

Saberes e práticas contemporâneas em gestão e inovação na Educação Profissional e em Sistemas Produtivos

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SOFRIMENTO: UM ESTUDO NA EMPRESA ALPHA

Me. Flavia Frate¹

André dos Santos de Jesus²

Resumo - Este artigo objetiva uma breve análise sobre os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o sofrimento. A implantação da QVT em uma organização estima-se que traz resultados a promover um ambiente mais saudável e prazeroso aos funcionários, evitando portanto a insatisfação e o sofrimento. Sendo assim, buscou-se uma análise cujo método é um estudo de caso em uma empresa, aqui denominada ALPHA, que possui uma gestão voltada para a QVT, para verificar qual a classificação e reconhecimento destes conceitos, pelos colaboradores, bem como seus impactos e resultados em seus desempenhos. Em síntese, concluiu-se alto índice de insatisfação ou sofrimento, entretanto detectou-se o curioso evento da baixa rotatividade de funcionários.

Palavras chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Sofrimento; Estudo de Caso.

Abstract - This article aims at a brief analysis of the concepts of Quality of Life at Work (QWL) and suffering. The implementation of QVT in an organization is estimated to bring results to promote a healthier and more pleasant environment for employees, thus avoiding dissatisfaction and suffering. Thus, we sought an analysis whose method is a case in a company, here called ALPHA, which has a management focused on QVT, to verify the classification and recognition of these Concepts, by employees, and their impacts on their performance. In summary, a high index of dissatisfaction or suffering was concluded, but the curious event of low employee turnover was detected.

Keywords: Quality of Life Work Environment; Suffering; Case Study.

¹ Docente na Fatec Itaquaquecetuba; flaviafra@hotmail.com.

² Egresso da Fatec Itaquaquecetuba; andredosj@gmail.com.

1. Introdução

A sociedade encontra-se em um processo de mudanças contínuas principalmente na conceituação da qualidade de vida. Quando uma empresa não possui uma boa gestão de Qualidade de Vida no trabalho (QVT) pode estar desmotivando seus colaboradores sem perceber, gerando uma crise corporativa, um sofrimento, e consequências para a sua própria subsistência, como a perda de competitividade no mercado. São fatos totalmente relacionados, pois a construção e manutenção de uma empresa é o produto do capital intelectual. Neste sentido, o presente estudo é motivado por esta percepção, na qual será analisado uma empresa no ramo alimentício, aqui denominada por empresa ALPHA, e se as ações voltadas para a QVT são percebidas, aceitas e como qualificadas pelos seus colaboradores, com o objetivo de concluir se há ou não correspondência nos seus desempenhos, nas suas satisfações e ou sofrimentos. Será observado também um referencial teórico com o esboço sobre QVT, seu desenvolvimento na história, e uma breve abordagem sobre a Psicodinâmica do Trabalho, que possui fortes fundamentos sobre as questões de vida, qualidade, felicidade, sofrimento e desempenho dos trabalhadores.

Os programas de QVT têm como finalidade promover ambientes de trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos aspectos: emocional, físico, social, saúde; além de tornar equipes mais comunicativas, integração dos setores com seus superiores, entre outras vantagens e o bem-estar de todos aqueles inseridos na organização.

2. Referencial Teórico

O conceito de qualidade de vida no trabalho é muito abrangente, pois envolve não somente as condições físicas, mas também todo um conjunto de condições psicológicas e sociais do ambiente de trabalho. Segundo Fernandes e Gutierrez (apud Limongi-França, 2008), a qualidade de vida no trabalho se interessa ainda, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

Conforme autor acima considera-se que a Qualidade de Vida é a união de diversos fatores que proporcionam equilíbrio e bem-estar ao ser humano. Nos aspectos, emocional, físico e mental, além de relacionamentos sociais com familiares e amigos.

Em nosso país, a ideia Qualidade de Vida nas empresas ainda é mínima. Desta forma, verifica-se que não existe uma definição precisa na literatura científica quanto ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. Mas, na percepção de alguns autores, como Fernandes (1996) a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser vista como uma estratégia, cujo intuito é aliar os interesses individuais ao da organização para atingir um bem comum.

Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho

O movimento QVT surgiu em meados da década de 50, na Inglaterra, por meio do psicólogo Eric Trist, que na época destacava-se na área de Desenvolvimento Organizacional. Juntamente com seus colaboradores realizou estudos para compreender a relação existente entre trabalhador e organização. Um dos aspectos fundamentais de sua pesquisa foram os fatores que levavam o indivíduo a realizar suas atividades, satisfatoriamente, dentro da empresa.

