

PERCEPÇÕES DE FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO



Caroline Bolzan Rosalino

Universidade Luterana do Brasil-ULBRA Santa Maria, Brasil

Marucia Patta Bardagi

Universidade Luterana do Brasil-ULBRA Santa Maria, Brasil



Resumo

Esta pesquisa analisou as percepções dos funcionários de uma empresa de transporte urbano de Santa Maria sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Foi feita uma entrevista semi-estruturada aplicada a 11 colaboradores de diferentes áreas de atuação, homens e mulheres entre 21 e 53 anos, submetida à análise de conteúdo. O nível de qualidade de vida no trabalho foi bastante satisfatório, porém há pouca participação dos funcionários nas atividades oferecidas, e a percepção sobre QVT é prioritariamente associada à atividade de ginástica laboral e ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. Estes resultados indicam a necessidade de maior informação interna aos colaboradores quanto aos programas de QVT e de maior conhecimento da empresa sobre as percepções e necessidades dos funcionários.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; satisfação no trabalho; pesquisa qualitativa.

Introdução

Inicialmente neste artigo são abordados alguns conceitos fundamentais, pertinentes à elaboração de questionamentos e entendimento conceitual sobre trabalho e qualidade de vida no ambiente de trabalho. Salienta-se que o centro dessa abordagem é o homem, peça fundamental para o desempenho dessa engrenagem, a qual se denomina QVT. Fernandes (1996), nessa perspectiva, explica que as pessoas que executam determinadas funções sabem quais são as necessidades particulares ou coletivas para desenvolverem um trabalho melhor, e elevarem a qualidade de vida dentro da organização, o que sem dúvidas, refletir-se-á em suas próprias vidas pessoais. O autor afirma:

(...) as pessoas que executam determinadas funções teoricamente, sabem o que fazem, sendo assim, todo trabalhador, funcionário, executivo, ou seja, todo colaborador de empresa ou organização, sabe do que precisa em todos os sentidos, seja fisicamente, tecnicamente, psicologicamente, socialmente ou economicamente para melhorar sua *performance* profissional e para que a empresa atinja seus objetivos (FERNANDES, 1996, p. 16).

A origem da palavra trabalho está relacionada a um instrumento romano chamado ‘*tripalium*’ (uma espécie de tripé formado por três estacas gravadas ao chão, onde eram supliciados os escravos). Nesse sentido, a origem da palavra trabalho é vinculada a sofrimento e dor. Esta conotação de trabalho só mudou a partir do Renascimento, onde adquiriu o sentido o qual utilizamos até os dias de hoje, em que trabalho é toda e qualquer atividade ou exercício profissional (ALBORNOZ, 2006). Porém em alguns momentos voltamos ao conceito medieval de trabalho, usando o termo “trabalhoso” relacionando-o a difícil, custoso, cansativo. Para Cortez (2004), trabalho é realização profissional, e somente em determinadas situações gera sofrimento. Nesse sentido, hoje as empresas se tornaram instituições, organizações que têm caráter não só produtivo, mas também social, vinculado à realização pessoal e profissional de seus colaboradores, o que ampliou o número de pesquisas voltadas à área do trabalho, mais especificamente à Qualidade de Vida no Trabalho.

Um dos grandes conflitos das empresas modernas é criar um espaço onde seus colaboradores se sintam realmente envolvidos e engajados em alcançar os objetivos organizacionais. Para isso, torna-se necessário a execução de trabalhos com suficiente significação e recompensa intrínseca, permitindo que os indivíduos recebam satisfação pessoal e profissional pelos seus esforços (LIMA, 1998). Assim, há uma grande ênfase no conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, as organizações estão tomando consciência da importância da implementação de programas dentro do ambiente organizacional, procurando assim construir programas que beneficiem tanto a empresa quanto o colaborador. A QVT está ligada ao crescimento, produtividade, desenvolvimento e realização profissional relacionados ao trabalho (SALLES e PILATTI, 2006).

O termo Qualidade de Vida no Trabalho surgiu em meados da década de 50, mais especificamente na Inglaterra, através do trabalho de Eric Trist e seus colaboradores, que realizaram estudos para tentar compreender a relação existente entre indivíduo, trabalho e organização. Eles observaram que um dos aspectos fundamentais é a realização do indivíduo no trabalho. Mas somente na década de 60, a QVT teve o auge de suas pesquisas focando o

bem-estar do trabalhador, tanto pelo viés da saúde física quanto psicológica. No Brasil, é importante destacar que as pesquisas sobre QVT começaram a ser realizadas apenas a partir dos anos 80, ainda muito influenciadas pelos estudos estrangeiros (RODRIGUES, 1994). No decorrer deste percurso, no início da década de 70, os Estados Unidos sofreram uma grande crise financeira (VELOSO et al., 2005). Neste momento, foram prejudicados diretamente os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, tanto por parte do governo como das próprias empresas que estavam empenhadas em estudar o bem - estar físico e psíquico do colaborador em seu local de trabalho. Dessa forma, o foco das organizações passou a ser a própria sobrevivência, ficando o bem-estar do funcionário para mais tarde (VIEIRA, 1996, apud VELOSO et al., 2005).

