



**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (ICSA) CURSO DE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

SALVADOR AUGUSTO INTCHALA

**A IMPORTÂNCIA E A APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
NAS ORGANIZAÇÕES**

REDENÇÃO – CEARÁ – BRASIL

2018



**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (ICSA) CURSO DE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

SALVADOR AUGUSTO INTCHALA

**A IMPORTÂNCIA E A APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Administração Pública.

**Orientadora: PROFA. Dr^a. VIRGINIA
CAVALCANTE COELHO**

**Coorientadora: PROFA. Dr^a.
ROSALINA SEMEDO DE ANDRADE
TAVARES**

REDENÇÃO – CEARÁ – BRASIL

2018

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino e meu guia, aos meus pais e para todos que, direta ou indiretamente contribuíram para que eu puder realizar este sonho

AGRADECIMENTOS

Agradeço especialmente aos meus familiares sou e serei sempre grato. Em especial aos meus irmãos. A todos os professores do curso de Bacharelado em Administração Pública, de maneira geral, à Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira (UNILAB) e ao Governo Federal Brasileiro pela oportunidade. Minha gratidão a todos colegas que me acompanharam e contribuíram para meu crescimento durante estes 4 anos da minha formação.

A IMPORTÂNCIA E A APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES

Resumo: O objetivo do presente estudo é analisar por meio da revisão de literatura a importância e aplicação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações, apresentando suas características e vantagens. Usualmente pode-se observar com grande frequência as mudanças que ocorrem no mercado de trabalho, onde as organizações buscam não só um diferencial para se tornarem mais competitivas, mas também buscam as adequações necessárias diante das necessidades do ambiente organizacional. Dessa forma, deve-se tratar a qualidade de vida no ambiente de trabalho como fator imprescindível para uma organização obter sucesso e expansão. Além disso, a qualidade de vida no trabalho se refere a determinadas ações importantes, que envolvem dimensões física, intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Para muitos pesquisadores a qualidade de vida é considerada um desafio complexo para a administração moderna, em função de que a mesma encontra-se intimamente ligada à vida das pessoas e conseqüentemente está relacionada com os resultados obtidos pelas empresas. Assim a QVT se refere a uma grande aliada para que isso se concretize, contando também com o fator motivação, que é um grande trunfo das organizações com seus colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, Motivação, Competitividade, Organização, Desafio.

Abstract: The objective of the present study is to analyze and demonstrate through the literature review the importance of the application of Quality of Life at work in organizations (QWL), presenting its characteristics and advantages. Usually one can observe how frequently the changes occurring in the labor market, where organization seek not only a differential to be more competitive, but also to seek the necessary adaptations to the needs of the organizational environment. In this way, the quality of life in the work environment must be treated as an essential factor for an organization to be successful and expand. In addition, quality of life at work refers to certain important actions, involving physical, intellectual, emotional, professional, spiritual and social dimensions. For many researcher's quality of life is considered a complex challenge for modern management, because it is closely linked to people's lives and consequently is related to the results obtained by companies. Thus, the QVT refers to a great ally for this to materialize, also counting on the motivation factor, which is a great asset of the organizations with their collaborators.

Key words: Quality of life at work; Motivation; Competitiveness, Organizations, Challenge.

INTRODUÇÃO

A denominada Qualidade de vida no trabalho se refere a uma expressão de conceituação complexa, considerando-se o seu caráter subjetivo, complexo e multidimensional. Dessa forma, ter qualidade de vida depende necessariamente de determinados fatores intrínsecos e extrínsecos. Consequentemente, observa-se uma conotação diversa de qualidade de vida para cada indivíduo, ou seja, é decorrente da inserção do mesmo na sociedade (ROCHA e FELLI, 2004).

Ressalta-se que todo trabalho é gerador de fatores desgastantes e potencializadores, que são determinantes dos processos saúde-doença vivenciados pelos trabalhadores bem como da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (PEREIRA, 2012).

A finalidade principal de um programa de qualidade de vida no trabalho, se refere ao crescimento da produtividade e da satisfação dos empregados e, por conseguinte, dos clientes. Pela bibliografia, verifica-se a presença de diversos modelos de QVT, que são analisados por diferentes pesquisadores, e definido como sendo um conjunto de indicadores que objetivam facilitar a verificação qualitativa e quantitativa da satisfação e motivação dos funcionários no ambiente laboral (ROSA e PILATTI, 2007).

