

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
perspectivas para o novo milênio**

ELVIRA CHRISTINA TROCCOLI RIBEIRO

Monografia apresentada ao Curso de Pós-graduação em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Rio Grande do Norte - FARN - como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas.

Orientador: Prof. Cássio Carlos Pereira Barreto, MSc.

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
perspectivas para o novo milênio**

**NATAL/RN
2010**

ELVIRA CHRISTINA TROCCOLI RIBEIRO

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
perspectivas para o novo milênio**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-graduação em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN – como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas.

Orientador: Profº Cásio Carlos Pereira Barreto, MSc.

**NATAL/RN
2010**

W

331.101.32

R 369q

2010

ex 01

ELVIRA CHRISTINA TROCколи RIBEIRO

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
perspectivas para o novo milênio

RB-33.917



Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Ribeiro, Elvira Christina Troccoli

A qualidade de vida no trabalho: perspectivas para o novo milênio / Elvira
Christina Troccoli Ribeiro. – Natal: FARN, 2010.
39 folhas.

Orientador: Casio Carlos Pereira Barreto (Msc.)

Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas) –
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade de Vida – Monografia. 2. Estresse no Trabalho –
Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

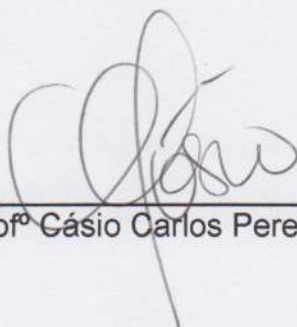
CDU 331.101.3

NATAL/RN
2010

ELVIRA CHRISTINA TROCCOLI RIBEIRO

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
perspectivas para o novo milênio

Monografia apresentada ao Curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN, em
31/05/2010.



Orientador: Prof. Cásio Carlos Pereira Barreto, MSc.

Dedico este trabalho aos meus filhos e
minha mãe, Adriana, pela compreensão e
apoio para a realização deste curso.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por estar sempre presente em minha vida, abençoando, iluminando os meus caminhos e guiando-me com sabedoria.

A minha família, em especial, aos meus pais, por terem me dado o melhor presente: a Educação.

Ao meu esposo, Edvaldo, por me acompanhar em mais esta trajetória de vida juntos.

Aos meus filhos, nora e amigos que, de alguma forma, contribuíram para a elaboração deste trabalho.

Ao meu orientador, Prof. César Barreto, por ter me dado as palavras necessárias para a elaboração desta pesquisa.

Dedico este trabalho aos meus filhos e minha nora, Adriana, pela compreensão e apoio para a realização deste curso.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por estar sempre presente em minha vida, abençoando, iluminando os meus caminhos e guiando-me com sabedoria.

A minha família, em especial, aos meus pais, por terem me dado o maior tesouro: a Educação.

Ao meu esposo, Edvaldo, por me acompanhar em mais esta trajetória de vida juntos.

Aos meus filhos, nora e amigos que, de alguma forma, contribuíram para a elaboração deste trabalho.

Ao meu orientador, Profº Cásio Barreto, por ter me dado os eixos norteadores para a elaboração desta pesquisa.

"Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho."

Fernandes (1996)

RESUMO

O trabalho de pesquisa que se apresenta é requisito obrigatório para obtenção do grau de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Metropolitana para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte. intitula-se "A Qualidade de Vida no Trabalho: perspectivas para o novo milênio". A escolha deste tema deve-se pela necessidade emergente de se promover uma mudança nas relações do trabalho, uma vez que estudos recentes vêm apontando diversos resultados positivos quando se empregam medidas que melhoram a qualidade de vida do trabalhador em seu local de trabalho não importando o tamanho, a área de atuação nem o número de trabalhadores. Metodologicamente, esse trabalho caracteriza-se como sendo uma pesquisa exploratória e descritiva e, para atingir este objetivo, realizou-se uma vasta revisão de literatura, utilizando-se artigos que se interessam por essa temática, bem como livros e teses. Conclui-se que a necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-as de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços para o comprometimento humano, na busca da qualidade de vida de todos os envolvidos no mercado de trabalho, qualquer que seja a área de administração.

Palavras-chaves: Qualidade de Vida, Condições de Trabalho, Gestão Administrativa.

"Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho."

Fernandes (1996)

RESUMO

O trabalho de pesquisa que se apresenta é requisito obrigatório para obtenção do grau de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte. Intitula-se "A Qualidade de Vida no Trabalho: *perspectivas para o novo milênio*". A escolha deste tema deve-se pela necessidade emergente de se promover uma mudança nas relações de trabalho, uma vez que estudos recentes vêm apontando diversos resultados positivos quando se empregam medidas que melhoram a qualidade de vida do trabalhador em seu local de trabalho não importando o tamanho, a área de atuação nem o número de trabalhadores. Metodologicamente, esse trabalho caracteriza-se como sendo uma pesquisa exploratória e descritiva e, para atingirmos este objetivo, realizou-se uma vasta revisão de literatura, utilizando-se artigos que se interessam por essa temática, bem como livros e teses. Conclui-se que a necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-nos de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços para o comprometimento humano, na busca da qualidade de vida de todos os envolvidos no mercado de trabalho, qualquer que seja a área de administração.

Palavras-chaves: Qualidade de Vida. Condições de Trabalho. Gestão. Administração.

ABSTRACT

The research work presented is a mandatory requirement for the degree of Specialist in Strategic Management of People Faculty Natal Development of Rio Grande do Norte. It is entitled "The Quality of Working Life: perspectives for the new millennium." The choice of this theme should be emerging by the need to promote a change in labor relations, since recent studies have pointed out several positive results when used measures that improve the quality of life of workers in your workplace no matter size, area of operation, the number of workers. Methodologically, this work is characterized as an exploratory and descriptive, and to achieve your goal, this conducted an extensive review of literature for articles that are interested in this subject, as well as books and theses. It's conclude that the need to make our businesses competitive put us ahead with the search for quality, which is no longer a competitive advantage, to become a condition of survival. Therefore, it is necessary to channel human efforts to compromise, to improve the quality of life for everyone involved in the labor market, whatever the administration area.

2 REVISÃO DE LITERATURA 14

Keywords: Quality of Life. Working Conditions. Management. Administration. 14

2.2 BREVE ABORDAGEM HISTÓRICA DO CONCEITO TRABALHO 14

3 O CONCEITO DO TERMO QUALIDADE DE VIDA (QV) 21

3.1 AS VÁRIAS DEFINIÇÕES PARA O TERMO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) 22

4 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SUAS IMPLICAÇÕES NOS RENDIMENTOS DOS TRABALHADORES DO SÉCULO XXI 26

5 OS FATORES QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NOS DIAS ATUAIS 29

5.1 ESTRESSE NO TRABALHO 30

5.2 ERGONOMIA 31

5.3 DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS COM O TRABALHO (DORT): A Doença da Era da Globalização 31

5.4 A LEGISLAÇÃO E OS PROGRAMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO 32

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 OBJETIVO GERAL	12
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
1.4 METODOLOGIA	12
2 REVISÃO DE LITERATURA	14
2.1 DEFINIÇÃO DO CONCEITO DE TRABALHO	14
2.2 BREVE ABORDAGEM HISTÓRICA DO CONCEITO TRABALHO	14
3 O CONCEITO DO TERMO QUALIDADE DE VIDA (QV)	21
3.1 AS VÁRIAS DEFINIÇÕES PARA O TERMO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	22
4 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SUAS IMPLICAÇÕES NOS RENDIMENTOS DOS TRABALHADORES DO SÉCULO XXI	26
5 OS FATORES QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NOS DIAS ATUAIS	29
5.1 ESTRESSE NO TRABALHO	30
5.2 ERGONOMIA	31
5.3 DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS COM O TRABALHO (DORT): A Doença da Era da Globalização	31
5.4 A LEGISLAÇÃO E OS PROGRAMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO	32

5.5 SAÚDE OCUPACIONAL	32
5.6 SEGURANÇA NO TRABALHO	33
5.7 PROGRAMAS DE BEM-ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS	33
5.8 PRODUTIVIDADE	33
5.9 LEGITIMIDADE	34
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38

Assim sendo, a condição humana no trabalho torna-se uma das preocupações dos gestores e a qualidade de vida do trabalhador passa a ser tratada com maior zelo nas organizações. Limongi-França (2004, p. 42) afirma que há uma "intima correlação entre melhoria da Qualidade de Vida das Pessoas e Estado da vida dentro e fora da organização" e que essa melhoria "causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho".

