



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

José Vieira dos Santos Júnior

FACULDADE SÃO LUÍS DE FRANÇA
ADMINISTRAÇÃO COM ÊNFASE EM RECURSOS HUMANOS
8º PERÍODO 2009 -1

Resumo: Este artigo consiste em um estudo de caso realizado na Santafé Engenharia e Construções Ltda, empresa do setor de construção civil. O principal objetivo do estudo é analisar a satisfação dos trabalhadores quanto aos principais fatores intervenientes em sua Qualidade de Vida no Trabalho, identificando aspectos de vida, com reflexos no desempenho organizacional. As variáveis investigadas foram classificadas em Elementos Organizacionais, Ambientais e Comportamentais. Os resultados do estudo revelaram que os trabalhadores sentem-se satisfeitos, embora não totalmente, com sua qualidade de vida. Todos os elementos de QVT investigados apresentam resultados satisfatórios, sendo que o maior grau de satisfação dos trabalhadores foi demonstrado em relação aos Elementos Ambientais, seguindo-se dos Comportamentais e, por fim, dos Organizacionais.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Aspectos de vida e Desempenho Organizacional.

Abstract: This article is a case study conducted in Santafé Engineering and Construction Ltd, the enterprise sector of civil construction. The main objective of the study is to analyze the satisfaction of employees as the main factors involved in their quality of life at work, identifying aspects of life, with reflections on organizational performance. The variables investigated were classified into Organizational Elements, Environment and Behavior. The results showed that employees feel satisfied, though not fully, with their quality of life. All elements of QVT investigated show satisfactory results, with the highest degree of satisfaction of employees has been demonstrated for environmental factors, according to the Behavioral and ultimately the organization.

Keywords: Quality of Life at Work, and performance aspects of life Organizacional.

1. Introdução

As últimas décadas têm se caracterizando por expressivas e rápidas mudanças, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho acompanhou as transformações, as evoluções sócio-organizacionais, tecnológicas, econômicas, políticas e sociais, ganhando gradativamente maior destaque nos meios acadêmicos e organizacionais, com reflexos diretos nas empresas influenciadas pela globalização da economia, criando-se um mercado concorrencial, em nível global, bastante competitivo.

Atualmente, muitas organizações procuram implantar programas de qualidade de vida no trabalho aliados aos programas inovadores de gestão, da mesma forma, a evolução do macro ambiente influencia as organizações que para sobreviverem em meio a tal turbulência, precisam aperfeiçoar, constantemente, seus processos de gestão, canalizando esforços para otimização de seus recursos e o atendimento a clientes vez mais exigentes.

De acordo com Chiavenato(1999), a qualidade de vida no trabalho afeta atitudes e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptação a mudanças dentro do ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças. Assim, a qualidade de vida no trabalho proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração e visando sempre à compreensão das necessidades.

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma abordagem baseada na filosofia humanista, prega a valorização do trabalhador como ser humano e busca o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, através de interação entre as exigências e necessidades de ambos, gerando cargos que sejam satisfatórios tanto para as pessoas quanto para a organização (VIEIRA,1993).

O objetivo desse artigo é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho, dos colaboradores da empresa Santafé, considerando os aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais, bem como os seus reflexos no ambiente de trabalho.

A metodologia utilizada para a elaboração deste artigo foram às pesquisas de campo realizada na empresa Santafé e pesquisas bibliográficas.

Este trabalho está estruturado em cinco seções. A primeira é a introdução, a segunda seção descreve a origem e evolução da qualidade de vida no trabalho, a terceira aborda a qualidade de vida no trabalho, a quarta faz a análise dos resultados e a quinta faz as considerações finais.

2. Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O surgimento da Qualidade de Vida no Trabalho, como linha de pesquisa, data de 1950, como resultado dos estudos de Eric Trist e outros pesquisadores, no Tavistock Institute, em Londres. Juntos desenvolveram uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, agrupando o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação das tarefas, buscando melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. (RODRIGUES, 2000 apud HUSE; CUMMINGS, 1985)

O texto caracteriza a noção de sócio-técnico como um sistema aberto, em constante interação com o ambiente, formado por dois subsistemas inter-relacionados: o técnico e o social. O primeiro determina a eficiência potencial da organização, englobando instalações físicas, equipamentos, tarefas e tecnologia; e o segundo, o social, o englobamento de pessoas, os valores, a cultura organizacional e as relações no ambiente de trabalho e, por sua vez, responsável pela transformação da eficiência potencial e real. Nesse preceito, entende-se que o processo produtivo requer tanto potencial e real. Nesse preceito, entende-se que todo o processo produtivo requer tanto a organização técnica quanto a social para alcançar seus objetivos.

3. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O interesse pela Qualidade de Vida no Trabalho foi esquecido e retomado no final da década de 70, de modo especial nos Estados Unidos, a partir da constatação do aumento da competitividade internacional, principalmente do Japão, cujas práticas gerenciais e programas de produtividade eram centrados nos empregados, ocorrendo grande sucesso. (FERNANDES,1996)

A partir daí, houve um crescente interesse pelo tema, e a qualidade de vida dos trabalhadores adquiriu uma grande importância, passando a ser objeto de estudo de diversos pesquisadores, em busca de uma vida mais saudável e feliz para os trabalhadores, almejando, conseqüentemente, melhores resultados organizacionais.

Rodrigues (2000) apud Walton (1973), garante que o conceito de QVT envolve legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais de emprego e planos de enriquecimento de cargos. Desse modo, percebe-se que o relato do autor sobre o conceito da qualidade de vida no trabalho está envolvido com os benefícios citados na legislação e por isso assegura o trabalhador, oferece oportunidade de empregos e planos de carreira por igualdade.

Fernandes (1996) narra que a Qualidade de Vida no Trabalho é a percepção de todos os valores e idéias, surgidos desde o século passado para melhorar as condições de trabalho. Mas do seu ponto de vista, deve ir além, enfatizando também, as necessidades e as aspirações humanas, como o desejo, por um empregador socialmente responsável. Afirma, ainda, que faça parte da QVT

a preocupação com valores humanísticos e ambientais, esquecidos pela sociedade industrializada em favor da inovação, produtividade e crescimento econômico.

Diante desses aspectos, cada autor define o conceito de QVT de acordo com valores que lhe parecem mais importantes, porém, para a maioria deles, QVT refere-se a esforços para humanizar o trabalho, buscando a melhoria da eficácia organizacional, através da participação de todos os colaboradores nas decisões, de condições favoráveis de trabalho e da reformulação dos cargos, tornando-os mais produtivos para a empresa e mais satisfatórios para os trabalhadores.

Milkovich; Bourdreau (2000), definem a QVT como o chamado círculo de qualidade, esta idéia parte do pressuposto que os empregados de chão de fábrica, apropriadamente treinados, podem estar na melhor posição para identificar problemas despercebidos como a qualidade dos produtos e/ou de que forma o trabalho vem sendo realizado.

3.1 Principais Modelos de QVT

Os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho oferecem um referencial para a avaliação da satisfação dos trabalhadores, cada um enfatizando determinadas categorias e indicadores que influenciam na qualidade da vida destes em situação de trabalho.

Esta pesquisa foi desenvolvida com base no modelo proposto por WERTHER e DAVIS (1983), considerando o mais abrangente e adequado ao estudo, tendo em vista que levam em fatores organizacionais, ambientais e comportamentais como intervenientes na qualidade de vida no trabalho.

Werther e Davis afirmam que “os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios”, visto que estes “são o elo entre as pessoas e a organização”. Evidente que o estudo proposto considera o conteúdo dos cargos como um elemento importante para a satisfação dos trabalhadores, porém deve-se ressaltar que a pesquisa tem como foco o indivíduo, considerando os cargos como um dos fatores de qualidade de vida no trabalho e não, o seu ponto central.

