

Área temática: GPESS Gestão de pessoas

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA
EMPRESA DO RAMO COMERCIAL EM MACAÉ**

RESUMO

Diante de tantos prejuízos na saúde e na família causados pelo trabalho, sejam eles físicos ou emocionais, faz-se necessário aprofundar-se no assunto e entender os impactos da atividade laboral, que constitui, desde os primórdios da humanidade, o maior meio de subsistência para os indivíduos. O trabalho é algo essencial para o indivíduo, para as empresas e para toda a sociedade, por isso, todos devem estar envolvidos na promoção de um melhor ambiente de trabalho e de uma melhor Qualidade de Vida no mesmo. Esta pesquisa tem como objetivo investigar a representação e a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários de uma empresa do ramo comercial de Macaé por meio dos indicadores de QVT de Walton (1976). A metodologia aplicada foi pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, onde foi aplicado um questionário sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Verificou-se que os trabalhadores estavam satisfeitos com a QVT oferecida pela empresa, porém, o indicador que recebeu a pior avaliação foi o relacionado à uma remuneração justa e adequada; e foi possível relacionar o que eles conceituavam como o termo "Qualidade de Vida no Trabalho" com os aspectos determinantes de QVT segundo os estudiosos.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; gestão de pessoas; saúde mental no trabalho.

ABSTRACT

In the face of so many health and family damages caused by work, be they physical or emotional, it is necessary to study the subject and understand the impacts of the work activity, which, since the beginnings of humankind, has been the most significant means of subsistence for individuals. Work is essential for the individual, for companies and society as a whole, so everyone should be involved in promoting a better work environment and a better quality of life in it. This research aims to investigate the representation and satisfaction with the Quality of Work Life of the employees of a company in the commercial branch of Macaé, through Walton's (1976) quality of life at work indicators. The applied methodology was bibliographical research and field research, where a questionnaire on Quality of Life at Work was applied. It was verified that the workers were satisfied with the QVT offered by the company, however, the indicator that received the worst evaluation was related to a fair and adequate remuneration; and it was possible to relate what they conceptualized as the term "Quality of Life at Work" with the determining aspects of QWL according to scholars.

Keywords: Quality of life at work; people management; mental health at work.

1 INTRODUÇÃO

Desde o princípio da humanidade, o trabalho é uma atividade indispensável para as sociedades e os indivíduos que estão inseridos nelas, pois ele propicia o sustento e a manutenção da sociedade.

O crescimento do capitalismo e da globalização promovem muitos benefícios como desenvolvimento econômico, social, tecnológico, avanços na área da saúde, educação, etc. Entretanto, tudo isso ocorreu e ainda ocorre, se bem que numa proporção menor, em detrimento de milhões de trabalhadores que são oprimidos e explorados em nome da competitividade, do sucesso e do lucro.

Desde a Revolução Industrial as consequências do excesso de trabalho são conhecidas, entre elas: ansiedade, depressão, síndrome do pânico, distúrbios do sono, LER, DORT, fadiga, *burnout*, acidentes de trabalho, vícios em bebidas alcoólicas e outras drogas, problemas familiares e até suicídios. Os estudos desses fatores e de suas relações com o trabalho não eram muito populares, sua frequência foi aumentando progressivamente, na medida em que os gestores e donos dos meios de produção foram percebendo a importância desse tema.

No início do século, quando o modelo da Administração Científica era o mais vigente, os empregados eram vistos como apêndices de máquinas, meros recursos mecânicos através dos quais se poderia obter produtividade e lucros. Com o passar dos anos, o aspecto biopsicossocial dos trabalhadores foi tomando conta das pesquisas e passaram a ser considerados. Atualmente, os funcionários das organizações são vistos como colaboradores, pessoas que sentem, sofrem, amam, que possuem expectativas, conhecimentos, criatividade, competências, entre muitos outros potenciais que precisam ser desenvolvidos e que podem contribuir grandemente para a organização. Mas ainda há muito progresso a ser feito.

Esse estudo tem como tema central a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa do ramo comercial de Macaé e objetiva investigar como os funcionários da organização representam e avaliam sua satisfação em relação ao conceito de QVT. A relevância deste estudo se dá por sua contribuição para estudos sobre a qualidade de vida no trabalho e fora dele; pela avaliação da percepção desse tema entre trabalhadores da cidade de Macaé; pela promoção de conhecimento para funcionários e gestores sobre qualidade de vida no trabalho; e pela provocação de reflexões acerca das atitudes tomadas em relação ao trabalho por parte destes atores, pois todos são responsáveis pela promoção da QVT dentro do ambiente organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade De Vida No Trabalho

Conforme Taveira (2013) discorre, o advento da globalização, industrialização, superpopulação e comercialização, que geraram altos níveis de competitividade, demandas por altos resultados nas organizações e exigência por produtos de qualidade cada vez maior, provoca uma progressiva deterioração da qualidade de vida dentro e fora do trabalho, pois os indivíduos agem por receio de demissão ou baixo status social. As populações que mais sofrem, segundo a autora, são as que pertencem aos países subdesenvolvidos e em desenvolvimento, pois elas tentam se igualar aos padrões dos países desenvolvidos, algo que é totalmente

insustentável e que pode gerar “problemas psicossociais graves no que se refere à qualidade de vida no trabalho” (Taveira, 2013, p. 55).