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Questões como a qualidade do vínculo e a estrutura da vida pessoal, da família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, cuidados pessoais, com a saúde, alimentação, conforto à vida sedentária, grupos de afinidade e apoio possuem a ser desenvolvidos de QVT, pois constituem-se com parte integrante da vida das pessoas.

A Gestão da Qualidade de Vida do Trabalho representa, atualmente, uma condição estratégica de competitividade das empresas no mercado global, vez que a produtividade dos empregados encontra-se em um nível insatisfatório de qualidade de vida em seu ambiente de trabalho. Daí, surgem as seguintes questões: De que forma a oferta de uma melhor qualidade de vida no trabalho favorece o desempenho dos trabalhadores modernos? Quais são os fatores que contribuem para uma melhor qualidade de vida no trabalho?

1 INTRODUÇÃO

No final do século XX, a responsabilidade social, o desenvolvimento sustentável e o aumento da expectativa de vida da população, fizeram surgir novos paradigmas em relação à Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

Na cultura organizacional contemporânea, o tema Qualidade de Vida (QV) obteve grande importância, recebendo a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Os recentes seminários, congressos ou fóruns destinados a Recursos Humanos e Gestão de Pessoas abordam a Qualidade de Vida como um elemento diferenciador para a sobrevivência das organizações e dos trabalhadores.

Assim sendo, a condição humana no trabalho torna-se uma das preocupações dos gestores e a qualidade de vida do trabalhador passa a ser tratada com maior zelo nas organizações. Limongi-França (2004, p. 42) afirma que há uma "íntima correlação entre melhoria da Qualidade de Vida das Pessoas e Estilo da vida dentro e fora da organização" e que essa melhoria "causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho".

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Questões como a qualidade do vínculo e a estrutura da vida pessoal, da família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio, passam a ser desencadeadores de QVT, pois constituem-se com parte integrante da vida das pessoas.

A Gestão da Qualidade de Vida do Trabalho representa, atualmente, uma condição estratégica de competitividade das empresas no mercado global, vez que a produtividade dos empregados associa-se a um nível satisfatório de qualidade de vida em seu ambiente de trabalho. Daí, surgirem os nossos questionamentos: De que forma a oferta de uma melhor qualidade de vida no trabalho favorece no desempenho dos trabalhadores modernos? Quais são os fatores que contribuem para uma melhor qualidade de vida no trabalho?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar de que forma a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) favorece no rendimento dos trabalhadores contemporâneos.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar sobre a evolução do conceito de trabalho desde a antiguidade aos dias de hoje;
- Pesquisar sobre as condições de trabalho e suas implicações nos rendimentos dos trabalhadores do século XXI;
- Conceituar o termo Qualidade;
- Identificar os fatores que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nos dias atuais.

1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha deste tema deve-se pela necessidade emergente de se promover uma mudança nas relações de trabalho, uma vez que estudos recentes vêm apontando diversos resultados positivos quando se empregam medidas que melhoram a qualidade de vida do trabalhador em seu local de trabalho não importando o tamanho, a área de atuação nem o número de trabalhadores.

Pretendemos também, com esta investigação, favorecer o desenvolvimento de um perfil humano condizente com os padrões do paradigma imergente que consiste em construir os alicerces para uma organização inteligente e inovadora, respeitando, acima de tudo, o que ela tem de mais importante: o Ser Humano.

1.4 METODOLOGIA

No tocante aos procedimentos metodológicos foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva. Os motivos da escolha advêm das características desses

tipos de pesquisa. As pesquisas exploratórias são realizadas em áreas na qual há pouco conhecimento sistematizado e acumulado, por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa (VERGARA, 2006, p. 47). Já as pesquisas descritivas buscam descrever sistematicamente um fenômeno ou área de interesse, e essa descrição deve ser detalhada e objetiva. (RICHARDSON, 1999, p. 326). A coleta de dados foi exclusivamente bibliográfica, que se caracteriza por ser desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos (GIL 1999, p. 65).

Assim, metodologicamente esse trabalho caracteriza-se como sendo uma pesquisa exploratória e descritiva e, para atingirmos seu objetivo, realizamos uma vasta revisão de literatura, utilizando artigos que se interessaram por essa temática, bem como livros e teses.

2.2 BREVE ABORDAGEM HISTÓRICA DO CONCEITO TRABALHO

Segundo Cabral (apud ALBORNOZ, 1992, p. 12), a palavra trabalho, na sua origem etimológica, significa *tripallium*, instrumento de tortura composto de três paus ou varas cruzadas, ao qual se prendia o réu.

Na opinião de Lobos (2004, p. 04):

fronteira que delimita o conceito de trabalho enquanto lugar de realização humana daquele outro em que o trabalho consiste em se a carga negativa onerosa do *tripallium* (instrumento composto por três paus ou varas cruzadas, usado para prender animais e também como instrumento de tortura – que expõe, na sua origem semântica, a noção de trabalho e o sacrifício que é resgate do mesmo implacável) nem sempre é clara e no entanto a diferenciação legal em homenagem à proteção dos valores fundamentais da pessoa humana.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 DEFINIÇÃO DO CONCEITO DE TRABALHO

Dos primórdios da Humanidade até aos dias atuais o conceito “trabalho” foi sofrendo alterações, preenchendo páginas da história com novos domínios e novos valores. Do Egito à Grécia e ao Império Romano, atravessando os séculos da Idade Média e do Renascimento, o trabalho foi considerado como um sinal de desonra, de desprezo, de inferioridade. Esta concepção atingia o estatuto jurídico e político dos trabalhadores, escravos e servos.

Com a evolução das sociedades, os conceitos alteraram-se. O trabalho-tortura, maldição, deu lugar ao trabalho como fonte de realização pessoal e social, o trabalho como meio de dignificação da pessoa.

Começamos por apresentar alguns significados das palavras *trabalho* e *trabalhar* de acordo com o que é definido por um dicionário da língua portuguesa. Trabalho significa: “exercício de atividade humana, manual ou intelectual, produtiva”; “serviço”; “lida”; “produção”; “labor”; “maneira como alguém trabalha”. Trabalhar é “exercer alguma profissão”; “dar determinada forma a”; “fazer com arte”; “labutar”; “empenhar-se”; “executar alguma tarefa”; “desempenhar as suas funções”.

2.2 BREVE ABORDAGEM HISTÓRICA DO CONCEITO TRABALHO

Segundo Cabral (*apud* ALBORNOZ, 1992, p. 12), a palavra trabalho, na sua origem etimológica, significa “*tripalium*, instrumento de tortura composto de três paus ou varas cruzadas, ao qual se prendia o réu”.

