

QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Antônia Maria Gimenes¹, Ligia Maria Bortoti da Cruz Branco², Renato Nogueira Perez Avila³, Janaina da Silva⁴, Ana dos Reis Santos⁵.

RESUMO

O artigo pretendeu demonstrar a importância dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) auxiliando a empresa a identificar possíveis. A atividade laboral tem impacto na vida e nos seus falhas e diminuir a rotatividade. Nos programas usuais de formação em gestão, observa-se a tendência em valorizar a objetividade em detrimento da subjetividade. É nesse sentido, que o presente artigo mostra a importância da mudança na gestão de pessoas, tendo como objetivo melhorar o rendimento profissional e pessoal. A metodologia aplicada em forma de questionário, deixou claro a necessidade dos colaboradores em implantar o Programa de Qualidade de Vida.

Palavras Chaves: Qualidade de vida, fobias, comunicação.

ABSTRAT

The paper aims to demonstrate the importance of Quality of Life at Work programs (QWL) helping the company to identify possible. The labor activity has an impact on life and failures and decrease turnover. The usual training programs in management, there is the tendency to value objectivity over subjectivity. In this sense, the present paper shows the importance of change in people management, aiming to improve professional and personal income. The methodology applied in form of a questionnaire, made clear the need of employees in implementing the Quality of Life Program.

Key words: Quality of life, phobias, communication.

¹Especialista em Administração de Empresas, Consultora, Palestrante e Professora e Coordenadora do ensino superior de Londrina-FACULDADE INESUL e de Cursos Técnicos. ²Formada em administração de empresas pela unopar em 2013, formada em secretariado executivo pela fecea em 2005, Pós graduada em gestão estratégica de pessoas pela unopar em 2006, Professora na Uninorte e Inesul. ³Tecnólogo Processamento de Dados, Licença Premio em Informática, Especialista em Ciência da Computação, Doutor em ciência da Computação, Mestre em Sistema de Gerenciamento de Telecomunicação, Professor e Coordenador de Pesquisa, ⁴Acadêmico do Curso Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, ⁵Acadêmico do Curso Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.

INTRODUÇÃO

A evolução da humanidade trouxe com o passar dos anos, consequências para saúde física e psicológica no âmbito do trabalho, causando assim transtornos neurológicos como o stress, fadiga, fobias entre outros.

Neste sentido o estudo sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) se tornou um campo de pesquisa importantíssimo para a organização, avaliando e melhorando o ambiente de trabalho, recuperando a produtividade, a autoestima dos colaboradores, o atendimento ao cliente e a recuperação de metas.

Para que se estabeleça QVT na organização é necessário que haja um novo modelo de gestão organizacional e ajuste no clima organizacional.

Justifica-se a relevância do presente artigo que, a QVT veio como meio de obter respostas que auxiliem a empresa a identificar possíveis falhas e diminuir a rotatividade dos colaboradores na empresa, pois as organizações focavam suas atenções primeiramente nos clientes, não dando atenção ao fator principal que era o colaborador, esquecendo-se que um bom atendimento e o desenvolvimento da organização precisa de um colaborador comprometido, com as ferramentas necessárias para seu desempenho e com um ambiente favorável.

O principal objetivo geral foi questionar a importância do programa qualidade de vida no trabalho, seus benefícios e resultados, e os específicos foram, demonstrar a importância do programa qualidade de vida (QVT) dentro das organizações, tendo em vista a melhoria do rendimento profissional e pessoal, trazendo para a organização um melhor ambiente de trabalho, aumentando a produtividade, prevenindo doenças ocupacionais tais como: depressão, stress, hipertensão e fobias psicológicas.

Como a qualidade de vida no trabalho é baseada em fatores, fica evidente que as necessidades básicas de cada um devem ser atendidas para obter um melhor resultado dentro da empresa.

DESENVOLVIMENTO

CONCEITO E EVOLUÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Os primeiros estudos relacionados a qualidade de vida no trabalho, tiveram início através dos estudos de Erik Trist, psicólogo britânico, que desenvolveu estudos juntamente com sua equipe na Inglaterra, a fim de compreender as relações que existiam entre o trabalho do ser humano e as organizações. Eles observaram e chegaram a conclusão que para o ser humano é fundamental a realização do indivíduo no trabalho.

Esse movimento de qualidade de vida no ambiente de trabalho teve início nas décadas de 50, mais foi a partir de 1970, que a qualidade de vida no trabalho foi introduzida por novos estudos pelo professor Loius Davis nos Estados Unidos, onde teve a oportunidade de ampliar os seus estudos e trabalhos sobre QVT, por meio de um projeto de delineamento de cargos.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação humana desde o início de sua existência com outros títulos e contextos, pois o ser humano sempre esteve preocupado com o seu bem estar, mais tarde as empresas perceberam que elas também deveriam se preocupar com a QVT, para um melhor desenvolvimento empresarial.