Os estudos só passaram a ser retomados no final da década de 70, se mantendo até os dias de hoje. Assim, estabelece-se o marco da história de QVT nas décadas de 70 e 80, sendo este o período em que mais se pensou e realizou pesquisas sobre o assunto (VELOSO et al., 2005). Mas o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho ainda está longe de um consenso geral na literatura. O termo, por não ter um conceito fechado e único, costuma ser aplicado em uma diversidade de contextos, onde enquanto alguns autores apontam que Qualidade de Vida no Trabalho está ligada à missão e valores da empresa, outros ressaltam que este modelo está diretamente ligado a salários justos, condições de segurança e saúde no trabalho (como assistência médica e odontológica, segurança no trabalho), oportunidade futura de crescimento dentro da empresa, assim como atendimento psicológico e um espaço de lazer dentro da organização (LIMA, 1998).

Corrêa (1993) destaca que o tema da Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo introduzido aos poucos dentro das organizações e de maneira elaborada a partir de preocupações com segurança, conforto, lazer, desenhos de cargos, novas estruturas e distribuição de tarefas justas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento.

A partir de uma revisão extensa feita por Fernandes (1996) dos modelos teóricos em QVT ao longo da história, pode-se observar que o maior problema para estudar e investigar a qualidade de vida no trabalho consiste na alta diversidade e diferenças individuais, seja nos valores, seja nas preferências pessoais. Muitos autores como Maslow, Herzberg, Westley, Wether e Davis e Belanger estruturam modelos de QVT para que sirvam de alicerce a fim de identificar os fatores determinantes de análise nas organizações. Autores clássicos como

Maslow e Herzberg, preocuparam-se basicamente com os modelos que envolviam os fatores motivacionais ligados às necessidades humanas. Em suma, eles enfatizam como indicadores para avaliação da QVT as necessidades humanas, que estão em uma pirâmide de importância e influência do comportamento humano, partindo do princípio de que a motivação deriva de forças de foro íntimo.

O modelo de Westley enfatiza a premissa que a organização pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico, que provocam no indivíduo, conseqüentemente, a insegurança, a injustiça, a alienação e a anomia. Para Westley, a insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores, além dos reflexos dos conflitos políticos. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e a anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas (FERNANDES, 1996).

O modelo de Werther e Davis citado por Fernandes (1996) faz menção aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais que afetam o projeto de cargos em termos de QVT. Conforme este modelo, a QVT é influenciada por inúmeras variáveis, tais como: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargos.

Os elementos organizacionais formam o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho, para evitar uma abordagem mecanicista.

Os elementos ambientais constituem-se de habilidades e disponibilidade dos empregados e as expectativas sociais: o primeiro resume-se na análise das habilidades e competências do funcionário para que o mesmo não assuma um cargo acima ou abaixo de suas aspirações profissionais; já as expectativas sociais consistem em verificar as necessidades sociais apresentadas pelo funcionário e devem ser atendidas pelo cargo.

Os elementos comportamentais estão relacionados com aspectos de profundidade e amplitude da tarefa. Já o modelo de Belanger fixa os seguintes aspectos para análise da QVT: trabalho em si, crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado e funções e estruturas abertas, gerando no indivíduo uma visão mais holística do seu trabalho.

Além destes modelos clássicos, Albuquerque e França (2004) e Fernandes (1996) salientam que a QVT está normalmente voltada à saúde, buscando um equilíbrio entre o físico e o mental, onde o homem busca uma harmonia com a natureza e seu bem estar. Outro fator

importante é detectar o que cada indivíduo espera do seu trabalho, quais suas percepções e perspectivas em relação ao mesmo, pois as participações do colaborador nas decisões afetam o desempenho de suas atividades, reestruturação de tarefas e deveres. Então, é necessário um sistema que ofereça maior liberdade e satisfação no trabalho, além de programas que valorizem o trabalho de modo justo ao seu desempenho, um ambiente de trabalho adequado às necessidades individuais do colaborador.

Segundo Veloso et al. (2005), a QVT levanta uma questão em que o colaborador é participante dentro da empresa e do próprio processo de QVT, tentando criar, assim, no colaborador, uma percepção biopsicossocial, isto é, que envolve questões de trabalho e biológicas, como saúde física, psicológica e social. Refletir sobre Qualidade de Vida no Trabalho no âmbito biopsicossocial é unir fatores biológicos e ambientais, pois além da organização onde o colaborador está inserido, há também características genéticas, físico-químicas que podem afetar seu desempenho no trabalho. Este modelo biopsicossocial, bastante utilizado atualmente, criado por Limongi-França (2004) define que “toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. Estas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nestes três níveis”(p.10-11).