Segundo os autores, os elementos organizacionais consideram a eficiência e buscam, especificamente, criar cargos produtivos. Para isso, o projeto de cargo deve evitar a mecanização do posto de trabalho, estabelecer um fluxo coerente de tarefas e adotar práticas de trabalho que permitam minimizar o tempo e o esforço do trabalhador.

Os elementos ambientais, por sua vez, devem considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados potenciais, significando que o cargo não deve ser tão complexo, a ponto de haver dificuldade de se encontrar mão-de-obra qualificada para ocupá-lo, nem tão simples, que gere tédio e fadiga aos seus ocupantes.

Os elementos comportamentais, finalmente, estão relacionados às necessidades humanas. Eles devem garantir que o projeto de cargo não vise apenas à eficiência, mas considere, também, a autonomia do indivíduo e a responsabilidade pelo seu trabalho, o uso das variadas capacidades e habilidades no desempenho das atividades, a identidade da tarefa e a retroinformação, que permite ao trabalhador saber qual a repercussão de seu trabalho.

Segundo WERTHER e DAVIS(1983), os cargos que atendem de forma adequada aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais são produtivos e satisfatórios para seus ocupantes. Porém os autores salientam que há uma certa contradição nos projetos de cargos, pois enquanto os fatores organizacionais requerem maior especialização e autonomia mínima, os elementos comportamentais exigem maior autonomia, variedade de atividades e identidade de tarefa. Assim, tornar os cargos mais eficientes pode fazer com que se tornem menos satisfatórios e da mesma forma, cargos mais satisfatórios podem ser ineficientes.

O desafio para a organização é conseguir o equilíbrio entre essas permutas, permitindo o alcance de seus objetivos e a satisfação das necessidades dos trabalhadores proporcionando, desta forma uma alta qualidade de vida no trabalho.

Os autores explicam, ainda, que a eficiência pode tanto estar associada a cargos mais simples e especializados quanto a atividades mais amplas e complexas, conforme o nível dos ocupantes, significando que os cargos devem se tornar mais abrangentes quanto maior for o grau de instrução e o conhecimento dos trabalhadores. Deve-se considerar, também, que cada indivíduo situa-se em um determinado nível intelectual e sócio-emocional, alguns se adaptando melhor a cargos mais simples e tarefas repetitivas e rotineiras, enquanto outros exigem atividades cada vez mais complexas e abrangentes.

CATEGORIA DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e adequada	- Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	- Remuneração adequada - Equidade interna - Equidade externa
2. Condições de trabalho	- Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	- Jornada de trabalho razoável - Ambiente físico seguro e saudável - Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das	-Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus	- Autonomia - Uso de múltiplas

capacidades	conhecimentos e aptidões profissionais.	capacidades e habilidades <ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre o processo total de trabalho - Significado da tarefa - Identidade da tarefa - Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	- Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	- Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades <ul style="list-style-type: none"> - Possibilidades de carreira - Segurança no emprego
5. Integração social na organização	- Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	- Ausência de preconceitos <ul style="list-style-type: none"> - Igualdade de oportunidades - Relacionamento interpessoal - Senso comunitário - Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	- Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do emprego.	- Direitos trabalhistas <ul style="list-style-type: none"> - Privacidade pessoal - Liberdade de expressão - Tratamento impessoal e igualitário
7. Trabalho e espaço total de vida	- Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	- Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer <ul style="list-style-type: none"> - Poucas mudanças geográficas
8 . A relevância social do trabalho na vida	- Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	- Imagem da organização <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidade social da organização - Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos - Práticas de recursos humanos - Administração eficiente - Valorização do trabalho e da profissão

3.2 Objetivos de Programa de QVT

Na implantação de um programa de QVT, é necessário buscar um modelo que se adapte à situação questionada. Diversos pesquisadores desenvolveram modelos para diagnosticar a QVT, identificando aspectos que influenciam na qualidade de vida do trabalhador. Contudo, esses modelos não podem ser aplicados diretamente num sistema sem que haja uma adaptação.

