

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Camila Vieira Santos Bueno

Graduanda em Administração,
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Idalina Silva dos Santos

Graduanda em Administração,
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Maria Luiza da Silva Santos

Graduanda em Administração,
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Clézio Antônio Lara

Mestre em Administração – Uni-FACEF;
Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – AEMS

RESUMO

O presente trabalho aborda a qualidade de vida no trabalho, um dos fatores de maior importância na rotina diária das organizações, pois está diretamente relacionada ao grau de satisfação dos colaboradores. A qualidade de vida no trabalho é uma noção notavelmente humana e abrange muitos significados que refletem o conhecimento, experiências e valores, sejam eles de indivíduos ou de coletividades. A qualidade de vida no trabalho esta ligada incondicionalmente a qualidade de vida pessoal de cada indivíduo. Para que os colaboradores possam desenvolver um trabalho com qualidade, eles devem estar motivados e para isso devem-se sentirem satisfeitos com o trabalho que realizam e o conhecimento que recebem. O referido trabalho teve como base, a pesquisa bibliográfica, o que possibilitou um conhecimento abrangente do assunto.

PALAVRAS-CHAVE: motivação; colaboradores; gestão de pessoas; qualidade de vida no trabalho.

INTRODUÇÃO

A competitividade entre as empresas, ocorridas no cenário mundial, tem sido ocasionada por inúmeros fatores, dentre eles, a própria globalização tem obrigado as empresas buscarem formas para se tornarem mais competitivas. Portanto investimentos em qualificação profissional, marketing e tecnologia são cada vez mais importantes, sendo que as máquinas e tecnologia tem grande importância no sucesso da empresa. Por outro lado, as pessoas que trabalham nessas organizações, são responsáveis pelo sucesso dos resultados obtidos. Com base nisso, as empresas começam a perceber as pessoas como seu recurso mais valioso, isto é, como portadoras de conhecimentos e habilidades, que auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial, no entanto, é de grande importância

não esquecer de que essas pessoas são humanas, formadas de personalidades, expectativas, objetivos pessoais e possuem necessidades. A organização precisa preocupar-se não apenas com o seu ambiente físico, mais também com o aspecto psicológico de seus funcionários.

Atualmente, o conceito de qualidade de vida no trabalho vem sendo adotado por organizações que buscam ser altamente competitivas em mercados cada vez mais globalizados, portanto, um dos maiores desafios dessas empresas está em manter os seus funcionários motivados e conseguir que essa motivação não desapareça. Para as organizações alcançarem a satisfação de seus clientes, necessariamente precisam ter seus colaboradores envolvidos com o objetivo da organização e satisfeitos com o trabalho que realizam, tanto organização, quanto profissionais envolvidos já entenderam que a motivação humana guarda sutilezas e complexidades que não podem ser desprezadas e que atualmente, qualidade de vida no trabalho é uma questão de competitividade.

Este artigo tem como objetivo conceituar a qualidade de vida no trabalho, mostrar a sua importância no dia a dia das empresas e o desenvolvimento dos profissionais dessas empresas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Histórico de Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Rodrigues (1999), com outros títulos, autores e em diferentes contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana.

Historicamente exemplificando, para a espécie humana o domínio de técnicas adequadas à produção do fogo, no período Neolítico, sem dúvida se traduziu como um enorme salto no que se refere à qualidade de vida. Com o fogo, o homem passou a se proteger do frio e dos predadores, além de poder cozinhar os alimentos.

No período denominado como proto-história, cerca de 4.000 a.C., a invenção da roda proporcionou a substituição dos antigos trenós por carros de duas e quatro rodas. Esse fato revolucionou a vida humana, pois facilitou não só a sua locomoção, mas também o transporte de cargas, e melhorou sua qualidade de vida.

A origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remonta a 1950, com o surgimento da abordagem sociotécnica; porém, somente na década de 1960, tomaram impulso às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores (FERNANDES, 1996).