O modelo biopsicossocial de qualidade de vida no trabalho envolve três aspectos – o biológico, o psicológico e o social. O aspecto biológico está preocupado com os aspectos biológicos do trabalho e do ambiente no qual o colaborador está inserido dentro da organização. O aspecto psicológico envolve questões a nível consciente ou inconsciente, ou seja, desde conflitos relacionados ao trabalho ou à própria subjetividade do indivíduo que podem afetar seu desempenho. O aspecto social está relacionado à integração em grupo, valores e a formação dos indivíduos como coletivo dentro da organização vinculados a benefícios sociais como cultura e lazer (VELOSO et al., 2005).

Segundo Campos (1992), o ponto fundamental para implementação da QVT é realizar uma pesquisa interna medindo o grau de satisfação dos colaboradores, pois é uma forma de autoconhecimento, ferramenta essencial, segundo ele, onde se detecta a percepção dos funcionários sobre aspectos intervenientes na qualidade de vida e na organização do trabalho. Dentro desta pesquisa, deve-se avaliar o grau de satisfação do colaborador em relação ao seu cargo, chefia(s), subordinado(s) e ambiente organizacional. Cortez (2004) alerta, no entanto, que mesmo tomando todas as precauções para o benefício do colaborador, não podemos

anular o estresse e as patologias associadas ao trabalho que podem surgir no decorrer da rotina. E que o empenho individual de cada colaborador faz a diferença, pois não é em todos os momentos que o trabalho é coletivo.

No contexto da evolução da sociedade e na velocidade com que vêm ocorrendo as transformações produtivas, com exigências cada vez maiores sobre a organização e seu corpo funcional, se torna extremamente difícil a satisfação completa dos indivíduos com a situação de trabalho. Sendo assim, a Qualidade de Vida no Trabalho surge como uma alternativa nas relações trabalhistas, pois nela podem se inserir aspectos como compensação, saúde e segurança ou, de uma forma mais ampla, autonomia, partilha de responsabilidade, autocontrole, possibilitando o desenvolvimento completo das pessoas através do trabalho.

Nesta prática, a qualidade de vida no ambiente corporativo do trabalho está ligada à organização, ou seja, ela está presente quando a organização está apta a desvendar o potencial criativo de seus colaboradores, visando assim à participação dos mesmos nas tomadas de decisões da empresa, que envolva a qualidade de vida do trabalhador (LIMA, 1998). Feigenbaum (1994) complementa a ideia de Lima (1998) dizendo que a QVT está baseada no princípio de que o comprometimento ocorre de forma mais natural quando o colaborador se sente envolvido nas decisões que influenciam em suas ações. A QVT não pode ficar restrita apenas a programas de benefícios como saúde ou cultura, como ginástica laboral, caminhadas, academia de ginástica, treinamentos. Deve ser pensada de forma ampliada, para além do seu ambiente de trabalho, no próprio social do indivíduo.

Sendo assim, pode-se compreender QVT como um instrumento que visa satisfazer as reais demandas dos colaboradores ao desenvolver suas atividades dentro da organização, tendo como enfoque que os indivíduos são mais produtivos quando estão realmente empenhados e envolvidos com seu próprio trabalho. As ações em Qualidade de Vida no Trabalho devem se tornar cotidianas dentro de uma organização. Qualidade de Vida no Trabalho não é uma temática que está apenas no ambiente organizacional, uma vez que deve existir um equilíbrio entre a vida social, familiar e organizacional, em que um aspecto acaba influenciando o outro.

Para Corrêa (1993), uma das questões centrais da QVT é determinar quais condições devem existir para atingir melhores índices de produtividade, mas ao mesmo tempo preservando condições de vida saudável, gerando conseqüentemente um desenvolvimento humano, potencializando capacidades, criando um equilíbrio entre vida profissional e pessoal

e dentro de condições favoráveis de bem-estar, segurança e saúde. O bem estar biológico, psicológico, social e organizacional dos trabalhadores é o principal foco da QVT.

Cortez (2004) realizou um estudo com funcionários de uma empresa de comunicação, com o objetivo de diagnosticar a percepção de Qualidade de Vida dos colaboradores. Seus resultados apontaram uma necessidade dos colaboradores em melhorar a organização do trabalho, porém o autor obteve como ponto positivo a alta satisfação dos colaboradores com os benefícios oferecidos pela empresa. Especificamente, o benefício com maior pontuação foi plano de saúde.

O estudo a seguir confirma opinião de Feigenbaum (1994) de que colaboradores envolvidos nas ações da empresa se tornam mais satisfeitos. A pesquisa de Schmidt e Dantas (2006) apontou que quanto mais autonomia o funcionário tiver, mais satisfeito ele estará em seu trabalho. Os autores avaliaram a satisfação dos profissionais de enfermagem em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, em quatro hospitais de Londrina (PR); no entanto, de forma geral, concluíram que os profissionais encontravam-se insatisfeitos com a Qualidade de Vida no Trabalho, em função de baixos salários, pouco ou “quase nada” de tempo para realizar atividades de cultura e lazer necessárias para o bem estar psicológico e físico do indivíduo.