Na opinião de Lobos (2004, p. 04):

fronteira que delimita o conceito de trabalho enquanto fator de realização humana daquele outro em que o trabalho contém em si a carga negativa opressora do *tripalium* (instrumento composto por três paus ou varas cruzadas, usado para prender animais e também como instrumento de tortura – que exprime, na sua origem semântica, a noção de trabalho e o sacrifício que a realização do mesmo implica) nem sempre é clara e necessita de diferenciação legal em homenagem à protecção dos valores fundamentais da pessoa humana.

A palavra trabalho, esclarece o historiador Jacques Le Goff, não existia antes do século XI. De acordo com Godelier (*apud* Correia (1999), o significado da palavra trabalho, conhecido como “obra a fazer, ou execução de uma obra”, surge somente nos finais do século XV e o significado da palavra trabalhador aparece nos finais do século XVII.

No século XVIII, o trabalho aparece como uma atividade que implica um esforço penoso. Aliás, Correia (*apud* ALBORNOZ, 1992, p. 13) refere esta noção sublinhando que ela está “relacionada com significados que nos referenciam o exercício de atividades penosas”.

No dizer de Nunes (*apud* ALBORNOZ, 1992, p.15), o trabalho é a “atividade inteligente do Homem em sociedade, preordenada ao objetivo de transformar e adaptar as forças da natureza com vista à satisfação de necessidades”.

Para Correia (*apud* DRUCKER, 1996, p. 3):

Há uma característica comum relativamente ao trabalho, que atravessa todos os tipos de sociedade. A palavra trabalho é usada correntemente com vários sentidos: Esforço ou aplicação para fazer uma coisa, ou como “ação que altera a natureza ou a forma de uma coisa” (Larousse); [...] Atividade manual ou intelectual própria do homem [...] Produto ou resultado dessa atividade (é o sentido usado quando se diz que se vai ‘entregar um trabalho’); Emprego, colocação, lugar ou posto de trabalho; Coletividade dos trabalhadores, isto é, daqueles que se encontram numa particular “relação de produção” ou pertencem a certa classe social; é usado por exemplo, na expressão “o capital e o trabalho”.

De acordo com Giddens (1997, p. 578), “podemos definir o trabalho como a realização de tarefas que envolvem o dispêndio de esforço mental e físico, com o objetivo de produzir bens e serviços para satisfazer necessidades humanas”.

Ariès e Duby (1989, p. 124) referem que, “o trabalhador era considerado socialmente inferior, mas também um ser ignóbil” Estes autores referem também que são necessárias algumas chaves de leitura para a compreensão das atitudes antigas perante o trabalho: o desdém pelo seu valor significava desdém social pelos trabalhadores.

Afirmam, ainda, que:

Este desdém manteve-se até perto do tempo d'A Cartuxa de Parma; depois, para manter a hierarquia das classes sociais, reduzindo

sempre os conflitos, foi necessário saudar no trabalho um verdadeiro valor e um valor de todos; foi a paz social dos corações hipócritas. O mistério do desprezo antigo pelo trabalho reside muito simplesmente no facto de os acasos da guerra social não terem ainda conseguido este provisório armistício de hipocrisia. Uma classe social, orgulhosa da sua superioridade, canta a sua própria glória (é isto a ideologia) (p.124).

De acordo com os mesmos autores, a partir de Marx e Proudhon (*apud* Ariès e Duby, 1989) , a noção de trabalho tornou-se um valor social universal, um conceito filosófico. Poder-se-ia dizer que o trabalho, tal como hoje o descrevemos, é historicamente recente.

Assim sendo, o trabalho é fonte de riqueza dos países. As sociedades desenvolveram-se, desde sempre, através do trabalho produzido por agricultores, pescadores, comerciantes, artesãos e operários.

Há uma característica comum, relativamente ao trabalho, que atravessa todos os tipos de sociedades, desde a escravista até à industrial passando pela feudal: a subordinação de quem vive do trabalho prestado a outrem, quer seja rei, imperador, senhor feudal, industrial ou entidade patronal.

A História mostra-nos que só os países que se organizaram e apostaram nas forças de trabalho atingiram patamares de bem-estar elevados, mas sempre por força daqueles que produziram a riqueza, quer sejam, os trabalhadores.

Foi, portanto, com a Revolução Industrial que a ideia de subordinação de quem vive do seu trabalho se acentuou e que a dependência daqueles que têm como único meio de subsistência os rendimentos do trabalho se efectivou. Consequentemente, ganham expressão as novas necessidades de proteção, uma vez que com a produção industrial em grande escala, os operários deixaram de ter outra fonte de rendimento que não fosse a sua força de trabalho.

Face a esta realidade de dependência económica, emergiu a necessidade de assegurar normas de proteção àqueles que, por razões de sobrevivência, ficavam impossibilitados na sua liberdade de escolha, de decisão.

Por sua vez, as primeiras leis protetoras dos trabalhadores por conta de outrém aparecem em tempos diferentes, de acordo com o grau de desenvolvimento e de capacidade de organização desses trabalhadores.

Os trabalhadores constituem a parte mais débil na relação de trabalho. As leis, enquanto normas de proteção dos trabalhadores, são fator de combate à exploração a que os mesmos estão sujeitos.

No seu conjunto, e sobretudo nos países do Norte da Europa, há uma evolução histórica positiva desde uma situação de proletarização, característica de todo o século XIX, até àquilo que vem a configurar um novo mundo do trabalho em que se vão conquistando melhores condições de vida, de trabalho e de proteção social.

Para Rebollar (*apud* ALBORNOZ, 1992, p. 24), isto deve-se, fundamentalmente, a dois fatores:

Por uma parte, la lucha de los trabajadores, canalizada sobre todo por las organizaciones sindicales, pero también por partidos obreros que fueron abriendo camino a la profundización de la democracia (derechos políticos para todos) y a un nuevo carácter del Estado (derechos sociales para todos). Por otro, y como resultado de lo anterior y de otros factores, el paulatino reconocimiento de derechos sociales para los trabajadores, que háido cambiando el carácter ultraliberal del Estado y dando paso a una Estado social.

À época da Segunda Guerra Mundial, muitos destes avanços sociais cristalizaram, abrindo-se, no entanto, uma frente importante de afirmação teórica e prática do direito ao trabalho.

Na opinião de Rebollar (*apud* ALBORNOZ, 1992, p. 28), as condições de vida e trabalho melhoram significativamente através da confluência de quatro factores:

La capacidad negociadora del movimiento sindical, el acceso al gobierno de partidos socialdemócratas, la construcción del Estado del Bienestar por una especie de gran pacto social no escrito y la aparición del consumo de masas como estrategia de expansión del capitalismo que demandaba, desde el mismo interés del mercado, un aumento importante de la capacidad adquisitiva de los trabajadores.

Foi na linha da proteção dos trabalhadores que esteve a origem da Organização Internacional do Trabalho (OIT), criada em 1919, em consequência do Tratado de Versalhes, desenvolvendo intensa atividade normativa daí para cá. A Convenção n.º 1 sobre a Duração do Trabalho na Indústria foi publicada nesse mesmo ano de 1919.

Assim sendo, a criação de todos estes instrumentos de proteção não significava que estava tudo resolvido e que as condições de trabalho fossem as ideais. Convém lembrar que se tratava do trabalho em cadeia, massificado, com ritmos de produção acelerados e com controle apertado, o que só por si caracteriza bem a faceta desumanizadora da época. Hierarquizando: não são as pessoas a prioridade, mas a racionalidade económica a máxima expressão.