Segundo Chiavenato (2004), o termo qualidade de vida no trabalho foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de qualidade de vida no trabalho refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Posteriormente, alguns autores europeus desenvolveram outras conceituações dentro da abordagem sociotécnica e da democracia industrial. Então, na década de 1970, surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e ao grande sucesso dos estilos e das técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrada nos empregados. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzirem os conflitos.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles, destacam-se Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme Ferreira, Reis e Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (1999), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador.

Com o advento da globalização, as empresas têm sido pressionadas por acirrada disputa de mercado. Nesse contexto, uma organização deve ser compreendida como “[...] unidade social artificialmente criada e estruturada, continuamente alterada para se manter no tempo, e com a função de atingir metas específicas que satisfaçam as necessidades de seus participantes e da sociedade” (ETZIONI, 1981, p. 7).

Segundo Garvin (1992, p. 25),

[...] pela primeira vez, altos executivos, em nível de presidência e alta diretoria, expressam interesse na qualidade, ligando-a com lucratividade,

definindo-a do ponto de vista do cliente e requerendo sua inclusão no processo de planejamento estratégico.

Dentro deste contexto muitas empresas passaram a introduzir os sistemas participativos de gestão com o objetivo principal de aumentar a produtividade e apoiar os programas de qualidade, mas não visando realmente à participação dos empregados, conforme se verifica nas pesquisas. (RELATÓRIO..., 1998 apud MONACO; GUIMARÃES, 2000, p. 70). Seguindo esse contexto, Albuquerque e França (1998, p. 40) descrevem:

O ambiente empresarial brasileiro vem se tornando intensamente competitivo em virtude das profundas mudanças que vêm ocorrendo na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na própria inserção do elemento humano no tecido social e produtivo.

Ainda segundo os autores, especificamente tratando-se do Brasil:

Essas transformações assumiram expressão maior em consequência da abertura abrupta da economia, das implementações dos programas de estabilização monetária e das reformas constitucionais, visando à redução e à reorientação do papel do Estado na economia (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998, p. 40).

Para encarar todos esses desafios, muitas empresas brasileiras estão implantando programas de qualidade no trabalho. O programa de qualidade no trabalho é uma técnica de administração aperfeiçoada no Japão, a partir de ideias americanas ali introduzidas logo após a Segunda Guerra Mundial. Garvin (1992) descreve o desenvolvimento da qualidade em quatro eras, divididas na fase da inspeção formal, do controle estatístico do processo, da garantia da qualidade e da gestão estratégica da qualidade. Para Campos (1989, p. 13), o programa de qualidade total: [...] é baseado em elementos de várias fontes: emprega o método cartesiano, aproveita muito do trabalho de Taylor, utiliza o controle estatístico de processo, adota os conceitos sobre comportamento humano lançado por Maslow e aproveita todo o conhecimento ocidental sobre a qualidade, principalmente o trabalho de Juran.

2.2 Satisfação Profissional

Enquanto as organizações estão preocupadas em se tornar mais competitivas, os colaboradores buscam no interior das organizações em que

trabalham, uma recompensa pelo estresse causado na busca pelos resultados, pois o desejo de viver qualitativamente melhor é algo palpável para a grande massa de trabalhadores.

A satisfação profissional nem sempre é financeira, muitas vezes o trabalhador está a procura de reconhecimento profissional, desse modo, ressalta-se a importância de se abordar a qualidade de vida nas organizações, cujo propósito principal consiste na satisfação pessoal do indivíduo na execução de suas tarefas dentro das organizações (MAXIMIANO, 2000).

2.2.1 Condições de trabalho

É de conhecimento geral que, numa organização, os funcionários estão expostos diariamente a uma série de fatores e condições de riscos ou insalubridades. Dentre esses fatores, pode-se citar a própria questão estrutural, o manuseio e operação dos recursos mecânicos e também os fatores psicológicos que podem interferir diretamente na saúde e na funcionalidade dos colaboradores. Dessa forma, para que o colaborador consiga uma maior produtividade, é necessário que a empresa ofereça condições ambientais mínimas para que os funcionários se sintam capazes. Assim, a organização precisa estar atenta a tais fatores, os quais podem interferir e refletir diretamente no bem estar dos funcionários, na sua satisfação e na produtividade da organização (FERNANDES, 1996 apud ANDRADE, 2012).