O estudo de Drumond (2007) verificou as percepções dos funcionários de uma empresa de artefatos de borracha sobre Qualidade de Vida no Trabalho, a partir de quesitos como: ambiente de trabalho, valorização, salários adequados, possibilidade de crescimento, constitucionalismo, integração social e segurança no ambiente de trabalho. O pesquisador classificou os índices de QVT observados na empresa como razoáveis, com muitos critérios a serem melhorados como remuneração, condições de trabalho e constitucionalismo devido ao não cumprimento de leis trabalhistas.

Percebe-se, assim, que embora os estudos em QVT estejam ganhando uma grande ênfase e permitam uma compreensão do estado de satisfação dos colaboradores, eles são muito específicos (referentes a contextos próprios de trabalho) e costumam partir de aspectos muito diferenciados. Parece necessário produzir conhecimentos sobre diferentes contextos tanto ocupacionais quanto socioculturais, a fim de se compreender as especificidades envolvidas na percepção de QVT.

As organizações estão preocupadas em descobrir as percepções dos funcionários em relação à QVT e com os resultados obtidos podem criar programas que beneficiem a empresa e seu colaborador, tornando-se assim uma empresa preocupada com o bem estar de seu

funcionário. O presente estudo tem ganhado um destaque especial no meio acadêmico da psicologia, pois se verifica que qualidade de vida no trabalho é de fundamental importância não apenas no ambiente de trabalho, mas na vida pessoal do colaborador, como ser desejante.

O conceito de QVT, como se pode observar é bastante amplo, sendo que esta pesquisa visa avaliar percepções dos colaboradores sobre o próprio conceito de QVT e sobre as intervenções em QVT já implementadas pela empresa. Com isso, pretende-se identificar semelhanças com as proposições organizacionais e identificar os fatores que são considerados fundamentais e prioritários para os membros da organização. Esta pesquisa visa produzir conhecimento que sirva como base para futuras intervenções que venham a suprir as reais demandas e necessidades dos funcionários.

Como objetivo geral, este estudo buscou verificar as percepções de funcionários de diferentes setores organizacionais de uma empresa de transporte urbano sobre qualidade de vida no trabalho. Como objetivos específicos, pretendeu-se: identificar diferenças entre as concepções acerca da qualidade de vida e intervenções mais importantes ligadas à Qualidade de Vida no Trabalho nos diferentes grupos; identificar o nível de participação dos funcionários e seu conhecimento sobre os programas de QVT oferecidos pela empresa.

Método

Participantes: O estudo foi desenvolvido com 11 colaboradores (oito homens e três mulheres) de uma empresa de transporte urbano da cidade de Santa Maria. Os participantes tinham entre 21 e 53 anos ($M=36,7$; $DP=10,56$), eram em sua maioria (90%) provenientes da cidade de Santa Maria, casados (81,8%) e com filhos (70%).

O tempo de serviço na empresa variou de 1 a 20 anos ($M=10,2$; $DP=6,23$). Quanto à área de atuação, dois colaboradores atuavam em nível de gerência, dois atuavam na área administrativa, quatro em nível operacional, dois na oficina, além de um fiscal de tráfego.

A Tabela 1 apresenta as características sociodemográficas da amostra completa.

TABELA 1 - Características sócio-demográficas da amostra total.

Sexo	Frequencia	Percentil
Masculino	8	72,2%
Feminino	2	27,3%
Estado Civil		
Solteiro (a)	2	18,2%
Casado (a)	9	81,8%
Reside		
Pais	2	18,2%
Família Própria	9	81,8%
Naturalidade		
Santa Maria	10	90,9%
Outra Loc.	1	9,1%
Escolaridade		
Ensino Fundamental Incompleto	1	9,1%
Ensino Fundamental Completo	1	9,1%
Ensino Médio Completo	5	45,5%
Ensino Superior Incompleto	1	9,1%
Ensino Superior Completo	1	9,1%
Pós-graduação	2	18,2%
Atividade que exerce		
Motorista	2	18,2%
Cobrador	2	18,2%
Gerente	2	18,2%
Fiscal	1	9,1%
Mecânico	1	9,1%
Eletricista	1	9,1%
Administrativo	2	18,2%
Atividade que participa		
Nenhuma	2	18,2%
Uma	3	27,2%
Duas	4	36,3%
Mais de Duas	2	18,2%

Fonte: dados da pesquisa

Instrumentos e procedimentos

Para coleta de dados os instrumentos utilizados foram um questionário sócio-demográfico e uma entrevista semiestruturada, para avaliação das percepções acerca do conceito de qualidade de vida no trabalho. Este estudo foi desenvolvido a partir de um delineamento qualitativo descritivo. Inicialmente foi solicitada autorização da empresa para a realização do estudo e a partir disso, após aprovação do estudo pelo comitê de Ética da Ulbra (protocolo 2007-411H), foi enviada uma carta para cada voluntário explicando o objetivo da pesquisa, além de aspectos éticos sobre sigilo e confidencialidade dos dados. Cada participante que aceitou ser voluntário no estudo assinou um termo de consentimento livre esclarecido. Num segundo momento, os participantes foram entrevistados na própria instituição de trabalho, fora de seu expediente, individualmente, com gravação e posterior

transcrição das entrevistas. Após a conclusão da pesquisa foi feita uma devolução dos resultados para a instituição, sob forma de um relatório geral.

