

ACÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES

Natalia Adams Iokilevitc

*Mestranda do Programa de Pós Graduação do Centro de Ciências da Administração
da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)
na_adams@hotmail.com*

RESUMO

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) não só propiciam uma vida mais saudável ao trabalhador, mas também beneficiam a organização com trabalhadores mais comprometidos. Para o programa ser eficaz, torna-se necessária a escuta ao cliente interno e uma constante pesquisa de satisfação. Este estudo tem como objetivo principal realizar uma análise mais minuciosa a respeito das ações que promovem QVT realizadas em uma empresa do ramo de prestação de serviços na grande Florianópolis, bem como a satisfação dos seus trabalhadores com relação a estas ações. Assim, este estudo se baseou numa análise documental, de uma pesquisa já realizada em 2008. Para comparar as respostas com relação às ações desenvolvidas pela organização e as ações consideradas QVT, foram criadas tabelas dinâmicas, onde os dados foram cruzados e posteriormente analisados. Para avaliar a satisfação dos trabalhadores com relação às ações desenvolvidas, atribuiu-se valores numéricos aos conceitos, e calculou-se a média. Como resultado, verificou-se que há incongruências com relação às ações desenvolvidas pela organização, algumas dessas ações não são reconhecidas pelos trabalhadores como desenvolvendo QVT. Muitas ações desenvolvidas pela organização não são de conhecimento dos trabalhadores, o que aponta para uma ineficácia destas ações. Mesmo na média os trabalhadores se encontram pouco satisfeito e um grande número se diga satisfeita com essas ações, ainda assim 49 trabalhadores responderam que gostariam que a organização desenvolvesse também outras ações em QVT.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Saúde do trabalhador. Satisfação.

1. INTRODUÇÃO

No contexto contemporâneo, o trabalho vem ocupando cada vez mais espaço na vida dos sujeitos. Já que as pessoas passam a maior parte do seu tempo dedicando-se ao trabalho; e este, segundo Zanelli e Silva (2008), tem, portanto, uma clara influência no estabelecimento da identidade dos sujeitos.

De acordo com os Ministérios do Trabalho, da Previdência Social e da Saúde (BRASIL, 2004), corroborados por Limongi-França (2004), vários fatores contribuem para o adoecimento e sofrimento dos trabalhadores. Uma delas é a adoção das novas tecnologias, como a automação e a robótica que, como citado anteriormente, além de exigir uma maior capacitação/qualificação dos trabalhadores levou à inúmeras demissões; outras são os novos métodos gerenciais e as novas formas de controle nos processos de trabalho. Essa situação

esconde, muitas vezes, os mecanismos de exploração, competição selvagem e individualismo exacerbado, perdendo-se o sentido coletivo e social da ação humana.

De acordo com dados apresentados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2009), o número de casos notificados de acidentes e/ou doenças de trabalho vem crescendo a cada ano entre os trabalhadores formais. Cabe aqui ressaltar, portanto, a importância de se atuar com vistas a minimizar os danos e promover a saúde integral, biopsicossocial, tornando-se assim, imprescindível a atuação de um profissional a fim de auxiliar na promoção da saúde e segurança do trabalhador.

Para isso torna-se necessário o desenvolvimento de programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Acerca da conceituação da QVT, Rodrigues comenta que

como incorpora uma imprecisão conceitual, vem dando margem a uma série de práticas nela contidas que ora aproximam-se da qualidade de processo e de produto, ora com esta se confundem. O conceito, através dos programas de qualidade total, vem impregnando propostas de práticas empresariais. Trata-se, então, em última instância, de buscar a *humanização* do trabalho. (RODRIGUES, 1991 apud LACAZ, 2000, p. 152).

Para se promover a saúde dos trabalhadores nas organizações, é fundamental começar pelo diagnóstico de necessidade, pois este, segundo Zanelli (2002), constitui o passo inicial para qualquer intervenção. Borges-Andrade (1988 apud ZANELLI, 2002) afirma que pode-se usar a avaliação de necessidades como instrumento para observar o que deve ser mudado na organização e, com base nisso, elaborar um plano de ação.