Os funcionários mudaram suas formas de ver o trabalho, pois começaram a ver as organizações como instituições que também promovem saúde. A relação entre as empresas e os seus funcionários passou de apenas uma corporação que os recruta, os mantém e dão seu sustento, mas também como uma instituição que deve promover satisfação, sensação de produtividade, comprometimento e desenvolvimento de suas capacidades e criatividade. (Larson e Luthans, 2006).

Mancini (2015, p. 40) afirma que a Qualidade de Vida no Trabalho possui diversas correntes de pensamento, "que podem ser desde o enfoque mais clínico, onde não há doenças pessoais, até as exigências de recursos, estratégias, e procedimentos realizados pelas organizações que afetem a satisfação dos colaboradores".

Diversos autores conceituam a Qualidade de Vida no Trabalho de formas distintas. A seguir estão algumas definições de autores principais.

Bergeron (1982) aponta que a QVT consiste no envolvimento dos empregados de maneira efetiva, por uma perspectiva humanista de modo a adequar o ambiente de trabalho a um aumento de produtividade sem perder de vista a satisfação dos mesmos.

Cumings e Worley (2009, p.753) entendem a QVT como

“uma maneira de pensar sobre pessoas, trabalho e organização envolvendo a preocupação com o bem-estar do empregado e a efetividade organizacional. Geralmente resulta na participação dos empregados em importantes decisões e problemas relacionados ao trabalho”

Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41), por sua vez, consideram que a QVT é "um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico, implantação de melhorias e de inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente organizacional, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho".

Surge também a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, que é definida como:

A capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização (LIMONGIFRANÇA, 2009, p. 260).

Nesse contexto, a Organização Mundial da Saúde, em 2010, apresentou cinco chaves para se ter um ambiente de trabalho saudável: ambiente físico de trabalho, recursos pessoais de saúde, participação da empresa na comunidade, ambiente psicossocial de trabalho e ética e valores, tudo isso aliado ao compromisso dos líderes e à participação dos trabalhadores.

Limongi-França (1996, p.146), defende que a edificação da Qualidade de Vida no Trabalho começa a partir do momento em que as pessoas são vistas na perspectiva biopsicossocial. Essa perspectiva deriva da medicina psicossomática, “que propõe visão integrada, holística, em oposição à visão cartesiana, que divide o ser humano em partes .

Segundo Arellano (2003), o objetivo principal da QVT é:

...a busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos empregados, dentro do contexto organizacional, considerando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, por intermédio de ações que refletem em um aumento na produtividade e na melhoria da imagem da empresa, tanto no contexto interno como externo, levando a um crescimento pessoal e organizacional. (ARELLANO, 2003, p.30).

Melhorar a QVT envolve, entre outras ações, aprimorar as condições ergonômicas do trabalho, a definição dos procedimentos da tarefa, o ambiente físico e os padrões de relacionamento interpessoal. (Limongi-França, 1996). Pode-se acrescentar outras sugestões de formas de melhorar a QVT: aumento da variedade de rotinas para evitar monotonia, não se dedicar demasiadamente às horas extras, dar melhor suporte social às pessoas, aprimorar as condições físicas e sociais no trabalho, e investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2011).

Conforme Limongi-França (1996) afirma, atualmente as organizações vêm se empenhando em questões de Qualidade de Vida no Trabalho, crendo que o atendimento às demandas biológicas, psicológicas e sociais dos trabalhadores, bem como a oferta de melhores condições de trabalho em diversos aspectos, proporcionará um aumento da satisfação no trabalho entre os funcionários, o que provocará uma melhor qualidade do produto ou do serviço e aumento da produtividade. Isso quer dizer que as empresas têm visto na valorização do fator humano uma grande estratégia para alcançar melhores resultados.

Pesquisa realizada por Greenhaus, Collins e Shawn (2003) constatou que as pessoas que dedicam mais do seu tempo na família do que no trabalho apresentam uma melhor qualidade de vida do que aquelas que equilibram esses tempos e mais ainda que os que fazem o inverso. Taveira (2013) afirma que, atualmente, o tempo livre para as relações interpessoais tem sido mais reivindicado e valorizado pelos indivíduos, o que afeta diretamente a satisfação e o desempenho da pessoa no trabalho.

Taveira (2013) afirma também que os programas que atualmente são implantados nas organizações para promoção de Qualidade de Vida no Trabalho não são eficazes, pois os gestores não compreendem as expectativas dos funcionários em relação a esses programas. Outro motivo para a falta de eficácia é a limitação da efetividade desses programas, que apenas amenizam superficialmente e a curto prazo as insatisfações dos trabalhadores, fazendo com que o descontentamento volte, e provocando também frustração. Alguns exemplos dessas práticas são: festas dos aniversariantes do mês e de final de ano, premiações, festa junina dos funcionários, Semana Interna de Prevenção de Acidentes, ginástica laboral, entre outros.