Alguns pesquisadores corroboram com esse posicionamento, e que podem melhorar a qualidade de vida no trabalho, os quais seriam a satisfação das necessidades pessoais por meio da organização e de todo o ambiente de trabalho (CONTE, 2003).

A importância da QVT incide especificamente no fato de o trabalhador comum passar comumente em seu ambiente de trabalho em média 8 horas por dia, durante aproximadamente 35 anos de sua vida. Destacando que não se refere mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levar para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente laboral (JESUS, 2011; FERREIRA; ALVES, 2009; VASCONCELOS, 2001).

Nesse contexto, o assunto é de grande relevância e deve ser discutido, independentemente do cenário econômico que venha apresentar um quadro de recessão ou crescimento, perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego (JESUS, 2011).

Considerando que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) relaciona-se diretamente com a mobilização, o comprometimento pessoal, a participação com o bem-estar do funcionário na execução da tarefa na empresa, objetivando o atingimento das metas da Qualidade Total. Dessa forma, um ambiente organizacional onde exista uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização intrínseca do próprio

trabalho torna-se saudável e mais propício ao aumento de produtividade (FREIRE e SOUZA, 2009).

Limongi-França (2010) destaca que a qualidade de vida atualmente é uma questão, simultaneamente, atraente e com muitas contradições. Se de um lado, se verifica a presença de um maior grau de liberdade de escolha de hábitos e estilos de vida, em decorrência de se verificar a presença de mais conhecimento disponível especialmente, enquanto que, por outro lado, existem contradições decorrentes das contínuas e crescentes exigências de qualificações – sempre insuficientes.

Ainda, ressalta-se que de acordo com a natureza da organização além das atividades nela desenvolvidas, deve-se considerar que o modelo de avaliação deve ser necessariamente adaptado objetivando captar mais criteriosamente a Qualidade de Vida no Trabalho (FREIRE e SOUZA, 2009).

A justificativa da elaboração do presente estudo se fundamenta na busca de analisar a possibilidade de verificar a percepção sobre qualidade de vida do trabalhador a qual possa gerar uma nova visão sobre o tema analisado, buscando aprimorar os conhecimentos acadêmicos até o momento adquirido. Da mesma forma, a qualidade de vida no trabalho justifica-se em função de considerar-se que a mesma seja um ponto importante em qualquer organização na busca da satisfação, o desenvolvimento e a produtividade de seus empregados.

Assim o objetivo do presente estudo se refere em analisar por meio da revisão de literatura a importância e aplicação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações, apresentando suas características e vantagens.

A metodologia empregada foi de Revisão da literatura, ou seja, por meio de explicações fundamentadas em trabalhos publicados sob a forma de livros, revistas, artigos publicados, as quais abordem de forma direta ou indiretamente o tema em análise.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Atualmente, os aspectos que envolvem os conhecimentos desenvolvidos e mantidos, além de sua marca e valorização no mercado bem como os respectivos elementos humanos que nelas trabalham podem se tornar diferenciais competitivos mais importantes do que os aspectos concretos (FERNANDES, 2009).

Assim, os esforços conjuntos da organização em desenvolver as políticas e práticas de gestão de pessoas são amplamente relacionados ao momento atual. Destacando-se que uma das

áreas onde existe há necessidade de desenvolvimento é o alinhamento das atividades exercidas pela área com os objetivos estratégicos das empresas (MARRAS, 2016).

A maior dificuldade verificada para a visualização dos resultados das práticas de gestão de Recursos Humanos (RH) é produto de um amplo número de atividades similares e tediosas que a área desenvolve em muitas empresas. Assim, para os referidos autores, as atividades desenvolvidas, não obstante, sejam de importância primordial para o cotidiano, não asseguram necessariamente melhores resultados, especialmente os resultados financeiros (CHIAVENATO, 2010).

Limongi-França (2010) ressaltam que através da realização constante da avaliação, podem ser obtidos lucros consideráveis, tais como, a possibilidade de nortear os investimentos para os resultados que agregam necessariamente valor para a empresa, posicionando de forma real a gestão de pessoas aos objetivos da empresa. Ressaltando-se que esse processo pode ser aprimorado, superando determinados obstáculos onde a avaliação encontra-se especificamente nas atividades de Gestão de Pessoas.

Neste caso a título de exemplo, citam-se os programas de treinamento, desenvolvimento profissional, planos de remuneração e de benefícios, QVT no Trabalho, onde por diversas vezes, os resultados obtidos com a implantação das referidas atividades não estão necessariamente relacionadas diretamente com a obtenção de lucros financeiros, fato este contrário do que vem ocorrendo em outras atividades da organização, tais como a promoção por vendas (OLIVEIRA e LIMONGI-FRANÇA, 2005).