(ALBULQUERQUE E FRANÇA, 1998), "O conjunto de ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnologias e estruturas dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho".

Com o passar dos anos, o conceito sobre Qualidade de Vida no Trabalho sofreu muitas mudanças e evoluções, trazendo assim uma visão diferenciada em cada época a ser entendida.

Vejamos a seguir a linha do tempo e alguns modelos teóricos de QVT:

WALTON 1973	Compensação justa e adequada, Condições de trabalho seguras e saudável, Oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas, Oportunidades futuras para o crescimento contínuo, Integração social na organização, Constitucionalismo na organização, Trabalho e espaço total na vida, Relevância social do trabalho;
HACKMAN E OLDHAM 1975	Variedade de Habilidade, Identidade da Tarefa, Significado da Tarefa, Inter-relacionamento, Autonomia, Feedback;
WESTLEY (1979)	Econômica, Política, Psicológica, Sociológica;
WERTHER eDAVIS (1983)	Organizacional, Ambiental, Comportamental;
BELANGER (1983)	Trabalho em si, Crescimento pessoal e profissional, Tarefas com significado, Funções e estruturas organizacionais e abertas;
HUSE e CUMMINGS (1985)	Participação do trabalhador, Projeto de cargos, Inovação no sistema de recompensas, Melhoria no ambiente de trabalho;
FERNANDES (1996)	Condições de Trabalho, Saúde, Moral, Compensação, Participação, Comunicação, Imagem Empresa, Relação Chefe/subordinado, Organização do trabalho;
FRANÇA (1996)	BPSO-96, Biológicas, Psicológica, Sociais, Organizacional;
LIMONGI-FRANÇA(2006)	BEO-Bem-estar Organizacional, Produtividade, Legitimidade, Perfil dos líderes, Práticas e Valores, Nova Competência.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996), Limongi-França (2004) e Limongi e Kanikadan (2006).

CONCEITO

A qualidade de vida no trabalho está ligada a felicidade ou prazer que uma pessoa tem em realizar suas atividades no ambiente de trabalho. Se a pessoa desempenha seu papel com alegria, provavelmente ela estará satisfeita com todo o seu trabalho, tendo assim, qualidade de vida.

Segundo (MAXIMIANO, 2000), a qualidade de vida do trabalho baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é chamado de enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano.

Para (VASCONCELOS, 2001), a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque psicossocial.

Atualmente as organizações se deparam num ambiente competitivo e dinâmico, diferente das décadas de 30 e 40, que o colaborador era visto como uma peça da empresa. Com a revolução e a industrialização, as empresas tiveram que se adaptar e para continuarem nesta disputa, as organizações investiram em inovações tecnológicas e no capital humano, pois o ser humano é único, com seus sonhos, desejos, medos e limitações e com capacidade de raciocínio para fazer suas escolhas.

Para (MAYO, 1929), a importância do bem estar psicológico, promove um desempenho primordial no ambiente de trabalho, trazendo benefícios a empresa e aos colaboradores, sendo confirmado em seu estudo sobre a experiência de Hawthorne entre 1927 a 1932, na fábrica de Western Electric Company, localizada em Chicago, com um grupo de moças que foram observadas em ambientes diferentes da produção que estavam acostumadas, sobre a influência da luminosidade na produção. Os resultados mostraram que apesar das mudanças, o ambiente de trabalho, o tratamento igualitário, gerência mais próxima, respeito e valorização, foram fatores importantes que serviram para estimular as colaboradoras, mostrando que o psicológico foi mais afetado do que o ambiente.

Segundo (CHIAVENATO, 2005), a qualidade de vida no trabalho é um conjunto complexo, que fica sujeita a análise de cada indivíduo da empresa. Pode ser entendida como soma de diversos fatores que não resultarão em qualidade de vida se estiverem isolados, é preciso que exista um conjunto, uma interação entre os colaboradores.

(SIGMUND FREUD 1913), “a saúde mental das pessoas, provem da capacidade de amar e trabalhar, ou seja, essas ações traduzem o sentido da vida das pessoas e explicam a sua existência”.

De acordo com (RODRIGUES, 1994), a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Quanto a (VIEIRA,1996), o movimento pela qualidade de vida no trabalho, veio com o objetivo de buscar o equilíbrio entre o trabalho e o ser humano, através da interação entre exigências e necessidades do trabalhador e tecnologia da organização.

O trabalho passou a ser questão de honra, ter significado, crescimento e possibilidade de desenvolver habilidades desconhecidas, aumentar o potencial, sentir-se realizado e satisfeito.

