

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
- UFPR -**

AMANDA PELOIA

ARTIGO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

CURITIBA

2011

AMANDA PELOIA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Artigo apresentado como requisito para aprovação do Curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Ergonomia da Universidade Federal do Paraná - UFPR.

Orientação Prof^o Claudio Spanhol.

CURITIBA

2011

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Amanda Pelloia

RESUMO: O presente artigo enfoca a evolução do conceito de Qualidade de Vida, analisando contribuições dadas por alguns pesquisadores nesse campo de estudo e identifica mudanças ocorridas e como elas transformaram a sua natureza. Ele apresenta o desenvolvimento teórico das abordagens utilizadas na relação do homem com o trabalho conseqüente ao ambiente de trabalho gerando inúmeras mudanças no estilo de vida de cada um.

Palavras-chave: Ergonomia, Abordagens metodológicas, Qualidade de vida do trabalho.

Objetivos: Investigar referências e descrever em síntese bibliográfica sobre a qualidade de vida no trabalho sendo a descrição, a compreensão da origem e evolução e o significado como objetivos específicos.

Metodologia: Este artigo visou identificar o conceito de Qualidade de Vida de modo a evidenciar possíveis referências bibliográficas de melhorias na gestão da saúde do trabalhador.

A pesquisa bibliográfica foi realizada de forma exploratória que, a interpretação e análise de dados utilizando descrições ricas e narrativas interpretadas, sendo assim caracterizada como qualitativa.

1 Introdução

As transformações que se processam no mundo do trabalho evidenciam um novo paradigma de organização das relações econômicas, sociais e políticas. Esse paradigma com diferentes denominações: globalização, terceira revolução industrial e tecnológica se apóia, fundamentalmente, na conjugação de abertura de mercados e no seu desenvolvimento acelerado (CEZAR, 1998).

Percebe-se que a Qualidade de Vida e a Boa Saúde são ativos importantes, envolvendo dimensões física, intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impacto negativo na saúde física e emocional dos empregados e na saúde financeira das empresas. Baixa motivação, falta de atenção, diminuição de produtividade e alta rotatividade criam uma energia negativa que repercute na família, na sociedade e no sistema médico (FRANÇA, 2002).

Na perspectiva dos modelos de gestão organizacional, importa compatibilizar outras modalidades de gestão do trabalho, que articulem a flexibilidade da produção proporcionada pelas inovações tecnológicas, com o desenvolvimento de novas competências solicitadas aos trabalhadores. Assim, as mudanças não são centradas somente nos conceitos de eficiência e de eficácia, mas, sobretudo integrando a complexidade das novas situações de trabalho às características psicofisiológicas dos usuários. As transformações no trabalho, conseqüentes aos avanços tecnológicos, fazem emergir um novo olhar para analisar a relação do homem com o trabalho, ou seja, o homem inserido no contexto de trabalho, refletindo assim a necessidade de incorporar a esta análise, ora restrita ao comportamento do homem, o ambiente no qual ocorre à atividade e que a condiciona e as conseqüências deste para o indivíduo e para a produção (CHIAVENATO, 1999).

2 Tópicos da revisão

O homem pré-histórico, ao fixar na ponta de uma vara uma lasca de pedra afiada para facilitar a caça de uma forma mais confortável, segura e eficaz estava inconscientemente realizando ergonomia (CEZAR, 1998). Em 1949, na Inglaterra, o termo ergonomia foi oficializado pelo engenheiro inglês Murrell ao criar a primeira sociedade de ergonomia do mundo: a Ergonomic Research Society. No entanto, o termo Ergonomia teve origem em 1857, quando o polonês W. Jastrzebowski intitulou um de seus trabalhos como "Esboço da Ergonomia ou Ciência do trabalho baseada sobre as verdadeiras avaliações das ciências da natureza"(MORAES, 1998). A ergonomia teve seu reconhecimento científico e desenvolveu-se em função dos avanços tecnológicos do século XX, principalmente após a 2ª guerra mundial, quando as incompatibilidades entre o progresso humano e o progresso técnico exacerbaram-se. Os equipamentos militares (aviões mais velozes, radares, submarinos e sonares) exigiam dos operadores decisões rápidas e complexas em situações críticas de combate (MORAES, 1998).