É muito complexo relacionar os programas de gestão de Pessoas em relação aos ganhos que os mesmos podem gerar para a empresa. Isso resulta no fato de que inúmeros administradores deixem em segundo plano a atribuição de avaliar os resultados do que foi investido. Considerando que existe uma falsa crença, amplamente difundida entre os profissionais de RH, de que os resultados obtidos pelo setor não podem ser mensurados, a não ser muito subjetivamente. Entretanto, observando o posicionamento propiciado, a qual se refere a esse mito é uma das possíveis causas da metodologia de avaliação dos resultados, sendo esta prática ainda pouco difundida nos setores de recursos humanos das organizações (SILVA e CRUZ, 2012; FERREIRA e ALVES, 2009).

Apesar desta aparente restrição organizacional, pode se verificar atualmente inúmeras empresas buscam desenvolver um processo de monitorado em relação às técnicas de gestão de pessoas, levantando inclusive dados sobre as operações cotidianas da empresa, entre as quais se destaca a título de exemplo o índice de rotatividade de pessoal ou ainda o montante da receita

investida em treinamento com pessoal. Esse monitoramento é imprescindível para controles rotineiros, principalmente em relação a custos, no entanto estão longe do esforço suficiente para atrelar a gestão de pessoas à estratégia da organização (MOURA, 2011).

Por conseguinte, seria necessário fazer-se uso de sistemas administrativos que fossem direcionados ao acompanhamento das metas da organização, além de estabelecerem-se parâmetros para cada meta a ser posta e analisada. Entretanto, mesmo o em se realizando o monitoramento das rotinas de pessoal, verifica-se que este fato é uma exceção, explicada da mesma forma pela precária difusão de ferramentas para se avaliar os resultados da área (FERREIRA, 2009).

Ainda, ao se buscar formas de contribuir para o desenvolvimento do conhecimento pleno sobre essas ferramentas, se faz necessário desenvolver processos de avaliação e apresentação dos resultados dos programas de QVT, sendo os mesmos exemplos de práticas de gestão de pessoas, e que da mesma forma que outras iniciativas do setor, apresentam a mesma problemática em relação à avaliação dos resultados (LEITE *et al*, 2010).

Oliveira e Limongi-França (2010), descrevem que os resultados verificados, podem ser definidos como sendo todo ganho decorrente de programas desenvolvidos pelas empresas em questão, onde se os possíveis ganhos financeiros que incidem de forma indireta nos programas de gestão de pessoas, além de outros resultados esperados, tais como:

- a) Ganhos de produtividade;
- b) Diminuição em custos;
- c) Ganhos referentes ao bem-estar dos colaboradores, considerando-se ainda, os Programas de QVT.

Nota-se que são realizados determinados questionamentos, entre as quais os administradores de áreas devem responder tais questões, entre as quais:

Análise do ponto de vista operacional dos gestores em relação à avaliação dos resultados obtidos pelas ações e instituição de programas de gestão de pessoas, com ênfase nas questões inerente a QVT? Determinação das formas de avaliação dos resultados de gestão dos programas de QVT? Entre outras questões a mais. (OLIVEIRA, 2012, p. 25).

Na busca de respostas a estas questões, por vezes se fazem necessário o uso de fontes de evidência, entre as quais se destacam a análise de um recorte teórico referente a uma pesquisa exploratória quantitativa desenvolvida, buscaram responder ao primeiro questionamento mencionado anteriormente, ou seja, analisando o aspecto referente à percepção dos gestores sobre a análise, avaliação e mensuração dos resultados dos programas de gestão de pessoas, em

relação especial, os que se referem ao sistema de Qualidade de Vida no Trabalho (FERREIRA e ALVES, 2009).

Na análise de Campos (2014), observa-se que um dos conceitos mais importantes em relação ao PQV encontra-se no fato de que somente se pode aprimorar o que se pode mensurar e, por conseguinte, é necessário mensurar para aprimorar. Por conseguinte, se faz necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos profissionais da empresa, em decorrência do processo de autoconhecimento, onde as pesquisas de opinião interna são uma fonte de informação de grande relevância, com a finalidade de verificar as opiniões dos colaboradores sobre os fatores intervenientes na QVT, além da respectiva organização a qual prestam serviço.

Além disso, verificam-se outras questões, tais como o posicionamento do funcionário em relação às atividades desempenhadas, aliadas ao ambiente laboral, às questões referentes à organização do trabalho bem como a integração e comunicação existente entre chefia/subordinado, as quais são componentes que não podem deixar de ser avaliados (MINAYO *et al*, 2000).