O ser humano tem seus sentimentos, cria suas ambições, suas expectativas, quer ver seu crescimento pessoal e profissional, é preciso que se entenda, o ser humano não trabalha apenas pelo salário, ele fica frustrado, se aborrece com o descaso de seus gestores que cobram por tarefas que não foram explicadas de forma correta, que não passam as informações certas, o colaborador quer realizar sonhos, se sentir útil, saber que a empresa precisa dele, ser valorizado. A qualidade de vida no trabalho proporciona uma participação ativa dos colaboradores, criando um ambiente de integração e comunicação com os colaboradores e gestores.

Conforme (WALTON, 1973), existem oito categorias conceituais, para que a (QVT) possa ser oferecidas aos colaboradores. Essas categorias devem ser trabalhadas para motivar os colaboradores e proporcionar ambiente saudáveis e seguros, respeito ao colaborador e suas ideias.

MODELO DE AVALIAÇÃO DE QVT DE WALTON

Tabela 2. Critérios e indicadores de qualidade de vida no trabalho

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Planilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Adaptado de Walton (1973, p.11-21)

O HOMEM E O TRABALHO NOS DIAS DE HOJE

O trabalho é aonde o homem desenvolve suas habilidades, se relaciona com o outro e se identifica na sociedade. Sua identidade e sua profissão se dá pelo local de trabalho, assim como seu sustento e de sua família. Mas para que um colaborador se sinta bem em seu emprego, é necessário que se observe e busque empresas preocupadas com alguns fatores relacionados ao ambiente e com a vida

de seus colaboradores, como: segurança, saúde, conforto físico, tratamento pessoal e carreira. A felicidade no trabalho para alguns colaboradores é ganhar dinheiro, relacionar-se com pessoas, ter desafios, trabalhar em equipe, contar com relações seguras e confiáveis entre colegas, ser reconhecido, sentir-se motivado, satisfeito, competente e alegre na empresa, entre outros sentimentos.

Isto se dá porque cada pessoa tem necessidades diferentes umas das outras quando se trata de trabalho e carreira. Alguns estão contentes apenas com o ganho de um salário mínimo, enquanto que outros se preocupam em ter uma vida social mais ampla com um bom emprego, procurando não somente o salário, mas também uma empresa que promova bem estar físico e emocional, fornecendo alguns benefícios, e tratando os colaboradores com dignidade e respeito.

Como a qualidade de vida no trabalho é baseada em fatores, fica evidente que as necessidades básicas de cada um devem ser atendidas para obter um melhor resultado dentro da empresa.

METODOLOGIA

A metodologia aplicada foi de caráter quantitativo, coletando e analisando dados através de aplicação de questionários, além de pesquisa bibliográfica coletadas em livros de gestão e liderança.

Foi aplicado um questionário com perguntas relacionadas a Qualidade de Vida no Trabalho, para os funcionários da Empresa X, localizada na cidade de Londrina- PR, na Região Sul da mesma cidade.

A Empresa X é do ramo Comércio Varejista, e tem sua matriz na cidade de Cascavel, foi fundada em 14 de julho de 1974. A relação de compromisso e fidelidade da empresa com os seus clientes começou já naquela época, com o atendimento feito ainda no balcão. Já nos primeiros passos a vocação para servir estava presente.

A partir dos anos 80, iniciou-se a forte dinâmica de expansão que marca a trajetória da empresa até os dias de hoje. Durante cerca de 40 anos de história o

grupo leva a 13 cidades do Paraná e para o interior de São Paulo, praticidade, tecnologia e modernidade, serviços oferecidos com qualidade e eficiência.

Hoje a rede conta com 34 lojas, 3 cash & carry – autoserviço, 2 centros de atacado e 1 centro de distribuição, sendo um dos mais modernos do Brasil. A rede é a maior varejista de auto serviço do Paraná e a sétima maior do País. Com lojas em 13 cidades do Paraná e 2 no estado de São Paulo,

A filial, situada na região sul de Londrina, compeha-se de 200 funcionários. A pesquisa foi aplicada a 10 funcionários, no setor de mercearia e bazar.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Foi analisado e interpretado através de questionário e pesquisa bibliográfica em livros, com questões do tema QVT, a fim de levantar dados da empresa como, a missão da empresa, condições de trabalho e melhorias no ambiente de trabalho.

A pesquisa foi realizada com dez (10) colaboradores, respondendo um questionário com dez (10) perguntas, nos setores de mercearia e bazar.

