INTERFACE TECNOLÓGICA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a importância das pessoas nas organizações

LIFE QUALITY AT WORK: importance of people in organizations

Marriete Nágela Pereira – marriete.pereira@hotmail.com

Ana Teresa Colenci Trevelin – atcol@yahoo.com.br

Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – São Paulo – Brasil

DOI: 10.31510/infa.v17i1.716

RESUMO

Esse artigo teve por finalidade apresentar e discutir que a questão da qualidade de vida no Trabalho (QVT) é um fator motivacional e estratégico dentro das organizações. O estudo buscou investigar a importância da qualidade de vida no ambiente organizacional como aspecto motivador para o trabalhador e apresentar a importância da implantação dos programas de qualidade de vida no trabalho como estratégia de melhoria de produtividade, além de enfatizar como estes programas tornam as organizações mais saudáveis, competitivas e produtivas; também investigou quais aspectos associados ao comportamento organizacional impactam positiva e negativamente na saúde da organização, e como a qualidade de vida no trabalho interfere nos resultados da empresa, e promove condições que melhorem o desenvolvimento de seus colaboradores no ambiente de trabalho. Tratou-se de pesquisa de caráter qualitativo, exploratório e descritivo, que através de pesquisa bibliográfica buscou estabelecer um comparativo entre diferentes modelos sobre Qualidade de Vida no Trabalho para, em seguida, apresentar uma Proposta de Implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação Organizacional.Programa de QVT.

ABSTRACT

This article aimed to present and discuss that the issue of quality of life at work (QWL) is a motivational and strategic factor within organizations. The study sought to investigate the importance of quality of life in the organizational environment as a motivating aspect for workers and to present the importance of implementing quality of life at work programs as a strategy for improving productivity, in addition to emphasizing how these programs make organizations healthier, competitive and productive; also investigated which aspects associated with organizational behavior have a positive and negative impact on the health of the organization, and how the quality of life at work interferes with the company's results, and promotes conditions that improve the development of its employees in the work environment.
It was a qualitative, exploratory and descriptive research, which, through bibliographic research, sought to establish a comparison between different models on Quality of Life at Work and then present a Proposal for the Implementation of a Quality of Life at Work Program.

Keywords: Quality of Life at Work. Organizational Motivation.QLW Program.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, as organizações têm passado por uma revolução na produtividade. Essa revolução transformou o modo como as pessoas enfrentam o dia a dia nas empresas, estabelecendo um ritmo de vida acelerado, com uma forte pressão para serem cada vez mais produtivos, excesso de horas trabalhado e o lado profissional se tornou a parte mais importante para o ser humano, que não mede esforços para atingir seus objetivos. E nesse contexto onde tudo acontece tão rapidamente muito dos objetivos dos colaboradores podem não estar alinhado com os objetivos das organizações. “Verificou-se que, se a organização busca alcançar seus objetivos da melhor maneira possível, precisa saber canalizar os esforços das pessoas para que também estas atinjam os seus objetivos individuais e que ambas as partes saiam ganhando” (CHIAVENATO, 2014, p. 7).

A importância da qualidade de vida no trabalho (QVT) vem sendo um assunto de extremo interesse no ambiente dos negócios e esse conceito que engloba as relações de trabalho vem se tornando foco de análises, pesquisas e estudos. Com a globalização veio competitividade, cobranças, metas e melhores rendimentos, intensificando a percepção de empresas sobre a necessidade de investir em programas de QVT. De acordo com pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT) envolvendo 130 pessoas de diversos segmentos:

> A qualidade de vida no trabalho e os modelos de liderança participativa acabam por se combinar tão perfeitamente que se tornam um moto-contínuo, em que um viabiliza e impulsiona o outro, mantendo a coesão da equipe. O modelo de liderança promove envolvimento das pessoas com a tarefa e participação no processo decisório; e isso acaba por se refletir na QVT, aumentando os índices de satisfação e motivação do empregado (LIMONGI-FRANÇA, 2006, p. 79).