O TRABALHO E A QVT

Comumente, verifica-se que na sociedade moderna, a qualidade de vida das pessoas encontra-se relacionada a um determinado conjunto de fatores que envolvem necessariamente as esferas públicas e privadas (FERNANDES *et al*, 2009).

Em relação às esferas públicas considerando as condições propícias a efetivação do bem-estar social do indivíduo, tais como a saúde, educação, habitação, transporte entre outras mais. E as privadas as quais devem ser consideradas no âmbito pessoal e mais íntimo, tais como família, trabalho, lazer. Muito embora as categorias com especificidades distintas, estão intrinsecamente relacionadas e influenciam diretamente uma a outra (FERREIRA e ALVES, 2009).

Assim, quanto maior a satisfação dos funcionários, mais elevada é a qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com os fatores motivacionais e higiênicos, mas também com outros fatores, como a sua própria educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar de atividades culturais e sociais. Estes dois últimos estão claramente fora do ambiente de trabalho. No entanto, é inegável seu papel na saúde psicológica e na produtividade dos funcionários de todos os níveis. (MAXIMIANO, 2012, p.272).

Observa-se que na esfera organizacional a qualidade de vida é uma questão reconhecidamente de grande relevância, em decorrência de que a mesma interfere na questão referente à competitividade, espaço no mercado, produtividade da empresa etc. Por conseguinte, a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como sendo o envolvimento

de pessoas, trabalho e organizações, onde a preocupação maior se fundamenta no bem-estar do trabalhador bem como em relação à eficiência da organização, os quais são os aspectos mais relevantes (OLIVEIRA, 2012).

No atual cenário econômico, com a finalidade de manter vivo e com estabilidade e lucratividade no mercado, não é suficiente a empresa assegurar unicamente a qualidade dos aspectos técnicos do processo produtivo é necessário ainda investir nas pessoas que se encontram por processos produtivos (FERNANDES, 1996).

Considerando o bem-estar pessoal do funcionário, a qual faz toda diferença, visto que a satisfação no trabalho não se encontra plenamente isolada da vida do trabalhador. Além disso, Maximiano (2012, p. 277) descreve que esse posicionamento vem a caracterizar o enfoque biopsicossocial, ou seja, “propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano”.

Baseado neste posicionamento, referente aos ser humano, bem como em relação a uma visão ética da condição humana, pode-se verificar que as empresas consideram a existência de um novo modelo de gestão, na tentativa de obter um equilíbrio entre a saúde física, emocional, social, intelectual, ocupacional e espiritual de seus respectivos colaboradores, buscando implementar as condições necessárias que venha a agregar a capacidade criativa, potencial e motivacional do colaborador objetivamente atribuir valor e qualidade à sua vida (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Além disso, as empresas compreendem que a ligação entre sua cultura, valores, práticas gerenciais, com a saúde e produtividade de seus colaboradores são de extrema relevância (ROCHA e FELLI, 2004).

Para Vasconcelos (2001), a questão da qualidade de vida no trabalho não é recente, visto que a sua aplicação pode incidir em diversos equívocos, em determinadas situações existente a uma determinada distância entre o discurso e a prática.

Rocha (2012) cita que em se considerando que o termo QVT é altamente complexo, na literatura, onde se verifica existência de inúmeras conceituações e formas metodológicas de abordagem. Todavia, independente do conceito é necessário ressaltar que as categorias utilizadas devem ser analisadas de forma sistêmica em uma constante interação, devendo ainda apresentar a vantagem de analisar o conjunto de condições e práticas organizacionais, respectivamente, com determinados aspectos relacionados à plena satisfação e percepção dos colaboradores os fatores positivos no trabalho especificamente.

A implantação de um programa de QVT não só pode alterar significativamente a cultura organizacional, considerando que a compreensão de uma política de QVT já se constitui, per

si, um amplo e poderoso momento de transformação da cultura, sendo que somente a política não é suficiente (CHIAVENATO, 2010).

Fernandes et al (2009) descreve que da mesma forma, pode ocorrer a partir da instituição de um processo de implantação que, por conseguinte, demandara grandes e profundas alterações em relação aos valores, crenças, ritos e mitos organizacionais que se encontram consolidados nas organizações onde se verifica a presença de um velho paradigma de que não se alteram necessariamente práticas sem mudança de consciência, ou seja, fazer diferente necessita pensar diferentemente.