Resultados

Os dados das entrevistas foram analisados tanto quantitativamente (através do levantamento de frequências) quanto qualitativamente, através de análise de conteúdo (BARDIN, 1977).

A análise de conteúdo seguiu três etapas: 1ª) levantamento, a partir das entrevistas, dos principais temas emergentes para a compreensão da percepção acerca da qualidade de vida; 2º) categorização; 3º) inferências e interpretação. A apresentação dos resultados e da discussão será feita da seguinte forma: a) inicialmente serão descritos os resultados das questões fechadas b) em seguida, serão identificados e definidos os temas emergentes das questões abertas e apresentados os resultados relativos aos mesmos. Após a apresentação dos resultados, será realizada uma discussão geral dos dados.

a) Descrição dos resultados das questões fechadas.

Conforme a Tabela 2 abaixo apresenta, verifica-se que, numa análise geral, os funcionários estão satisfeitos com fatores como tempo de trabalho para realização das tarefas, realização de exames periódicos, investimento em capacitação e treinamento, possibilidade de crescimento dentro da organização e produtividade das reuniões realizadas. Ainda, a maioria percebe a empresa como valorizando o seu trabalho e julga o próprio trabalho como fundamental. Há apenas uma divergência significativa no que tange à jornada de trabalho, onde 36,4% dos entrevistados a classificaram como cansativa.

Em relação às condições ambientais como higiene, iluminação e espaço físico da empresa e o interesse em trabalhar e cooperar com sua equipe de trabalho, estes foram fatores em que a pesquisa também evidenciou alto índice de satisfação (com 90% de respostas entre ótimo e bom nas duas avaliações).

TABELA 2. Respostas às questões fechadas do questionário.

QUESTÕES	SIM	NÃO
Seu tempo de trabalho é suficiente para realização das tarefas?	90,9%	9,1%
Sua jornada de trabalho é cansativa?	36,4%	63,6%
A empresa realiza exames periódicos e de admissão?	100%	-
Você se considera uma pessoa importante para que a empresa atinja suas metas e objetivos?	100%	-
Seu trabalho é importante para você?	100%	-
A empresa investe na sua capacitação através de treinamentos? Você se sente beneficiado por eles?	100%	-
Considera a possibilidade de crescimento dentro da empresa?	81,8%	18,2%
As reuniões do seu setor são claras e produtivas?	81,8%	18,2%

Fonte: dados da pesquisa

b) Identificação e descrição dos temas emergentes das entrevistas:

A análise das entrevistas permitiu a identificação de três temas emergentes. O principal tema para análise é a definição de qualidade de vida no trabalho, destacando a percepção do conceito conforme os entrevistados. Outro tema relevante ao estudo é a avaliação que os funcionários fizeram sobre os programas oferecidos. E para finalizar é importante salientar as sugestões para melhoria da qualidade de vida no trabalho conforme a visão dos entrevistados.

Conforme a percepção da maioria dos entrevistados, a QVT se traduziu nas condições físicas adequadas no local de trabalho, na constância de programas e ferramentas de recursos humanos e ainda no equilíbrio do tempo entre a vida pessoal e o trabalho. Exemplos são as verbalizações do colaborador S1 que percebe as condições físicas adequadas “*desde o encosto para os pés, uma cadeira confortável, um ambiente bom no setor e fora dele (...)*” e do colaborador S11 quando complementa enfatizando que a empresa precisa “*ter um ambiente com equipamentos adequados (...)*”. A fala do colaborador S7 exemplifica a idéia de equilíbrio: “*para que haja QVT é necessário um equilíbrio no trabalho e também na parte pessoal*”.

Quando questionados sobre quais programas eles associam, e quais eles relacionam ao aumento de QVT, a atividade ginástica laboral foi a mais citada (colaboradores S6, S9, S10 e S11). A atividade foi descrita, ainda, por nomes diferentes como “*Mais saúde na empresa*” (nome do programa em que se insere a ginástica, citado por S2, S4 e S7) e “*Educação física*” (S3). Esse dado confirma a associação entre QVT e saúde física mencionados na definição de QVT. Em seguida, o mais citado foi o programa Educar, mencionado pelos entrevistados S4, S5 e S8. Algumas ferramentas e programas foram mencionados isoladamente por alguns entrevistados, como “*café da manhã*” (S1), “*Pan*” (S11), “*biblimed*” (S2), “*cultura e lazer*” (S4), “*Valorizando ideias*” (S5), “*família na empresa*” (S4), “*Solar*” (S7), “*Grupo de*

encontro” (S8), “5S” (S10), “*Times de qualidade*” (S11), “*Cine expresso*” (S7), “*Caminhada ecológica*” (S3). Os funcionários citaram que participam em média de duas atividades; apenas um participante (S7) citou que integra mais de cinco atividades e os participantes S1, S4, S9, citaram participar de apenas uma atividade (ginástica laboral, oferecida no setor de trabalho). Dois colaboradores (S5 e S8) disseram que não participam de nenhum programa.