Sendo assim, para se realizar um programa de QVT, é essencial ouvir os trabalhadores; afinal, o programa visa trabalhar de acordo com as necessidades deles. “O sucesso do programa dependerá, e muito, de que seja delineado em função das necessidades e interesses específicos da comunidade a ser trabalhada.” (SILVA e DE MARCHI, 1997, p. 39). Ou seja, não existe uma receita de programa de QVT possível de ser aplicada de forma universal, pois para se começar a pensar em uma, primeiramente se deve conhecer a organização, para só depois pesquisar a demanda dos trabalhadores nela inseridos. Vieira (1996) faz uma crítica às pesquisas científicas que abordam o tema da QVT, afirmando que existe uma carência com relação a atenção dada à subjetividade dos trabalhadores, “uma vez que a maioria dos estudos não parte do entendimento dos indivíduos sobre o que seria a qualidade de vida no trabalho [...] ignorando o fato que, alterado o contexto, altera-se também a importância dos fatores e dimensões que influenciam a QVT [...]” (VIEIRA, 1996, p. 53).

Dessa forma, o profissional que for atuar nessa direção deve desenvolver ações coerentes com a necessidade dos trabalhadores e é essencial a educação e conscientização

destes em relação a saúde. Os trabalhadores precisam conhecer essas ações para que estas atinjam o seu objetivo. Diante desse cenário, refletindo-se sobre a importância do desenvolvimento da Qualidade de Vida nas organizações, surge o problema de pesquisa: Qual o grau de satisfação dos trabalhadores quanto as ações de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvidas em uma organização do ramo de prestação de serviços na grande Florianópolis?

Para chegar aos resultados, foi realizada uma análise dos 57 questionários coletados em uma empresa de prestação de serviços da grande Florianópolis.

2. RESULTADOS

A fim de facilitar a compreensão dos resultados, a seguir, será apresentado um gráfico, contendo o número de trabalhadores que assinalaram as ações que, no entender deles, são oferecidas pela organização, e o número de trabalhadores que assinalaram os indicadores que, na sua compreensão, são ações que promovem a qualidade de vida no trabalho.