Segundo Rebollar (1998), a racionalidade económica triunfou de tal modo - convertendo a pessoa que trabalha em produtor-consumidor, ainda que com perda da sua autonomia - que superou a necessidade que teve no princípio de recorrer à repressão.

Esta técnica que tipifica a publicidade comercial, passava por persuadir os indivíduos de que os consumos que lhes eram propostos compensavam os sacrifícios a que teriam de se sujeitar para a obtenção de tais bens, e que estes constituiriam um nicho de felicidade privada que lhes permitia afastarem-se da *sorte* comum. Por outro lado, o Estado protetor, o Estado providência oferecia ao trabalhador-consumidor umas compensações sociais pela perda da sua autonomia. Estas compensações assumiam a forma de direito a prestações e a serviços sociais.

Com a evolução das sociedades também os conceitos evoluem. Assim o trabalho adquire um novo sentido associado à criação de valores úteis.

Segundo Silva (2000, p.39), "assume-se a problemática do trabalho tomando este como valor, ou seja, considerando que a sociedade atual sobre a qual nos debruçamos tem o trabalho como referência estrutural e estruturante". O mesmo autor considera, ainda, que o conceito trabalho é, atualmente, alvo de reflexão necessária e profunda, dado que se assiste a uma grande mutação no que diz respeito às formas de prestação de trabalho.

O Papa João Paulo II (*apud* ALBORNOS, 1992, p. 7) refere que:

Com a palavra trabalho é indicada toda a atividade realizada pelo mesmo homem, tanto manual como intelectual, independentemente das suas características e das circunstâncias, quer dizer, toda a atividade humana que se pode e deve reconhecer como trabalho, no meio de toda a riqueza de atividades para as quais o homem tem capacidade e está predisposto pela própria natureza, em virtude da sua humanidade.

De acordo com Sarmento, Bandeira e Dores (*apud* ALBORNOZ, 1992, p.32), a palavra trabalho é usada com interpretações diferentes:

Tanto pode referir-se a toda e qualquer atividade humana (inclusive a puramente mental ou intelectual), ou a atividades de natureza exclusivamente económica. Numa acepção mais restrita, trabalho respeita essencialmente a todo o esforço realizado com o corpo, ou seja, ao trabalho braçal ou manual. [...] o trabalho é normalmente associado à produção ou à troca, ou seja, a uma atividade económica, no qual a pessoa que executa a tarefa ou que oferece a sua atividade em troca de uma remuneração é designada de operário, empregado ou trabalhador, e a pessoa que aceita, dirige e paga o trabalho daquele como patrão, empresário ou empregador.

Assim sendo, a abordagem que aqui apresentamos sobre o conceito de trabalho, provém da reflexão de vários autores. Nela não se limita o conceito de trabalho ao trabalho remunerado como acontece na generalidade com os aparelhos estatísticos, quadros legais e na literatura científica.

Na opinião de Heloísa Perista (*apud* ALBORNOZ, 1992, p. 35), se restringíssemos o conceito de trabalho apenas à ideia de salário ou pagamento, estávamos a excluir uma parte significativa do trabalho, com particular peso para o trabalho exercido pelas mulheres e que não tem visibilidade na sociedade.

Trata-se de todo o trabalho não pago associado à reprodução, ligado à execução de tarefas domésticas e de prestação de cuidados; tarefas às quais não é atribuído valor social ou económico e que não são sequer reconhecidas como trabalho.

Portanto, refletir sobre o conceito de trabalho implica levantar questões à sociedade sobre a sua organização, sobre o funcionamento da economia, das relações laborais e do mercado. Implica, sobretudo, ainda questionar a divisão tradicional entre as esferas privada e pública.

Refletir sobre o conceito de trabalho é refletir sobre os modelos dominantes ao nível das relações sociais de gênero e o questionamento sobre os princípios e fundamentos da igualdade entre mulheres e homens.

O outro ponto importante, tema principal desta investigação, é a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional que se torna atualmente outra das vertentes que não pode deixar de integrar o questionamento sobre uma nova

atitude, um novo olhar sobre o trabalho humano, sobre, principalmente, a qualidade de vida desses trabalhadores.

A noção de Qualidade de Vida é eminentemente humana, e adquire muitos significados que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades (SCHMIDT, 2004).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera que a Qualidade de Vida (QV) engloba as seguintes dimensões: saúde física, saúde psicológica, nível de independência, relações sociais e meio ambiente.

Esse órgão define a Qualidade de Vida como

Uma percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores em que ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. É um conceito de âmbito subjetivo e influenciado numa medida considerável pelas condições físicas, estado psicológico, condições sociais, relacionamentos sociais e suas relações com características relevantes do meio ambiente (WHOQOL GROUP, 1995).

Outra definição de QV é proposta por Ferrans e Powers (1985): a sensação de bem-estar de uma pessoa, que deriva da satisfação com as áreas da vida que são importantes para ela. Existem definições amplas, como as descritas acima, e outras mais restritas e específicas, como as desenvolvidas no setor de saúde, que apontam para além de estar bem e ausência momentânea de qualquer doença. Conforme definição adotada pela OMS, 'a saúde não trata apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social'.

A expressão QV também tem sido comumente utilizada na linguagem popular, em meios de comunicação, nas campanhas publicitárias e políticas, e com grande frequência, somente os aspectos objetivos são considerados, ou seja, são descritos os fatores ambientais e sociais, tais como a qualidade do ar, nível socioeconômico e educação da população, condições de vida urbana (FLANEGAN e LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 52).

Para Minayo-Hatz e Buzz (2000), quando se empregam somente indicadores econômicos ou sociodemográficos, a apreensão da realidade do bem-estar do cidadão no ambiente de trabalho ou de um grupo, comunidade ou região pode estar limitada.

3 O CONCEITO DO TERMO QUALIDADE DE VIDA (QV)

A noção de Qualidade de Vida é eminentemente humana, e abrange muitos significados que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades (SCHMIDT, 2004).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera que a Qualidade de Vida (QV) engloba as seguintes dimensões: saúde física, saúde psicológica, nível de independência, relações sociais e meio ambiente.

Esse órgão define a Qualidade de Vida como:

Uma percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores em que ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. É um conceito de limites extensos e influenciados numa maneira complexa pela saúde física, estado psicológico, crenças pessoais, relacionamentos sociais e suas relações com características relevantes do meio ambiente" (WHOQOL GROUP, 1995).

3.1 AS VÁRIAS DEFINIÇÕES PARA O TERMO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Outra definição de QV é proposta por Ferrans e Powers (1985): a sensação de bem-estar de uma pessoa, que deriva da satisfação com as áreas da vida que são importantes para ela. Existem definições amplas, como as descritas acima, e outras mais restritas e específicas, como as desenvolvidas no setor de saúde, cuja aceção vai além de estar com a ausência momentânea de qualquer doença. Conforme definição adotada pela OMS, "a saúde não seria apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social".

A expressão QV também tem sido comumente utilizada na linguagem popular, nos meios de comunicação, nas campanhas publicitárias e políticas, e com grande frequência, somente os aspectos objetivos são considerados, ou seja, são descritos os fatores ambientais e sociais, tais como a qualidade do ar, nível socioeconômico e educacional ligados às condições de vida externa (FLANEGAN *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 52).

Para Minayo, Hartz e Buzz (2000), quando se empregam somente indicadores econômicos ou sociodemográficos, a apreensão da realidade, do bem-estar ou da qualidade de vida de um grupo, comunidade ou nação pode estar limitado.