Quando questionados sobre necessidades que ainda não foram contempladas pelas ferramentas e programas, os entrevistados manifestaram seus desejos, sugerindo algumas possibilidades, como uma creche onde pudessem deixar seus filhos (S1 - “*se tivesse uma creche onde pudesse deixar nossos filhos, pois eu tenho a preocupação de onde vou deixar o meu (...)*”), um plano de saúde mais abrangente (S4 - “*falta um plano de saúde mais qualificado*”) e um lugar de escuta, onde os colaboradores possam falar de seus conflitos pessoais (S3 - “*ter uma atenção maior pelos chefes ou da gerência (...); “chegar quando a pessoa tá nervosa para conversar*”). A demanda de necessidades, no entanto, surgiu apenas de três participantes.

Discussão

O tema do presente estudo vem ganhando um destaque especial no meio acadêmico da psicologia, pois se verifica que a Qualidade de Vida no Trabalho é de fundamental importância não apenas no ambiente de trabalho, mas também como reflexo na vida pessoal do colaborador. Esta pesquisa verificou as percepções dos funcionários nos diferentes setores de uma empresa de transporte urbano de Santa Maria sobre QVT. Os resultados obtidos permitem algumas considerações importantes.

Inicialmente, a definição de QVT fornecida pelos participantes acompanha a dificuldade de conceituação do tema apontada na literatura (ALBUQUERQUE e FRANÇA, 2004; CORREA, 1993; FERNANDES, 1996; LIMA, 1998), a qual, já citada anteriormente, evidenciou divergências e complementaridade entre os conceitos, não havendo dessa forma, um conceito único, aceito por todos os autores, e assim também se perpetuou entre os colaboradores. Os entrevistados deste estudo, por exemplo, tiveram dificuldade em conceituar QVT, ou a relacionavam diretamente à atividade de ginástica laboral, ou a atrelavam a uma necessidade individual.

As percepções de que qualidade de vida no trabalho se traduzem em boas condições físicas de trabalho, na constância de programas e no equilíbrio entre vida pessoal e trabalho também estão de acordo com a literatura na área. Tanto autores clássicos como Maslow, Westley, citado por Fernandes, (1996), Limongi-França (1996), como resultados de pesquisas com funcionários (CORTEZ, 2004; DRUMOND, 2007) indicam que as condições de trabalho são valorizadas pelos funcionários como um aspecto fundamental da qualidade de vida.

Neste estudo, foram citados um bom ambiente físico, seguro e saudável, que ofereça condições básicas para a execução da tarefa como, por exemplo, uma cadeira confortável. Junto a estas necessidades, consideradas mais básicas na área de QVT, foram citadas como importantes a constância dos programas de RH e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, o que indica que há preocupações diversas entre os indivíduos, que fogem apenas dos aspectos físicos de saúde, indicando uma preocupação e visão mais abrangentes por parte dos colaboradores. Nesse sentido, essas percepções se aproximam da perspectiva biopsicossocial (ALBUQUERQUE e FRANÇA, 2004; CORREA, 1993; FERNANDES, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 1996). E é interessante notar que mesmo em uma amostra predominantemente operacional, com funcionários que exercem atividades menos elaboradas e hierarquicamente inferiores na empresa, essas preocupações estejam presentes, evidenciando que a expectativa de que o trabalho permita um equilíbrio entre as diferentes dimensões e papéis de vida, é cada vez mais comum, nos vários estratos ocupacionais.

Com relação às atividades específicas e à participação nestas atividades, há resultados interessantes. Os entrevistados associaram prioritariamente a ginástica laboral como sendo QVT, sendo que esta é uma atividade dentro de um programa mais amplo na empresa (Mais Saúde na Empresa). Este resultado demonstra que o funcionário evidencia a atividade e não o programa como uma prática de QVT. É importante lembrar que Feigenbaum (1994) enfatiza que, ao aplicar a ferramenta na empresa, a organização deve ter um cuidado especial para que ela não fique restrita à percepção focada apenas nos programas de benefícios como saúde ou cultura, mas que deve ser pensada de forma ampliada, para além do seu ambiente de trabalho, no próprio social do indivíduo. Nesse ponto de vista, pode-se pensar que a percepção do conceito está sendo disseminada de forma equivocada, talvez com pouca ênfase à relação entre a atividade em si e seus aspectos mais complexos, ou em relação às outras atividades que compõem o mesmo programa. Ainda, é possível pensar que o colaborador

tende a identificar mais rapidamente aquelas atividades que são mais próximas dele, como a ginástica laboral, realizada três vezes por semana nos próprios setores.

No âmbito da participação, imaginava-se que em uma empresa que oferece um grande número de programas e atividades voltadas à qualidade de vida, houvesse um índice maior de participação dos funcionários; no entanto, a maioria dos participantes ou não se envolve em atividades ou participa de uma ou duas apenas. Embora o estudo tenha sido feito com um número reduzido de funcionários, esse é um dado preocupante, pois aponta para o esvaziamento destas práticas dentro das organizações. Será que as atividades oferecidas são de interesse dos funcionários? Será que um levantamento de necessidades e uma avaliação qualitativa dos programas apontariam a permanência dos mesmos, ou os efeitos positivos esperados pela empresa?

