

# NOTAS TEÓRICAS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Ana Elisa Limberger<sup>1</sup>  
Ivanete Daga Cielo<sup>2</sup>

**RESUMO:** Em um ambiente de trabalho onde a maior preocupação é a satisfação do cliente, a avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho é a ferramenta adequada para propor soluções que melhorem as condições dos trabalhadores, adequando o trabalho ao homem. Várias medidas podem ser tomadas, para que os integrantes de uma organização, aprimorem cada vez mais seus conhecimentos e suas habilidades, tais como: treinamento motivacional, treinamento específico à sua área operacional, melhoria de materiais tecnológicos utilizados em seu dia a dia, liberdade à criatividade, utilização de métodos de bonificação pelo trabalho realizado, limpeza e organização do ambiente de trabalho, satisfação e reconhecimento de seus dirigentes pelos serviços prestados.

**PALAVRAS CHAVES:** Qualidade de vida no trabalho, ambiente de trabalho, satisfação pessoal e empresarial.

## 1 INTRODUÇÃO

Qualidade de vida no trabalho é o grau em que o ambiente de trabalho estimula a criatividade, a participação e o desenvolvimento de todos os funcionários, tornando o trabalho mais eficaz. É algo que ocorre dentro das pessoas e entre as pessoas, no processo de relacionamento baseado no respeito mútuo entre todos os membros do grupo de trabalho. Entende-se que a resposta não está na estrutura apenas, mas em um

---

<sup>1</sup> Acadêmica da 3ª série do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE/*Campus* de Toledo.

<sup>2</sup> Professora do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe na UNIOESTE - Toledo, mestre em Engenharia da Produção. Membro do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngüe - GEPSEB.

novo modo de pensar e agir. Não basta diminuir a burocratização da empresa. É preciso encontrar formas de mobilização.

Seu objetivo principal é fazer com que a empresa torne-se de alguma forma, mais humana, tratando seus funcionários como pessoas que necessitam de atenção, de satisfação pessoal e profissional, sentindo-se bem em seu ambiente de trabalho.

Nesse sentido, o objetivo geral deste trabalho, é mostrar que conforme a cultura social da empresa, é necessário que haja algumas mudanças na melhoria do bem estar de todos os seus integrantes, para que assim, possam cada vez mais, dar sua parcela de contribuição na melhoria da empresa.

## **2 NOTAS TEÓRICAS**

Dos anos 50 aos 70, a maior preocupação nas empresas era com a qualidade de produtos físicos. As empresas começaram a se preocupar com o controle de qualidade, com o lema “Zero defeito”, buscando métodos, para melhorar a qualidade de produtos e de processos de produção. Mais de 30 anos foram precisos para melhorar a qualidade técnica e implantar o controle de qualidade, entre outras coisas necessárias para o bom funcionamento da empresa. Somente, a partir dos anos 80 despertou o interesse pela qualidade dos serviços e pelo comportamento humano. Colocar as pessoas em primeiro lugar representa uma revolução no campo do desenvolvimento da qualidade; mas, para desenvolvê-la é necessário atuar na cultura do grupo, com seus valores, crenças, princípios e normas com uma proposta de liderança renovadora.

Ao invés de se concentrar apenas na matéria bruta, a nova consciência empresarial de qualidade abrange, também, a qualidade dos esforços dos indivíduos. Não se trata apenas de produzir bens de qualidade e satisfazer às expectativas do cliente, mas de inspirar as pessoas que produzem, para que façam o melhor possível.

Para que isso se torne possível, é necessário lembrar, que se o trabalhador não estiver feliz em seu meio de trabalho, sua produção será menor do que se estivesse realizado e contente com o que faz.

A qualidade de vida no trabalho é algo que se produz nas pessoas e entre estas, num processo de relacionamento baseado no respeito mútuo entre todos os membros do

grupo. É um processo participativo, no qual a empresa e funcionários não só produzirão melhores soluções e decisões, mas, também um clima de maior satisfação das pessoas no trabalho.

Hoje, o que nos impulsiona é o desenvolvimento de uma prática, coerente com uma ética pública, sem comprometer ações que contribuam para o bem estar e o desenvolvimento da sociedade como um todo.

Segundo MATTOS (1993), não há qualidade de vida no trabalho sem qualidade total, ou seja, sem que a empresa seja boa. Não podemos confundir a qualidade de vida no trabalho com políticas de benefícios, nem com atividades festivas de conagração, embora essas sejam importantes em uma estratégia global. A qualidade tem a ver, essencialmente com a cultura da organização. São fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa-empregado. É a felicidade o objetivo da ação empresarial. Descobriu-se, de repente, que o homem não é uma peça de engrenagem, que o trabalhador tem sentimentos, quer ser reconhecido, quer participar e que isto faz a diferença.