Ações em QVT

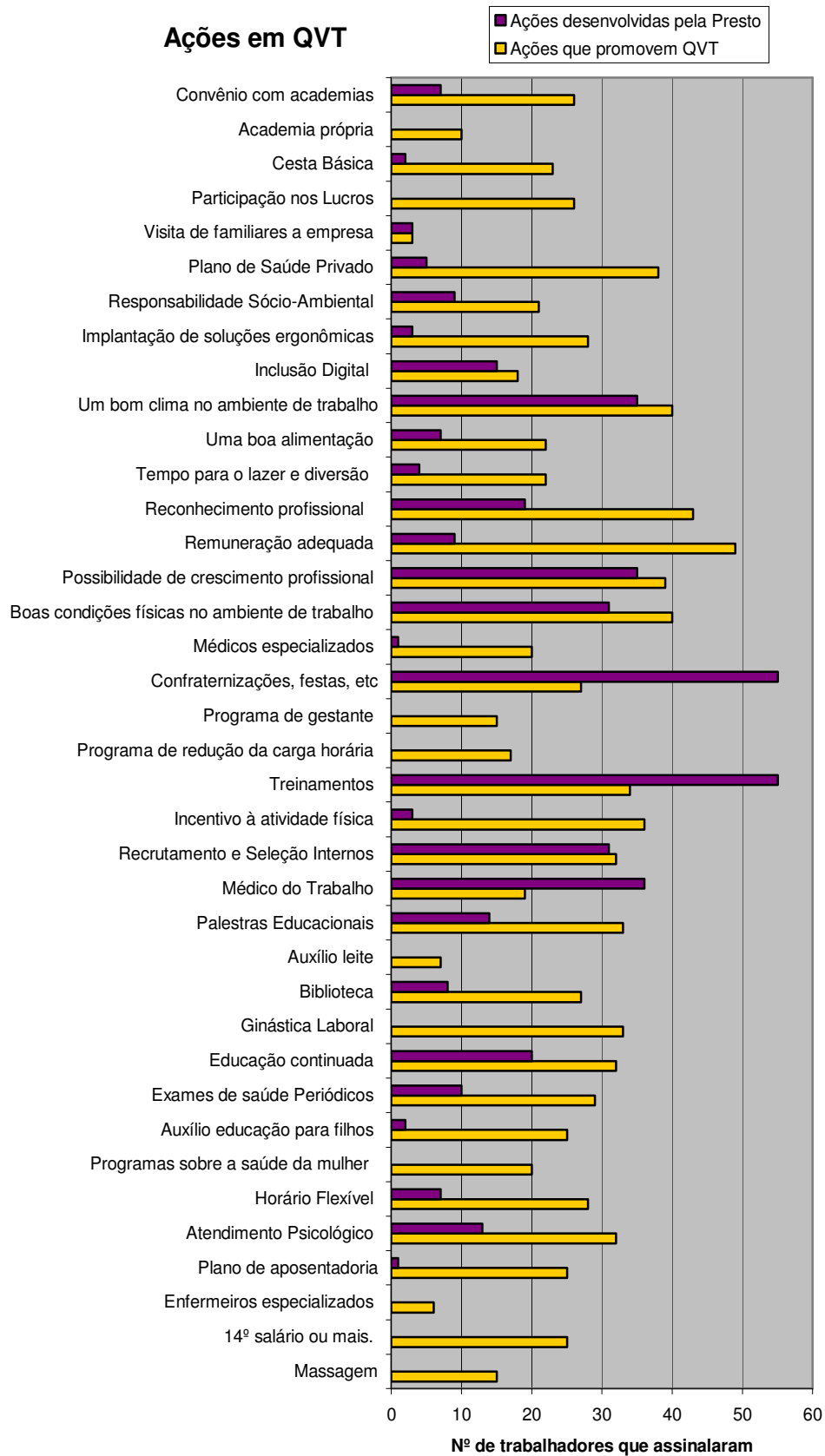


Gráfico 1
 FONTE: IOKILEVITC, 2008.

Pode-se perceber na análise do Gráfico 1, que existe uma diferença significativa entre a maioria das ações oferecidas pela organização e as ações entendidas pelos trabalhadores como qualidade de vida no trabalho. As ações mais assinaladas como sendo promovida pela organização são em sua maioria pouco assinalada como desenvolvendo QVT, já as ações que são reconhecidas como QVT, aparentemente não são desenvolvidas pela organização.

Entre as ações mais assinaladas como promovendo a QVT, está em primeiro lugar a **remuneração adequada**, assinalada por 49 trabalhadores. A segunda mais assinalada foi o **reconhecimento profissional**, numa frequência de 43 trabalhadores, depois um **bom clima no ambiente de trabalho** e **boas condições físicas no ambiente de trabalho**, ambas tendo sido assinaladas por 40 trabalhadores. Entre essas ações, a que menos foi assinalada como sendo oferecida, foi exatamente a mais assinalada como promovendo a QVT, a **remuneração adequada**, sendo reconhecida como prática da Presto por apenas nove trabalhadores e também pela assessora da direção. Apenas 12,25% dos 49 trabalhadores que assinalaram Remuneração adequada como desenvolvendo a QVT também a assinalaram como sendo uma ação desenvolvida pela Presto (Ver tabela 01).

REMUNERAÇÃO ADEQUADA	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	6	3	9
Não é realizada	43	5	48
TOTAL	49	8	57

Tabela 01

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

Hoje, grande parte da população busca atender às suas necessidades de satisfação e subsistência por meio de atividades assalariadas. O salário, o dinheiro, é algo extremamente relevante para a sobrevivência no mundo capitalista. Mais do que o poder de compra, o salário, ou outras formas de recompensas financeiras, simbolicamente também representam o “quanto o indivíduo *vale* para a organização.” (HIPÓLITO, 2002, p. 87). Assim sendo, a remuneração adequada realmente é um fator importante, tendo sido a mais assinalada como uma ação que promove a qualidade de vida no trabalho.

Com relação ao **reconhecimento profissional**, assinalado como promovendo a QVT por 43 trabalhadores, apenas 32,55% destes entendem que são reconhecidos na empresa (Ver tabela 02). E outros cinco trabalhadores assinalaram esta ação como sendo desenvolvida pela empresa, porém, não a entendem como promovendo a qualidade de vida no trabalho. Curiosamente, tanto a psicóloga como a assessora da direção apontaram esta ação como

prática da Presto. Entretanto, de alguma maneira, a maioria dos trabalhadores não a reconhece, apontando para uma possível ineficácia desta ação.

RECONHECIMENTO PROF.	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	14	5	19
Não é realizada	29	9	38
TOTAL	43	14	57

Tabela 02

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

As ações **boas condições físicas no ambiente de trabalho** (40) e **um bom clima no ambiente de trabalho** (40), além de estarem entre as mais assinaladas como promovendo a QVT, também foram assinaladas por mais da metade dos trabalhadores, 31 e 35, respectivamente, como sendo oferecidas pela organização. Demonstrando, aparentemente, um maior equilíbrio nessas ações no que se refere à satisfação das necessidades dos trabalhadores, do que em outras ações. Porém, 14 desses 35 trabalhadores que assinalaram a ação **um bom clima no ambiente de trabalho**, não a reconhecem como promovendo a QVT, ou seja, apenas 60% dos trabalhadores que assinalaram essa ação a consideraram como desenvolvendo a QVT (Ver tabela 04). Ressaltando que **um bom clima no ambiente de trabalho** foi igualmente assinalado pela psicóloga e pela assessora.