Segundo Chiavenato (1999) a Ergonomia teve várias fases a Ergonomia de Hardware ou Tradicional - concentrou os estudos nas características (capacidades e limites) físicas e perceptivas do ser humano e na aplicação dos dados no design de controles, displays e arranjos de interesse militar; Ergonomia do Meio Ambiente - tem o interesse de compreender melhor a relação do ser humano com seu meio ambiente (natural ou construído). Preocupa-se com efeitos de temperatura, ruído, vibração, iluminação e aerodispersóides; Ergonomia de Software ou Cognitiva - lida com questões de processamento de informação. Seu campo de trabalho é fortalecido pela informatização de processos e produtos, que exige, cada vez mais, uma Ergonomia de interface com o usuário; Macroergonomia - enfatiza a interação entre os contextos organizacional e psicossocial de um sistema. Diferencia-se das demais fases por priorizar o processo participativo. Isto garante que a intervenção ergonômica tenha um melhor resultado, reduzindo a margem de erros de concepção e que as modificações tenham melhor aceitação por parte dos trabalhadores.

A Ergonomia embora não seja uma descoberta deste século vem sendo uma "ferramenta" amplamente utilizada por profissionais de diversas áreas que querem agregar funcionalidade aos seus projetos e contribuir para uma melhor qualidade de vida das pessoas buscando formular conhecimentos, ferramentas e princípios

suscetíveis de orientar racionalmente a ação de transformação das condições de trabalho, tendo como perspectiva melhorar a relação homem-trabalho (ABRAHÃO & PINHO, 1999).

Na prática, para produzir e formular conhecimentos a ser utilizado para a análise e a transformação das situações reais de trabalho (ou para melhorar a relação entre o homem e o trabalho), a Ergonomia incorpora, na base do seu arcabouço teórico, um conjunto de conhecimentos científicos oriundos de várias áreas: Antropometria, Fisiologia, Psicologia e Sociologia, entre outras e os aplica com vistas às transformações do trabalho. Considera, como critério de avaliação do trabalho, três eixos: 1) a segurança; 2) a eficiência; e 3) o bem estar dos trabalhadores nas situações de trabalho. Portanto, a Ergonomia busca estabelecer uma articulação entre eles visando uma solução de compromisso nas suas propostas (ABRAHÃO & PINHO, 1999).

O desenvolvimento da metodologia da análise ergonômica do trabalho acompanha a evolução tecnológica perpassando por diversas fases em função da demanda social. Inicialmente centrada no fator humano, na adaptação do posto de trabalho, privilegiando apenas o estudo da relação homem-máquina. A partir da Segunda Guerra Mundial, integram-se à análise outras variáveis tais como, a recepção, o tratamento e a transmissão da informação. Nesta fase o trabalho passa a ser analisado considerando a sua dimensão cognitiva. A partir de meados da década de oitenta a análise vai além da perspectiva do posto de trabalho, incorporando a noção de complexidade do sistema no qual está inscrito (Leplat, 1986; Vicente, 1999).

O trabalho deixa então de ser abordado como um ato individual, assumindo as novas características impostas pelos sistemas tecnológicos. A realização bem como a gestão do processo de trabalho passa a exigir cada vez mais a comunicação entre os diferentes níveis hierárquicos, a cooperação entre os pares e os diferentes setores da estrutura organizacional e a resolução de problemas, cuja complexidade solicita esta articulação de forma integrada (CARVALHO, 1999).

2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DO QVT

A qualidade de vida no trabalho é um tema bastante discutido nas organizações empresariais e acadêmicas nos dias atuais, devido à enorme aplicabilidade de seus programas, sejam eles por motivos de compensação financeira, modismo ou mesmo

por questão de sobrevivência a competitividade. O tema qualidade de vida no trabalho tem recebido considerável atenção nas duas últimas décadas, mas ainda existem muitas incertezas com relação ao sentido exato do termo (FRANÇA, 2002). A nomenclatura QVT surgiu a partir dos estudos de Erick Trist na década de 50 no Instituto de Tavistock, quando se aplicou uma nova técnica que organizava o trabalho a partir da relação: indivíduo, trabalho e organização, ou seja, com estudos realizados sobre sociotécnicos, onde foi verificado após os estudos que as empresas e os sistemas sociais tinham relações estreitas, que foram representadas pelos indivíduos, onde os sistemas técnicos eram representados pela estrutura organizacional de forma sistêmica, representada pela liderança e a tecnologia que eram conduzidas e introduzidas dentro das empresas de forma estratégica. Com base na realidade de um tema discutido cada vez mais nas empresas. (HANDY 1995). A concepção evolutiva do QVT iniciou-se no ano de 1959 a 1972 onde a qualidade de vida no trabalho era vista como uma variável, ano que houve investigação de como melhorar as condições de vida no ambiente de trabalho, como poderiam os indivíduos pertencente à empresa obter condições de vida melhores no trabalho. Ano de 1969 a 1974 começou haver mudanças, pois os empregados eram sobrecarregados nas tarefas, em 1972 a 1975 começaram ocorrer mudanças no ambiente de trabalho, estrutura física. No ano de 1975 a 1980 ocorreu o início da produção, havendo assim um questionamento do que era necessário para que as pessoas comessem a ser mais produtivas. Conseqüentemente as exigências das pessoas aumentaram, e no ano de 1979 a 1982, surgimento de empresas de fora, entrando no mercado aumentando a concorrência então as empresas ameaçadas passaram a investir em melhores condições de trabalho como estratégia competitiva nas organizações (ABRAÃO & PINHO, 2002).