No que se refere às questões físico-psicológicas do trabalho, ressalta-se as condições reais oferecidas ao colaborador para o desempenho de suas funções, no tocante à jornada de trabalho e ambiente saudável (ANDRADE, 2012).

Contudo, é sabido que, muito mais que motivacional, a abordagem dessa questão junto às organizações é de fundamental importância para a manutenção e preservação de uma boa saúde aos funcionários, a fim de assegurar uma prática profissional livre de malefícios e que traga benefícios para sua sobrevivência e bem estar.

2.2.2 Valorização do Profissional

Nos primórdios da administração científica, o homem era visto como uma ferramenta apenas no processo de produção e desempenho de tarefas, era treinado

e tinha orientações sobre o desenvolvimento de suas atividades com um único propósito, aumento de produção.

A gestão de pessoas começou a ser abordada por Fayol com a estrutura organizacional da empresa onde haveria uma analogia comum de estrutura a todo tipo de organização com algumas das divisões comum a todos, funções essenciais à qualquer empresa. O ser humano ganhou maior ênfase nas filosofias humanistas que surgiram com o passar do tempo e se associaram a administração, houve uma maior preocupação com as pessoas em si e menos com o fato de produção.

Quando o colaborador se sente valorizado por sua empresa, o mesmo se empenha em verificar possíveis perdas em fases intermediárias do processo e com o conhecimento adquirido na execução de atividades busca soluções e até melhorias e inovações para sanar o problema ou o desperdício, evitando assim que a organização tenha que dispor de mão-de-obra especializada para identificar e buscar soluções, ganhando tempo, evitando gastos e achando soluções simples e objetivas.

Esse reconhecimento é feito por intermédio de recompensas dadas aos colaboradores como uma 'premiação' por seu trabalho desenvolvido para a organização. Segundos Dutra (2002, p. 171):

Essas recompensas podem ser entendidas como atendimento das expectativas e necessidades das pessoas, tais como: econômicas, crescimento pessoal e profissional, segurança, projeção social, reconhecimento, possibilidade de poder expressar-se por seu trabalho, etc.

O grande problema das recompensas é a dificuldade em diferenciar as pessoas para recompensá-las de acordo com suas expectativas. Os critérios a serem utilizados para uma correta compensação entre os colaboradores, segundo Dutra (2002), podem ser o mercado de trabalho e os padrões internos de equidade.

2.2.3 Ambiente organizacional

O ambiente de trabalho é constituído de duas partes distintas: a física (instalações, móveis, decoração etc.) e a social (as pessoas que o habitam). Pois não pode exigir resultados de uma equipe se esta não tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Mas se acredita que quanto melhor e mais bem atendidas estas necessidades tanto melhor

será o desempenho de uma equipe. Segundo Magalhães (1990) influem no conforto social.

Evidentemente, se tais elementos forem precários, ninguém trabalhará com moral elevado. Conforme a natureza do trabalho exigir-se-á uma luminosidade, uma temperatura, um grau de umidade diferente, o que também deverá estar de acordo com a região onde se trabalha e a época do ano. (p. 51)

2.2.4 Capacitação Profissional

Capacitação significa preparar a pessoa para enfrentar as situações inerentes à sua função, através da aplicação e conhecimentos, mas com possibilidade de criar, resolver adversidades, sugerir alternativas de progresso e criar ambiente adequado. Capacitar quer dizer fornecer autonomia, criar autoconfiança e promover progresso. Capacitar é mais do que treinar, pois isso significa desenvolver uma habilidade específica, com pouca liberdade para expressão da personalidade própria do indivíduo. A capacitação pressupõe que a competência é a capacidade efetiva de um indivíduo para resolver problemas, realizar atos definidos e alcançar os resultados propostos.

2.3 Motivação Pessoal

Nenhum empregado trabalha de graça e nenhuma organização investe sem esperar um retorno. O colaborador trabalha na organização em busca de certas expectativas e resultados, está disposto a se dedicar às metas e objetivos das organizações, desde que isso lhe traga algum retorno pelo seu esforço e dedicação. O grau de comprometimento vai depender da reciprocidade percebida por ele, na medida em que o trabalho produz resultados esperados, maior será esse engajamento.

Motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do comportamento humano. É ela que irá determinar os níveis de desempenho pessoal e profissional obtidos na empresa. Está diretamente relacionada com sentimentos de pertença, produtividade e valorização. Priorizar a motivação na empresa significa valorizar, implantar e manter um alto nível de criação e recriação, uma comunicação entre todos da equipe, sempre prezando por uma atmosfera que alimente o bom e saudável relacionamento entre todos. A Teoria das Relações Humanas constatou a existência de certas necessidades humanas fundamentais (CHIAVENATO).

As práticas motivacionais compreendem todos os tipos de incentivo e recompensas que as organizações oferecem a seus empregados na tentativa de conseguir o desempenho que possibilite a realização de seus objetivos. Abrangem desde os elogios e desafios propostos pelos gerentes até a participação dos funcionários no processo decisório, nos lucros ou na propriedade da empresa, passando por benefícios, prêmios, programas de enriquecimento do trabalho e planos de carreira (MAXIMIANO, 2007, p.244).

“O conhecimento das diferenças entre as pessoas é uma ferramenta básica para entender os processos motivacionais” (MAXIMIANO, 2007, p.237).

Segundo Chiavenato (2000), “A motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades” (p.161).

Citação do Chiavenato diz que a qualidade de vida no trabalho é muito importante para o desenvolvimento da organização, pois ela não só verifica o comportamento do indivíduo, mas também mostra os objetivos a serem traçados dentro da organização.

2.4 Capital Intelectual

Com o mercado cada vez mais exigente, as empresas vêm sentindo a necessidade de investir mais em recursos humanos, acrescentando a seu capital o conhecimento originado através do investimento em capital humano qualificado, o qual agrega às empresas recursos de fundamental importância.

A valorização do capital humano contribui para a melhoria na qualidade de vida dos funcionários e, conseqüentemente, uma redução dos índices de absenteísmo, que refletem diretamente no *turnover*. Colaboradores com condições favoráveis envolvem-se com a organização, conhecem seus objetivos e buscam dar o melhor para alcançar resultados satisfatórios, conseqüentemente, mantendo o seu rendimento e seu emprego. A partir do momento em que o funcionário se sente peça importante dentro da organização, ele estará disposto a entrar de cabeça, abraçando planos e metas como se fossem seus. Sabendo do seu valor, o colaborador compromete-se muito mais e consegue satisfazer às suas necessidades e as da empresa.

Chiavenato (2004) afirma que, no mundo complexo e competitivo de hoje, a escolha das pessoas certas se torna vital para o bom funcionamento da empresa.

Segundo Chiavenato diz que o homem nunca fica satisfeito com o que tem, ou seja, sempre quando adquirir algo, quer sempre quer buscar novas oportunidades.

2.5 Competência Profissional

A competência é o pressuposto da competitividade. É fundamental também lembrar que competência é o produto resultante de conhecimento, habilidade e atitude. Jamais devemos confundir gerar competência apenas com transmitir informações. Muito mais do que isso, uma pessoa competente coloca em ação suas qualidades humanas que, quando aliadas a uma base teórica consistente, conseguem atingir os resultados propostos, no tempo hábil e com o esforço compatível. Assim como conhecimento, competência não se transmite. Não há ninguém capaz de transferir sua competência para outrem. Sabemos, no entanto, que é perfeitamente possível ajudar a pessoa a construir sua própria competência, da mesma forma que se constrói conhecimento.

Para Chiavenato (2004), visando a melhorar o rendimento dos funcionários, torna-se necessário fazê-los sentirem-se responsáveis pela atividade para a qual foram designados, sabendo-se que, depois de eles cumprirem a referida tarefa, irão ser julgados pela competência demonstrada.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização desta pesquisa, utilizamos a metodologia proposta por Vergara (2000) que é do tipo exploratória, que é utilizada onde se tem pouco conhecimento sistematizado sobre o assunto abordado.

Os meios de investigação foram a pesquisa bibliográfica e um estudo de caso, sendo que para o primeiro foram consultados livros e revistas inerentes ao assunto estudado e o segundo com a aplicação de questionário em uma empresa de Três Lagoas (MARCONI; LAKATOS, 1996).