Na década de 60, o movimento QVT passou ter mais força, já que os trabalhadores estavam mais interessados no seu próprio bem-estar e as empresas buscavam formas de diminuir os efeitos negativos quanto à saúde física e mental de seus funcionários.

Mas, apenas no início da década de 70, o tema “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” tornou-se discussão nos centros de estudos dos Estados Unidos da América, através do professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), enquanto desenvolvia sua pesquisa sobre o delineamento de cargos. Logo, o movimento tornou-se conhecido mundialmente e a preocupação com a saúde e bem-estar do trabalhador intensificou-se.

Trabalhadores e sindicatos passaram a reivindicar seus direitos quanto à qualidade de vida no trabalho, além de destacar variáveis como: maior participação dos funcionários nas decisões da empresa, redução de níveis hierárquicos, melhores salários, ambientes mais seguros e confortáveis, condições de trabalhos capazes de gerar satisfação. Em contrapartida trabalhariam com mais motivação e atendendo, assim, as expectativas da empresa.

A década de 90 trouxe a era da informação. Uma explosão por parte da tecnologia levando informação em poucos segundos ao mundo todo e conseqüentemente aumentando à competitividade entre as empresas e intensificando a globalização. A partir desse momento, as empresas que buscam o sucesso de mercado, passam a ter uma preocupação maior com relação aos seus funcionários e o com o ambiente de trabalho. Já que o intuito é satisfazer e motivar seu trabalhador para atingir a produtividade tão almejada e se destacar no mercado.

A Qualidade de Vida no Trabalho é hoje difundida e tem acentuado desenvolvimento em vários países como França, Alemanha, Dinamarca, Suécia, Holanda, Itália, bem como em outros países que adotaram em suas organizações a filosofia e métodos para uma maior satisfação do indivíduo no trabalho.

Em 1950, no Tavistock Institute, em Londres, Eric Trist e seus colaboradores desenvolveram estudos sobre o Indivíduo/Trabalho/Organização. Segundo Rodrigues (2007), esse modelo recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e suas necessidades em relação a ele próprio.

De acordo com o mesmo autor, a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação constante do homem; surgiu com outros títulos em outros contextos, mas está sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução da tarefa. O tema QVT foi representado inicialmente pela busca da satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do esforço físico no trabalho.

Segundo Robbins (2008), o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi apresentado no final da década de 1960 para enfatizar a deficiência da qualidade de vida no trabalho, pois havia uma preocupação da sociedade norte-americana com efeitos do emprego em relação à saúde e o bem-estar dos trabalhadores. De acordo com Rodrigues (2007), somente na década de 60, as preocupações com a QVT tomaram impulso, pois a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais contribuíram de forma decisiva, para que cientistas e dirigentes organizacionais pesquissassem melhores formas de realizar o trabalho.

No final da década de 70 houve uma desaceleração e paralisação no desenvolvimento das preocupações com a QVT, devido à crise e as organizações desviarem suas atenções para a alta inflação que acometeram as grandes potências do Ocidente e principalmente os Estados Unidos. Huse e Cummings (1985 *apud* Rodrigues,2007), descrevem que em 1979 teve início uma nova fase no desenvolvimento das abordagens da QVT, período que foi induzido pelo fascínio nas técnicas de administrar usadas pelo Japão, país que superou muito bem a crise.

A Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Chiavenato (2004), assimila duas posições: a reivindicação dos funcionários quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e o interesse das organizações quanto aos seus efeitos sobre a produtividade e a qualidade. Para alcançar relevados índices de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente dos trabalhos e que sejam adequadamente recompensadas, com a possibilidade de crescimento organizacional; o reconhecimento pelos resultados; salário justo; benefícios; bom relacionamento; ambiente de trabalho agradável; poder de decisões; participação etc.

O trabalho aponta para o ambiente físico e para as condições saudáveis com equipamentos e sugestões de melhorias nas tarefas. O indivíduo, ou seja, o colaborador da empresa ou funcionário satisfeito com o seu trabalho tem mais iniciativa, baixa rotatividade, assiduidade, procura residir próximo do trabalho. Já a empresa oferece uma imagem de suporte, amparo, bem-conceituada, sólida, administração eficiente com bom funcionamento, sem problemas financeiros.

