

15

O bem-estar
e a saúde do
trabalhador
como princípio
de Qualidade de
Vida no Trabalho



META Apresentar o enfoque teórico da Qualidade de Vida no Trabalho.

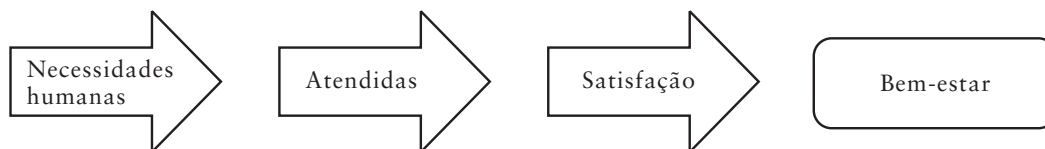
OBJETIVOS Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar os princípios conceituais da Qualidade de Vida no Trabalho;
2. relacionar as propostas da QVT às situações-problema no trabalho.

INTRODUÇÃO

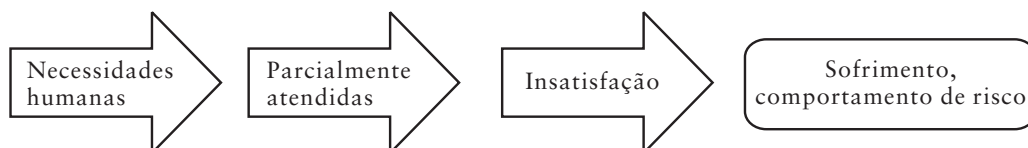
Começemos nossa aula pensando: no Brasil, a maioria dos trabalhadores passa 1/3 do seu dia no ambiente de trabalho. A qualidade de como essas horas de trabalho são vividas tem preocupado pesquisadores, profissionais da saúde ocupacional e da segurança no trabalho, bem como empresariado e governo.

Pensemos no esquema a seguir:



Se as necessidades humanas podem ser satisfeitas por meio do trabalho, quer dizer que sentimos bem-estar?

E o contrário:



Se não temos as necessidades atendidas, podemos refletir tal insatisfação por meio de sofrimento e até mesmo comportamento de risco?

Bem, a resposta a esses questionamentos nos leva a pensar nas aulas anteriores, quando tratamos das necessidades e do comportamento dos indivíduos no trabalho. Os conhecimentos construídos nos permitem chegar ao final deste curso correlacionando bem-estar no trabalho à saúde do trabalhador, ou seja, pensar na qualidade de vida no trabalho – ou QVT – como sendo um dos principais aspectos que devem nortear o mundo do trabalho.

Para melhor entendermos essas relações, vejamos os casos a seguir:

Caso 1

José faz um relato ao seu amigo:

– Estou muito contente nesta nova empresa, pois lá tenho que fazer uso de várias habilidades que aprendi ainda no curso técnico e, além disso, acabo ajudando outras pessoas. Veja bem, até oportunidade de crescimento



Fonte: www.sxc.hu

profissional eu tenho lá. Tenho feito cursos de capacitação para me aperfeiçoar e subir de cargo. Todos os dias temos atividades de alongamento e relaxamento logo pela manhã e ainda há uma sala de jogos para usar no intervalo de almoço. Amigo, tenho percebido que estou menos ansioso e até parei de ser tão ranzinza. Ah! Além disso, temos o Conselho setorial e, nas reuniões, todos podemos falar sobre nossas necessidades e sugerir mudanças no setor de trabalho; minhas opiniões são levadas a sério e ninguém fica me fazendo de bobo, me chamando de oportunista ou bajulador. O pessoal com quem trabalho é muito bacana; já temos até time de futebol que bate uma pelada com os camaradas do setor de soldagem. Realmente, acho que foi muito bom pra mim esta mudança de empresa.