Diante do exposto pela autora, a qualidade de vida no trabalho é fundamental, pois é por meio de um ambiente saudável que as equipes estabelecem ligações e relacionamentos que favorecem a motivação e o alcance dos objetivos da organização. Alguns fatores como, por exemplo, o comportamento do colaborador diante da pressão sofrida pelo chefe, os seus valores e o nível de preocupação de seus superiores são relevantes para analisar o grau de intensidade existente entre ambos, para adotar medidas que promovam o ambiente saudável para o funcionário desempenhar suas funções com qualidade. É fundamental para organização identificar se háprogramas que possam influenciar no aumento da sua produtividade trazendo vantagens competitivas.

Desta maneira, este trabalho buscou investigar a importância da qualidade de vida no ambiente organizacional como aspecto motivador para o trabalhador e sua influência nos níveis de produtividade, qualidade e competitividade das empresas e propor um programa de qualidade de vida no trabalho. Para tanto, pretendeu-se também, demonstrar que a qualidade de vida no trabalho pode ser um dos principais aspectos motivadores para os colaboradores e influenciando para tornar as organizações mais saudáveis, competitivas e produtivas; investigar quais aspectos associados ao comportamento organizacional impacta positiva e negativamente na saúde da organização.

Portanto, o desenvolvimento deste trabalho tornou-se relevante, haja vista as demandas não satisfeitas, como por exemplo, mão de obra especializada que não consegue se integrar às equipes e à cultura organizacional. É essencial entender que o ser humano carrega sonhos, expectativas e busca um crescimento pessoal e profissional, além de reconhecimento. Sendo assim, é preciso acabar com a idéia de que o homem trabalha pensando apenas em remuneração salarial, e de tratar esses funcionários como simples parte do processo, e passar a reconhecê-los como uma parte fundamental do processo na empresa, por meio de melhorias no ambiente de trabalho que gerem lucratividade à organização.

2 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

No século XVIII com a Revolução Industrial necessitou-se de um novo modelo de produção, divisão do trabalho e aperfeiçoamento das tarefas realizadas. De acordo com Rodrigues (1994, p. 76) “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”. De acordo com Fernandes (1996), na década de 1960 osEstados Unidos da América criaram a *NationalComission on Produtivity* que tinha o objetivo de avaliar as causas da baixa produtividade nas indústrias daquele país, depois foi criado o *National Center for Produtivity and Quality of Working Life* que tinha como função realizar estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

> A origem do termo ‘Qualidade de Vida no Trabalho’ atribuiu-se a Eric Trist e seus Colaboradores do TavistockInstitute, em 1950. Eles desenvolveram uma abordagem sócio técnica da organização do trabalho, agrupando o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação da tarefa, buscando melhorar a

> produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosas (FERNANDES, 1996, p. 40).

Em conjunto ao desenvolvimento dos estudos sobre QVT, eram notáveis os sinais de problemas no sistema de produção em grande escala, que se agravou com o momento de crise do petróleo. Existia uma chance de agregar os interesses dos empregados e empregadores com práticas gerenciais capazes de minimizar os conflitos, ao se oferecer maior motivação aos empregados, tendo como base as filosofias dos autores da escola de Relações Humanas, como Herzberg, Maslow entre outros. Desta forma, o grande marco no desenvolvimento da QVT foi a década de 1970. A partir desse momento o trabalho começou a ser valorizado tendo um significado para o encontro da autorrealização, crescimento profissional, desenvolver habilidades, proporcionar segurança e satisfação em cada realização. Fernandes (1996) alega que até o início da década de 1980, muitas pesquisas se destacaram no cenário internacional do movimento de Qualidade de Vida no Trabalho onde se preocupavam em pesquisar e desenvolver técnicas que significassem melhorias das condições de trabalho.

2.1 Conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Melhorias nas condições físicas, remuneração, benefícios e redução na jornada de trabalho são aspectos que surgem quando se fala em QVT. Entretanto, existem outros que podem maximizar o nível de satisfação e produtividade, como aspectos organizacionais, comportamentais e ambientais.

Sendo assim, Rodrigues (1994) define QVT como uma forma de pensamento que envolve pessoas, trabalho e organização, no qual são destacados dois pontos importantes: o bem-estar do trabalhador e a competência organizacional; e a colaboração e participação dos funcionários nas tomadas de decisão. Um equilíbrio eficiente entre o bem-estar do trabalhador e a produtividade é o grande desafio.