Rodrigues(2000)Apud Wstley (1979), confirmam que os programas de QVT envolve esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas.

Dentro desses aspectos, o objetivo da qualidade de vida no trabalho refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho.

Assim, admite-se que qualquer programa de QVT é necessário considerar o aspecto situacional, para que se alcance resultados satisfatórios. Além de analisar a QVT, leva-se em consideração o ambiente social, político e econômico do Brasil, cuja realidade é bastante diferente de outros países, principalmente dos Estados Unidos e França, onde o movimento pela QVT foi bastante disseminado. É preciso, também, considerarem-se características específicas do setor e da organização em que se realiza a pesquisa.

Para Rodrigues(2000) apud Nadler; Lawler(1983), qualidade de vida é uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações, que apresentam a evolução do entendimento de QVT ao longo do tempo. O ponto de vista desse autor, relata que a qualidade de vida em ambientes satisfatórios, garantem a dignidade das pessoas no trabalho e nas organizações, apesar de o resultado ser a longo prazo.

4. Análise dos Resultados

Após a análise do instrumento utilizado para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores da Santafé em relação aos fatores intervenientes em sua Qualidade de Vida, passa-se à análise e interpretação dos resultados da pesquisa.

Para tanto foi utilizada amostra de 10 colaboradores que corresponde a 30% do seu universo populacional e aplicado no canteiro de obra.

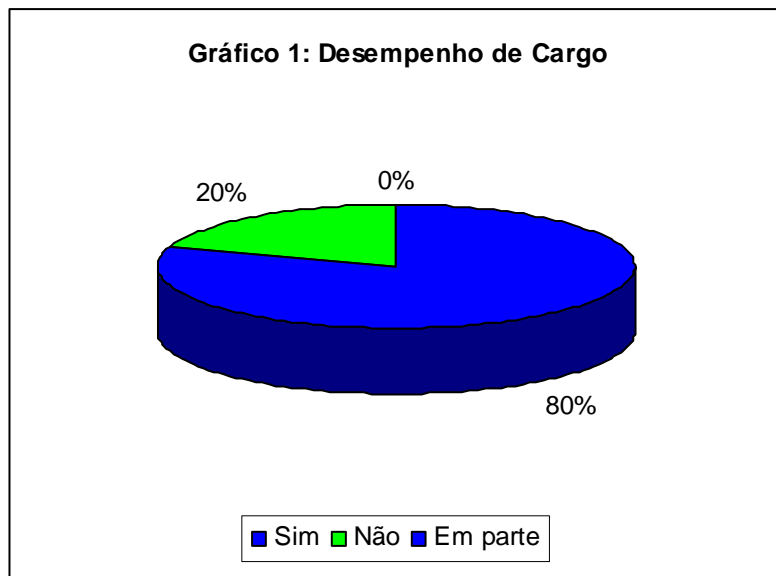
Pode-se analisar, interpretar e concluir o resultado da pesquisa, investigando os fatores organizacional, comportamental e ambiental dos colaboradores da empresa na qualidade de vida no trabalho.

4.1 Fator Organizacional

Conforme o modelo de instrumento utilizado para a coleta de dados, inicia-se a análise da percepção dos trabalhadores quanto aos elementos que influenciam sua Qualidade de Vida no Trabalho com os fatores organizacionais.

No gráfico 1 abaixo, avaliou-se o grau de satisfação dos pesquisados quanto aos seguintes indicadores: Conteúdo de cargo; ritmo de trabalho, justiça e adequação da remuneração, benefícios oferecidos pela empresa e veículos formais de comunicação.

Quanto ao desempenho de cargo dos trabalhadores pode-se dizer que 80% dos colaboradores estão satisfeitos ao desempenhar suas atividades e 20% não estão, fatores esses que pode levar a redução da produtividade, notando-se a insatisfação dos funcionários através do gráfico.



