

QUALIDADE DE VIDA UMA PREOCUPAÇÃO PRESENTE E ATUANTE DESDE OS PRIMÓRDIOS DA HUMANIDADE

Josiane Momm ¹

Prof. Gilson Rocha Reynaldo, Dr. ²

RESUMO

Este artigo faz uma avaliação do conceito de qualidade, um tema contemporâneo presente e atuante desde os primórdios da humanidade podendo ser analisado em diversos aspectos, definições e interpretações. O objetivo deste trabalho é fazer o leitor pensar em qualidade como todo, a qual abrange os âmbitos pessoal, profissional e social. Analisa a contribuição de pesquisas anteriores e dimensiona parâmetros para aprimorar a qualidade. Uma particularidade crucial da qualidade na sociedade contemporânea é a transformação dos aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho (QVT), e sua relação com programas que visam a melhor condição de trabalho como o programa de Qualidade Total (PQT). Desde os primórdios das relações de trabalho existem dificuldades e obstáculos para efetivo bem estar do homem em seu labor, mas estudos apontam perspectivas e desafios para implementação de Programas de Qualidade Total que visem à transformação do ambiente de trabalho em um local aprazível onde as pessoas sintam satisfação e bem estar na execução de suas atividades. Neste estudo, entende-se que não é possível falar de qualidade nas organizações de trabalho do terceiro milênio sem falar das pessoas. Inserem-se então os conceitos de QVT como uma expansão natural do PQT, de forma que visem melhorar os resultados das empresas, mas também a satisfação, o bem estar e a condição de vida dos envolvidos no ambiente laboral.

Palavras-chaves: qualidade; qualidade total; qualidade de vida no trabalho.

1

Graduada em Psicologia pela Universidade do Sul de Santa Catarina . Acadêmica do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Recursos Humanos da Universidade do Sul de Santa Catarina. E-mail: josikm2@hotmail.com

2

Professor Orientador Gilson Rocha Reynaldo, Dr. *UNISUL - Assistente de Pesquisa - Gepex T*
Email: gilson.rocha@unisul.br - Tel. 3621 3371

1. INTRODUÇÃO

Os especialistas no assunto diferem ao conceituar Qualidade de Vida (QV). Não existe um consenso sobre o que constitui QV e, entre várias tentativas, a definição engloba desde estado de saúde, assim como uma variedade de domínios, como meio-ambiente, recursos econômicos, relacionamentos, tempo para trabalho e lazer. São identificadas duas tendências na conceituação do termo QV: um conceito genérico e outro ligado à saúde. No primeiro caso, QV apresenta uma aceção mais ampla, aparentemente influenciada por estudos sociológicos, sem fazer referência a disfunções. Entretanto, quando a QV é relacionada à saúde engloba dimensões específicas do estado de saúde.

A Qualidade de vida está diretamente exercendo influência no trabalho e sendo influenciada por ele. As organizações laborais, inseridas num cenário cada vez mais competitivo, têm a responsabilidade de suprir as expectativas da sociedade e devem estar voltadas para a valorização e o respeito do ser humano. Vivemos a era da informação e do capital intelectual e, neste momento histórico, existem diversos entendimentos sobre qualidade de vida e sua influência no indivíduo, em seu trabalho e na sociedade geral. Este homem contemporâneo tem o mesmo anseio do homem de décadas atrás, de obter, por seu trabalho, mais que a remuneração pelo seu esforço.

O trabalho desempenha um papel significativo, já que além de satisfazer aspectos naturais fundamentais à sobrevivência, permeia os aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais do indivíduo. Caracteriza-se como atividade social, essencial na definição de valores, identidade e estilo de vida, podendo ocasionar alegria e/ou sofrimento, dependendo da maneira singular que cada indivíduo o interpreta e vivencia tendo por base a interação de aspectos individuais, condições de vida social e estrutura psíquica. (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2002).

