



5º Congresso de Pós-Graduação

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ABORDAGEM MULTIDISCIPLINAR SOBRE SUA COMPLEXIDADE E DIMENSÃO

Autor(es)

SOLEMAR MERINO JORGE

Co-Autor(es)

DALILA ALVES CORRÊA
ANTONIO CARLOS GIULIANI

Orientador(es)

DALILA ALVES CORRÊA

1. Introdução

O presente trabalho constitui-se num ensaio teórico que tem o propósito de apresentar uma revisão bibliográfica sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Tais obras contribuem para explicitar suas interfaces com diferentes áreas de conhecimento, tais como, saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, engenharia, administração, sociologia e economia. Assim, o artigo constitui-se um referencial para subsidiar pesquisa bibliográfica e reflexões sobre o assunto diante da notoriedade que ele vem obtendo no âmbito das estratégias que visam uma adequada gestão de pessoas no ambiente de trabalho. Sua contribuição ocorre na linha de socializar esclarecimentos sobre ações e Programas de QVT, com o intuito de elevar a satisfação e o bem-estar dos trabalhadores, bem como o nível de produtividade do trabalho.

As organizações, a partir da década de 80, passaram a concorrer no mercado de forma mais intensa, com o processo de globalização da economia e o contínuo avanço da tecnologia, com a conseqüente compressão do tempo e do espaço, de forma que os negócios ganharam muita velocidade pelos meios de comunicação e as distâncias entre os países não têm sido obstáculo para suas crescentes demandas comerciais. A QVT – tema de competência da área de Gestão de Pessoas - precisa estar inserida no âmbito das estratégias organizacionais, cobrindo ainda os níveis tático e operacional, embora às vezes o tema seja tratado como modismo. Referido tema ganhou relevância, se tornou fundamental na era em que estamos vivendo e vem conquistando espaço nas organizações nacionais e internacionais, além de ter se tornado objeto de estudo em programas de educação continuada. Neste cenário de grande competição, os trabalhadores estão sendo pressionados para atingir elevadas metas e resultados para a organização, em termos de produtividade e nos indicadores financeiros. Este contexto vem ocasionando inúmeros problemas à saúde,

muitas vezes obrigando-os a se afastarem do trabalho por muito tempo e até mesmo forçando-os à aposentadoria compulsória, havendo necessidade de maior atenção à Qualidade de Vida no Trabalho. Segundo Sampaio (2004), a expressão Qualidade de Vida no Trabalho apareceu na literatura especializada no início da década de 1950, quando Eric Trist e seus colaboradores estudavam um modelo macro para tratar a questão Indivíduo-Trabalho-Organização. Com a Terceira Revolução Industrial (após a 2ª Guerra Mundial), muitas foram as perdas para as pessoas com a complexidade das organizações e novos métodos de produção em massa, ocasionando maior desumanização do trabalho. A Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu Qualidade de Vida como sendo: Portanto, pode-se dizer que a Qualidade de Vida é algo subjetivo, à medida que para cada pessoa a percepção muda, variando de acordo com seus traços de personalidade, experiências de vida e seus objetivos a serem atingidos ao longo da vida. De acordo com Albuquerque e Limongi-França (1998): “é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho”.