Carmello (2009) ressalta ser importante à descrição de um trabalhador sobre o processo de implantação da política de QVT em sua organização, ou seja: aos poucos, sugere que a máxima que sempre valeu por aqui “manda quem pode, obedece quem tem juízo” começa a fazer parte do passado.

Dessa forma, o sucesso da empresa encontra-se necessariamente no planejamento criterioso da qualidade de vida no âmbito laboral. Assim, a qualidade encontra-se relacionada a um ponto de vista positiva do colaborador relacionado ainda com a vida pessoal do mesmo, sendo esta uma mistura de produtividade no ambiente de trabalho e desenvolvimento pessoal (GOUVEIA, 2010).

Para Sampaio (2012, p. 121) em análise da literatura descreve a existência de diversas formas para caracterizar a expressão QVT, muito embora, em síntese todos direcionam para conciliação dos” interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, melhora a satisfação do empregado e maximiza a produtividade da empresa”.

Há duas perspectivas de qualidade de vida no trabalho que se opõem. De um lado, a QVT do tipo assistencialista que se caracteriza por um cardápio de atividades do tipo anti-estresse como, por exemplo, dança de salão, ioga, massagens terapêuticas, um ofurô corporativo. Nessa ótica, o trabalhador é a variável de ajuste. De outro, encontramos uma QVT do tipo preventiva que se caracteriza por uma política cujo foco de atuação reside nas mudanças das condições, da organização e das relações sócio profissionais de trabalho, também se encontra relacionada ao assunto como a influência da QVT na cultura organizacional e do envolvimento da área de Gestão de Pessoas no processo. (FERREIRA, 2009, p.320).

Por conseguinte, a QVT é uma ferramenta fundamental de gestão organizacional considerando que a possibilidade de sucesso depende, inicialmente, de um novo modelo de gestão do trabalho (LEITE *et al*, 2010).

QVT - PERSPECTIVAS

Na atualidade, a QVT representa um assunto da mais alta importância e ocupa cada vez mais espaço nas discussões a respeito de como conciliar a competitividade aos padrões inovadores de conhecimento, assim como à qualificação profissional e aos novos estilos de vida.

A tecnologia de QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também à produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho. (FERNANDEZ, 1996, p. 36).

A satisfação do funcionário pode ser obtida e melhorada através das iniciativas propostas pela QVT, com significativas vantagens também para as organizações, tendo em vista que o colaborador satisfeito produz mais e com melhor qualidade (MOURA, 2011).

O trabalhador não chega ao seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui uma história pessoal que se caracteriza por certa qualidade de aspirações de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características únicas e pessoais. (DEJOURS, 2015, p. 29).

Por conseguinte, considera-se que, a QVT pode contribuir amplamente no sentido de fazer com que as necessidades específicas de cada pessoa sejam levadas em consideração, especialmente no que se refere ao bem-estar físico e mental bem como no relacionamento com as pessoas (MOURA, 2011).

Para Limongi-França (2010), avalia-se que a QVT representa as iniciativas de uma organização em busca da inserção de melhorias e mudanças administrativas, na estrutura e na tecnologia existentes no ambiente laboral. Além disso, a QVT representa alterações intensas no contexto do trabalho, norteadas para o bem-estar e a satisfação do trabalhador, por meio das iniciativas da organização, que também se beneficia pela existência de um clima de trabalho propício ao aumento da produtividade e da qualidade do trabalho.

Nesse sentido, Fernandes e Gutierrez (1998 *apud* Limongi-França, 2010), descrevem em suas análises a experiência brasileira em QVT e experiências de sucesso realizadas em inúmeros países do mundo. Os referidos autores destacam que a QVT representa as ações que promovem o bem-estar e a saúde do trabalhador, erguida por meio de novas práticas administrativas e gerenciais, e são, presentemente, tema de muitos debates e publicações.

Observa-se que desde sua origem, a QVT ressalta o bem-estar, a motivação e a satisfação do trabalhador em seu posto laboral, proporcionando melhorias em sua vida pessoal e profissional. Envolvendo ainda, de determinadas atitudes pessoais que refletem diretamente

em sua produtividade na empresa e na convivência com a família e no meio social (MOURA, 2011).

Corroborando com esse posicionamento, Rodrigues (2009) direciona para o fato de que o ser humano sempre buscou aprimorar a sua qualidade de vida, inclusive no âmbito trabalho, buscando facilitar ou obter satisfação e bem-estar para o trabalhador no exercício de sua atividade laboral.