Caso 2

A sensação de desconforto foi chegando aos poucos; um dia, porque não conseguiu responder às metas que, a pedido da



empresa, acabaram por se tornar também a expectativa; outro, porque contava com uma promoção dada a um colega cujo desempenho, de acordo com seu ponto de vista, estava aquém do seu. Sem falar das várias vezes nas quais suas sugestões foram usadas pelos superiores como se fossem deles; e, ainda, aquelas em

que, mesmo sabendo que lhe fora pedido uma coisa, precisou admitir que se enganara, para não contrariar a gerência.

Nos últimos tempos, Zilda viu acrescentar às suas preocupações a possibilidade de seu nome constar na lista dos candidatos à demissão. A cada seis meses, a conversa de corredor passava a girar em torno de quem seria o próximo. Uma tortura!

O esforço para sair da cama de manhã era cada vez maior, pois antes de qualquer outra coisa lhe vinha o dia de trabalho à sua espera. Irritava-se até ao pensar nos colegas, de quem só enxergava os defeitos. “Que pena, eles eram tão bacanas!” Não apenas mudara seu olhar para os colegas, mas também para si mesma e até para a atividade, que, jurava, deu-lhe prazer no início.

Passou a duvidar de sua capacidade, já não realizava as tarefas com a rapidez costumeira, nem recebia elogios pela qualidade com que outrora as apresentava. O pior é que não conseguia separar as coisas. O descontentamento com o trabalho invadia sua vida privada, enquanto as questões subjetivas se faziam presentes no trabalho. Uma bola de neve que lhe foi minando o ânimo e lhe fez constatar que havia perdido o gosto pela vida.

(Fonte: Garcia, A. Insatisfação no trabalho pode estar fora do trabalho. Disponível em http://www2.uol.com.br/vyaestelar/insatisfacao_trabalho.htm. Acessado em janeiro de 2009.)

Conforme os casos supracitados, podemos supor que há uma relação entre bem-estar e saúde (caso 1), bem como uma relação entre insatisfação e doenças do trabalho (caso 2).

Na verdade, apesar de a satisfação expressar o bem-estar do trabalhador com seu ambiente de trabalho, a satisfação dos trabalhadores sofre influência de outros fatores também. Os estudos sobre esta relação ofereceram importantes contribuições. O trabalho deixou de ser um condicionante mecânico da satisfação ou insatisfação humana, bem como deixou de ter única função (a troca do esforço humano pelo salário mensal).

O trabalho passou a ser visto como parte da ação dos homens que compõe suas necessidades, bem como acompanha sua história de vida como elemento de desenvolvimento social e psicológico.

Entender o trabalho como a mera busca do homem por suprir suas necessidades fisiológicas significa considerar que o trabalho limita o

desenvolvimento humano pleno. Ainda existe a exploração do trabalho, como é caso dos trabalhadores infantis nas plantações de sisal e nas carvoarias, ou ainda de trabalhadores rurais mantidos em condição de escravidão, mas são exceções. No geral, o trabalhador cumpre uma dupla função: influenciar e ser influenciado pelos grupos sociais, conforme suas necessidades e contextos sociais.



MULTIMÍDIA

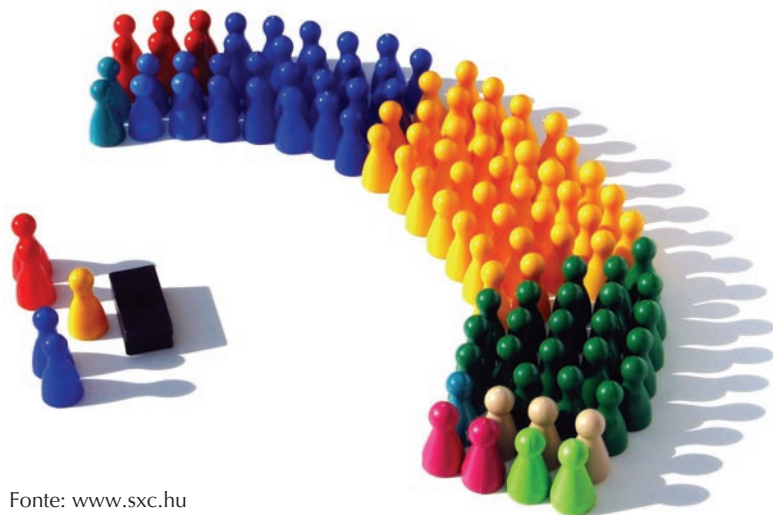
Para saber mais sobre recentes casos de exploração do trabalhador, acesse o *link* http://pib.socioambiental.org/pt/noticias?id=58566&id_pov=202