Segundo Rodrigues (1994), “os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Há vários pontos de vista sobre a QVT, pois cada autor analisa princípios que considera mais importantes e relevantes para que a existência da QVTse concretize.

Segundo Albuquerque e França (1998), QVT refere-se ao:

> [...] conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhoria e inovação gerenciais, tecnologias e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998, p. 42).

Laszlo (1987) apud Limongi-França (2019) afirma que quando se tem estratégia para a QVT consequentemente há uma melhoria na produtividade. Em essência, é um estado de mente, um estado de consciência influenciado por um conjunto de fatores referentes ao trabalho, ao ambiente de trabalho e à "personalidade do empregado".

Segundo Limongi-França (2006, p. 97) "toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, que responde simultaneamente às condições de vida". Nesse sentido, compreende-se que a percepção biopsicossocial indica que as ações gerenciais deverão atuar nas três dimensões citadas por Limongi-França. Na concepção biológica, os programas de QVT ocupam-se do ambiente no qual o indivíduo está inserido, e preocupam-se em compreender as características genéticas, ou físico-químicas, que podem afetar o indivíduo na sua relação com o trabalho. No aspecto psicológico são levadas em consideração as questões emocionais, afetivas e cognitivas. No ambiente social os valores, os aspectos culturais e coletivos são as preocupações para a QVT. Conforme Limongi-França (2019, p.43) "quando envolve produtividade e divisão humana, o desafio está em reconstruir, com bem-estar, o ambiente tecnológico, de alta produtividade do trabalho e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas".

Fernandes (1996) mostra que faz parte da QVT o cuidado com os valores humanísticos e ambientais, que sempre são deixados de lado pela sociedade em favor da inovação tecnológica, crescimentos econômicos e produtividade. Vasconcelos acrescenta: "a construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial" (VASCONCELOS, 2001, p. 80). Pode-se compreender que a QVT influencia não apenas no trabalho em si, mas tem uma ligação com o cenário familiar e social dos seres humanos e que tem como objetivo principal a elaboração de um ambiente de trabalho mais saudável e com isso satisfatório tanto para os empregados quanto para os empregadores, a fim de buscarem e atingirem seus objetivos.

2.2 Teorias da Motivação no Trabalho

2.2.1 A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1950)

Ao buscar as teorias da motivação no trabalho, uma das principais abordagens está relacionada à teoria da Hierarquia das necessidades de Maslow. De acordo com esta teoria, as necessidades humanas são distribuídas em níveis, definida como necessidades primárias e secundárias.

Figura 1 – Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Rogers (2010, p.s.n.).

Como pode ser observada na Figura 1, segundo Rogers (2010), Maslow explica que nem todos os indivíduos chegam ao topo da pirâmide. Muitos deles se preocupam muito com necessidades de autorrealização ou segurança, mas sem conseguir se satisfizer por completo.

2.2.2 Teoria dos dois fatores de Herzberg (1960)

De acordo com Limongi-França (2006), para Herzberg existem dois fatores que explicam o comportamento das pessoas no trabalho. Os fatores higiênicos são as condições que cercam a pessoa no trabalho, entre eles pode-se citar: liberdade de decisão, promoção, delegação de responsabilidade. E os fatores motivacionais que cooperam para gerar satisfação com o trabalho que os colaboradores realizam e, quando estes fatores estão distantes ou ausentes geram a desmotivação. Para Maximiano (2001):

> Quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho. Os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com os fatores motivacionais e higiênicos, mas também com os outros fatores, como sua própria educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar de atividades culturais e sociais (MAXIMIANO, 2001, p. 272).

2.2.3- Teoria ERC e Alderfer (1969)

Ainda de acordo com Limongi-França (2006), Alderfer agrupou as necessidades propostas por Maslow em 3 níveis (Figura 2), onde ele explica que, "essa classificação procura demonstrar quanto de cada necessidade uma pessoa tem em um dado momento, além de reconhecer que cada pessoa tem uma quantidade diferente de cada necessidade" (LIMONGI-FRANÇA, 2006).