O reconhecimento das empresas na necessidade de proporcionar ao trabalhador bem-estar e satisfação no trabalho significa a humanização deste ambiente e uma evolução importantíssima nas relações trabalhistas do mundo globalizado (BASSO, 2010).

Neste sentido, Chiavenato (2010) apresenta o seguinte argumento em relação à necessidade de que as empresas busquem a promoção da boa qualidade de vida do trabalhador.

Para bem atender ao cliente externo, as organizações não devem esquecer o cliente interno. Isto significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus colaboradores os responsáveis pelo produto ou serviço oferecido. (CHIAVENATO, 2010, p. 487).

Corroborando com a afirmação do referido autor, pode-se verificar que o empregado, na qualidade de cliente interno, demanda de toda a atenção da organização, em todos os sentidos que estiverem sob sua responsabilidade e alcance, inclusive a melhoria da sua qualidade de vida, levando em consideração que é deles a responsabilidade pela colocação do produto ou serviço no mercado (MOURA, 2011).

Para Walton (1976, p. 297) considera-se que a QVT deve ter como objetivo a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva um relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de recursos de *feedback* do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Segundo descreve Freitas e Souza (2009), a QVT leva em consideração que a organização como um todo, sendo esta a forma mais viável e adequada para que se forme um ambiente mais humano e um sistema de trabalho norteado para o crescimento pessoal e profissional do indivíduo.

Limongi-França (2010) destacam que atualmente verifica-se o devido reconhecimento da importância da QVT para os administradores, qualquer que seja seu nível de formação ou setor de trabalho, considerando a efetiva contribuição para a melhoria da produtividade e das condições ambientais de trabalho. Acrescenta-se que o simples fato de que a QVT já não se

restringe unicamente ao chão da fábrica, envolve ainda todas as categorias de funcionários, inclusive gerentes, diretores e presidente.

Este aspecto comprova a evolução da QVT nas empresas da atualidade, pois o envolvimento de todos que compõem a empresa, incluindo os dirigentes, é requisito indispensável para que os programas de QVT obtenham êxito (BASSO, 2010).

IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Sabe-se, que para a empresa garantir espaço no mercado, é preciso investir na qualidade de vida do ativo permanente para obter retorno de investimento a curto, médio e longo prazo, portanto, a valorização do capital humano garante a produtividade, competitividade e reconhecimento da mesma. Diante essa realidade, a qualidade de vida (LEITE *et al*, 2010).

Constitui-se na peça chave do desenvolvimento humano e profissional, pois é nas organizações que o indivíduo, trabalhador, encontra seu sucesso ou sua frustração, situações estas que interferem diretamente no seu bem-estar psicossocial, assim como no seu rendimento e desempenho profissional (VASCONCELOS, 2001).

Entende-se que a qualidade de vida no trabalho é essencial especialmente na vida do trabalhador, visto que, o mesmo enfrenta muitos desafios na qual influencia no seu equilíbrio total (CURY, 2002).

A implantação de um programa de QVT não só pode transformar a cultura organizacional, mas também as concepções de uma política de QVT já se constituem, em si mesmo, um forte processo de mudança da cultura, mas só a política não basta. É necessário muito mais (VASCONCELOS, 2001).

Para Fernandes et al (2009, p. 04) “virão com o processo e implantação que, por sua vez, promoverá mudanças profundas de valores, crenças, ritos e mitos organizacionais (...)”.

Ainda, o referido autor, descreve que a estratégia da QVT, proporciona a empresa uma vantagem competitiva tanto em relação ao investimento em recursos tangíveis como intangíveis, ou seja, o reconhecimento do aspecto físico e psicológico, a valorização da função do colaborador promove sua importância onde por sua vez influencia na sua autoestima, consequentemente reflete diretamente na produtividade de suas atividades agregando valor assim ao espaço hospitalar e assegurando a sua qualidade de vida (FERNANDES *et al*, 2009).

Nesse contexto, observa-se que os conjuntos desses fatores assegurem a excelência na prestação de serviços na empresa, e propicia maior qualidade de vida aos colaboradores, visto

que no processo de trabalho existe uma associação entre a valorização do trabalho e a produtividade, por meio de uma relação mútua onde um completa o outro (FERREIRA, 2009).

A MOTIVAÇÃO NO ÂMBITO LABORAL

A análise da motivação se fundamenta na busca de explicações para alguns das mais complexas questões que envolvem a existência humana, ou seja: suas próprias ações (BIRCH e VEROFF, 1970, p. 3).