BOAS COND. FÍSICAS	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	22	9	31
Não é realizada	18	8	26
TOTAL	40	17	57

Tabela 03

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

UM BOM CLIMA NO AMB.	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	21	14	35
Não é realizada	19	3	22
TOTAL	40	17	57

Tabela 04

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

Entre as ações mais assinaladas como sendo oferecidas pela Presto, em primeiro lugar encontram-se as **confraternizações, festas, etc.**, e o **treinamento**, ambas tendo sido apontadas por 55 trabalhadores, ou seja, deixaram de ser assinaladas por apenas dois respondentes. Essa quase unanimidade não se repete com relação à promoção de QVT. Apenas 46% destes trabalhadores que assinalaram **confraternizações, festas, etc.** como sendo uma prática da Presto a reconhecem como auxiliando na promoção da QVT. Com relação ao treinamento, 62% dos que assinalaram como tendo esta ação na organização a entende como QVT (Ver tabela 05). E essa ação, foi a mais enfatizada como sendo promovida pela

organização, promovendo a QVT, tanto na entrevista com a psicóloga, como na entrevista com a assessora. O que nos leva a pensar mais uma vez que esta ação é ineficaz, para muitos trabalhadores, no que se refere à promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho, já que muitos não consideram estas ações como auxiliando nesse sentido.

CONFRATERNIZAÇÕES E ...	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	26	30	56
Não é realizada		1	1
TOTAL	26	31	57

Tabela 05

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

TREINAMENTO	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	34	21	55
Não é realizada	1	1	2
TOTAL	35	22	57

Tabela 06

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

Entre os 28 indicadores assinalados como sendo ações desenvolvidas pela organização, apenas 12 foram reconhecidos como promovendo a QVT por pelo menos a metade do total de respondentes. Como se pode observar no Gráfico 1.

Dos 57 respondentes, 36 concordam que existe **médico do trabalho** na organização, porém destes, apenas 15 acreditam que este promova a qualidade de vida no trabalho. Ou seja, por mais que se tenha um **médico do trabalho**, esse fator não promove QVT para 42% dos sujeitos desta pesquisa (Ver tabela 07).

MÉDICO DO TRABALHO	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	15	21	36
Não é realizada	4	17	21
TOTAL	19	38	57

Tabela 07

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

Um resultado que chamou muita atenção foi com relação à **biblioteca**. Na Presto existe uma biblioteca a disposição dos trabalhadores, porém apenas 9 (16%) dos 57 sujeitos possuem este conhecimento. Vinte e sete trabalhadores (47%) da Presto acreditam que possuir uma biblioteca a disposição no trabalho auxilia na promoção da qualidade de vida no trabalho e desses 27, 22 ignoram o fato da Presto contar com esse recurso (Ver tabela 08). Apontando para uma falha na divulgação das ações realizadas, e mais uma vez para uma possível ineficácia destas ações.

BIBLIOTECA	Promove a QVT	Não promove a QVT	TOTAL
É realizada na Presto	5	3	8
Não é realizada	22	27	49
TOTAL	27	30	57

Tabela 08

Fonte: Elaboração da autora, 2009.

Com relação a satisfação dos trabalhadores com as ações de QVT desenvolvidas na organização os trabalhadores responderam de acordo com o gráfico apresentado a baixo:

Satisfação dos Trabalhadores com relação as ações de QVT desenvolvidas na organização