4.2 Fator Ambiental

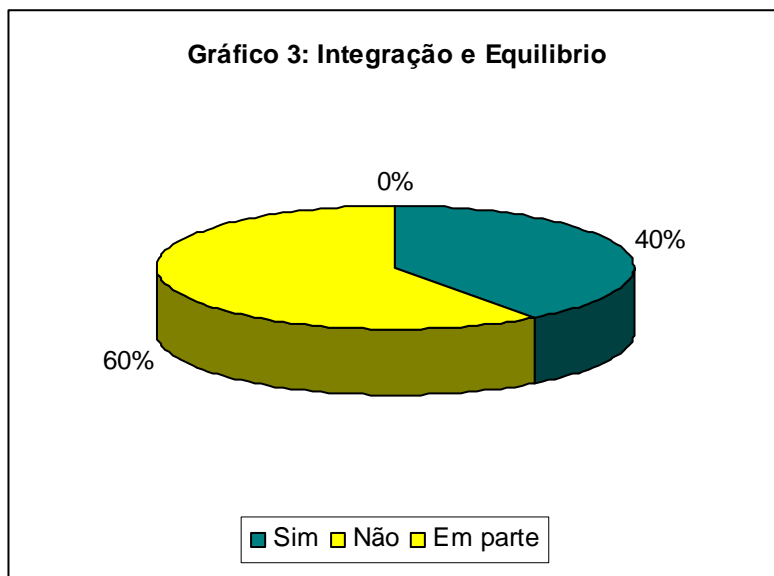
Diante do gráfico 2 abaixo, percebe-se que o processo de clima organizacional da empresa é bastante favorável aos seus colaboradores, no que aumenta o grau de comprometimento dos mesmos.

Portanto, pode-se verificar que os colaboradores estão comprometidos com suas atividades desenvolvidas e com ambiente de trabalho.



4.3 Necessidade Pessoal e Profissional

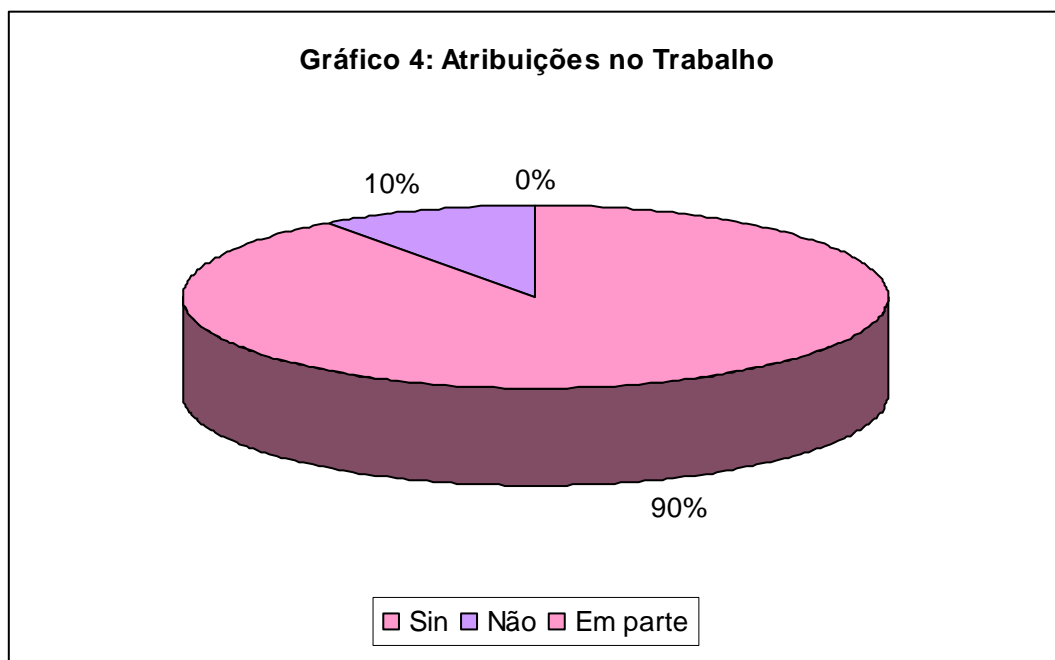
No gráfico 3 abaixo, percebe-se que a empresa Santafé precisa buscar a melhoria na integração e o equilíbrio de seus colaboradores, pois é uma peça chave para implantar a Qualidade de Vida no trabalho, portanto, diante dos resultados do gráfico, notamos a preocupação da maioria (60%) em relação à falta de integração entre colaboradores e gerência. Isso pode causar mais à frente, conflitos e queda na produtividade da área.