Nesse sentido, concorda-se com as afirmações de Campos (1992), Albuquerque e França (2004) e Fernandes (1996), de que o ponto fundamental para implementação da QVT é realizar uma pesquisa interna medindo o grau de satisfação dos colaboradores, para detectar o que cada indivíduo espera do seu trabalho, quais suas percepções e perspectivas em relação ao mesmo, pois é uma forma de autoconhecimento, ferramenta essencial para a elaboração de estratégias de intervenção organizacionais.

No entanto, mesmo com pouca participação nas atividades, não há, por parte dos funcionários pesquisados, uma insatisfação em relação à QVT na empresa; esse dado, aliado ao resultado anterior que apontou como uma das definições de qualidade de vida a ‘constância dos programas e ferramentas de RH’, parece indicar que, mais do que a participação efetiva do funcionário nos programas e atividades, a percepção de QVT está atrelada à identificação de que a empresa está preocupada com o funcionário, marcada pela oferta de programas e atividades. O fato dos programas existirem parece satisfazer os funcionários, mesmo que eles não participem ativamente da maioria deles. Pode-se pensar em um efeito psicológico positivo que a oferta de atividades e programas tem sobre os funcionários.

O levantamento das sugestões para outros aspectos não contemplados pela empresa é bastante subjetivo, ou seja, cada indivíduo percebeu a vida a sua volta conforme a influência de suas necessidades; assim, surgiu a carência de uma creche, de um plano de saúde mais efetivo e um lugar de escuta para expor os problemas pessoais. Diante dessa constatação percebe-se a relação das necessidades individuais com as práticas organizacionais, já apontadas pelas teorias clássicas de Maslow e Westley entre outros, citado por Fernandes

(1996). O colaborador sente a vontade de solucionar seus problemas pessoais através do apoio da empresa, estreitando a relação entre indivíduo e organização.

Trabalhar essa ligação do indivíduo com a empresa, ser fonte positiva para solucionar os problemas relacionados à família, à saúde e a conflitos individuais tende a estreitar os laços e aumentar o comprometimento organizacional, mas ao mesmo tempo cria expectativas irrealistas quanto ao papel da empresa. Fernandes (1996) já apontava que, ao longo da história, o maior problema para estudar e investigar a qualidade de vida no trabalho consiste na alta diversidade e diferenças individuais, seja nos valores, seja nas preferências pessoais. Nenhuma empresa vai conseguir responder a todas as expectativas dos funcionários, e a idéia de QVT não é de que consiga.

De modo geral a percepção dos colaboradores em relação às práticas de QVT, como treinamentos, reuniões de setores, tempo para o trabalho, possibilidade de crescimento, reconhecimento por parte da organização e demais atitudes relacionadas à ferramenta, entre outras, foram consideradas satisfatórias. Os índices demonstraram um percentual alto de satisfação, exceto no que se diz respeito ao fator relacionado à jornada de trabalho, considerada cansativa por alguns participantes. Esse dado pode ser interpretado como relativo ao conteúdo da tarefa, já que os funcionários que mencionaram este aspecto exercem atividades pesadas, como trabalho mecânico e no trânsito; inclusive, apontaram em maioria que o tempo para execução do trabalho é suficiente. Nesse sentido, a percepção de rotina cansativa deve ser entendida dentro do próprio contexto de trabalho.

Diante dos resultados gerais da pesquisa, verifica-se que há um conjunto de intervenções que podem ser aplicadas junto à organização e aos funcionários, que poderão amenizar as dificuldades e os atritos existentes, e que, por sua vez, podem aumentar ainda mais o nível de Qualidade de Vida no Trabalho. Inicialmente, parece haver um paradoxo na organização, que por um lado oferece as ferramentas de QVT, mas por outro o colaborador tem conhecimento limitado das práticas disponíveis. Essa limitação da informação por parte dos colaboradores sobre a existência dos diversos programas, percebida através dos dados coletados, é consequência da deficiência da comunicação interna. Diante desse fato, há a necessidade de uma nova abordagem de divulgação e incentivo às práticas para a mudança deste cenário. Talvez a criação de palestras nos setores para exposição das ferramentas e cartazes explicativos sobre todos os programas disponíveis sejam estratégias eficientes.

Uma prática que vem contribuir para esse objetivo, diante dos dados obtidos, é a valorização dos Grupos de Encontro, que objetivam melhorar a integração e o relacionamento entre os colaboradores de diferentes setores, e assim implementar a integração com todos os membros da organização e não apenas do setor, como a ferramenta denominada ginástica laboral. Espaços para comunicação aberta entre funcionários são importantes para avaliações qualitativas das estratégias implementadas pela empresa e para a resolução de conflitos que surjam no cotidiano do trabalho. Ainda, a criação de espaços para a discussão dos próprios programas de QVT, seus resultados e pertinência, podem auxiliar a organização a identificar as melhores estratégias e reorganizar seus planos de investimento nos funcionários, criando soluções para suas reais necessidades.