2.2 CONCEITO DE QVT

O conceito de qualidade de vida é muito amplo, podendo ser analisado em dois aspectos, do ponto de vista das pessoas e no ambiente empresarial. Do ponto de vista das pessoas, qualidade de vida é a percepção de bem estar a partir das necessidades de cada indivíduo, do ambiente social e econômico e das expectativas de vida representando, a valorização no significado do trabalho e do cargo ocupado (CESAR, 1998).

No ambiente empresarial, nos dias atuais representa a necessidade de valorização nas condições de trabalho como: ambiente físico, matéria-prima, equipamentos, suporte organizacional e instrumentos adequados. Condições essas que tem o intuito de satisfazer as necessidades dos funcionários, gerando o bem-estar. A qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhoria e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (FRANÇA, 2007).

O trabalho é abordado como um fenômeno complexo e multidimensional, considerando a sua articulação com a dinâmica da sociedade e como objeto de representações diferenciadas. Neste sentido, a sua compreensão solicita às diferentes disciplinas a elaboração, sobre ele, de seus próprios métodos de análise suscitando, assim, um apelo às abordagens heterogêneas, ou a uma abordagem que articule a multiplicidade de vertentes nele inseridos enquanto objeto de estudo.

Assim, o trabalho humano enquanto uma realidade do nosso cotidiano se constitui um objeto de fundamental importância em diferentes disciplinas, sejam elas de natureza psicológica, sociológica, antropológica, psicossociológica ou, ainda, econômica (CARVALHO, 1999).

Apresenta-se, a seguir, quadro comparativo do processo evolutivo do pensamento de qualidade de vida no trabalho, desde a década de 50.

TABELA 01 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.

3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: NADLER e LAWLER *apud* FERNANDES (1996: 42)

2.3. OBJETIVO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

A missão da organização, embora definida pela cúpula gerencial, deve estar relacionada com os objetivos organizacionais, sejam eles gerais ou específicos e deve ser praticada por todos os membros da organização. Assim, os gerentes administrativos trabalham neste fato, conduzindo os esforços padronizados ou não, dos seus membros em direção a sua ordem, visto que também tais esforços são controlados objetivando estes fins (CHIAVENATO, 1999).

O termo qualidade ainda não foi completamente definido pelos estudiosos da área. Em termos de objetividade, o esforço estratégico realizado pelas organizações no

uso da qualidade pode mascarar diversos caminhos, na tentativa de ocultar o verdadeiro objetivo das organizações – o exclusivo lucro empresarial.

Assim, no intuito de melhor compreender os verdadeiros objetivos das organizações no que se refere à implementação de programas de qualidade é que os estudiosos da área a definiram de duas formas, a primeira enfatizando a satisfação dos consumidores, cujas abordagens mercadológicas aplicadas para este fim. A segunda, enfatizando os desempenhos organizacionais, cujas abordagens enfocam a produção e o trabalho (CARVALHO, 1999, p.121 e 122).

Subjacente a essa reflexão, as noções de homem e de trabalho que perpassam este artigo acompanham Leontiev (1959/1972), quando define o trabalho como uma "atividade especificamente humana" (p. 80) que se "efetua em condições de atividade comum coletiva, de modo que o papel do homem no seio deste processo, não é determinado apenas pela sua relação com a natureza, mas com outros homens, membros de uma determinada sociedade".

2.4. IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS QVT NAS ORGANIZAÇÕES

A implementação de programas específicos dentro das empresas é vista ultimamente como uma estratégia competitiva de diferencial de mercado, tendo como objetivo aumentar a satisfação dos colaboradores e conseqüentemente obter uma alta lucratividade na empresa. Para que haja a lucratividade é preciso que as pessoas executem suas tarefas de maneira adequada e com satisfação, possibilitando assim um futuro promissor dentro da organização e reconhecimento pelos resultados alcançados. As condições de trabalho resultante desse novo desenho, não são explicitadas e os modelos de gestão são delineados sob a lógica do determinismo tecnológico, voltado para a reformatação dos comportamentos produtivos dos operadores (CESAR, 1998).