4.4 Fator Comportamental

O gráfico 4 analisa o fator comportamental na qualidade de vida dos colaboradores, ou seja, avalia o grau de satisfação com relação ao seu bem-estar psicológico, emocional e social em situação de trabalho. Para tanto foram investigados os seguintes indicadores: Identificação com o cargo; percepção do significado do cargo; possibilidade de crescimento profissional, oportunidades de desenvolvimento pessoal oferecidas pela Santafé; relacionamentos com os colegas; orientação técnica fornecida pelo superior para desempenho das atividades, e feedback positivo e negativo.

Entretanto, percebe-se que através do gráfico, 90% dos colaboradores estão satisfeitos com as suas atribuições dentro da empresa.



5. Considerações Finais

Portanto, pode-se concluir que a higiene, a segurança e a qualidade de vida no trabalho são importantes para todos: para os empregados, empresas e sociedade. Oferecer boas condições de trabalho e qualidade de vida aos empregados é muito importante para se ter pessoas satisfeitas e motivadas que, conseqüentemente, produzem mais.

Assim, as empresas ao desenvolverem programas de higiene do trabalho estão preservando a saúde física e mental e proporcionando bem-estar às pessoas, elevando e mantendo a satisfação do pessoal e melhorando a produtividade da empresa.

As empresas para serem bem sucedidas precisam de empregados satisfeitos. A satisfação dos empregados pode ser obtida através de programas de qualidade de vida no trabalho. Todas as organizações e os profissionais que tem visão de futuro já tem esta resposta de forma muito clara: Qualidade de vida no trabalho é uma questão de competitividade. Cientes disso, cada vez mais se nota empresas investindo em programas de bem-estar dos funcionários, visando melhorar a qualidade de vida dos funcionários.

Através desse estudo, pode-se concluir que é importante que a empresa ofereça uma remuneração justa e adequada, boas condições de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades dos colaboradores, oportunidades de crescimento dentro da organização e segurança no trabalho, boa integração social na organização, boa relação entre vida pessoal e profissional, equidade salarial, benefícios adequados, carga horária adequada, liberdade de informação, bom relacionamento com os superiores etc.

5. Referências:

1. CHIAVENATO, **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
2. FERNANDES, **Qualidade de Vida no trabalho** – Como medir para melhorar. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.
3. HUSE, Edgar F. & CUMMINGS, Thomas G. **Organization development and change**. 3ª ed., St. Paul. Ed. Minn, 1985.
4. MILKOVICHI, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.
5. NADLER, David A. e LAWLER III, Edward E. "**Quality of Working Life: perspectives and directions**". Organization Dynamics, v.11, p.20-30, winter 1983.
6. RODRIGUES, Marcos Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 8. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
7. VIEIRA, D. F. V. B. **Qualidade de Vida no Trabalho dos enfermeiros em hospital de ensino**. 1993. 203 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração,
9. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1993.
10. WALTON, Richard E. "**Quality of Working Life: what is this?**" Sloan Management Review, Cambridge, v.15, n.1, p.11-21, 1973.
11. WESTLEY, William A. **Qualidade de Vida no Trabalho: problemas e soluções**. Rio de Janeiro: Incisa, 1979.
12. WERTHER JR, William B. e DAVIS, Keith. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.