Diante dos dados levantados e das sugestões mencionadas tenciona-se produzir conhecimento que sirva de apoio para decisões futuras da gestão na qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, a realização de práticas e ferramentas que auxiliam o aprimoramento da qualidade de vida dentro da organização, tende a contribuir não somente para o crescimento da empresa, como também para o crescimento dos colaboradores, que além de suprirem suas necessidades individuais, desenvolvem atitudes positivas pela empresa, e aumentam o comprometimento organizacional. Assim, trabalhar continuamente a QVT se torna essencial para a organização, pois com a valorização e incentivo das pessoas, através das práticas desta ferramenta, a empresa terá segurança para traçar e alcançar suas metas e estratégias em longo prazo.

No entanto, algumas considerações são necessárias. Este estudo teve um caráter exploratório, contou com a participação de um número reduzido de funcionários e não tinha o intuito de criar generalizações a partir de seus resultados. Outros estudos de maior fôlego, com um número maior de participantes e que permitam a identificação de eventuais diferenças de gênero, tempo de serviço e área de atuação, por exemplo, nas percepções relativas à QVT servirão também como fontes de informação relevantes para a área de estudo. O ambiente organizacional carece de mais estudos empíricos que testem as hipóteses teóricas a respeito da QVT e suas implicações para a motivação e o comprometimento no trabalho.

PERCEPTIONS ABOUT LIFE QUALITY IN THE WORKPLACE OF EMPLOYEES FROM A COMPANY OF URBAN TRANSPORT

Abstract

This research aimed to analyze the perceptions about life quality in the workplace of employees of a urban transport company of Santa Maria. Based on a semi-structured interview submitted to content analysis, 11 employees of different areas participated in the study, men and women between 21 and 53 years. The level of life quality in the workplace was quite satisfactory, however there was a low level of participation in the offered activities and the perception on life quality was mostly associated to the activity of work fitness and to the balance between work and personal life. These results indicate the need of larger information to the employees concerning to company programs and larger knowledge by the company about employees' perceptions and needs.

Keywords: life quality in the workplace; work satisfaction; qualitative research.

Referências

- ALBUQUERQUE, Galvão L; FRANÇA, Ana C. L. Estratégias de Recursos Humanos e Gestão de QVT: O estresse e a expansão do conceito de Qualidade Total. *Revista de Administração*. São Paulo: p.1-12, abr-jun., 2004.
- ALBORNOZ, Suzana. *O que é trabalho?* São Paulo: Brasiliense, 2006.
- BARDIN, Lawrence. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- CAMPOS, Vicente F. *TQC - Controle de Qualidade Total*. 2ed. São Paulo: Editora Blooms, 1992.
- CORRÊA, Rossi A. A. Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. *Revista de Administração pública*, Rio de Janeiro: FGV, p.1-25, 1993.
- CORTEZ, Helena B. T. Qualidade de Vida na Ótica da Macroergonomia. 119f. *Dissertação* (Mestrado Profissionalizante em Engenharia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

- DRUMOND, Azevedo M. T. Qualidade de Vida no trabalho: um estudo de caso na indústria de artefatos de borracha. 76f. *Monografia* (conclusão do curso de administração). Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.
- FEIGENBAUM, Armad. *Controle de Qualidade Total*. 2 ed. São Paulo: Books, 1994
- FERNANDES, Eda C. *Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar*. 2ª edição, Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana C. *Qualidade de Vida no Trabalho, conceitos e práticas das empresas pós-industrial*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIMA, Irene S. Qualidade de Vida no Trabalho. *Revista Opinião*. Centro de Ciências Econômicas, Jurídicas e Sociais, Canoas, p.135-140, jan-jun. 1998.
- RODRIGUES, Marcus V. C. *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis: Vozes, 1994.
- SALLES, Marco A; PILATTI, Luiz A. *Qualidade de vida, Qualidade no trabalho, e ANR-17: Para além apenas do legal*. São Paulo, 2006.
- SCHIMIDT, Denise R. C; DANTAS, Rosana A. S. Qualidade de Vida no Trabalho de Enfermagem, atuantes em unidades de Bloco Cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, v.14, p.54-60, jan-fev., 2006.
- VELOSO, H. M; BOSQUETTI, A; LIMONGI-FRANÇA; A. C. A Concepção Gerencial dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor Elétrico Brasileiro. In: *VIII SEMEAD-Seminários em Administração*. São Paulo, 2005.

Recebido em: 13/08/2008

Aceito em: 22/11/2008

Sobre os autores:

Caroline Bolzan Rosalino é graduanda de Psicologia da Ulbra Santa Maria. Email: bolzan.carol@gmail.com.

Marucia Patta Bardagi é Psicóloga, doutora em Psicologia (UFRGS), professora adjunta do curso de Psicologia da Ulbra Santa Maria e dos cursos de especialização em avaliação psicológica e orientação profissional da UFRGS. Email: marucia.bardagi@gmail.com.