Figura2 – Níveis de motivação



Fonte: Autoria própria

2.3 Clima Organizacional x Cultura Organizacional

Cultura organizacional é o conjunto de normas, crenças e valores que cada organização possui, em outras palavras são os propósitos básicos compartilhados pelos membros de uma organização e com isso formam a característica dessa organização. Com a cultura organizacional pode-se estabelecer e difundir o que é importante, a maneira adequada de pensar e agir em relação aos ambientes interno e externo, o que são condutas e comportamentos aceitáveis (CHIAVENATO, 2015, p. 87).

> O conceito de clima organizacional traduz a influência ambiental sobre a motivação dos participantes. Assim, ele pode ser descrito como a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e que influencia seu comportamento (CHIAVENATO, 2015, p. 89).

Segundo Moreira (2008, p. 24), a relação entre clima organizacional e cultura organizacional é:

> Embora os conceitos de clima e cultura organizacional se inter-relacionem, eles não se sobrepõem e devem ser compreendidos de forma separada. O clima

> organizacional mapeia o ambiente interno da organização e a cultura é criada e mantida ao longo da história da empresa, culminando em seus valores e ideais (MOREIRA, 2008, p.24).

2.4 Modelos de QVT

Ao longo dos anos, o conceito de QVT sofreu mudanças e cada período tem sua própria concepção. A Figura 3 apresenta de forma simples, alguns modelos teóricos de QVT juntamente com as dimensões consideradas por cada autor:

Figura3 – Modelos teóricos em Qualidade de Vida no Trabalho



Fonte: Adaptado de Fernandes (1996), Limongi-França (2019).

Os fatores apresentados mostram a importância do bem-estar dos colaboradores para a saúde da organização. Nota-se que cada vez mais o papel do ser humano nas organizações vem sendo de grande valor e seus papéis são de mais participação ativa. Observa-se que as influências da QVT são amplas, envolvem a vida organizacional com a social basicamente, o que comprova a ótica biopsicossocial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico para o desenvolvimento deste trabalho foi estruturado da seguinte forma: por meio de pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva com o intuito de estabelecer um comparativo entre as diversas dimensões definidas nos modelos teóricos

sobre Qualidade de Vida no Trabalho, para em seguida, apresentar uma Proposta de Implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

Segundo Prodanov e Freitas (2013), a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade. Pesquisa bibliográfica, segundo Vergara (1997) é o estudo desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Para esta pesquisa foi consultado material publicado em livros, artigos e outros meios de informação, como periódicos, revistas, boletins, jornais, e em outros meios, como bibliotecas, sites da internet etc. A pesquisa exploratória, segundo Severino (2016, p. 132) "busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto".

4 RESULTADO: Proposta de Implantação de um Programa de Qualidade de Vida (QVT) no Trabalho

A QVT, possui os seguintes focos: motivacionais; promoção da saúde, prevenção de doenças e produtividade, com isso, buscar a satisfação dos colaboradores, o bem-estar e a promoção da saúde no ambiente de trabalho. Programas de QVT são um conjunto de técnicas e ações para promover melhores condições no trabalho buscando diminuir os *gaps* e capacitar os trabalhadores de modo que possam atender melhor suas demandas e alcançar alto desempenho. Os programas de qualidade de vida no trabalho são desenvolvidos a partir da realidade das organizações. Eles têm como foco resolver algumas situações-problema do contexto organizacional. Pode-se observar alguns benefícios dos programas de qualidade de vida no trabalho conforme aponta a Figura 4.

Figura 4 – Benefícios dos programas de qualidade de vida no trabalho



Fonte: Adaptado de EXAME (2013).

Para a implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho é importante a pesquisa diagnóstica e considerar os impactos positivos ou negativos dos fatores que influenciam o processo como: cultura e clima organizacional, canais de comunicação interna, políticas de gestão de pessoas, infraestrutura ambiental, de maquinários e equipamentos adequados.

Um programa de Qualidade de Vida no Trabalho pode ser desenvolvido considerando as seguintes fases (FERNANDES, 1996; MAGALHÃES; ANDREONI; MARCELINO, 2013), como apresentado na Figura 5.