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O QUE É ISTO?

A abordagem denominada Qualidade de Vida no Trabalho – QVT – foi cunhada a partir da década de 1970, por Louis Davis (Chiavenato, 2004).

Trata-se de um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias quanto a:

- inovações gerenciais: como normas, diretrizes e práticas diferenciadas que se pautem, sobretudo, nos trabalhadores;



Fonte: www.sxc.hu

Figura 15.1: Os trabalhadores devem ser ouvidos pela gerência. Para tanto, é interessante que se criem sindicatos que facilitem a comunicação entre empresa e funcionários.

- inovações tecnológicas e estruturais: dentro e fora do ambiente de trabalho, como implantação de novos equipamentos de produção, ginástica laboral, práticas esportivas, dentre outros.

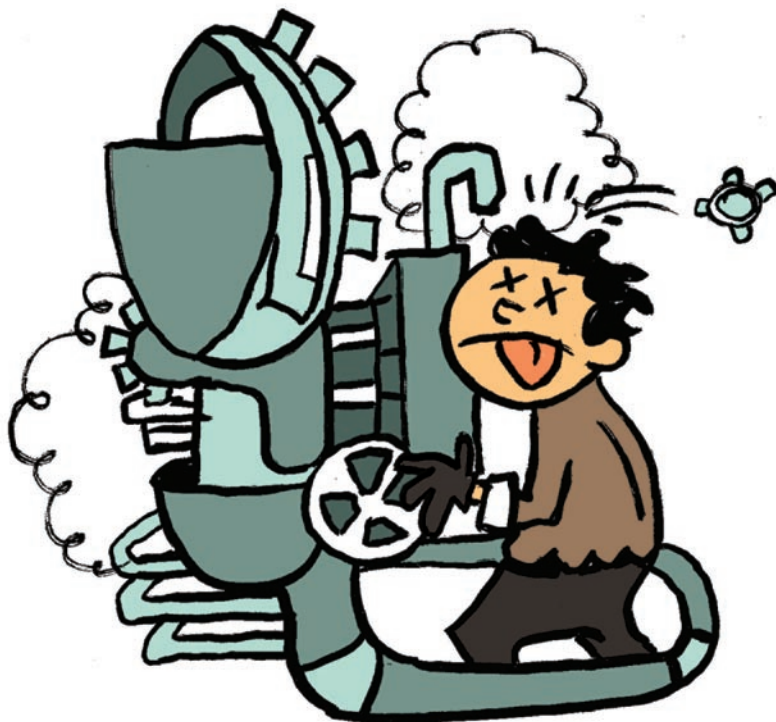


Figura 15.2: Para que não ocorram acidentes com equipamentos novos, é necessário que os funcionários sejam capacitados para utilizá-los, mesmo quando os instrumentos visam à melhoria das condições de trabalho do funcionário.

Essas melhorias visam propiciar condições plenas para o desenvolvimento humano e buscam tanto motivar os trabalhadores quanto proporcionar melhores condições para e durante a realização do trabalho.

“A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo (...).” (Limonge-França, 1997: 80) Essa percepção reitera a visão holística sobre o trabalho, considerando todas as suas dimensões, características e funções, bem como os principais elementos que o constitui, conforme vimos na abordagem sistêmica. Além disso, toma o homem como um ser biopsicossocial.