Por isso, além de conhecer os indicadores objetivos como sexo, idade, salário ou renda, ocupação, tipo de moradia, prática de lazer, entre outros, e os indicadores subjetivos situacionais, como oferta de emprego, oportunidade de lazer, de tratamento médico-hospitalar, de educação formal, de transporte, entre outros, é fundamental conhecer a percepção, pensamento e avaliações subjetivas que as pessoas têm de si mesmas e de vários componentes materiais reconhecidos como base social da qualidade de vida. Assim, a qualidade de vida deve congrega os componentes de bem-estar objetivo e bem-estar subjetivo.

Sintetizando as definições existentes, a Qualidade de Vida pode ser considerada como a satisfação com o bem-estar físico e mental, relação com outras pessoas, envolvimento em atividades sociais, comunitárias e físicas, desenvolvimento e enriquecimento pessoal, recreação, e independência para realização de atividades (BURCKHARDT ET al., 1989; SCHMIDT, 2004).

3.1 AS VÁRIAS DEFINIÇÕES PARA O TERMO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) trata-se de uma linha de pesquisa que se orienta por 'investigar os aspectos ligados ao bem-estar das pessoas em situação de trabalho. Bastante desenvolvida em alguns países da Europa, nos Estados Unidos e no Canadá, seu foco de investigação visa aos questionamentos das formas a serem adotadas para que "os cargos se mostrem mais produtivos e satisfatórios, com vantagem para as pessoas e organizações, mediante a reformulação do desenho de cargos e postos de trabalho" (WALTON, 1973, p. 261).

O conceito de QVT é abrangente e não consensual, necessitando ser definido com clareza (FERNANDES, 1996), pois como enfatizam Werther & Davis (1983), os cargos e postos de trabalho representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentes em sua qualidade de vida.

Dessa forma, as reformulações do trabalho constituem o objetivo principal das ações implicadas na QVT, visando garantir maior eficácia e produtividade associadas ao atendimento básico das necessidades dos trabalhadores.

Para Walton (1973), a QVT tem como meta:

Gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível de cargo, recebimento de recursos de feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Por sua vez, as definições de QVT variam desde os cuidados estabelecidos pela legislação médica e a segurança do trabalho, até atividades de cunho voluntário que envolvem empregados e empregadores em áreas como o lazer, a motivação, entre outras. A maioria discute as condições do trabalho, do bem-estar do indivíduo e de grupos.

Para Limongi-França (2004, p.24):

A base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender às expectativas criadas tanto por gestores como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa.

Assim sendo, por considerar a pluralidade de indicações e a diversidade de formas de discussão, a autora propõe agrupar as dimensões sobre o tema QVT em Escolas do Pensamento.

Por sua vez, as Escolas do Pensamento propostas são: Socioeconômica, Organizacional e Condição Humana no Trabalho.

Com relação à Escola Socioeconômica, vale destacar a análise das relações de trabalho no mundo globalizado e seus paradoxos. A cidadania, igualdade, preservação do meio ambiente, responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável passam a fazer parte do contexto da empresa e em sua relação com o trabalho.

A Escola Organizacional é composta por um extenso conjunto de contribuições sob uma perspectiva organizacional referente à competência, estratégia, cultura e talento. Deste conjunto podem-se destacar as seguintes características: expansão de processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal; política de gestão de pessoas – valorização e capacitação;

marketing – imagem corporativa; tempo livre – desenvolvimento cultural, hábitos de lazer e esporte; risco e desafio como fatores de motivação e comprometimento.

Por último, a Escola Condição Humana no Trabalho mostra que a pessoa é um ente biopsicossocial, que tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais e que estes fatores “são fundamentais para a explicação da saúde e da doença da sociedade moderna” (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 28).

A visão biopsicossocial então está assim fundamentada: a) Dimensão Biológica: diz respeito às características físicas que o indivíduo herda ou adquire ao nascer e também durante toda vida. Inclui metabolismo, resistência e vulnerabilidade de seus órgãos e sistemas; b) Dimensão Psicológica: esta dimensão refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia; e, c) Dimensão Social: revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organizações sociais, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

Limongi-França (2004) considera, ainda, que a idéia de criar as Escolas de Pensamento em QVT, as quais integraram e localizaram as demandas de qualidade de vida dentro das empresas, podem vir a ser um avanço importante em direção à consolidação de uma nova competência gerencial identificada em QVT.

Outra leitura sobre QVT a ser destacada, parte de Walton que foi o primeiro autor norte-americano a fundamentar um conjunto de critérios “sob a óptica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho” (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 32).

Pilatti e Bejarano (*apud* LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 34) consideram Walton, “como uma espécie de referência quase obrigatória nos estudos da QVT”. Para os autores, a idéia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.

4 AS Notadamente, o modelo teórico proposto por Walton possibilita abalizar o nível de QVT a partir de oito categorias conceituais, que incluem: compensação justa e adequada, condições de trabalho seguras e saudáveis, oportunidade imediatas para desenvolver e usar capacidades humanas, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social e constitucionalismo na organização, trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social do trabalho.

Desta forma, as dimensões socioeconômicas, organizacionais e de condições humanas no trabalho poderão possibilitar a definição de critérios, procedimentos metodológicos e novos esforços e práticas organizacionais que viabilizem a implantação das propostas para QVT nas empresas.

4 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E SUAS IMPLICAÇÕES NOS RENDIMENTOS DOS TRABALHADORES DO SÉCULO XXI

Como meio de se manter, o trabalho é também o elemento mais importante da produção social. Desta forma, todo trabalho exige uma certa quantidade de energia física e psíquica, que, nesse processo, é chamado de força do trabalho. O trabalho é, assim, o resultado que se pode medir da força de trabalho.

Durante muitos anos, o trabalho servia para a manutenção e a reprodução biológica do ser humano e se desempenhou sob a forma de coleta, de trabalho extrativo, quando veio surgir, mais tarde, a pesca, a caça e o pastoreio. Com a agricultura, veio a idéia de que se produzindo um excedente do que se poderia utilizar, seria possível escravizar pessoas.

No entanto, os alicerces da produção social deslocaram-se da agricultura para a indústria quando o comércio se sobrepôs ao trabalho agrícola e ampliou suas atividades. Na revolução industrial, que se iniciou no século XVIII, as fábricas juntaram num só espaço trabalhadores e os novos meios de produção, as máquinas. Consequentemente, o modo de produção social da época industrial aumentou a especialização das tarefas e a divisão do trabalho, contribuindo para o afastamento das pessoas do conteúdo de suas próprias atividades.

E, finalmente, a revolução atual, que insere o trabalhador na era do conhecimento e que requer dele o desenvolvimento de variadas habilidades para lidar com um mundo extremamente complexo, incerto, competitivo e instável.

Sob a perspectiva humana, porém, não há dúvida de que, sendo o trabalho vital para a vida das pessoas, a satisfação em realizá-lo contribui para que tenhamos uma sociedade melhor.

No trabalho, a melhoria de certas condições não garante e não leva necessariamente a maiores níveis de satisfação de quem trabalha em tal ambiente. Assim, é que se melhorarmos a qualidade de vida no trabalho, ou seja, as condições de supervisão, a qualidade das relações departamentais, as práticas administrativas e, em certa dimensão, as condições físicas e o salário, com tais melhorias a empresa não garantirá, fundamentalmente, níveis mais elevados de satisfação.