Constantino et al. (2014, p. 90) entendem que:

A competência em Qualidade de Vida no Trabalho vai além da preocupação com saúde, lazer e nutrição, incluindo as habilidades relacionadas à responsabilidade social e às relações de trabalho, interagindo com as esferas psicossocial e organizacional. A conscientização de que as pessoas que trabalham têm em si um ser indivisível, que interage nessas várias dimensões com seus colegas de trabalho e comunidade, é um ponto fundamental para a elaboração de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho que, quando bem executados, permitem altos retornos sobre o investimento e desenvolvimento da força de trabalho.

2.2 Indicadores De Walton Para Qualidade De Vida No Trabalho

Walton (1976) é o estudioso que mais se destacou nesse tema. Suas pesquisas são muito importantes para pensar a humanização do trabalho e a qualidade de vida no trabalho. (Taveira, 2013).

Em 1976, Walton apresentou uma interessante abordagem da QVT com oito fatores:

QUADRO 1 - FATORES DE QVT DE WALTON (1976)	
Fator	Descrição
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa, justiça na compensação, partilha de ganhos de produtividade e proporcionalidade entre salários
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia, liberdade de criação, possibilidade de planejar, implementar, conhecer e acompanhar os resultados do próprio trabalho; possibilidade de desenvolver, adquirir e usar conhecimentos e habilidades; práticas que afetam o envolvimento e a autoestima e os desafios encontrados pelo trabalhador no seu trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Extensão com que o ambiente de trabalho contribui para o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários, ao invés de contribuir para a sua decadência ou inutilidade; o quanto a empresa investe e aproveita os novos conhecimentos e capacidades adquiridas pelo trabalhador no seu próprio trabalho e o quanto a empresa avalia e torna possível para os trabalhadores as oportunidades de avanço salarial, plano de carreira e segurança no emprego
5. Integração social na organização	Bom clima de trabalho, senso de comunidade, abertura para um bom relacionamento interpessoal e ausência de preconceitos e de discriminação
6. Constitucionalismo	Como a empresa informa e garante ao trabalhador seus direitos como pagamentos, férias, horas extras, seguros, etc; garantia de privacidade pessoal, tolerância às divergências, igualdade na distribuição das recompensas e liberdade de expressão
7. Trabalho e espaço total de vida	Importância do papel balanceado do trabalho; horários de trabalho previsíveis e estáveis, tornando-se possível compatibilizar a agenda de trabalho e as demandas da carreira com o tempo para lazer e para família; e o quanto o trabalho exige viagens e mudanças geográficas
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem interna e externa da empresa no que se refere à responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços, preocupação com a geração de emprego e com a preservação ambiental, credibilidade passada para a comunidade e como a empresa participa de campanhas políticas

Fonte: Taveira, 2013

Taveira (2013) entende que os motivos para o destaque desse autor e de seus indicadores é o fato que ele abrange dimensões intelectuais e coletivas; ele

inovou ao mostrar que a qualidade de vida no trabalho também é influenciada pela subjetividade e expectativa do trabalhador em relação às possibilidades de crescimento, para o uso e desenvolvimento das capacidades, para a integração social, para o uso do tempo para outras atividades, além do trabalho, para a participação nas tomadas de decisões, resumindo, para a autoestima do trabalhador. Ele também considerou a imagem da organização para os seus empregados e para a comunidade e entendeu a saúde não apenas como a ausência de doença, mas como “toda uma possibilidade de afirmação do ser com todas as suas potencialidades”.

Os pesquisadores anteriores a Walton (1976), ainda segundo Taveira (2013), limitavam seus estudos da mesma forma que as pesquisas da época de Taylor, que se atentavam apenas ao trabalho concreto, à higiene no trabalho, aos salários, compensação, premiação e diminuição da jornada de trabalho visando à redução da fadiga, abordagens que eram muito arcaicas. Por isso, Walton os superou por não restringir sua pesquisa nesses focos.

Além disso, esses autores tinham a avaliação mais voltada para a produtividade, objetividade e incentivo, e não necessariamente para a QVT, apesar de, se atentarem à subjetividade do funcionário. Pode-se assim inferir que o foco na produtividade nem sempre está relacionada à qualidade de vida no trabalho (TAVEIRA, 2013).

2.3 Saúde Mental No Trabalho

Vasconcelos e Faria (2008, p.455) definem saúde mental, do ponto de vista clínico, como

Em geral, a definição de Saúde Mental, do ponto de vista clínico, se dá pela presença ou não de sintomas que classificam uma situação de mau funcionamento psíquico com alterações da personalidade, do pensamento, da percepção, da memória, da inteligência, entre outras... sua ausência não significa a constatação de Saúde Mental. Portanto, é preciso ir além da aparência do fenômeno para que se possa “escutar” o mal-estar, o sofrimento no qual ainda não há doença manifesta

Benvegnú (2005) defende que a saúde mental é importante para a qualidade de vida não apenas dos indivíduos, mas também da sociedade como um todo.

Segundo Ragnini (2014), o tema Saúde Mental no Trabalho começou a atrair os pesquisadores na Revolução Industrial e, após isso, com a Administração Científica. Depois da Segunda Guerra Mundial o tema ganhou ainda mais destaque.