Nesse contexto, observa-se que são várias as definições, bem como seus motivos e causas. O termo motivação pode ser compreendida como um conjunto de fatores que atuam entre si e determinam a conduta de um indivíduo (BERGAMINI, 2013).

Segundo Lopes (1980, p. 25) “o termo motivação deriva originalmente do latim “movere”, que significa “mover”, que seria necessariamente um estado interno que dá força, torna ativo ou move (daí o termo) e que norteia ou canaliza o comportamento em direção a objetivos.”

(...) apesar das inúmeras e complexas teorias, a motivação, na prática, continua sendo enfocada com simplicidade e muito maior atenção esse assunto recebe quando se identifica que as pessoas estão desmotivadas em seu trabalho. Fala-se até mesmo que as motivações estão em “crise” e isto tem levado à busca quase desesperada de receitas, fórmulas ou novas técnicas para manter os indivíduos motivados no exercício de suas atividades que acabam transformando-se, na melhor das hipóteses, em modismos. (CODA, 1997, p. 94-95).

Objetivando o devido entendimento do que seja motivação, se faz necessário buscar suas causas, ou seja, os motivos que conduzem as pessoas a se comportarem de uma determinada maneira. Assim, a motivação relaciona-se de forma direta com a personalidade do ser humano e ainda com seu desenvolvimento mental, emocional, profissional e social. O mesmo incita as pessoas a se superar e a prosseguir na busca da consecução dos objetivos que aspiram. A mesma vem canalizar em benefício das organizações e das pessoas que as servem parece ser de indiscutível importância para a obtenção de sucesso de qualquer empreendimento coletivo (MOURA, 2011).

Dessa forma, existem diversas propostas em relação à motivação no âmbito laboral, sendo que os primeiros estudos remontam à antiguidade. A quantidade de teorias, modelos e metodologias que se referem à questão da motivação no trabalho é muito grande e eclética e é

abordada por diferentes autores, das mais variadas áreas do conhecimento científico (SOUZA, 2009).

Observa-se que os filósofos da antiguidade já demonstravam interesse pelo estudo da motivação. Assim, pode-se observar que em seus depoimentos, identificavam o hedonismo, termo este relativo a prazeres imediatos e o idealismo como um dos primeiros fatores básicos da motivação humana. Posteriormente, outros dois conceitos foram adicionados buscando explicar a natureza e as causas ou origens da motivação, a saber: instinto e inconsciente (RODRIGUES, 2009).

Nesse contexto, interessam as várias teorias sobre motivação que vêm centralizando as atenções dos pesquisadores do assunto desde o início do século XX, quando se observa a realização das primeiras pesquisas e estudos científicos nessa área (MARRAS, 2016).

CONCLUSÃO

Pelo exposto, pode-se verificar que a busca pela qualidade total antes direcionada unicamente para o âmbito organizacional, atualmente se norteia para a qualidade de vida no trabalho, buscando sempre obter uma maior participação por parte dos colaboradores; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

A Qualidade de vida no trabalho é grande aliada das organizações, para a obtenção de competitividade e grande destaque no mercado. Mesmo que ela seja considerada como um desafio altamente complexo, boa parte das organizações públicas como privados já consideram a sua importância e enfatizam que qualidade de vida no trabalho não é um custo e sim um investimento muito poderoso. E este investimento aumenta a produtividade e competitividade, ou seja, a QVT é um bem mútuo.

Além disso, a QVT não decorre apenas do salário acima do mercado, e sim resulta em tratamento humano, da gentileza, da leveza nas relações. Não se pode esperar qualidade no desempenho de pessoas que carecem de qualidade em seu próprio trabalho.

Portanto, o investimento necessário no capital humano gera grande retorno em termos de qualidade e produtividade para a empresa, visto que a tranquilidade física e emocional do ser humano é sinônima do crescimento organizacional.

A qualidade de vida do indivíduo é a somatória da satisfação das necessidades físicas, psicológicas e sociais, sendo que a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, surgiu mais tardiamente, em função da preocupação com a competitividade das empresas num contexto de maior abertura para importação de produtos estrangeiros e na esteira dos programas de qualidade total.

Muitos são os conceitos de QVT entendidos por autores da Administração, mas pode-se entender qualidade de vida como satisfação e bem-estar com relação ao local de trabalho. Sendo que a qualidade de vida no trabalho trata especificamente do bem-estar do que os trabalhadores entendem que os cargos representam uma fonte de renda e principalmente um meio de motivação para o bem-estar de cada um deles.