No entanto, apesar de toda badalação em cima das novas tecnologias de produção, ferramentas da qualidade, etc., são fatos facilmente constatados que mais

e mais os trabalhadores se queixam de uma maior rotina de trabalho, de condições de trabalho inadequadas, às vezes até de nível desumano. Assim sendo, estes problemas ligados à insatisfação no trabalho têm consequências que geram uma rotatividade de mão-de-obra mais elevada, reclamações e greves mais numerosas, tendo um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, em decorrência, na responsabilidade empresarial.

Segundo Fernandes (1996, p. 46), a "QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que esta inserida".

A satisfação, por sua vez, é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados vêem seu trabalho. Há uma diferença importante entre estes sentimentos associados ao cargo e dois outros elementos das atitudes dos empregados. Satisfação do trabalho, portanto, é um sentimento de relativo prazer ou dor que difere de raciocínios objetivos e de intenções comportamentais.

Em conjunto, estes três componentes do conceito de atitude ajudam os administradores a compreenderem as relações dos empregados em relação ao tipo de trabalho que executam e a preverem o efeito destas reações sobre o comportamento futuro. A satisfação no trabalho, então, pode ser encarada como uma atitude global ou então ser aplicada a determinadas partes do cargo ocupado pelo funcionário.

Segundo Matos (1997, p. 17):

A valorização humana na empresa importa na consideração da plenitude de realização do homem, cujos referenciais para nós são os quatro pólos existenciais: fé, amor, trabalho e lazer. Esses são os fundamentos de uma política de valorização do ser humano no trabalho, que compreende, em uma visão integrada, as funções clássicas de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento gerencial, benefícios, cargos e salários, avaliação de desempenho, promoção sucessão e comunicação interna.

Assim sendo, a satisfação no trabalho, como qualquer outro tipo de atitude, é geralmente formada durante determinado período de tempo, na medida em que o empregado vai obtendo informações sobre o ambiente de trabalho. Todavia, a

satisfação no trabalho é dinâmica uma vez que se pode deteriorar-se muito mais rapidamente do que o tempo necessário para se desenvolver.

Os administradores não podem, pois, estabelecer as condições que levam hoje à satisfação mais elevada e não dar a devida atenção, ainda mais porque as necessidades dos empregados podem mudar de repente. Portanto, os administradores precisam prestar atenção nas atitudes dos empregados semana a semana, mês após mês, ano após ano, de forma sistemática.

Conforme apontam Davis e Newstrom (1992, p.123), "satisfação no trabalho representa uma parcela da satisfação da vida [...] a satisfação no trabalho influencia também o sentimento de satisfação global com a vida de uma pessoa".

Uma vez que a tônica é a produtividade, é ingenuidade acreditar, como chama atenção Lobos (2004), que um indivíduo lutará para alcançar as metas da organização, apenas porque foi contratado para exercer uma função. É verdade que as bases legais e morais podem fazer com que o indivíduo cumpra os termos de seu contrato.

No entanto, o grau por que o indivíduo se desinteressa ou se esforça pelo seu trabalho, pode depender mais do grau de empenho demonstrado pelos demais membros do grupo no qual está inserido, do que por qualquer princípio estabelecido pela racionalidade das organizações, seja motivação financeira, repreensão patronal ou ambiente físico excelente.

Para Aquino (1979, p. 40):

Indiscutivelmente o salário é o elo básico entre a mão-de-obra e a empresa. Entretanto, não constitui o único fator de motivação, mesmo em países de baixa renda ou de renda mal distribuída, como é o caso do Brasil.

Descobriu-se, a partir disso, a importância para os seres humanos das condições psicológicas e dos benefícios sociais além do trabalho.

No entanto, como já se afirmou, apesar das organizações terem descoberto tais realidades, melhorando-se a QVT não se terá a garantia de melhor produtividade. Em uma organização onde a QVT for inexistente não se terá, sem dúvida, alta produtividade. Assim sendo, qualidade de vida no trabalho deve corresponder objetivamente à obtenção do bem estar no trabalho, ou seja, a tornar o trabalho saudável, humano, por isto seus fatores têm de ser claros e nítidos.

5 OS FATORES QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NOS DIAS ATUAIS

A qualidade de vida inclui qualquer estímulo que nos afeta direta ou indiretamente, como o ar que respiramos e nossos relacionamentos pessoais, por exemplo. Sendo assim, "tratar sobre qualidade de vida é exaltar a importância do viver bem, de se sentir feliz, cooperativo, integrante e pertencente a grupos sociais", explicam Marasea e Pimentel (2004, p. 3).

O fator humano é muitas vezes esquecido, mas é dele que a empresa mais depende. Gil (2001), aborda na "criação de uma organização mais humanizada", oferecendo condições para que o funcionário sinta prazer ao trabalhar, estimulando-o a fazer sempre mais pela empresa. Um ambiente de trabalho adequado, um clima organizacional favorável, treinamentos, premiações e motivações são fatores que alimentam a qualidade de vida organizacional.

Atualmente, o estresse é um dos problemas mais comuns causados pela falta de qualidade de vida dos empregados. Porém, o conceito de estresse não é novo, mas foi apenas no início do século XX que estudiosos das ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas (ORLICKAS, 2001).

Podendo, portanto, surgir em consequência das exigências no trabalho, de doenças ou até de desequilíbrios no orçamento doméstico, o estresse pode causar descontentamento e irritação, o que afeta não só o rendimento pessoal, mas também faz com que problemas profissionais sejam levados para casa, afetando o relacionamento familiar. Sendo assim, programas de interação social, clima organizacional favorável, remanejamento da carga horária trabalhada auxiliam no controle do estresse.

A qualidade de vida pode então representar o resgate da valorização e da humanização da pessoa no trabalho, integrando todos os fatores críticos determinantes de uma boa gestão de pessoas. Esses fatores são os valores e a política de qualidade de vida, a produtividade, a legitimidade, a liderança e a cultura organizacional da empresa.

Qualidade de vida, pois, significa a retomada dos valores essenciais do ser humano, dos pequenos prazeres do cotidiano, da simplicidade de viver e conviver e,

até reaver a religião e a fé. Significa, ainda, um ambiente de trabalho menos coercitivo, mais alegre, mais "leve" e, portanto, mais produtivo onde seres humanos, felizes, fazem com prazer, o que sabem fazer de melhor.

Nassif e Marasea (2003, p. 3) explicam que:

Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho; adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho; criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças,

A qualidade de vida implica em mudança interna e conscientização para que se estabeleça um maior equilíbrio entre a vida profissional e realização pessoal, percepção de bem-estar quanto às expectativas de satisfação das necessidades e do estado de motivação.

Portanto, diante desse contexto, pode-se afirmar que as pessoas nesta nova era da informação constituem o capital intelectual da organização, que para serem bem sucedidas neste novo cenário têm que tratar seus funcionários como parceiros do negócio e não mais como simples empregados contratados.

Apresentamos abaixo uma relação de fatores que influenciam, positiva ou negativamente, as relações entre funcionários, gestores e empresários e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

5.1 ESTRESSE NO TRABALHO

Condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. São causas: Autoritarismo do chefe; Desconfiança; Pressão das exigências e cobranças; Cumprimento do horário de trabalho; A certeza e monotonia de certas atividades; Baixo astral dos colegas; Falta de perspectiva de progresso promocional e a insatisfação pessoal; Traumas; Emoções fortes; Fadiga; Exposições a situações conflitivas e problemáticas; Sobrecarga de atividades; Pressão de tempo para realizar tarefas; Relações problemáticas com chefes ou clientes que provocam reações como nervosismo, inquietude, tensão, dentre outras causas. Outros

problemas, também podem ser causados pelo estresse, como a dependência de álcool e abuso de drogas.