Conforme Barretos (2008) o principal fator que provoca estresse no trabalho é a sobrecarga no trabalho, ou seja, acúmulo de tarefas, a falta de organização e a capacidade de distribuir as tarefas e funções. A agitação, insônia, descontentamento com questões do dia-a-dia, péssimo desempenho no trabalho já são alguns sintomas de estresse.

O lazer, exercícios físicos e alimentação balanceada são fatores para uma significativa melhora desse condicionante que assola a vida de muitas pessoas nos tempos modernos. O estresse somado a outros fatores de risco como o cigarro, sedentarismo, má qualidade de vida, podem provocar agravos ou distúrbios mais significativos.

A satisfação no trabalho é resultante de um conjunto de elementos como remuneração, oportunidades de promoção, relacionamento com os colegas, participação, ambiente de trabalho e suas condições, fatores que percebem para um bom desempenho dos funcionários.

A Psicodinâmica do Trabalho: QVT e Sofrimento

Segundo Dejours (1994), a organização do trabalho está relacionada a divisão interna da organização e de seus trabalhadores. A saúde mental é influenciada pela forma de relacionamento interpessoal dentro do espaço laboral, visto que o comportamento organizacional é alterado pela simples presença de uma pessoa alheia ao ambiente.

“Fatores pessoais, ambientais e sociais são capazes de influenciar o sofrimento psíquico, doenças mentais e físicas. A organização do trabalho determina não só a divisão do trabalho, mas também a divisão dos homens” (DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, 1999 p.57).

O precursor das pesquisas sobre prazer e sofrimento psíquico no trabalho foi Dejours (1999). Por meio de estudos realizados com operários da construção civil, telefonistas e o proletariado em geral, demonstrou que a realidade do trabalho exerce influências positivas e negativas nas funções psíquicas dos trabalhadores. A partir de Dejours, várias pesquisas têm sido desenvolvidas acerca das vivências de prazer e sofrimento com base no referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho.

Conforme autor acima existe diversas circunstâncias que leva a pessoas sofrerem com o trabalho, é a frustração de suas expectativas inicial sobre o mesmo, à medida com que o mundo do trabalho promete felicidade, e satisfação pessoal e material, para o trabalhador; porém, quando vivenciam a situação, o que se tem é infelicidade e, na maioria das vezes, a insatisfação pessoal e profissional do trabalhador, desencadeando, então, o sofrimento humano nas organizações.

A origem do sofrimento, por sua vez, tem suas raízes na história singular de toda pessoa. O autor diz que o sofrimento repercute naquilo que ele chama de “teatro do trabalho”, ao entrar numa relação com a organização do trabalho. Dejours quer dizer, com isso, que o sofrimento é individualizado e depende da construção social e psíquica de cada pessoa.

Estudo de caso: empresa ALFA - segmento de alimentos

A ALPHA, fundada em 1915 no bairro paulistano da Bela Vista, chega ao seu centenário entre as 15 maiores empresas nacionais e a 4ª maior exportadora de biscoitos do Brasil. Da fábrica com mais de 25 mil metros quadrados de área são elaborados produtos que atendem mais de 3 mil clientes em todo o Brasil e que também chegam a países da Ásia, África, Estados Unidos, Canadá, América

Central e Mercosul. Ao longo desses anos, sua produção cresceu e se diversificou. Hoje ela é exclusivamente produtora de biscoitos com uma ampla variedade de produtos e sabores. Uma demanda que atualmente supera 30 mil toneladas de produção, distribuídas em três marcas tradicionais e reconhecidas. Atualmente, possui 600 funcionários, e tem por missão investir cada vez mais em tecnologia e qualidade, para abranger maiores níveis de eficiência, capacidade de gerar valor pelo posicionamento das marcas, ampla distribuição, cuidados com o meio ambiente e foco nos consumidores, acionistas e colaboradores.

3. Método

Esta pesquisa a seguir, caracteriza-se pelo estudo de caso na empresa ALPHA, e teve como objetivo identificar as variáveis de classificação, em o quanto as atividades de gestão voltadas para a QVT estão sendo percebidas pelos colaboradores, bem como se estão satisfazendo ou não, ou ainda, se atinge uma reversão em termos de graus de sofrimento dos funcionários. Para realizar a análise de resultados foi aplicado um questionário composto de quinze perguntas fechadas, por meio do Google Formulários, na qual 60 colaboradores participaram. A pesquisa foi dividida em duas categorias: geral e específica. Na categoria geral com 2 questões para identificação de idade e tempo de empresa e na categoria específica com 13 questões elaboradas para responder ao problema de pesquisa.

