e o relacionamento com a organização se torna mais saudável e produtivo.

## REFERÊNCIAS

BERRY, Leonard, L. **Qual o real retorno de programas de bem-estar na empresa?** Harvard Business Review. 2011.

BRUCE, Anne; **Como motivar sua equipe** / tradução de Eduardo Refkalefsk. – Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos** /– 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_. Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações** / Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 4ª Reimpressão.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Gestão de Pessoas; o novo papel de recursos humanos nas organizações** / Rio de Janeiro: Campus, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais** / 1. ed. – 7. Reimpr. –São Paulo: Atlas, 2007.

REIS, Augusto. **Relações humanas**; São Paulo Atlas, 1972.

Disponível em: <<http://www.abqv.com.br/portal/Content.aspx?id=294>.> Acesso em: 13/12/14

Disponível em: \_\_\_\_\_ em:  
<<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/qualidade-de-vida-e-motivacao-no-trabalho/25825/>> Acesso em 14/08/14

Disponível em: <<http://www.campe.com.br/motivacao-e-clima-organizacional-a-importancia-da-gestao-do-clima-organizacional/>> Acesso em 16/12/14

Disponível em: [www.cursos24horas.com.br](http://www.cursos24horas.com.br) Acesso em 17/09/14

Disponível em: <http://www.exaustoresmogimirim.com.br/exaustor-de-alta-tensao.html>> Acesso em 07/12/14

Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13905/000649634.pdf>> Acesso em 21/08/14

Disponível em: [http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wpcontent/uploads/2013/08/4\\_ARTIGO\\_vol6n1.pdf](http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wpcontent/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf) > Acesso em 17/11/14

Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/a-piramide-hierarquia-de-necessidades-de-maslow/>> Acesso em 15/12/14