- O campo multidisciplinar e a amplitude do tema QVT - Administração: gerenciamento de recursos para obter melhores resultados para as organizações; - Economia: distribuição de recursos, bens e serviços com equilíbrio; - Saúde: preservação da integridade física, mental e social; - Ergonomia: maior conforto para a execução do trabalho; - Sociologia: relações de quem influencia e é influenciado dentro da organização; - Engenharia: uso da tecnologia, organização do trabalho e controle dos processos; - Psicologia: perspectivas e significados individuais com o trabalho; - Ecologia: insere o homem no ecossistema e o considera responsável pela preservação da natureza e dos seres vivos. - Compreendendo a amplitude do conceito de QVT e da GQVT Segundo Sznalwar e Zida (2000), há uma epidemia de LER (lesão por esforços repetitivos) hoje nas atividades de serviço. Três elementos diretamente relacionados à evolução da organização do trabalho desse setor devem ser considerados: sedentarismo (movimentos sempre na mesma direção), a relação direta com as exigências dos clientes e o aumento do ritmo de trabalho sob pressão de ameaças psicológicas. Segundo Limongi-França (2003), os novos modelos de gestão das empresas foram construídos sob valores de sobrevivência das organizações e do sacrifício moral e econômico das pessoas, havendo manifestações de necessidade de cuidados com a vida. De acordo com essa autora, é possível introduzir um novo paradigma nas organizações, dentro do qual é necessário compatibilizar competência e qualidade de vida no trabalho; lucros e bem-estar pessoal e organizacional; e produtividade e satisfação no trabalho. Segundo Fernandes (1996), o termo qualidade de vida lembra, apenas, idéias associadas com melhorias nas condições físicas, menor jornada de trabalho e maiores salários. Contudo, o enfoque principal é a reformulação da relação do trabalho em si com o empregado, gerando mais eficácia, produtividade e satisfação das necessidades básicas dos empregados. Segundo Fernandes (1996), os programas de Qualidade Total só apresentarão resultados máximos quando passarem a dar mais valor à voz do cliente interno, em suas necessidades e expectativas, com consequência de maior desenvolvimento de seu potencial, viabilizando maior qualidade de produtos e serviços, atendendo aos desejos dos clientes, e criando vantagem competitiva para a organização. Para essa autora, obviamente, um programa de QVT não resolverá todos os problemas relacionados à produtividade, tampouco solucionar todas as insatisfações dos funcionários. - Visões macroeconômicas e relações com a QVT De acordo com Capra (1982), a economia passa por uma profunda crise pois não conseguiu resolver os problemas de desemprego, má distribuição de riquezas, escassez de energia, etc. Há necessidade de reavaliar a teoria econômica existente – com enfoque básico na riqueza material, que tem gerado egoísmo, ganância e orgulho -, considerando as mudanças de paradigmas ocorridas na sociedade e na tecnologia. Esse autor afirma que o modelo atual degrada a qualidade de vida: o ar, a comida, as relações sociais e o meio ambiente. Segundo Giannetti (2002), o que torna as pessoas felizes depende de uma dimensão objetiva, a qual pode ser observada e medida de fora com indicadores, refletindo-se nas condições de vida como nutrição, saúde, moradia, uso do tempo, renda per capita, desigualdade, criminalidade, poluição, etc, e uma dimensão subjetiva, constituída dos pensamentos e reflexões que um indivíduo tem a respeito das suas experiências de vida e de tudo que passa espontaneamente pela sua mente. A felicidade vem à medida que haja junção dessas duas dimensões. Giddens (2000) afirmou que o mundo atual apresenta novos riscos e incertezas, com a globalização nos afetando em qualquer lugar em que vivamos e influenciando a vida pessoal, os relacionamentos, o casamento, a família, a sexualidade e a democracia. Heloani (2003) afirmou que com a globalização da economia, a nova divisão do trabalho tornou-se muito competitiva e os

trabalhadores tornaram-se responsáveis também por auferir novos ganhos de produtividade e repassá-los às empresas. O trabalho foi colocado em posição de “dependência” em relação ao capital, passando a existir uma “dimensão psicológica de dominação” ao invés de uma repressão mais explícita, de forma que a empresa deve receber “fidelidade e competência” do trabalhador como meio de reciprocidade à sua “empresa-mãe” protetora. - Impactos do modelo estratégico sobre a saúde e identidade do trabalhador Segundo Enriquez (2000), o controle social sobre o indivíduo torna-se total, pois o controle sobre o modo de pensar é reforçado com enfoque apenas no bem da empresa; o controle da psique torna-se mais sutil com os indivíduos se identificando com a empresa e com seus chefes e idealizando-os; e o controle sobre o corpo, pois um indivíduo que seja incapaz de se superar fisicamente (num estágio esportivo desafiador) e num “estágio de sobrevivência” e de controlar seu corpo totalmente, não pode ser mais do que um perdedor e a empresa deve livrar-se dele.

- QVT: modismo ou novo modelo de gestão do trabalho? De acordo com Ferreira (2007), psicólogo, doutor em Ergonomia pela École Pratique des Hautes Etudes (Paris/França), dependendo da empresa, a QVT tanto pode ser uma moda quanto um modelo de gestão que veio para ficar. Há duas perspectivas de QVT que, no fundamental, opõem-se. De um lado, a QVT do tipo assistencialista – ofurô corporativo – que se caracteriza por várias atividades do tipo anti-estresse como, por exemplo, dança de salão, ioga, massagens terapêuticas. Nessa ótica, o trabalhador é a variável de ajuste. De outro, uma QVT do tipo preventiva que se caracteriza por uma política de QVT cujo foco de atuação reside nas mudanças das condições, da organização e das relações sócio-profissionais de trabalho. Nesse caso, a QVT é um instrumento fundamental de gestão organizacional e a possibilidade de sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho. Segundo Ferreira, essa última perspectiva, certamente, é a que veio para ficar.

2. Objetivos

Objetivo Geral: Compreender a complexidade do tema Qualidade de Vida no Trabalho, visto que ele é de natureza multidisciplinar, e analisar seus benefícios para as organizações e para a sociedade em geral. Objetivos específicos: - informar e difundir alguns dos principais estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho; - provocar a reflexão sobre o tema, seus desafios e incentivar a sua pesquisa; - fornecer base conceitual para a continuidade deste estudo, bem como subsidiar práticas organizacionais; - abrir um futuro canal para aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento sobre o tema, para internalização pelos funcionários das organizações e preparação de lideranças futuras com competências em Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho.