Assim, conclui-se que o colaborador anteriormente visto como máquina, atualmente é valorizado e considerado como fator indispensável para o sucesso de uma organização. Por conseguinte, assegurar as condições adequadas de trabalho resultará no aumento da saúde mental e física dos trabalhadores o que se iguala a lucro e produtividade.

REFERÊNCIAS

- Basso, L. L. (2010). *Qualidade de vida no trabalho* (Monografia de Especialização, Universidade Comunitária da Região de Chapecó – UNOCHAPECÓ).
- Bergamini, C. W. (2013). *Motivação nas organizações*. São Paulo: Atlas.
- Birch, D.; Veroff, J. (1970). *Motivação*. São Paulo: Herder.
- Campos, V. F. (2014). *TQC - Controle de qualidade total*. Falconi.
- Carmello, E. (2009). Qualidade de Vida no Trabalho. In: *IV Congresso Norte Paranaense De Recursos Humanos*, Londrina/PR.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Coda, R. (1997). Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos. In: Bergamini, C. W.; Coda, R. (Eds.). *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Atlas.
- Conte, A. L. (2003). Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. *Revista FAE Business* (7).
- Cury, A. J. (2002). *Revolucione Sua Qualidade de Vida - Navegando nas Águas da Emoção*. Sextante.
- Dejours, C. A. (2015). *Loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Fernandes, C. H. et al. (2009). *Qualidade de vida no trabalho: uma vantagem competitiva*. Recuperado de: <<http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC279-24656898.pdf>>.
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar*. Bahia: Casa da Qualidade.
- Ferreira, M. C.; Alves, L. (2009). Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25 (3), 319-327.
- Fernandes, L. (1988). QVT – uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, 23 (4).
- Freitas, A. L. P.; Souza, R. G. B. (2009). Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. *Revista Eletrônica Sistemas & Gestão*, 4 (2), p.136-154.
- Gouveia, R. E. C.; Confessor, K. L. A. (2010). Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um Estudo de Caso no Setor de Transporte Coletivo Urbano. In: *VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*.

- Jesus, T. J. (2011). *Qualidade de vida no trabalho noturno: um estudo de caso em uma empresa mineradora* (Dissertação em Administração, Faculdade Pedro Leopoldo).
- Leite, J. V.; Ferreira, M. C.; Mendes, A. M. (2010). Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 9 (2), 109-123.
- Limongi-França, A. C. (2010). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Lopes, T. V. M. (1980). *Motivação no trabalho*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Marras, J. P. (2016). *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Saraiva.
- Maximiliano, A. C. A. (2012). *Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Atlas.
- Minayo, M. C. S.; Hartz, Z. M. A.; Buss, P. M. (2000). Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5 (1), 7-18.
- Moura, L. L. F. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em Picos – PI* (Monografia de Bacharelado em Administração, Universidade Federal do Piauí – UFPI).
- Oliveira, O. J. et al. (2012). *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. Cengage Learning.
- Oliveira, P. M.; Limongi-França, A. C. (2005). Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE-eletrônica*, 4 (1).
- Pereira, M. G. (2012). *Significados atribuídos à qualidade de vida no trabalho por profissionais de saúde de um hospital público terciário* (Dissertação em Psicologia, Universidade de Fortaleza – UNIFOR).
- Sampaio, J. R. (2012). Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e Desafios Atuais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 12 (1), 121-136.
- Rocha, S. S. L.; Felli, V. E. A. (2004). Qualidade de vida no trabalho docente em enfermagem. *Rev. Latino-am Enfermagem*, 12 (1), 28-35.
- Rocha, A. M. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Um Estudo na Loja Arco-Íris na Cidade de Picos – PI* (Monografia em Administração, Universidade Federal do Piauí – UFPI).
- Rodrigues, M. V. (2009). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Rosa, M. ; Pilatti, L. A. (2007). Qualidade de vida no trabalho: análise do caso de colaboradores de uma empresa do ramo de siderurgia de Ponta Grossa - PR. *Revista Digital EFDeportes*, 12 (108).

Silva, J. C.; Cruz, H. A. (2012). Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com os Trabalhadores dos Correios da Palhoça/SC. *Anais do IX Simpósio de Excelência em gestão e Tecnologia*.

Sousa, W. R. (2009). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): o caso dos servidores da Universidade de Brasília (UnB)* (Monografia de Especialização, Universidade de Brasília).

Vasconcelos, A. F. (2001). Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas. *Revista São Paulo*, 8 (1), p. 24-35.

Walton, R. E. (1976). A calidad de la vida en el trabajo: su significado e importância. *Administración de Empresas*, 6 (71).