Melhores condições de trabalho influenciam diretamente ao alcance da produtividade, reduzindo assim fatores negativos que interferem diretamente na vida do empregado, gerando de tal forma benefícios para ambas as partes. Antes que a implementação de programas seja implementadas é fundamental identificar atentamente as necessidades dos indivíduos que fazem parte da empresa na qual seja determinada e alinhada aos objetivos da organização e aos do indivíduo, portanto é necessário a participação e apoio de todos os membros. Devemos

observar como gestores de uma organização que a escolha de programas de qualidade de vida no trabalho que serão colocados na empresa deverá ser viável e que traga benefícios a organização como um todo (OLIVEIRA, 1999).

Podemos mencionar alguns programas em benefícios aos funcionários como: capacitação dos funcionários, oportunidade de crescimento, direitos trabalhistas, condições de segurança e saúde no trabalho entre outros e benefícios a empresa como: Força de trabalho mais saudável, baixo índice de acidentes, melhor imagem e melhor ambiente de trabalho. Com essas atitudes a empresa estará investindo diretamente na elaboração de seus produtos, garantindo uma melhor qualidade e produtividade (CHIAVENATO, 1999).

3 CONSIDERAÇÕES FÍNAIS

A qualidade de vida dos empregados é influenciada diretamente na execução das atividades de forma que venha obter as metas traçadas pela organização. A empresa que não utiliza como estratégia competitiva o QVT pode ser considerada fora de um mercado altamente competitivo, pois funcionários insatisfeitos terão aumento de indicadores negativos onde posteriormente não conseguirão atender as necessidades dos clientes de maneira satisfatória, tendo como conseqüência baixa produtividade na empresa. Funcionários satisfeitos utilizaram sua máxima capacidade produtiva.

Os limites das abordagens metodológicas, especialmente da Ergonomia, situam-se no modelo de funcionamento do homem que ela se propõe a analisar. Este modelo prediz que em toda a atividade de trabalho, coexistem três componentes: o físico, o psíquico e o cognitivo. E, conforme a natureza do trabalho, um destes componentes predomina em relação ao outro, determinando uma carga de trabalho diferenciada.

Como pode ser observado no corpo deste artigo que o uso de uma boa gestão da qualidade de vida nas situações de trabalho representa mais que uma perspectiva; ele já é, de fato, uma realidade que necessita de avaliação.

Os desafios neste sentido, emerge a necessidade de uma abordagem que evidencie os componentes que não são visíveis no trabalho e que determinam, muitas vezes, a articulação do sujeito com o contexto. Esta articulação é de natureza subjetiva e todo processo de trabalho é por ela perpassado. Integrar esta dimensão facilitará a

compreensão da complexidade do trabalho. Ao ignorá-la, corre-se o risco da sua repercussão na saúde e na produtividade.

Referências Bibliográficas:

ABRAHÃO, Júlia Issy; PINHO, Diana Lúcia Moura. **As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia**. Brasília:Universidade de Brasília. Desafios teórico-metodológicos da ergonomia Estudos de Psicologia 2002, 7 (Número Especial), 45-52.

CARVALHO, Cristina Amélia Pereira de. **Qualidade e Objetivos: Implicações teóricas e metodológicas para a análise das organizações**.

CESAR, M. J. **Serviço Social e reestruturação industrial, requisições e condições de trabalho profissional**. In M. J. Cesar (Org.), *A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas – o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia Aplicada ao Trabalho: o manual técnico da máquina humana**. 2 vols. Belo Horizonte: Ergo Editora Ltda, 1995.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi: **Práticas de Recursos Humanos – PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

FRANÇA, A.C.L. e ARELLANO, E.B., **Qualidade de Vida no Trabalho** in Fleury. M.T.L. (org.), *As Pessoas na Organização*, SP: Gente, 2002.

HANDY, Charles. **A era do paradoxo. Dando um sentido para o futuro**. São Paulo: Makron Books, 1995.

LEPLAT, J. L **analyse psychologique du travail. Revue de Psychologie Appliquée**, 31(1), 9-27, 1986.

MORAES, Ana Maria de. **Ergonomia : conceitos e aplicações** / Ana Maria de Moraes, Claudia Montalvão. – Rio de Janeiro: 2 AB, 1998.

NADLER e LAWLER *apud* FERNANDES (1996: 42), fonte figura.pág 7.

OLIVEIRA, Lúcia M. B. de. (orgs.). **Administração Contemporânea: perspectivas estratégicas**. São Paulo: Atlas, cap. 05. p.121-147, 1999.

VICENTE, K. **Cognitive work analysis: toward safe, productive, and healthy computer-based work**. London: Lawrence Erlbaum, 1999.