Para realizar a análise, foi aplicado um questionário composto de dez perguntas fechadas, em que as informações foram coletadas através do preenchimento, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação e motivação de cada colaborador.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Esta pesquisa se caracterizou em estudo de caso, realizado na empresa “X”, no ramo de produtos químicos, na cidade de Três Lagoas – MS. Teve como objetivo identificar as variáveis motivacionais dos funcionários no ambiente de trabalho, verificando a existência de algum programa de qualidade de vida no trabalho.

A empresa atualmente possui um quadro de 30 funcionários, entre pessoas do sexo feminino e masculino. Devido à disponibilidade de alguns colaboradores, a referida pesquisa foi realizada nos dias 20 e 21 de setembro de 2016.

Todos os envolvidos responderam as questões de livre e espontânea vontade e de forma confidencial, uma vez que não eram obrigados a se identificar.

Ao analisar os questionários respondidos, foi possível compreender melhor o grau de satisfação de cada colaborador da organização estudada. Percebe-se que a insatisfação é um fator bastante presente em alguns aspectos, como salários, condições de trabalho, entre outros. Diante dessa insatisfação, se faz necessário uma rápida intervenção por parte de gestão da empresa, a fim de minimizar os aspectos negativos.

A insatisfação de uma equipe de trabalho será altamente prejudicial para a evolução e produtividade da empresa. Qualidade de vida no trabalho e motivação estão ligadas diretamente ao bem estar dos colaboradores, um funcionário motivado produz muito mais.

Após a pesquisa, pode-se notar que a empresa falha em alguns fatores relevantes para uma boa qualidade de vida no trabalho de seus funcionários, o que pode influenciar no seu crescimento. É necessário uma mudança rápida por parte da administração, em todos os aspectos relacionados a motivação de seus colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base em tudo o que foi levantado neste artigo, torna-se evidente a importância da qualidade de vida no trabalho, seja para a melhoria da qualidade de vida pessoal, do convívio social, maior satisfação e motivação do trabalhador com a instituição e conseqüentemente, melhora na produtividade das empresas.

Conforme relatado acima, o investimento no capital humano traz um enorme retorno ao nível da qualidade e produtividade da empresa. A organização do ambiente de trabalho é um dos fatores importantes para a melhor qualidade de vida do trabalhador, o qual vive grande parte de sua vida voltada a funções operacionais, que de alguma forma interfere no seu estado de saúde física e mental.

Diante dos problemas enfrentados pelos administradores em geral e de profissionais de RH, sugere-se um questionamento mais aprofundado acerca da importância em criar meios e ambientes favoráveis de trabalho que propiciem o crescimento e desenvolvimento profissional com maior autonomia e liberdade de criação. Isso se traduz na liberdade do funcionário executar o seu trabalho à sua maneira, tudo isso aliado ao maior investimento em qualidade de vida.

Dessa forma, abordar a qualidade de vida no trabalho, hoje em dia, é mais que um benefício para o trabalhador, é uma necessidade de grande importância para que o maior patrimônio da instituição, o trabalhador, tenha condições para desempenhar com eficácia as suas tarefas, de modo que todos saiam ganhando, empregador e colaborador.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. de; FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr-jun. 1998.

ANDRADE, R. M. Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química. Monografia, 52 f (Pós-graduação e gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

CAMPOS, V. F. Gerência da qualidade total: estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1989.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. Remuneração, Benefícios e Relações de Trabalho: Como reter talentos na organização. 6ª ed. rev. e atual. Barueri, SP: Manole, 2009.

DUTRA, J. S. Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

ETZIONI, A. Sociologia industrial: o estudo das organizações econômicas. São Paulo: Atlas, 1981.

FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GARVIN, D. A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa. Atlas, São Paulo: 1996.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. Introdução à administração. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. Introdução à administração. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARÃES, Valeska Nahas. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos Correios. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 4, n. 3, p. 67-88, set-dez. 2000. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rac/v4n3/v4n3a05.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2016.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. Editora Atlas, 3ª edição, São Paulo, 2000.