Barros e Guimarães (1999) acreditam que os impactos psíquicos negativos do trabalho ocorrem devido ao conflito que surge por causa do contato entre a subjetividade do indivíduo e a organização do trabalho:

Considerando como objeto a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo confronto do sujeito com a realidade do trabalho. [...] tomam, como centro de suas análises, os conflitos que nascem a partir do contato do sujeito com uma história singular preexistente e a situação no trabalho, o qual tem suas características fixadas independentemente desse sujeito. Partem da concepção de uma subjetividade já constituída que entrará em contato com a realidade do trabalho. Há portanto, uma dinâmica considerada a priori, a qual reside no fato de que o sujeito pode se modificar ou ser modificado durante esse contato, do mesmo modo que o trabalho poderá sofrer alterações (BARROS; GUIMARÃES, 1999, 64).

Malvezzi (2014) faz uma boa referência ao sentido etimológico da palavra trabalho: ela vem dos termos latinos *tripaliu* e *trabacula*, que estão associados à

tortura. Entretanto, ainda segundo esse autor, essa atividade é vista por muitos como fonte de sobrevivência, e nela, além de produzir recursos materiais, o homem também constrói seu próprio ambiente, sua cultura e busca sua realização, desenvolvendo assim o que ele convencionou chamar de qualidade de vida.

Bruch (2009) entende que o sofrimento no trabalho é composto por três categorias: competição, que inclui medo de perder o lugar/ameaça, interferência da chefia, não assumir erros/jogar a culpa nos outros, intrigas e dependência e falta de conhecimento do trabalho do outro; relações negativas, que correspondem a falar mal do outro, expor o colega, não gostar do colega/antipatia gratuita, trabalho sem sentido, cobranças injustas, problemas pessoais, dificuldade de adaptação no período inicial; e repercussões na saúde mental, que envolvem manifestações do sofrimento, raiva, desistência do trabalho.

Com tudo o que foi exposto nessas categorias, é possível afirmar que as relações interpessoais no trabalho influenciam a saúde mental e podem causar sofrimento psíquico, como insatisfação, frustração, choro intenso, raiva, mal-estar no trabalho, estresse, depressão, humor instável, falta de vontade de ir ao trabalho, desânimo, além de consequências que se manifestam nas dimensões física e comportamental: baixa produtividade, aumento de peso, absenteísmo, *turnover*, entre outros.

Para apresentar o outro lado, Bruch (2009) também aponta as categorias que compõem o prazer no trabalho: ajuda interpessoal, que inclui ajudar/ensinar, equipe/união; e relações positivas, que correspondem a amizade/vínculos, confiança.

Benvegnú, em 2005, constatou que os estudos da relação entre trabalho e saúde das pessoas estão crescendo cada vez mais. Com seus estudos, o autor verificou que:

Os transtornos mentais já representam quatro das dez principais causas de incapacitação em todo o mundo, este problema tende a crescer com o envelhecimento da população. As doenças mentais e de comportamento respondem por 12% da carga global de doenças, projeta-se um crescimento para 15% em 2020. Estes problemas afetam 25% da população em alguma fase da vida. Os distúrbios mais comuns são transtornos depressivos, transtornos de uso de substâncias, esquizofrenia, epilepsia e transtornos da infância e da adolescência. A depressão deverá ser a segunda doença mais comum no ano de 2020, sendo superada apenas pelas doenças cardíacas. (BENVEGNÚ, 2005, p. 190)

Ao discorrer sobre o trabalho na infância e adolescência (entre 10 e 17 anos), esse autor percebeu que os principais problemas que afetam esses indivíduos são: problemas do músculo e esqueléticos, acidentes, problemas comportamentais e psicológicos, perda de socialização e baixo rendimento escolar. O autor ainda lista: abuso de drogas e álcool, insônia, fadiga, ansiedade, depressão, delinquência, comportamento antissocial e baixa autoestima. Esses problemas podem perdurar e se manifestar também na vida adulta.

Benvegnú (2005) ainda aponta os principais fatores estressantes, que possuem alta probabilidade de provocar doenças mentais: situação socioeconômica e aumento da urbanização. Bruch (2009) também procurou apresentar os fatores que podem levar ao sofrimento no trabalho, que são: ambiente, condições de higiene e segurança, tarefa, processos, gestão das pessoas e relações interpessoais. Segundo a autora, esses fatores, quando bem percebidos pelos trabalhadores, podem promover bem-estar, satisfação e saúde neles. Para

Selligmann-Silva (2007), os agravos de fundo psíquico, relacionados ao trabalho, têm sua origem identificada em sua maioria, na organização do trabalho.

Já Ragnini (2014, p. 21) entende que a depressão, ansiedade, acidentes de trabalho, suicídio, violência no trabalho, entre outros sentimentos e acontecimentos ruins que afetam os trabalhadores, “são as formas de manifestação do mal-estar do sujeito na relação com a cultura, ou seja, são os efeitos do discurso capitalista sobre o sujeito e suas formas de estabelecer o laço social”. A autora também acredita que a constituição de relações hierárquicas de poder no trabalho também pode afetar a Saúde Mental dos trabalhadores.

Bruch (2009, p. 11) destaca a importância das relações para a saúde do empregado, alegando que é:

Evidente a relevância dos relacionamentos entre colegas, no trabalho, para a manutenção da saúde mental. [...] Quando esses exercícios de cuidar e amar estão oprimidos pela organização do trabalho (divisão do trabalho, conteúdo da tarefa, relações de poder), tem-se como consequência, o sofrimento. (BRUCH, 2009, p. 11).