Após o término do período de aplicação do questionário, a coleta das informações recebidas por intermédio das respostas foi feita por meio do Excel, onde a partir da planilha exportada do aplicativo Google Formulários, foi feita a elaboração dos gráficos de cada questão aplicada no questionário.

4. Resultados e Discussão

A empresa atualmente possui 600 funcionários, a amostra foi composta por apenas 60 dos colaboradores, o que representa 10% dos funcionários da empresa, entre pessoas do sexo feminino e masculino. Todos os escolhidos aceitaram participar de forma voluntária e confidencial, já que não eram obrigados a se identificar.

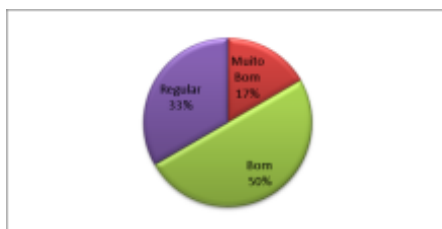
Quanto a idade dos participantes, observou-se que 53% possui acima de 40 anos, 30% de 30 a 40 anos e 17% de 25 a 30 anos. A idade é importante variável na compreensão das diferenciações de opiniões quanto a QVT. Quanto ao tempo de empresa, pôde-se concluir que a rotatividade é pouca, já que a maioria dos funcionários analisados tem mais de 5 anos na empresa: 78% acima de 5 anos, 17% de 2 a 5 anos e 5% de 1 a 2 anos.

Quando questionado quanto a satisfação dos projetos de QVT na empresa, a maioria dos participantes se mostrou neutro (não quiseram opinar satisfeitos ou insatisfeitos): 50% Neutro, 33% Insatisfeitos e 17% Satisfeitos.

Quando perguntado se a empresa colabora para uma melhor qualidade de vida, apenas 17% responderam sim contra 83% responderam não. Entretanto, quanto ao assunto equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, 42% estão satisfeitos e 58% neutro, ou seja, houve um equilíbrio no geral, não houve respostas “insatisfeitos”.

Quando questionado sobre participação dos funcionários nas tomadas de decisões, 67% dos colaboradores confirmam que não participam nas tomadas de decisões da empresa, contra 30% dizerem “às vezes” e apenas 3% responderem “sim”.

Gráfico 1: Integração social promovida pela organização



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

O gráfico 1 mostra que existe um reconhecimento por parte destes colaboradores quanto a preocupação da empresa na integração entre os funcionários, e 17% considera "muito bom" o que o setor de Recursos Humanos desempenha, 50% considera "bom" estas atividades, e 33% considera "regular".

Gráfico 2: Satisfação quanto a remuneração



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

No gráfico 2 a insatisfação quanto aos salários oferecidos pela organização está presente na maior parte dos colaboradores que responderam o questionário sendo, 23% se mostraram satisfeitos e 42% não quiseram se manifestar.

Gráfico 3: Satisfação quanto os benefícios oferecidos



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Gráfico 3 a insatisfação quanto aos benefícios oferecidos pela organização está presente na maior parte dos colaboradores que responderam o questionário sendo, 28% se mostraram satisfeitos e 37% não quiseram se manifestar.

Gráfico 4: Condições de trabalho na organização



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Em análise do gráfico 4 se conclui que a maioria dos colaboradores em pesquisa mostra-se satisfeitos com os aspectos segurança e condições de trabalho oferecido pela organização.

Quando questionado sobre afastamentos, praticamente não há afastamento por problemas de saúde relacionados às atividades profissionais, ou seja, 98% responderam que nunca se afastaram, apenas 2 % sim.

Quando perguntado sobre a qualidade da alimentação que a empresa oferece, 92% dizem “sim” contra 8% “não”. Quando perguntado sobre o plano de carreira, apenas 21% reconhece e aceitam como bom, contra 75% não reconhecerem como bom. Quando perguntado sobre o tempo disponível para a realização de suas atividades, se é o suficiente ou não, 42% alegaram “sim”, e 58% “não”.

Analisando as respostas, foi possível compreender melhor o grau de QVT dos funcionários da organização em estudo. Percebe-se que a insatisfação é um fator bastante presente em alguns aspectos, como salário, condições de trabalho participação nas decisões da empresa, plano de carreira, divulgação de projetos QVT entre outros. Diante dessa situação, se faz necessário uma rápida intervenção por parte da gestão da empresa e do departamento de recursos humanos, a fim de minimizar tais aspectos negativos.