5.2 ERGONOMIA

O ponto de encontro da relação homem-trabalho. Refere-se à adaptação do trabalho ao ser humano. Tem como base meios físicos, cognitivos, ambientais e psicossociais.

Nos dias de hoje a evolução da tecnologia vem tornando o trabalho mais complexo e, com isso, passando a exigir pessoas com maior qualificação, em movimentos contrários ao que ocorreu no período taylorista-fordista. Neste aspecto, a situação de trabalho constitui-se num conjunto complexo que inclui as condições de realização de tarefas no ambiente de trabalho.

Dessa forma, posturas incorretas têm como consequência imediata posição incômoda que pode comprometer tanto a qualidade de vida do trabalhador como a qualidade da sua função. As más posturas se constituem, portanto, como fatores de alto risco, tendo como causas muitas vezes, a altura da mesa de trabalho, da cadeira, formato da cadeira e seu encosto, muito tempo em pé ou sentado, tarefas repetitivas, dentre outros fatores.

São consequências: desvios de coluna, dores constantes nas articulações, braços torçionados, elevação do ombro, entre outros. Por esses motivos, torna-se necessário a existência nas empresas de profissionais que estejam preparados a dar as orientações precisas de como ter uma boa postura, adequações para o trabalhador e para os equipamentos utilizados no trabalho.

5.3 DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS COM O TRABALHO (DORT): A Doença da Era da Globalização

Entre as novas doenças ocupacionais, os DORT são os maiores motivos de atenção para os profissionais de saúde e segurança, os ergonomistas, os engenheiros industriais, os empregadores, os sindicatos e os trabalhadores.

Definem-se como enfermidades dos tendões (tendinite do ombro), enfermidades dos nervos (síndrome de tensão no pescoço), enfermidades dos nervos (síndrome do túnel do carpo, síndrome do desfiladeiro torácico),

enfermidades dos músculos (síndrome de tensão no pescoço), enfermidades das articulações (osteoartrose) enfermidades vasculares (síndrome de Reynaud), enfermidades da bursa (bursite do joelho) e sintomas não específicos. Qualquer um desses fatores contribui fortemente para o aparecimento das doenças ocupacionais.

5.4 A LEGISLAÇÃO E OS PROGRAMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

O Brasil possui um dos mais detalhados e avançados conjuntos de leis e decretos. Sendo os mais importantes os PPRA (Programa de Prevenção de Acidentes) e PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional). No que se refere a estes programas as empresas ainda se encontram na fase de aprendizagem e consolidação. No entanto, alguns desses programas já apresentam resultados positivos, uma vez que são os itens mais cobrados pela fiscalização do Ministério do Trabalho. E isso se justifica não pela complexidade em adotá-los e implementá-los, mas pelas dificuldades geradas pela grandiosidade do País e pelas diferentes regiões econômicas e empresariais existentes.

5.5 SAÚDE OCUPACIONAL

A saúde ocupacional está relacionada com a assistência médica preventiva. Rege-se pela Lei 24/94 que instituiu o PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, que dentre outras exige o exame médico pré-admissional, o exame médico periódico, o de retorno ao trabalho (no caso de afastamento superior a 30 dias), o de mudança afetiva de função, antes da transferência e o exame médico dimensional, nos 15 dias que antecedem o desligamento definitivo do funcionário.

O programa de medicina ocupacional envolve os exames legalmente, além de executar programas de proteção da saúde do trabalhador, palestras de medicina preventiva, elaboração do mapa de riscos ambientais, relatório anual e arquivos de exames médicos com avaliação clínica e exames complementares, todos visando à qualidade de vida no trabalho, assim como maior produtividade para as organizações.

Os programas de saúde começaram a atrair a atenção muito recentemente. São conseqüências de programas inadequados: aumento de pagamentos por indenizações, aumento dos afastamentos por doença, dos custos de seguros, do absenteísmo, da rotatividade, da baixa produtividade e qualidade, além das pressões sindicais.

5.6 SEGURANÇA NO TRABALHO

Entende-se por Segurança no Trabalho o conjunto das medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implementação de práticas preventivas. Relaciona-se com condições seguras e saudáveis para as pessoas.

A segurança no trabalho abarca três áreas fundamentais de atividades: prevenção de acidentes, de incêndios e de roubos. Sua finalidade é preventiva no sentido de antecipar-se para que os riscos de acidentes sejam minimizados.

5.7 LEGITIMIDADE

5.7 PROGRAMAS DE BEM-ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS

Os programas de bem-estar são na maioria adotados por organizações que buscam prevenir problemas de saúde de seus funcionários. Assim, o caráter preventivo desses programas parte do reconhecimento de seu efeito a respeito do comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde.

Um programa de bem-estar tem geralmente três componentes: ajuda os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde; educa os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, tabagismo, obesidade, dieta pobre e estresse; encoraja os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

5.8 PRODUTIVIDADE

Define-se produtividade como sendo o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços, onde o objetivo é aproveitar ao máximo os

recursos disponíveis a fim de alcançar o melhor resultado. Dada a dimensão humana, inicialmente, deve-se dar condições básicas de segurança e saúde às pessoas, que são o principal fator produtivo, para que estas imprimam qualidade ao bem ou serviço que estão produzindo.

Neste sentido, a busca por produtividade é constante e decisiva, o desafio é reproduzir, com bem-estar, este ambiente dentro das empresas preservando a integridade da pessoa, do cidadão e do profissional. Em plena era do conhecimento o trabalhador manual cede cada vez mais espaço para o trabalhador do conhecimento.

A produtividade do trabalhador do conhecimento não é – ao menos principalmente – uma questão de quantidade produzida. A qualidade é, no mínimo, igualmente importante. Finalmente, a produtividade do trabalhador do conhecimento requer que ele seja visto e tratado como ativo, e não como custo, e que queira trabalhar para a organização. Portanto, prever o futuro da produtividade e da QVT neste panorama é uma das metas de pesquisa e de novos negócios.

5.9 LEGITIMIDADE

Define-se como qualidade ou caráter do que é legítimo. Pode ser compreendida, também como condição do que se legitimou qualidade do que tem razão de ser na justiça, ou que está em harmonia com os princípios justos, racionais ou legais, boa lógica, coerência ou racionalidade de alguma coisa. Consequente este enfoque, o estado é a instituição capaz de garantir obediência e a necessidade recorrer ao uso da força de forma legítima, desde que dentro dos princípios legais.

As práticas e valores emergentes nas organizações relacionadas às questões de QVT são bastante numerosos e diversificados.

Desta forma pode-se citar algumas como: Ações voluntárias e atividades de saúde e segurança. Neste cenário há empresas que têm programas institucionais de QVT (empresas que praticam); empresas que criam produto e serviços formados em sua maioria por profissionais liberais ou escritórios especializados em um aspecto de QVT (empresas que vendem); grupos e especialistas que buscam a ampliação da difusão de novos conhecimentos em QVT (empresas que pesquisam e publicam).

Pode-se afirmar que essas empresas lidam com desafios de revisão de valores quanto à natureza de resultados de capital e de benefícios sociais, além de

resultados de desenvolvimento humano e cidadania e que o conjunto dessas atividades demonstra a emergência de um fator crítico para a administração chamado de nova competência.

Somente nos últimos anos é que se passou a desenvolver estudos relacionados a esta temática nas Universidades Federais do Minas Gerais, do Rio Grande do Sul e Rio Grande do Norte, entre outras.

Exatamente por isso, a teoria da QVT tem sido motivo de crítica porque ainda não desenvolveu uma metodologia eficiente que permita a visão das empresas a utilizá-la como um fator estratégico, necessário ao desenvolvimento na empresa, como acontece atualmente em relação à qualidade.