Cabe aqui citar Dejours (1992, p. 75) para exemplificar com o as táticas de liderança empresariais, usando ora de favoritismos, ora de repreensões, somam à preexistente ansiedade gerada pela cobrança de produtividade, a ansiedade provocada pela “cara feia do chefe” .

3 METODOLOGIA

Foi considerado como critério de classificação de pesquisa a proposta de Vergara (2005), que a qualifica em dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

A pesquisa é descritiva porque objetiva expor a representação e a satisfação dos trabalhadores de uma empresa privada em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Também é explicativa porque buscou-se compreender as causas da atual Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da organização e os efeitos de tal realidade.

A pesquisa é bibliográfica e de campo. Bibliográfica porque, para a fundamentação teórica, foi realizada uma investigação em livros, artigos científicos e teses sobre os seguintes assuntos: gestão de pessoas na atualidade, indicadores de RH e qualidade de vida no trabalho e saúde mental no trabalho. Pesquisa de campo, porque foram aplicados questionários com questões abertas e fechadas em trabalhadores de uma empresa privada de Macaé, para investigar suas percepções acerca da qualidade de vida no trabalho. Os dados obtidos foram tabulados, organizados e analisados por meio de uma análise estatística frequencial básica em uma planilha no software Excel. As evocações livres e as questões abertas foram analisadas por meio da análise de conteúdo conforme propõe Vergara (2005).

A pesquisa foi realizada em uma empresa que comercializa materiais de construção e acabamentos possui 22 anos de história, situada em Macaé, que possui 26 funcionários. Os questionários foram aplicados por duas tardes em 22 trabalhadores de diversas áreas, os quais constituem 84,6% do universo total.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização dos respondentes

Primeiramente, foi perguntado aos trabalhadores da empresa dados sociodemográficos básicos, como a idade, sexo, escolaridade, estado civil, entre outros.

Dos respondentes, 9,2% tinham entre 16 e 25 anos; 18,1% tinham idade de 26 a 35 anos; a maioria (45,4%) possuía 36 a 45 anos; 18,1% tinham de 46 a 55 anos; e 9,2% tinham idade de 56 a 65 anos. 50% eram homens e 50% mulheres, dos quais 36,4% eram solteiros; 40,9% eram casados; 13,6% possuíam união estável; e 9,1% eram separados ou divorciados. O gráfico a seguir mostra os níveis de escolaridade dos respondentes:

Em relação à escolaridade dos trabalhadores, a maioria (59,5%) completou o ensino médio. 13,5% não terminou o curso superior; 9% tinha ensino médio incompleto; 4,5% completou o curso superior; e o mesmo valor representa, para cada um, os que têm curso técnico, fundamental incompleto e pós-graduação ou MBA.

Quanto ao tempo de trabalho na empresa, 27,2% responderam que trabalham entre 1 e 3 anos; o mesmo valor representa os que trabalham entre 3 e 5 anos; e a maioria, ou seja, 46,5%, trabalha há mais de 5 anos na empresa. Com isso, pode-se ver que a empresa possui baixa rotatividade e tem facilidade em reter seus funcionários.

Em relação à área de atuação na empresa, 60% dos que responderam atuam em vendas; 9% em arquitetura e projetos; o mesmo valor representa os auxiliares de serviços gerais; 5% são operadores de caixa; outros 5% são repositores; e 4% representa, para cada um, pessoas que atuam na área financeira e na gerência.

4.2 Análise Das Questões Do Questionário

4.2.1 Análise Das Questões Quantitativas

Foi solicitado aos trabalhadores, que eles escolhessem cinco aspectos determinantes de QVT que eram considerados como mais importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho. Esses aspectos foram listados conforme o estudo bibliográfico realizado, baseando-se principalmente nos indicadores de QVT segundo Walton (1976). Os resultados dessa questão encontram-se no gráfico a seguir:

Gráfico 5 - Aspectos determinantes de QVT



Fonte: dados compilados pelos autores

Com o gráfico acima, é possível observar que os trabalhadores priorizam, em primeiro lugar o justo valor na remuneração e um ambiente com integração social, vindo a seguir está o orgulho de fazer parte da empresa. Deve-se destacar que a participação na tomada de decisões, mencionado apenas em 1% das respostas foi o aspecto considerado menos importante pelos trabalhadores da empresa para assegurar uma boa qualidade de vida no trabalho, seguido pelo incentivo ao mérito e possibilidade de crescimento.

Foi perguntado aos trabalhadores como eles avaliavam cada aspecto relacionado à QVT no exercício de seus trabalhos, e solicitado para eles darem notas (1 sendo muito insatisfeito, 2 sendo insatisfeito, 3 sendo satisfeito e 4 sendo muito satisfeito).

Após ser feita uma média das notas recebidas para cada aspecto, foi constatado que o aspecto com pior avaliação foi o relacionado ao justo valor da remuneração. O aspecto que recebeu a melhor avaliação foi o relacionado ao orgulho que o trabalhador tem da empresa, e os demais aspectos tiveram, na média, notas próximas a três, o que mostra que os funcionários estão satisfeitos com o trabalho na empresa e com a qualidade de vida que ela oferece a eles.