“O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e

implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.” (Limoge-França, 1997: 80)



SAIBA MAIS

Alguns exemplos da tentativa de melhorar a execução das tarefas na Antiguidade foram os ensinamentos de geometria de Euclides (300 a.C.), que melhoraram o método de trabalho dos agricultores à margem do rio Nilo; ou a Lei das Alavancas formulada por Arquimedes (287 a.C.), que diminuiu o esforço físico dos trabalhadores.

O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos gerados pelo local de trabalho. Vejamos os exemplos, ou seja, os indicadores de cada um dos princípios conceituais que envolvem a QVT.

Quadro 15.1: Princípios conceituais e seus respectivos indicadores de QVT.

Princípios conceituais	Indicadores de QVT (exemplos)
Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • compensação justa pelo trabalho desenvolvido; • partilha de ganhos entre empresa e trabalhadores pela produtividade
Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • jornada de trabalho razoável; • ambiente físico seguro e saudável; • ausência de INSALUBRIDADE;
Oportunidade de uso de desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • autonomia do trabalhador no processo de produção; • autocontrole relativo do trabalhador em diferentes situações que lhe exigem troca, participação, diálogo com os pares ou com superiores; • informações disponibilizadas pela empresa aos trabalhadores sobre o processo total do trabalho.

INSALUBRIDADE

Caráter daquilo que não é saudável.

Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • possibilidade de carreira; • crescimento pessoal; • perspectiva de aumento salarial; • estabilidade no emprego.
Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • ausência de preconceitos (igualdade entre gêneros, por exemplo); • mobilidade entre cargos; • incentivo, por parte da empresa, para o desenvolvimento do relacionamento entre funcionários, entre funcionários e empresa e entre empresa e clientes; • senso comunitário.
Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • acontece quando a empresa esclarece e valoriza os seguintes aspectos: • direito de proteção ao trabalhador; • privacidade pessoal; • liberdade de expressão; • tratamento imparcial; • direitos trabalhistas.
O trabalho e sua relação com a vida do trabalhador	<ul style="list-style-type: none"> • a importância do trabalho na vida do trabalhador; • estabilidade de horários; • poucas mudanças geográficas; • tempo para lazer com a família.
Relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> • a imagem da empresa perante a sociedade pode satisfazer ou não o trabalhador; • a responsabilidade social da empresa faz com que o trabalhador se sinta ativo nas questões sociais; • a importância dos produtos para a sociedade que o trabalhador produz.

(Fonte: Adaptado de VASCONCELOS, A. F. *Qualidade de Vida no Trabalho: origem e evolução e perspectivas* – 2001.)



MULTIMÍDIA

Veja as leis sobre segurança e medicina no trabalho e a portaria que aprova as Normas Reguladoras de Segurança e Medicina no Trabalho nos *sites*:

<http://www.sobes.org.br/lei6514.htm>

<http://www.sobes.org.br/port3214.htm>

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Relacione os oito pressupostos conceituais que envolvem a QVT apresentados na primeira coluna com os exemplos da segunda coluna:

- 1- Compensação justa e adequada
 - 2- Condição de trabalho
 - 3- Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades
 - 4- Oportunidade de crescimento e segurança
 - 5- Integração social no trabalho
 - 6- Constitucionalismo
 - 7- Trabalho e espaço total da vida
 - 8- Relevância social da vida no trabalho
-
- () Marina teve licença-maternidade e, agora que voltará à empresa, contará também com creche e abono salarial para o filho.
 - () Em uma pesquisa, os dados demonstraram que, na empresa Omega, 82% dos trabalhadores entrevistados consideraram que seus salários são compatíveis com as tarefas que executam. Além disso, demonstram satisfação em ter responsabilidade nos lucros da empresa.
 - () A empresa Alfa implementou as condições de segurança necessárias ao trabalhador, um programa de ginástica e outro de literatura para o trabalhador.
 - () José passou a elaborar o planejamento de trabalho junto aos demais colegas de setor, inclusive sugerindo mudanças no *layout* dos equipamentos.
 - () Os trabalhadores da empresa Vanguarda, com tradição de mais de 80 anos, têm muito orgulho de seu trabalho. A empresa se tornou referência em termos de arte-educação, com mais de 500 crianças participando de oficinas de artes plásticas, dança contemporânea e folclórica, aulas de percussão, capoeira, artesanato, teatro e curso de modelo. Além disso, contam também com cursos profissionalizantes, bem como cursos de trabalhos manuais para mulheres da região, visando ajudar na complementação da renda de famílias carentes.