O primeiro ponto da linha dos quocientes emocionais e de felicidade dos aspectos sociais foram apontados como relevantes, o relacionamento informal, a consideração do esforço, o prestígio resultante da sensação de serem observados, de serem considerados mais do que simplesmente fatores de produção foram indicadores da existência do que se denominou a “lógica do sentimento”. Com isso, os trabalhadores são influenciados pelos padrões de sentimento que os ligam às atividades, enquanto os dirigentes seriam, ao todo, influenciados pelo seu lucro e eficiência.

O trabalho pode ser visto ou como um lugar de auto-realização, ou como um lugar a ser suportado pela necessidade do salário ao final do mês. Isto tudo depende obviamente, de como o trabalhador sente-se no seu ambiente de trabalho, como as políticas de seus dirigentes é aplicada, da limpeza e organização no local de trabalho, dos hábitos de todos os membros da equipe, entre outras coisas.

O desafio é criar um ambiente de motivação e colaboração dentro da empresa para mudanças necessárias, mudanças inadiáveis.

A importância do trabalho em grupo, para a realização dos objetivos da empresa é vital e deve ser planejada. Igualmente a isto, a equipe tende a desenvolver valores próprios, atitudes, iniciativas, ao mesmo tempo em que exerce controle social sobre seus integrantes.

A utilização da propaganda dos 5S (Senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina), é um programa feito para a educação que dá ênfase a práticas saudáveis que permitem a integração do pensar, do sentir e do agir, em busca da qualidade para uma mudança de comportamento que resulta em um novo estilo de vida, voltado para a satisfação das pessoas.

As culturas que valorizam o trabalho e o trabalhador criam no sujeito, uma dimensão social da atividade produtiva, vínculos sociais e comunitários, relações interpessoais e afetivas, fundamentais para as pessoas. Segundo MATTOS (1993), “é a organização dirigida com visão estratégica, que implica na capacidade de ser o todo, mostrar oportunidades, ameaças e desenhar o mapa de operações”.

O ciclo da empresa bem administrada importa no exercício das funções:

- Planejamento - cenário, alternativas, decisões, estratégicas;
- Organização – humana, estrutural, tecnológica;
- Liderança – pessoas e equipes;
- Avaliação – erros e acertos;
- Replanejamento – correção, prevenção, melhorias.

O exercício dessas funções estratégicas depende de conceitos e práticas consolidadas na organização quanto a: missão, liderança integrada, visão tecnológica, desempenho e avaliação.

Isso tudo, desperta o sentido de aperfeiçoamento, aprimora a relação entre a empresa e o trabalhador, e faz com que a organização tenha um melhor funcionamento, gerando mais lucros para a empresa.

O que acontece nos dias atuais é que a atenção ao significado de trabalho, sua importância, o mérito reconhecido, condições de segurança, companheirismo e integração são mais realçados do que as condições de melhorias físicas, na formação de atitudes eficientes no trabalho.

Conforme LICKERT (1980) partindo do resultado de suas pesquisas, mostra que dirigentes relatam, de um modo geral em entrevistas, que as pessoas hoje estão

menos dispostas a aceitar pressões e fiscalização rigorosa do que a uma ou duas décadas atrás. Dizem também que a tendência é dar mais liberdade e iniciativa as pessoas, e que os jovens estão começando a participar crescentemente nas decisões que os afeta.

Em função disso, deve-se orientar a gerência para que acompanhem essas tendências. Essas atitudes resultam, no grau em que são satisfeitas pela experiência, serão desfavoráveis se permanecerem e favoráveis se forem ultrapassados.

Outro fator, que LIKERT (1980) cita em sua pesquisa, é que decaiu a crença de que o chefe sabia mais que todos os outros membros da equipe, e que ele depende cada vez mais da mobilização e do trabalho de setores diferentes aos dele. Cita ainda, que a contabilidade não consegue medir as variáveis não contabilizáveis, como: capacitação, experiência, lealdade e conhecimento de seu pessoal. E quando o setor de recursos humanos é reduzido, a empresa poderá até revelar melhor posição de caixa, mas certamente limitará sua capacidade de operar eficientemente, fazendo com que assim o lucro de hoje, conseguido com demissões, tornar-se-á prejuízo daqui a alguns meses ou anos.