Com relação ao salário, ficou constatado que 80% dos colaboradores concordam que o salário satisfaz as suas necessidades, e apenas 20% não estão satisfeitos. Ainda 60% acham que sua remuneração é adequada ao que faz, e 40% acham que a remuneração é inadequada.

Com relação a empresa em reconhecer as opiniões e contribuições de seus colaboradores, 50% concordam que sim, e, 50% que não concordam que a empresa seja aberta a tais contribuições. Porém 20% dos colaboradores não concordam que as orientações dadas sejam claras e objetivas, 80% aceitam e concordam.

Também foram analisados os gestores e seus comportamentos, em que, 60% dos colaboradores confirmam que seus encarregados de setores tem interesses no seu bem-estar, e apenas 40% discordam. Ficou constatado

também que 50% acham que tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma que considera melhor, e 50% discordam dessa tese. Outros 30% acham que os seus encarregados exerce uma forte pressão sobre o ritmo de trabalho, mas, 70% acham que trabalham de forma livre.

O questionário também serviu para mostrar como a empresa se preocupa com o bem-estar físico, emocional e profissional de seus colaboradores. Dentre os que responderam as perguntas, 90% considera que tem possibilidade de crescimento de carreira na empresa, e 10% diz que não há possibilidade. Ainda 60% sentem que seu trabalho lhe dá realização profissional, e apenas 40% discordam disso.

Dentro do lado social e emocional, 80% disseram que o horário de trabalho não afeta a sua vida pessoal e se sentem respeitados pelos seus colegas de trabalho, e apenas 20% discordam achando que deveriam ter horários mais flexíveis.

Diante dos dados coletados que foi realizado na Empresa X, pode-se constatar que a empresa dispõe de alguns benefícios, porém ainda há muito a fazer.

Apesar da Empresa X ser familiar, ela dispõe de planos de carreira, cargos e salários (PCCS), assim como disponibiliza treinamentos com gestores para que haja uma boa comunicação, visto que isso é de suma importância com relação a Qualidade de Vida no Trabalho, trazendo bem-estar físico e emocional, diminuindo a rotatividade dos setores e aumentando a produtividade.

CONCLUSÃO

Neste artigo abordaram-se como tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), para conhecimento dos colaboradores em relação ao tema, suas vantagens, como deve ser implantado, sua utilização e os benefícios em longo prazo.

A Empresa X, não irá dispor de muitos recursos para a implantação do QVT, dentro de sua organização, palestras, dinâmicas, maior interesse nos colaboradores, comunicação aberta, remuneração justa, desenvolvimento e uso das capacidades, crescimento, segurança, integração social e espaço total de vida, são alguns dos itens listados por Walton em sua avaliação.

Para aplicação desses conceitos, a organização apenas aplicará uma gestão voltada no programa Qualidade de Vida no Trabalho, com a colaboração dos gestores e departamento dos recursos humanos.

A Empresa X, procura investir em treinamento e capacitação, para um melhor desempenho profissional, facilitar a comunicação, melhorar desempenho e motivação, trazendo assim um melhor ambiente de trabalho.

Como sugestões de melhorias, a Empresa X, deveria ouvir as reivindicações de seus colaboradores com respeito a alguns itens não listados, porém os colaboradores consideram importantes: uma sala de descanso, cinco minutos de ginástica laboral e uma maior cooperação dos Recursos Humanos com questões de esclarecimento.

Concluiu-se que, com as mudanças já ocorridas, a melhora no ambiente trouxe uma diminuição na rotatividade do pessoal, menos atestados médicos, menor propensão à faltas sem justificativas, e um melhor desempenho dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L E FRANÇA, A. Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho. O stress e a expansão do conceito de Qualidade Total. São Paulo. v33. n°2 abr/jun 1998

CHIAVENATO, Idalberto. Administração nos novos tempos. 2.ed. RIO DE JANEIRO: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional. 2.ed. RIO DE JANEIRO: Elsevier, 2005.

FREUD, Sigmund (1913). Totem e Tabu. Obras psicológicas completas. Edição Standard Brasileira. Rio de Janeiro. Imago, 1996.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à administração. 5.ed. SÃO PAULO: Atlas, 2000.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho. Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro. Vozes, 1994.

Vasconcelos, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Cadernos de Pesquisa em Administração, São Paulo, vol.8, n°1 jan/mar 2001

VIEIRA, Adriane. A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total. Florianópolis. Insular, 1996

http://gestor.adm.ufrgs.br/adp/ADP014_2000_1.htm acessado em 26/09/2014

<http://gestor.adm.ufrgs.br/adp/RH.htm> acessado em 05/10/2014

<http://www.fanorpi.com.br/web/exercicios2003/Teoria%20das%20Rela%C3%A%C%B5%20Humanas.doc> acessado em 16/10/2014