4.2.2 Análise das questões qualitativas e das evocações livres

A fim de entender a representação da Qualidade de Vida no Trabalho, ou seja, como esses trabalhadores conceituam o que é ter Qualidade de Vida no trabalho, foi utilizada a técnica de evocação livre. Essa técnica busca investigar as primeiras palavras e/ou expressões que vêm na mente dos funcionários quando eles leem a expressão "Qualidade de Vida no Trabalho" e, assim é possível descobrir o que eles entendem do termo, que foi construído a partir de experiências de trabalho

e vivências subjetivas na vida. Foram obtidas 61 evocações livres, as quais foram divididas em seis categorias, cujas frequências estão descritas no gráfico abaixo.

As palavras ou expressões mais frequentes foram relacionadas à classificação de Bem-estar, com 21 do total de evocações, o que representa 34,4%. Os termos usados nesta categoria foram: "boa estrutura de trabalho", "conforto", "ambiente de trabalho sadio", "intervalo de almoço", "ginástica", "carga horária flexível", "organização", entre outros. Estes termos se relacionam com os seguintes aspectos determinantes de QVT, segundo os estudiosos: carga horária adequada; ambiente de trabalho sadio, seguro e sem riscos; e adequada organização das tarefas, evitando sobrecarga de trabalho.

Em segundo lugar, as palavras ou expressões mais frequentes foram referentes às Relações interpessoais dos funcionários, com 12 do total de evocações, representando 19,7%. Os termos referentes à essa categoria são: "relacionamento", "companheirismo", "amizade", "união", "harmonia", "integração social", etc. Esta categoria é análoga ao aspecto "Ambiente onde haja integração social, ou seja, boas relações entre diferentes setores, entre colegas de trabalho", citado por estudiosos como um dos fatores determinantes de Qualidade de Vida no Trabalho.

Em relação às palavras e expressões mais usadas em terceiro lugar está a classificação Sentimento positivos provocados pelo trabalho, mencionados 10 vezes, o que representa 16,5% do total. Os termos usados nesta categoria foram: "orgulho de fazer parte da empresa", "liberdade", "independência", "segurança", "responsabilidade", "alegria" e "deveres", os quais se relacionam com diversos aspectos determinantes da QVT, sendo eles: "Grau de autonomia (liberdade, independência) que o trabalhador tem na realização de suas tarefas"; "Orgulho de fazer parte de uma empresa idônea, respeitada e responsável dos pontos de vista social e ambiental"; e "Segurança em relação ao emprego que a empresa oferece ao trabalhador, ou seja, por ele não se sentir ameaçado de ser demitido a qualquer momento".

Em quarto lugar, as palavras e expressões mais utilizadas estão relacionadas com Recompensas e Direitos do trabalhador, sendo mencionadas 8 vezes, o que constitui 13,1% do total. Os termos usados nesta categoria foram: "salário", "plano de saúde", "dinheiro", "garantia dos direitos trabalhistas", "direitos", "remuneração", "estabilidade financeira" e "benefícios". Esta categoria e os termos nela utilizados se relacionam com dois aspectos determinantes de QVT, segundo os estudiosos: "Justo valor da remuneração (salário, bonificações, participação em lucros, benefícios) recebida pelo trabalhador" e "Garantia dos direitos trabalhistas e previdenciários e pela justiça na distribuição de recompensas".

Em quinto lugar, com termos usados 6 vezes (9,8% do total) estão palavras e expressões referentes à Realização pessoal dos trabalhadores, as quais são: "satisfação", "conquista", "realização de sonhos", "satisfação no que faz", "prazer (satisfação em trabalhar)", etc. Estes termos se referem ao seguinte aspecto determinante de QVT: "Identificação do trabalhador com o seu trabalho, ao fazer aquilo que gosta, ao se sentir útil e socialmente reconhecido por meio de seu trabalho".

Em último lugar está a categoria Valorização profissional, com termos usados 4 vezes, constituindo 6,5% do total. As palavras e expressões utilizadas foram: "valor", "reconhecimento", "crescimento" e "valorização profissional". Elas se relacionam com o aspecto determinante de QVT mencionado no parágrafo acima e

também com o aspecto "Incentivo ao mérito (promoções) e oportunidade de crescimento profissional".

Quando perguntados se a qualidade de vida de uma pessoa tem relação com o seu trabalho, a resposta positiva foi unânime. Os trabalhadores justificaram suas respostas alegando que é no local de trabalho onde eles passam o maior tempo de seus dias e, conseqüentemente, de suas vidas; afirmando que as recompensas e o reconhecimento no trabalho influenciam nas suas conquistas pessoais e na realização de seus sonhos e objetivos pessoais. Eles alegaram que a relação se dá, também, por conta da dependência do trabalho e de sua remuneração para pagar as suas contas e adquirir meios de subsistência, como o alimento; identificaram uma influência direta das relações pessoais fora da empresa e do estado de saúde sobre o seu desempenho no trabalho; e também ressaltaram o reflexo de um bom ambiente de trabalho sobre sua saúde e suas vidas em casa, com a família e amigos.