Figura 5 – Etapas de desenvolvimento de um programa de QVT



Fonte: Autoria própria (Adaptado de Magalhães, Andreoni e Marcelino 2013)

Os colaboradores são o elo que impulsionam as organizações para o sucesso, o comprometimento da organização com a implantação do programa de QVT é obtido como um plano estratégico que envolva um pacote de melhorias contínuas (segurança no emprego, treinamentos, benefícios, melhoria no ambientede trabalho, entre outros). Desta maneira, o programa de QVT é um planejamento de práticas saudáveis voltadas para o bem-estar das pessoas que proporciona para as organizações melhor desempenho e vantagem competitiva.

Este modelo encontra-se em fase de implantação em uma empresa situada no ecossistema Sancahub, em São Carlos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo apresentou, por meio de revisão bibliográfica, dados sobre a importância das pessoas nas organizações, os fatores que influenciam a satisfação dos colaboradores na empresa e o impacto dos programas de QVT. Foi apresentado o seu impacto sobre a vida dos colaboradores, bem como suas consequências nas organizações. A prática da QVT por meio da implantação de programas que proporcione satisfação dos funcionários resulta em incentivo e melhorias no desempenho das atividades profissionais, além da melhora do clima organizacional. Autores mencionados nesse artigo, afirmam que é uma estratégia competitiva investir nesse tipo de programa, visto que gera um diferencial de mercado, e com isso tendo a obtenção da lucratividade.

Para tanto, se faz necessário que a alta direção tenha consciência e busque identificar as necessidades de suas equipes e esteja comprometida a aplicar melhorias adequadas para solucionar e prevenir situações que esteja relacionada à motivação e satisfação no ambiente de trabalho. Assim, a busca pela QVT, não pode ser considerada como um custo, toda empresa precisa propiciar um ambiente de trabalho mais saudável e minimizar os riscos no ambiente de trabalho, pois através dessas práticas de prevenção buscarão uma lucratividade para a empresa.

Diante disso, acredita-se que um investimento na QVT traz como benefícios o trabalho mais humanizado, favorecendo um clima organizacional saudável, minimizando acidentes de trabalho, absenteísmos e reclamações trabalhistas. Além disso, transformando-se o ambiente de trabalho em um lugar mais saudável onde os colaboradores se sintam motivados para a

execução de suas tarefas, estes tendem a se comprometer mais com a organização e em conjunto buscar a melhor maneira de atingir os objetivos e metas.

Através desta pesquisa, pode-se propor um modelo de qualidade de vida no trabalho (QVT) que atualmente encontra-se em fase de implantação. Pesquisas futuras se fazem necessárias no sentido de avaliar os resultados de sua aplicação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L.; 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: RA, v.33, n.2, abr/jun. 1998, p. 40-51.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional:** a dinâmica do sucesso das organizações. 3 ed. São Paulo: Manoele, 2014.

_____. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4 ed. Barueri, SP: Manoele, 2014.

_____. **Recursos Humanos:** o capital humano das organizações: como atrair, aplicar, manter, desenvolver e monitorar esse valioso tesouro organizacional: 10 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Comportamento organizacional:** conceitos e práticas. São Paulo: Saraiva, 2006.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade Pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2019.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional.** Rio de janeiro: Qualitymark, 2018.

MAGALHÃES, Ana Lúcia; ANDREONI, Bruno; MARCELINO, Jéssica Fernanda Luis. Proposta de roteiro para implantação de qualidade de vida no trabalho. **IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 2013. Disponível em: <http://www.inovarse.org/filebrowser/download/15552>. Acesso em: 12 dez. 2019.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração:** da escola cientifica à competitividade na economia globalizada. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PRODANOV C. C; FREITAS E. C. **Metodologia do Trabalho Científico:** Métodos e Técnicas da pesquisa e do Trabalho Acadêmico 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUES, M. V. C.**Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROGERS, D. **Sustentabilidade é grátis:** uma abordagem para uma cadeia de fornecimento sustentável. 2010. ILOS - Especialistas em Logística e Supply Chain. Disponível em: <https://www.ilos.com.br/web/sustentabilidade-e-gratisuma-abordagem-para-uma-cadeia-de-fornecimento-sustentavel/>. Acesso em: 6 out. 2019.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico.** 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.