Por outro lado, o estudioso BLAKE (1972), preocupa-se com a obtenção do que ele cita como “excelência empresarial”. O desenvolvimento sistemático é, para ele, um delineamento planejado de conceitos e de estratégias, de técnicas e táticas, com o objetivo de promover condições para as mudanças que visem a excelência. Para mudar uma empresa:

- É necessário mudar a empresa toda,
- É preciso que aqueles que a dirigem liderem sua mudança,
- O esforço deve ser uma atitude do tipo “faça você mesmo”,
- Necessita aplicar-se maneiras sistemáticas de pensamento e de análise para atingir um modelo empresarial excelente,
- Ver, compreender e conseguir o comprometimento das pessoas para mudança de todas as atividades que, no presente, não são o que elas deveriam ser,
- Aqueles que a lideram e a administram, estudem a situação atual da empresa em termos específicos e operacionais.

Segundo ARGYRIS (1960), a organização se tornará mais humana e mais eficiente à medida que se invertam os atuais padrões de comportamento. Diz ainda, que a eficiência organizacional pode ocorrer quando a organização encoraja a competência

interpessoal de seus membros. Sendo que, Competência Interpessoal é a mútua capacidade dos membros da organização para utilizar as aptidões individuais dos demais.

A nova tendência é ampliar o conceito de qualidade de vida no trabalho, não restrito à melhoria das condições no trabalho, mas no sentido de que o próprio trabalho seja de qualidade, proporcionando a valorização da vida.

O trabalho precisa ser fonte de motivação, desafio à criatividade, fator de harmonia social com sentido de equipe; é o meio mais adequado para realizar os ideais de felicidade e produtividade contínua na empresa.

Essa nova consciência de qualidade não substitui as idéias tradicionais sobre o assunto, ela apenas completa e amplia os antigos, acrescentando novas dimensões à idéia de desenvolvimento da qualidade: melhorar as relações humanas, fortalecer a comunicação, formar espírito de equipe e manter padrões éticos elevados.

È muito importante que as empresas não se preocupem apenas com a qualidade técnica e com os ganhos financeiros, mas também com qualidade das pessoas que as compõem.

### **3 MATERIAL E MÉTODOS**

O método de procedimento utilizado neste trabalho foi a pesquisa e o estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

Concomitantemente a isso, fez-se pesquisa teórica sobre quais os benefícios que a Qualidade de Vida no Trabalho oferece as organizações e seus funcionários.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Para que seja concluído este trabalho, deve-se lembrar que, como disse MATTOS (1993), a felicidade é o centro da vida, não considerá-la estrategicamente é desprezar a inteligência, que está presente, inclusive na empresa e em todas as instituições, sob as formas do autoritarismo, da centralização decisória, da opressão, do

aniquilamento espiritual, da robotização humana, do ganhar, ganhar, ganhar, sobre o perder, perder, perder.

Portanto, para que a empresa trabalhe bem é necessário que a equipe esteja integrada, de bem com seu colega, seu cargo, seu trabalho. É obrigatoriedade de todos, aplicar a qualidade de vida no trabalho, não sendo dependente apenas do gerente, mas sim, trabalhando todos em conjunto como uma mesa redonda, onde ninguém fique na ponta, mas tenha um líder, indiferente deste ser ou não o gerente ou o dono da empresa.

## **REFERÊNCIAS**

ARGYRIS, C. **Undersanting Organizational Behavior**. Dorsey, 1960.

BLAKE & MOUTON. **A Estruturação de uma Empresa Dinâmica através do Desenvolvimento Organizacional do Tipo Grid**. Editora Edgard Brücher: São Paulo – SP. 1972.

LIKERT, Rensis; LIKERT, Jane. **Administração de Conflitos**. Editora McGraw-Hill: São Paulo – SP. 1980.

MATOS, Francisco Gomes de. **Fator QF – Quociente de Felicidade**. Editora MAKRON Boks do Brasil Ltda: São Paulo – SP. 1997.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Editora Vozes: Petrópolis – RJ. 1998.

PINHO, Diva Benevides. **Trabalho e Qualidade de Vida: desafios à sociedade latino-americana**. Editora Ícone Ltda: São Paulo – SP.1988.

MONTENEGRO, Roberto Alves de Lima. **Manual de Implantação de Qualidade Total: Passo a Passo**. Editora STS: São Paulo – SP. 1994.

MOLLER, Claus. **O lado Humano da Qualidade**. Editora Pioneira. São Paulo – SP.1988.