Num futuro próximo, os próprios fatores de produtividade e qualidade exigirão das organizações uma maior preocupação com a QVT de seus empregados, visto que, esta se apresentará como um novo modo estratégico de competitividade para as organizações.

Desta forma, se, para as empresas, o fator humano é considerado, mesmo que importante no processo produtivo, para os estudiosos da área, este é um fator contraditório, visto que as novas teorias sobre o capital humano enfatizam a sua importância como diferencial de competitividade de mercado e, consequentemente, de fator econômico.

A QVT, como pouco, tem fundamental papel, visto que é um dos meios que podem ser utilizados para atrair e manter os talentos humanos vitais ao funcionamento efetivo e bem sucedido das organizações com visão empreendedora.

Pode também, observar, a necessidade de maiores investimentos por meio de treinamento na área, visto que na maioria das cidades brasileiras, falta locais que ofereçam formação para os que trabalham em cargos de supervisão e gestão na área da QVT.

Observa, porém, que a busca pela qualidade total, antes voltada apenas para o aspecto organizacional, já não atende mais a qualidade de vida no trabalho, buscando uma participação maior por parte dos funcionários, descentralização de decisões, ambiente físico seguro e confortável, oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Conclui, portanto, que, dentre outras maneiras, pode-se motivar o trabalhador, criando um ambiente de participação, de integração com superiores, com colegas de trabalho, partindo sempre da compreensão das necessidades dos

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Brasil, a tendência da QVT como estratégia organizacional ainda carece de aplicabilidade. Somente nos últimos anos é que se passou a desenvolver estudos relacionados a esta temática nas Universidades Federais de Minas Gerais, do Rio Grande do Sul e Rio Grande do Norte, entre outras.

Exatamente por isso, a teoria da QVT tem sido motivo de crítica porque ainda não desenvolveu uma metodologia eficiente que permita a visão dos empresários a utilizá-la como um fator estratégico, necessário de desenvolvimento na empresa, como acontece atualmente em relação à qualidade.

Num futuro próximo, os próprios fatores de produtividade e qualidade exigirão das organizações uma maior preocupação com a QVT de seus empregados, visto que, esta se apresentará como um novo modelo estratégico de competitividade para as organizações.

Desta forma, se, para os empresários, o fator humano é considerado menos importante no processo produtivo, para os estudiosos da área, este é um fator contraditório, visto que as novas teorias sobre o capital humano enfatizam a sua importância como diferencial de competitividade de mercado e, conseqüentemente, de fator econômico.

A QVT, como percebi, tem fundamental papel, visto que é um dos meios que podem ser utilizados para atrair e manter os talentos humanos vitais ao funcionamento efetivo e bem sucedido das organizações com visão empreendedora.

Pude também, observar, a necessidade de maiores esclarecimentos por meio de treinamentos para a área, visto que na maioria das cidades brasileiras, falta locais que ofereçam formação para os que trabalham em cargos de supervisão e gestão na área da QVT.

Observei, porém, que a busca pela qualidade total, antes voltada apenas para o aspecto organizacional, já volta sua atenção para a qualidade de vida no trabalho, buscando uma participação maior por parte dos funcionários; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Concluo, portanto, que dentre outras maneiras, pode-se motivar o trabalhador, criando um ambiente de participação, de integração com superiores, com colegas de trabalho, partindo sempre da compreensão das necessidades dos

empregados. Assim, a gerência ou o líder mais próximo tem a responsabilidade de criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem. Assim como, elas também precisam saber o que a administração espera que eles produzam e de que maneira. A gerência ou líder mais próximo precisa também estar sempre demonstrando que as pessoas têm um papel importante na organização e que outras pessoas contam com elas.

Sou, no entanto, consciente de que o trabalho é vital para o ser humano, torná-lo mais participativo, utilizando potencialidades e talentos, dar-lhes condições de trabalho adequadas, resultará, pois, no aumento da saúde mental e física dos trabalhadores. Assim, um programa de QVT deve atingir todos os níveis, direcionando esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano.

Todavia, a necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-nos de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços para o comprometimento humano, na busca da qualidade de vida de todos os envolvidos no mercado de trabalho, qualquer que seja a área de administração.

FERRANS, C. E.; POWER, M. J. Quality of life index: development and psychometric properties. *Germantown, Adv. Nurs. Sci.*, v. 8, n. 1, 1985.

GIL, A. C. *Gestão de Pessoas*. Editora Atlas, São Paulo, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas, 2004.

LOBOS, J. *Comportamento organizacional: leituras selecionadas*. São Paulo: Atlas, 2004.

MARASEA, D. C. O.; PIMENTEL, R. C. *Vida nas Empresas: gestão com qualidade e qualidade de gestão*. São Paulo: Legis Summa Ltda, 2004.

MATOS, P. G. *Fator QV: ciclo de felicidade no trabalho*. São Paulo: Makron Books, 1997.

REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 1992.
- AQUINO, C. P. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 1979.
- BURCKHARDT, C. S.; WOODS, S. L.; SCHULTZ, A. A.; ZIEBARTH, D. M. **Quality of life in adults with chronic illness: a psychometric study**. New York: Res. Nursing Health, 1989. V.12.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento Humano no Trabalho**. Editora Pioneira, São Paulo, 1992.
- DRUCKER, P. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1996.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2a. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERRANS, C. E.; POWER, M. J. **Quality of life index: development and psychometric properties**. Germantown, Adv. Nurs. Sci, v.8, n.1, 1985.
- GIL, A. C. **Gestão de Pessoas**. Editora Atlas, São Paulo, 2001.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.
- LOBOS, J. **Comportamento organizacional: leituras selecionadas**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MARASEA, D. C. C.; PIMENTEL, R. C. **Vida nas Empresas: gestão com qualidade e qualidade de gestão**. São Paulo: Legis Summa Ltda, 2004.
- MATOS, F. G. **Fator QF: ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. **Qualidade de vida e saúde: um debate necessário**. Rio de Janeiro: Ciência Saúde Coletiva, v.5, n.1, 2000.

NASSIF, V. M. J.; MARASEA, D.C.C.. **O Uso de Estratégias na Gestão de Pessoas para prevenção do Estresse Negativo no Ambiente de Trabalho, sob a Perspectiva da Qualidade de Vida no Trabalho**. In: 1º ENCONTRO DE ESTUDOS EM ESTRATÉGIA, Curitiba, 2003

ORLICKAS, E. **Consultoria Interna de Recursos Humanos**. Editora Futura, São Paulo, 2001

SCHMIDT, D. R. C. **Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem atuantes em unidades do bloco cirúrgico**. Dissertação de Mestrado. Ribeirão Preto, EERP, 2004.

SILVA, L.V. *Qualidade de vida do trabalhador – uma questão cada vez mais atual*. In: **Tendências em recursos humanos**. MANSSOUR, Ana B. B....[et al.]. Porto Alegre: Multimpresos, p.161-180, 2001.

TAYLOR, C. R. **Qualidade de Vida no Trabalho: resultados a partir da implantação de um modelo de qualidade total**. [CD ROM]. ENANPAD, Foz do Iguaçu, 2000.

WALTON, R. E. **Quality of Working Life: What is This?** Management Review, Cambridge, Sloan, v.15, n.1 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: McGraw/Hill, 1983.

WHOQOL Group. **The World Health Organization Quality Life Assesment (WHOQOL)**. Position paper from the world health organization. Oxford, Soc. Sci. Med., v.41, n.10, 1995.