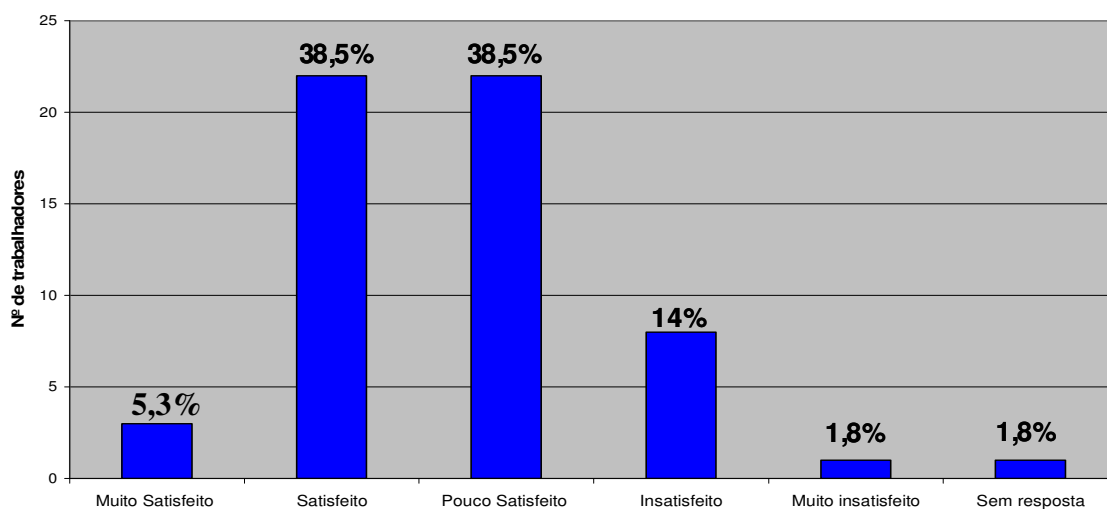


Gráfico 2

FONTE: IOKILEVITC, 2008.

Atribuindo-se valores e calculando-se a média, chega-se ao resultado de que na média, os trabalhadores da Presto encontram-se pouco satisfeitos com as ações de QVT oferecidas pela empresa.

Você considera que a empresa deveria oferecer outras atividades em relação a Qualidade de Vida no Trabalho?

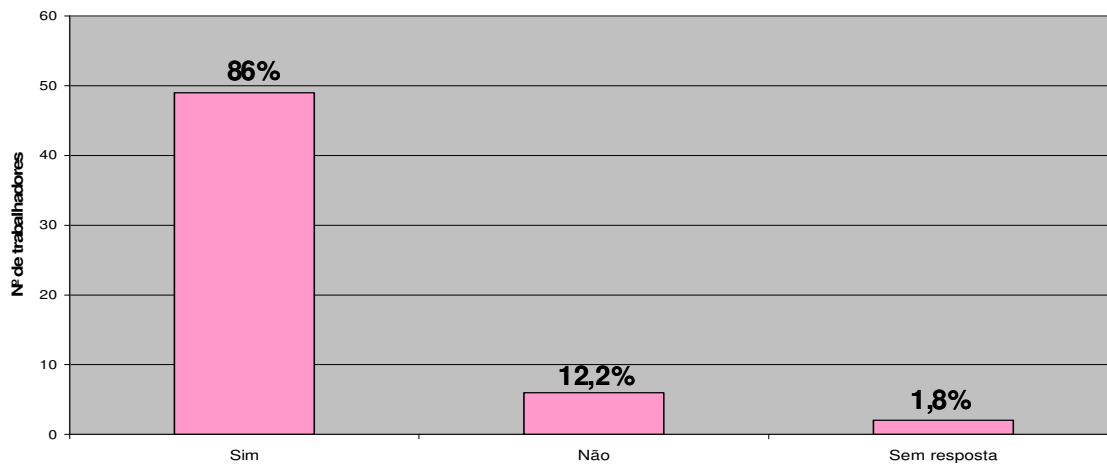


Gráfico 3

FONTE: IOKILEVITC, 2008.

Mesmos que 39% dos entrevistados tenham respondido estar satisfeitos, 83% destes (satisfeitos) responderam que querem outras ações além das que são desenvolvidas. Como pode-se perceber através do gráfico 3, 86% dos participantes desta pesquisa responderam considerar que a empresa deveria oferecer outras atividades em relação a Qualidade de Vida no Trabalho.

Através da tabela 09, percebe-se a variação do grau de satisfação dos trabalhadores da Presto de acordo com o tempo que trabalham na organização:

Tabela 09: Satisfação em função do tempo em que estão trabalhando na organização

	Menos de 1 ano	De 1 a 5 anos	De 5 a 10 anos	TOTAL
Muito Satisfeito	3 (9,1%)			3 (5,3%)
Satisfeito	16 (48,5%)	6 (28,6%)		22 (38,6%)
Pouco Satisfeito	7 (21,2%)	12 (57,1%)	3 (100%)	22 (38,6%)
Insatisfeito	6 (18,2%)	2 (9,5%)		8 (14%)
Muito Insatisfeito		1 (4,8%)		1 (1,8%)
Sem resposta	1 (3%)			1 (1,8%)
TOTAL	33 (57,9%)	21 (36,8%)	3 (5,3%)	57 (100%)