5. Considerações finais

O Objetivo deste artigo, em resgatar brevemente os conceitos de QVT e sofrimento no âmbito corporativo, com o referencial teórico e as devidas verificações na prática da empresa estudada foi concluída, entretanto é necessário levantar algumas considerações sobre os resultados obtidos na pesquisa da empresa ALPHA.

Observou-se nos resultados, de uma forma geral, maior índice de insatisfação que satisfação. Se apurar apenas por estes dados, seria possível concluir que há uma forte tendência ao sofrimento dos colaboradores da empresa estudada, mas não é isto que se percebe quando questionado o tempo de empresa que a maioria destes colaboradores estão na organização (78% deles acima de 5 anos na empresa), ou seja, uma baixa rotatividade. Pode-se refletir o fato de a maioria possuir acima de 40 anos (53%) reforçando o aspecto empregabilidade, logo, mesmo estando insatisfeitos, permanecem nestes empregos.

O fato de muitas respostas “neutras” demonstra insegurança dos entrevistados, mesmo sabendo que a empresa não seria divulgada nos meios acadêmicos e suas respostas mantidas em sigilo, ou não divulgadas á empresa. O número elevado de funcionários insatisfeitos (33%) é alto, mas os 50% que responderam “neutro” para esta questão é preocupante, pois subentende-se a insatisfação.”, assim como 83% considera que a empresa não colabora para melhor qualidade de vida. A maioria não participa na tomada de decisões

Entretanto, 17% considera "muito bom" o que o setor de Recursos Humanos desempenha em termos de integração, 50% considera “bom”, estas atividades, e 33% considera "regular, além de a maioria mostrar-se satisfeitos com os aspectos segurança, condições de trabalho oferecido pela organização e alimentação proporcionada. E quando questionado sobre afastamentos, praticamente não há afastamento por problemas de saúde relacionados às atividades profissionais.

Mesmo com números expressivos de insatisfações em relação a QVT, curiosamente, a maioria dos funcionários conseguem estar satisfeitos com vossas vidas pessoais e trabalho.

Em síntese, é possível identificar claramente que existe uma insatisfação coletiva com relação à falta de projetos voltados para a Qualidade de Vida no Trabalho, entretanto os funcionários permanecem ali empregados, ainda que representados por um sofrimento oculto, e temem em esboçar (com respostas neutras).

Com esta pesquisa, deixa-se um desafio aos colaboradores e também para a empresa, em apontar medidas de melhorias significativas, compreendendo que colaboradores insatisfeitos são sinônimos de baixa produtividade e sofrimento.

Com plano de amenizar ou solucionar o problema existente, é possível sugerir alguns métodos de melhorias como: maior autonomia no ambiente de trabalho, promover a participação dos funcionários na tomada de decisão, remuneração adequada a cada cargo de acordo com o mercado de trabalho, investimento no trabalho de gestão de pessoas, intensificar o trabalho do setor de Recursos Humanos em identificar as necessidades dos funcionários, promover projeto de qualidade de vida, atividades voltadas ao bem estar, manter controle de segurança sempre ativo: manutenção de equipamentos de segurança, oferecer Plano de Carreira mais evoluído ou mais evidente aos funcionários,. Investir em Qualidade de Vida no Trabalho e diminuir o sofrimento dos trabalhadores é essencial para o desenvolvimento e sucesso de uma organização. É necessário que os administradores da empresa tenham essa consciência e busquem sempre identificar as necessidades de sua equipe de trabalho, para aplicar constantemente melhorias adequadas em solucionar e prevenir situações para gerar altos níveis de

satisfação. Conseqüentemente, quanto maior for a mudança, neste sentido, melhor será o desempenho dos colaboradores, logo uma empresa altamente competitiva.

Referências

BARRETOS, Antônio Carlos; SANTOS, Rebeca, Estresse conheça este inimigo. <<http://www.saude.com.br>> Acesso em:10 de Outubro 2016.

CHIAVENATO, Idalberto, Gestão de pessoas: e o novo perfil dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DEJOURS, Christoffer. Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. São Paulo: FUNDAP, 1994.

DEJOURS, Christoffer. A banalização da injustiça social. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET C. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1999.

FERNANDES, Eda Conte. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho – QVT. São Paulo: Atlas 2008.

ROBBINS, Stephen Comportamento Organizacional. 11. ed. São Paulo: Afiliada, 2008.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 11.ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.