- () Pedro, mecânico, de 45 anos, percebe que a estabilidade encontrada no trabalho, sem necessidades de longas viagens, com horários definidos de entrada e saída, lhe conferiu maior tranquilidade, assegurando assim o futebol no fim de semana e também o lazer com seus filhos e netos.
- () Na empresa Beta, as vagas de controladores de alto-forno antes eram preenchidas exclusivamente por homens, pois acreditava-se que as mulheres não eram capacitadas para tal função. Este ano, além de contar com mulheres no quadro, o grupo de funcionários apresenta relação amistosa devido à nova política de relacionamentos da empresa.
- () João foi informado que, durante o ano de 2009, a empresa promoverá grandes mudanças, porém já assegurou que nenhum funcionário será mandado embora; pelo contrário, conta com o empenho de todos, promovendo inclusive uma proposta de elevação de cargos e salários.

A QVT PROMOVENDO SATISFAÇÃO, BEM-ESTAR E SAÚDE DO TRABALHADOR

A QVT é multidimensional, uma vez que possui enfoques tão distintos que se complementam, considerando a dinamicidade das relações humanas dentro e fora do trabalho e, por conseguinte, sua satisfação e bem-estar. Tendo o trabalhador como o foco das ações, podemos dizer que a QVT prima pelas dimensões biológica, psicológica, social e organizacional.

Para resumirmos a relação da QVT com o bem-estar e saúde do trabalhador a partir de algumas situações-problema de uma empresa, compomos o **Quadro 15.2**:

Quadro 15.2: Situações-problema e propostas da QVT

Dimensões	Situações-problema	Propostas da QVT
<ul style="list-style-type: none"> • Biológico 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarefas perigosas • Ausência por licenças médicas devido a agravos na saúde causados pelo trabalho • Necessidade de alimentação e repouso 	<ul style="list-style-type: none"> • Controle e prevenção de acidentes e doenças • Ginástica laboral para evitar doenças causadas pelo trabalho • Sistema de alimentação para a saúde nutricional do trabalhador
<ul style="list-style-type: none"> • Psicológico 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrança excessiva de resultados • Relacionamento entre os empregados • Falta de motivação e interesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Desafios que sejam adequados, sem cobrança excessiva • Sistemas de participação que incentive os funcionários a interagirem uns com os outros • Valorização do funcionário para que ele se sinta motivado e interessado
<ul style="list-style-type: none"> • Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de qualificação de profissionais • Ausência de lazer para os empregados • Problemas familiares dos empregados 	<ul style="list-style-type: none"> • Educação para o trabalho incentivada pela empresa • Atividades culturais e esportivas incentivadas pela empresa • Benefícios familiares que promovam a estabilidade no lar do funcionário
<ul style="list-style-type: none"> • Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Processos de produção/ tecnologia • Pressão dos clientes • Preparo de documentação de cunho burocrático 	<ul style="list-style-type: none"> • O funcionário deve ter clareza quanto aos procedimentos da produção e no manejo da tecnologia. A empresa deve capacitá-lo para tanto • O contato com o cliente deve ser um aspecto trabalhado pela empresa. O profissional precisa estar capacitado para lidar com o cliente • A organização geral deve ser o mais eficiente possível, pois isso contribui para a maior produção do funcionário