Tabela 09

Fonte: Elaboração da autora, 2009

Pode-se perceber que a maior parte dos trabalhadores que trabalham a menos de um ano na organização (48,5% deles) encontram-se satisfeitos com as ações de QVT realizadas na Presto, já entre os que trabalham de 1 a 5 anos, a maior parte encontra-se pouco satisfeitos (57,1%) e com relação aos que trabalham de 5 a 10 anos, 100% deles estão igualmente Pouco satisfeito. Pode-se perceber uma tendência a insatisfação quanto maior o tempo de trabalho na organização. Revelando mais um aspecto negativo com relação as ações de QVT realizadas pela Presto.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema QVT é crescente na atualidade devido ao número, infelizmente, também crescente de trabalhadores que adoecem nas organizações, já que muitas ainda não acordaram para esta realidade. E aquelas que atuam com base na QVT, muitas vezes, por falta de preparo e conhecimento adequados, não conseguem realizar um programa que atenda realmente às necessidades dos seus trabalhadores, tornando-se ineficazes.

Esse estudo detectou uma enorme incoerência entre as respostas obtidas com relação às ações desenvolvidas na Presto. Em nenhuma ação houve unanimidade por parte dos

trabalhadores, e as contradições existiram inclusive entre a psicóloga e a assessora da direção, contatadas para confirmar as ações que são efetivamente realizadas na Presto. Este fator aponta para um possível e grande motivo de falha no desenvolvimento de ações que promovem QVT. Se nem todos conhecem as ações desenvolvidas, como vão identificá-las como promovendo a sua saúde e qualidade de vida no trabalho?

Poucos trabalhadores conhecem todas as ações desenvolvidas, e das ações que são conhecidas por parte dos trabalhadores, poucas são consideradas como desenvolvendo a QVT por pelo menos metade dos trabalhadores. Em vista da incongruência entre as respostas, nota-se uma considerável falha de comunicação. Isso por si só já denota uma fragilidade nestas ações. É de se ressaltar essas incoerências, pois demonstram que as intervenções não correspondem às demandas dos trabalhadores. Alguns benefícios parecem funcionar como privilégios, visto que apenas alguns trabalhadores têm acesso, ou são informados sobre eles. Pode-se dizer então que há uma falha na divulgação e aplicação de determinadas ações.

Determinadas ações desenvolvidas pela organização não são reconhecidas como promovendo a QVT pelos trabalhadores. Esse fato aponta para a ineficiência dessas ações no que se refere à promoção da qualidade de vida no trabalho. E revela ainda que estas ações não são realizadas buscando atender às necessidades dos trabalhadores.

No que se refere à satisfação dos trabalhadores com relação às ações de qualidade de vida no trabalho desenvolvidas pela organização, a maioria encontra-se entre satisfeito e pouco satisfeito. Contudo, mesmo assim, 49 trabalhadores acreditam que a organização deveria desenvolver outras ações para promover a QVT. O que possivelmente aponta para uma tendência à insatisfação por parte dos trabalhadores com relação as ações desenvolvidas.

Por fim, espera-se que este quadro mude, pois uma vez que se priorize o atendimento das necessidades dos trabalhadores, desenvolvendo-se a habilidade da escuta interna, será possível contribuir em muito na promoção da saúde e da qualidade de vida no ambiente de trabalho. Essa atitude poderá gerar mudanças também no quadro crescente de acidentes e de doenças provocadas pelo trabalho apresentadas na problemática desta pesquisa. Essas ações propiciarão, assim, trabalhadores saudáveis, felizes, satisfeitos, conseqüentemente, mais comprometidos e produtivos.

REFERÊNCIAS

01. BRASIL/Ministérios do Trabalho, da Previdência Social e da Saúde. **Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador**. Brasília, 2009 Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/docs/pdf/pnsst_CNPS.pdf> Acesso em: 17 abr 2009.

02. BRASIL. Ministérios do Trabalho, da Previdência Social e da Saúde. **Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador**. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/docs/pdf/pnsst_CNPS.pdf> Acesso em: 17 set 2007.
03. HIPÓLITO, José Antonio Monteiro. Sistema de recompensas: uma abordagem atual. In: LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; et al. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 87-98.
04. LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
05. RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
06. SILVA, Marco Aurélio Dias da; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.
07. SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2004.
08. VIEIRA, Adriane. **Qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.
09. ZANELLI, José Carlos. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002.
10. ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal. **Interação Humana e gestão: a construção psicossocial das organizações de trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.