Foi solicitado que os trabalhadores da empresa mencionassem aspectos ou elementos que poderiam configurar o trabalho como algo positivo ou bom, e as respostas obtidas foram muito diversas: boas condições de trabalho, relacionadas a uma estrutura adequada, materiais de auxílio, ambiente organizado e limpo; remuneração justa, adequada, paga em dia, bem como outros benefícios; bom relacionamento entre colegas; atenção com o funcionário, valorização e reconhecimento, incluindo o tratamento do gestor/líder, bem como incentivo ao mérito e possibilidade de crescimento; organização das tarefas e dos cargos; sentimentos positivos gerados pelo trabalho, como aumento da autoestima, sensação de liberdade e segurança - alguns descreveram o trabalho como algo "estimulante" e "desafiador"; garantia de direitos; treinamento de funcionários; e carga horária adequada.

Em relação aos aspectos ou elementos citados que podem caracterizar o trabalho como algo negativo e ruim, as respostas também foram muito variadas: condições ruins de trabalho, com uma estrutura física e organizacional inadequada, sem materiais de auxílio e num ambiente desorganizado; integração social comprometida com falta de respeito tanto de gestores quanto de colegas de trabalho; egocentrismo por parte de alguns; falta de reconhecimento e de valorização do funcionário por parte dos líderes; salários atrasados e desproporcionais e falta de benefícios; incompreensão dos líderes em relação à vida do trabalhador fora da empresa; quando o trabalhador tem que desempenhar uma tarefa com a qual ele não se identifica; carga horária inadequada e pouco tempo de intervalo; altos impostos trabalhistas; insegurança de perder o emprego; um trabalho em que os gestores não aceitam ideias e sugestões dos funcionários; atitudes desonestas por parte de algumas pessoas; e falta de colaboração dos gestores que, por conseqüência, influencia no comprometimento de colegas de trabalho.

Quando perguntados sobre o que a empresa faz para lhes oferecer uma boa Qualidade de Vida no Trabalho, os funcionários mencionaram vários aspectos: bom relacionamento com superiores, os quais são capacitados, se preocupam com a vida do funcionário fora do trabalho, e estabelecem uma comunicação transparente; remuneração adequada, justa, paga em dia e remuneração por desempenho; boas condições de trabalho e estrutura adequada num ambiente tranquilo e organizado, o que permite que o funcionário se desenvolva profissional e pessoalmente; liberdade e autonomia no desempenho de tarefas; possibilidade de crescimento profissional; bom relacionamento e colaboração entre colegas de trabalho; garantia de direitos trabalhistas; e carga horária adequada.

Por último, foi solicitado que os trabalhadores pensassem em providências que a empresa poderia tomar para melhorar a QVT de seus colaboradores. A maioria dos respondentes mencionaram a volta do plano de saúde e de outros benefícios, como plano odontológico e vale refeição, que foram cortados devido à chegada da crise financeira, que atingiu muito a cidade pelo fato dela ter sua maior atividade econômica relacionada ao petróleo. Alguns reivindicaram ajuste salarial; promoção de melhor organização e distribuição das tarefas para evitar sobrecarga; e permissão de maior participação dos funcionários na tomada de decisões. Algumas pessoas ainda responderam que não havia nada que precisa ser feito para melhorar a QVT oferecida pela empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resposta ao problema da pesquisa, a saber: Qual é a representação e a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho de funcionários de uma empresa do ramo comercial de Macaé? Pôde-se concluir que os trabalhadores estão satisfeitos com a QVT oferecida pela organização onde trabalham, visto as boas notas que os mesmos deram para cada aspecto determinante de Qualidade de Vida no Trabalho segundo os estudiosos; e a nota média de cada trabalhador, que ficou igual a 3,31, confirma essa afirmativa. A baixa rotatividade dos funcionários também reflete essa satisfação, haja vista que o *turnover* tem uma relação indireta com a satisfação no trabalho.

Entretanto, foi possível observar um fator gerador de insatisfação quase unânime entre os trabalhadores: a falta de benefícios como plano de saúde, plano odontológico e vale refeição. Em uma das respostas, pôde-se entender que tais benefícios foram suspensos com o advento da crise financeira que atingiu a cidade de Macaé. Este fato mostra a importância dos benefícios, que segundo os estudiosos são um dos aspectos determinantes de QVT, para a satisfação dos trabalhadores, bem como para promover um sentimento de segurança para os mesmos. As organizações precisam investir nessa área para agradar seus funcionários e reter talentos.

Quanto à representação da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários, verifica-se que está atrelada ao desejo de bem-estar e boas relações interpessoais. A representação tem como objetivo entender o pensamento popular ou o senso comum e foi obtida através da técnica de evocações livres. A representação individual é construída por inúmeros elementos, já a representação coletiva diz respeito a um grupo particular, neste caso, este grupo de funcionários desta empresa. Nesse sentido, os termos evocados com mais frequência caracterizam a representação deste grupo em particular e, conseqüentemente, seus desejos e expectativas em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Foi possível estabelecer relações entre as respostas da questão de evocações livres e os indicadores de QVT segundo Walton (1976).