Perceba que as situações-problema nos remetem às diferentes dimensões da abordagem biopsicossocial, tendo inclusive, ainda, a dimensão organizacional como sendo o contexto onde se processam as relações e práticas laborais. Ambientes qualitativamente saudáveis oferecem controle e prevenção de doenças e acidentes, por exemplo. Se não oferecem, a partir do momento em que isso for diagnosticado, por meio de um programa de QVT, pode ser minimizado e/ou eliminado.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Nesta atividade, a primeira coluna se refere aos problemas que podem acontecer em uma empresa e a segunda às soluções propostas pela QVT. Coloque a letra B quando forem da dimensão biológica, P da psicológica, S da social e O da organizacional.

- | | |
|---|---|
| () Henrique é um operador de <i>telemarketing</i> que trabalha no serviço de atendimento ao consumidor de uma empresa de telefonia celular. Ele conversa com muitos clientes todos os dias e, muitas vezes, não sabe como encaminhar as reclamações deles. | () Programa de valorização dos funcionários |
| () Ana anda insatisfeita com sua empresa. Como o mundo vive um período de crise, eles estão pressionando os funcionários para que produzam sempre mais, além de suas forças. Ela reclama que está muito cansada. | () Política de prevenção e redução de acidentes |
| () Tina ainda não terminou o ensino médio porque teve que começar a trabalhar muito cedo para ajudar nas despesas de sua casa. Ela tentou voltar a estudar esse ano, mas seu horário de trabalho não era compatível com o da escola, e a firma não permitiu uma troca. | () Valorização do relacionamento com o cliente |
| () Marcos é um pedreiro que trabalha na construção de um prédio de 20 andares. Na semana passada, quase provocou um acidente, pois derrubou uma pá do último andar do prédio. | () Práticas de incentivo à qualificação do trabalhador |

CONCLUSÃO

A proposta de QVT tem, portanto, o objetivo de aumentar a produtividade e o desempenho do trabalhador, atendendo assim às demandas da empresa. Além disso, visa melhorar a satisfação do trabalhador com o trabalho.

Dessa forma, encerramos esta aula, apontando a QVT como uma possibilidade de se reconhecer o trabalhador – seus anseios, limitações e perspectivas – como elemento fundamental do sistema de trabalho. Encaramos a QVT como um indicador da qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho, ou seja, um instrumento teórico e prático que serve para conhecer melhor as práticas e as relações estabelecidas no sistema de trabalho, estando estreitamente ligada à satisfação dos trabalhadores. Tal satisfação, pela ótica da QVT, refere-se à capacidade produtiva no ambiente de trabalho que lhe assegure respeito mútuo, oportunidades de treinamento e aprendizagem, segurança de vida, equipamento e facilidades ao desempenho de suas funções.

RESUMINDO...

- A QVT, quando trabalhada por uma empresa, proporciona um conjunto de ações variadas que busca diagnosticar e propor alterações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.
- Os princípios conceituais são: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso de desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; relevância social do trabalho na vida.
- A promoção do bem-estar e saúde do trabalhador a partir de situações que favoreçam sua satisfação na atividade laboral é o foco da QVT.
- A QVT atua tanto no diagnóstico de situações como na criação de alternativas que promovam o bem-estar do trabalhador, por meio de programas de QVT.