3. Desenvolvimento

A metodologia utilizada neste trabalho foi a pesquisa documental realizada a partir de autores que têm se envolvido com o tema nas últimas décadas.

4. Resultados

As pessoas estão trabalhando com alto grau de estresse e sem QVT e vão ser intensificadas as seguintes conseqüências: - elevação dos casos de doenças ocupacionais; - desmotivação com o trabalho; - elevação nos custos de assistência médica; - absenteísmo e rotatividade; - baixo compromisso organizacional; - violência no local de trabalho; - elevação dos gastos da Previdência Social; - baixo desempenho. A QVT permite a redução do descompasso entre o progresso tecnológico e o avanço no trato das questões humanas, com significativos impactos no desempenho organizacional.

5. Considerações Finais

O interesse pelo tema é de tal ordem que o mesmo está num campo multidisciplinar de conhecimento, fazendo valer a totalidade e a magnitude que é o ser humano. Desse modo, as empresas estão sendo convocadas a ampliar seus conceitos sobre QVT e associá-los em nível de suas estratégias se desejar manter pessoas saudias e produtivas em nível das exigências da competitividade. A negligência cometida pelas empresas, sem dúvida, poderá prejudicar a qualidade de seus produtos e serviços oferecidos ao mercado, que depende da capacidade e dos esforços das pessoas que precisam ter satisfação e qualidade de vida no trabalho, num processo de retroalimentação e de maior agregação de valor à empresa. Vassallo (2004) mostrou que as melhores empresas para trabalhar no Brasil são também as que apresentaram melhores resultados financeiros no final do ano. Segundo essa constatação, enquanto a rentabilidade das 500 maiores empresas do Brasil foi em média de 12,4%, em 2003, as 10 melhores empresas para trabalhar conseguiram 20,7%. Assim, torna-se fundamental gerar uma estratégia de QVT dentro das empresas, num ambiente em que a pessoa se sinta estimulada a contribuir espontaneamente, com o respeito pelo ser humano, reconhecimento por parte das lideranças e com a comemoração das conquistas, em busca de uma organização mais saudável e, portanto, de uma sociedade mais saudável e desenvolvida.

Referências Bibliográficas

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão e LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o *stress* e a expansão do conceito de qualidade total. **RAUSP - Revista de Administração** - v. 33, n. 2. São Paulo: FEA/USP, abril/junho 1998. p. 40-51.

CAPRA, Fritjof. O Impasse da Economia. In: **O Ponto de Mutação**. São Paulo: Cultrix. 1982.

ENRIQUEZ, Eugene. O indivíduo preso na armadilha da estrutura estratégica. In: MOTTA, Fernando & FREITAS, Maria E. Freitas. **Vida Psíquica e Organização**. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIANNETTI, Eduardo. **Felicidade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

GIDDENS, Anthony. **Mundo em descontrole – o que a globalização está fazendo de nós**. Rio de Janeiro: Record, 2000.

HELOANI, Roberto. **Gestão e organização no capitalismo globalizado -história da manipulação psicológica no mundo do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

PRÓSPERO, Flávio C. Qualidade de vida para uma sociedade inclusiva. In: **Fórum Qualidade de Vida no Serviço Público – transformando as instituições**. Brasília: Material Impresso, 2004.

RECURSOS HUMANOS. **QVT: modismo ou novo modelo de gestão do trabalho?** Material de divulgação disponível em <www.rh.com.br>. Acesso em 09.09.2007.

SAMPAIO, Jader dos Reis e colaboradores. **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. 2.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SZNELWAR, Laerte e ZIDA, Leila Nadin. O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços. **ITT – POLI**. São Paulo: Plêiade, 2000.

VASSALLO, Cláudia. Um negócio bom para os dois: pesquisa aponta uma relação direta entre a construção de um ambiente de trabalho saudável e um resultado financeiro acima da média. **Revista Exame** - ed. 826, 2004. p. 24-30.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Introducing the WHOQOL instruments**. Material de divulgação disponível em <www.who.int>. Acesso em 21.03.2007.

Anexos

Modelo conceitual da gestão avançada de qualidade de vida no trabalho: Competência GQVT ou Bem-estar Organizacional



Fonte: Limongi França (2003)

Suécia Estocolmo um dos países que adotou a QVT



*... A vida só pode ser compreendida
olhando-se para trás, mas só pode ser vivida
olhando-se para a frente ! ...*

Soren Kierkegaard