Já à luz do conhecimento científico quando colocados para elencar a relevância de uma lista de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho, foi verificado que entre os cinco aspectos mais citados como mais importantes para determinar uma boa QVT, a saber: justo valor da remuneração, identificação com o trabalho, ambiente com integração social, orgulho da empresa e segurança em relação à permanência no emprego, todos eles, com exceção do primeiro aspecto, foram muito bem avaliados. É importante que a empresa busque melhorar o índice de satisfação dos funcionários quanto às suas remunerações, pois isso pode trazer retorno financeiro para a mesma.

Foi observada uma relação direta entre a qualidade de vida pessoal e o trabalho dos respondentes. É de extrema relevância que gestores e outros líderes de organizações tenham ciência desse fato, pois o desempenho do trabalhador é influenciado por sua vida fora do trabalho, e vice-versa. Portanto, ocasionalmente haverá momentos em que algum funcionário da empresa demandará maior compreensão por parte de seus líderes, e esse acolhimento será crucial para a satisfação do trabalhador e para a saúde da empresa.

Entende-se a limitação do presente trabalho quanto à sua abrangência. Portanto, sugere-se que mais pesquisas acerca desse tema sejam realizadas em empresas do mesmo ramo na cidade de Macaé, visando alcançar mais descobertas relevantes para o estudo do tema e para toda a sociedade.

Espera-se que outras pessoas, tanto trabalhadores quanto líderes/gestores, possam se conscientizar sobre a importância de uma boa Qualidade de Vida no Trabalho para a saúde da empresa e do trabalhador, profissional e pessoalmente. Acredita-se que, com essa conscientização, poder-se-á criar uma sociedade muito mais saudável e colaborativa.

REFERÊNCIAS

- ARELLANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho: como a nutrição está inserida nos programas de QVT**. Dissertação – FCF/FEA/FSP/USP, São Paulo, 2003
- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, v. 33, n. 2, p. 40-51, 199
- BARROS, Celso A. de; GUIMARÃES, Líliliana A. M. **Lesões por esforços repetitivos –LER: aspectos psicológicos**. In: GUIMARÃES, Líliliana A. M.; GRUBITTS, Sonia (Orgs.). Série saúde mental e trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. v.1. p.59-69.
- BENVEGNÚ, Luís Antônio. **Saúde mental em trabalhadores**. 2005. 204 f. Tese (Doutorado em Epidemiologia) - Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia. Departamento de Medicina Social. Faculdade de Medicina. Universidade Federal de Pelotas.
- BERGERON, Jean-Luc Fortier. **La qualité de vie au travail: de quoi parle-t-on?** Revue Commerce, Montreal. n.1. 1982
- BRUCH, Vera Lúcia Anzolin. **Relações interpessoais e saúde mental em trabalhadores**. 2009. 127 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Área de concentração Psicologia Clínica. Universidade do Vale do Rio dos Sinos.
- CONSTANTINO, M. A. C.; ARELLANO, E. B. ; PEÇANHA, L. C. N. ; FRANÇA, Ana Cristina Limongi . Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas organizacionais. In: Izabela Maria Rezende Taveira; Ana Cristina Limongi-França; Mário César Ferreira. (Org.). **Qualidade de Vida no Trabalho: estudos e metodologias brasileiras**. 1ed.Curitiba: CRV, 2014, v. 1, p. 79-92.
- CUMMINGS, Thomas G.; WORLEY, Christopher G. **Organization development and change**. Cengage learning, 2014.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Ed. 1992.
- GREENHAUS, Jeffrey H.; COLLINS, Karen M.; SHAW, Jason D. The relation between work–family balance and quality of life. **Journal of vocational behavior**, v. 63, n. 3, p. 510-531, 2003.
- LARSON, Milan; LUTHANS, Fred. **Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes**. Journal of leadership & organizational studies, v. 13, n. 2, p. 75-92, 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 2011.

MALVEZZI, S. Prefácio. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Organizadores, José Carlos Zanelli, Jairo Eduardo Borges-Andrade, Antonio Virgílio Bittencourt Bastos. - 2. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2014.

MANCINI, Nayele. **Sustentabilidade e Gestão de Pessoas: evidências do setor bancário brasileiro**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração de Organizações) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2015. doi:10.11606/D.96.2016.tde-15122015-153550. Acesso em: 2017-10-31.

RAGNINI, Elaine Cristina Schmitt. **Saúde Mental no Trabalho - sujeito, sintonia e clínica: Por uma incidência do discurso psicanalítico no campo da saúde do trabalhador**. 2014. 194 p. Tese (Doutorado em Educação)- Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014.

SELLIGMANN-SILVA, Edith. **Psicopatologia e saúde mental no trabalho**. In: MENDES, René (Org.). **Patologia do trabalho**. São Paulo: Atheneu, 2007. v.2. p.1141-1182

TAVEIRA, Izabela Maria Rezende. **Representações Sociais da Qualidade de Vida no Trabalho**. 1. ed. [S.l.]: CRV, 2013. 238 p.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique de. **Saúde mental no trabalho: contradições e limites**. **Psicol. Soc.**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 453-464, Dec. 2008. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822008000300016&lng=en&nrm=iso>. access on 10 July 2019.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 6ª. ed. [S.l.]: Atlas, 2005. 292 p.

WALTON, R.E. **A calidad de la vida en el trabajo: su significado e importância**. *Administración de Empresas.*, v. 6, n.71, 1976.