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

1- Compensação justa e adequada

2- Condição de trabalho

3- Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades

4- Oportunidade de crescimento e segurança

5- Integração social no trabalho

6- Constitucionalismo

7- Trabalho e espaço total da vida

8- Relevância social da vida no trabalho

- (6) Marina teve licença-maternidade e, agora que voltará à empresa, contará também com creche e abono salarial para o filho.
- (1) Em uma pesquisa, os dados demonstraram que, na empresa Omega, 82% dos trabalhadores entrevistados consideraram que seus salários são compatíveis com as tarefas que executam. Além disso, demonstram satisfação em ter responsabilidade nos lucros da empresa.
- (2) A empresa Alfa implementou as condições de segurança necessárias ao trabalhador, um programa de ginástica e outro de literatura para o trabalhador.
- 3) José passou a elaborar o planejamento de trabalho junto aos demais colegas de setor, inclusive sugerindo mudanças no *layout* dos equipamentos.
- (8) Os trabalhadores da empresa Vanguarda, com tradição de mais de 80 anos, têm muito orgulho de seu trabalho. A empresa se tornou referência em termos de arte-educação, com mais de 500 crianças participando de oficinas de artes plásticas, dança contemporânea e folclórica, aulas de percussão, capoeira, artesanato, teatro e curso de modelo. Além disso, contam também com cursos profissionalizantes, bem como cursos de trabalhos manuais para mulheres da região, visando ajudar na complementação da renda de famílias carentes.
- (7) Pedro, mecânico, de 45 anos, percebe que a estabilidade encontrada no trabalho, sem necessidades de longas viagens, com horários definidos de entrada e saída, lhe conferiu maior tranquilidade, assegurando assim o futebol no fim de semana e também o lazer com seus filhos e netos.

- (5) Na empresa Beta, as vagas de controladores de alto-forno antes eram preenchidas exclusivamente por homens, pois acreditava-se que as mulheres não eram capacitadas para tal função. Este ano, além de contar com mulheres no quadro, o grupo de funcionários apresenta relação amistosa devido à nova política de relacionamentos da empresa.
- (4) João foi informado que, durante o ano de 2009, a empresa promoverá grandes mudanças, porém já assegurou que nenhum funcionário será mandado embora, pelo contrário, conta com o empenho de todos, promovendo inclusive uma proposta de elevação de cargos e salários.

ATIVIDADE 2

- (O) Henrique é um operador de *telemarketing* que trabalha no serviço de atendimento ao consumidor de uma empresa de telefonia celular. Ele conversa com muitos clientes todos os dias e, muitas vezes, não sabe como encaminhar as reclamações deles.
- (P) Ana anda insatisfeita com sua empresa. Como o mundo vive um período de crise, eles estão pressionando os funcionários para que produzam sempre mais, além de suas forças. Ela reclama que está muito cansada.
- (S) Tina ainda não terminou o ensino médio porque teve que começar a trabalhar muito cedo para ajudar nas despesas de sua casa. Ela tentou voltar a estudar esse ano, mas seu horário de trabalho não era compatível com o da escola, e a firma não permitiu uma troca.
- (B) Marcos é um pedreiro que trabalha na construção de um prédio de 20 andares. Na semana passada, quase provocou um acidente, pois derrubou uma pá do último andar do prédio.
- (P) Programa de valorização dos funcionários
- (B) Política de prevenção e redução de acidentes
- (O) Valorização do relacionamento com o cliente
- (S) Práticas de incentivo à qualificação do trabalhador

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

LIMONGE-FRANÇA, A. C. *Psicologia do trabalho: psicossomáticas, valores e práticas organizacionais*. São Paulo: Saraiva, 2008 (Novas abordagens em gestão de pessoas).

MOTA, M. C. Z. *Psicologia aplicada em segurança do trabalho: destaque nos aspectos comportamentais e trabalho em equipe da nova NR-10*. São Paulo: LTr, 2007.

PARAGUAY, A. I. Da organização do Trabalho e seus impactos sobre a saúde do trabalhador. In: MENDES, R. (Org.). *Patologia do trabalho*. São Paulo: Atheneu, 2003. p. 811-823.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem e evolução e perspectivas. *Cadernos de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 08, n. 1, p. 23–35, jan./fev. 2001.

WISNER, A. A que homem o trabalho deve ser adaptado. In: _____. *Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica*. São Paulo: Cortez, 1987.

YVES, C. *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