Na atualidade utiliza-se muito das teorias que iniciaram com as relações de trabalho, aprimorando-as e adaptando-as. Muitas empresas adotam maneiras de organizar a atividade laboral para, em teoria, proporcionar maior satisfação ao trabalhador e conseqüentemente qualidade do trabalho desenvolvido. As empresas visam saídas para resolver problemas imediatos, tais como de relacionamento dentro da empresa, de capacitação de mão-de-obra ou para solucionar problemas de baixa qualidade nos produtos e serviços.

Entretanto existe a necessidade de analisar as implicações sociais ocasionadas pela

maneira que o trabalho é organizado. A qualidade de vida das pessoas no trabalho é fundamental para o sucesso da organização como um todo e em muitas circunstâncias é deixada de lado.

2. QUALIDADE

Qua-li-da-de/s.f - Maneira de ser, boa ou má, de uma coisa: a qualidade de um tecido, de um solo. Superioridade, excelência em qualquer coisa: preferir a qualidade à quantidade. Aptidão, disposição favorável: este menino tem qualidades. Condição social, civil, jurídica etc.: qualidade de cidadão, de administrador, de legatário. (Sin.: atributo, modalidade, propriedade, virtude.) Homem de qualidade, homem de origem nobre. [...] Aquilo que caracteriza uma coisa. Modo de ser. Disposição moral [...] Aptidão. (DICIONARIOWEB, 2012)

Já a qualidade de vida foi conceituada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

Mas, a qualidade de forma geral é um conceito subjetivo, está relacionada às percepções de cada indivíduo e diversos fatores como: cultura, necessidades, expectativas e valores que podem influenciar diretamente nesta definição a nível pessoal e grupal. Qualidade pode ser: qualidade de vida das pessoas e/ou de um país, qualidade da água que se bebe ou do ar que se respira, qualidade do serviço prestado por uma determinada empresa e/ou ainda qualidade de um produto no geral. Como o termo tem diversas utilizações, o seu significado nem sempre é de definição clara e objetiva.

3. O TRABALHO

O trabalho tem sua origem na busca do homem por sobrevivência. Após este marco originário com o passar do tempo, o trabalho passou a agregar os mais variados significados, deixando de ser apenas fonte de subsistência. É no trabalho que o homem aplica seus conhecimentos e habilidades transformando sua realidade. Este processo define entre outras coisas sua identidade, exercendo influência sobre sua maneira de pensar e se comportar, ou seja, o homem passou a ser entendido como uma construção histórica. (JAQUES; CODO, 2002).

Desde os primórdios da humanidade o trabalho se faz presente e atuante, retratado de acordo com Borges e Yamamoto (2004, p. 28) pelas “[...] comunidades de caçadores e coletores 8.000 anos a. C., a incipiente agricultura no Oriente Médio, China, Índia e Norte

da África, o trabalho escravo nas civilizações antigas e a relação servil na Idade Média [...]” Assim com a existência do trabalho já havia a preocupação com a satisfação no trabalho, como, por exemplo, os “[...] ensinamentos de Euclides de Alexandria (300 a. C.) sobre os princípios da geometria que serviram de inspiração para melhora do método de trabalho dos agricultores as margens do rio Nilo.”

Já no século XX muitos pesquisadores contribuíram com o tema como Helton Mayo com suas pesquisas altamente relevantes para compreensão do comportamento e da motivação do homem no trabalho. Abraham H. Maslow, que concebeu a hierarquia das necessidades fundamentais: Fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização. E Douglas McGregor autor da Teoria X que considera entre outras coisas que o compromisso com o objetivo depende da recompensa e que o homem não só aceita responsabilidades, mas passa a procurá-las buscando integrar os objetivos organizacionais e pessoais. (JAQUES; CODO, 2002).

Por conseguinte, o processo de trabalho e relação social está ligado de maneira indissolúvel à condição humana. Autores como Adam Smith (1776), Sigmund Freud (1967), Christophe Dejours (1987), Karl Marx (1984), entre muitos outros, embora com teorias e interpretações diferentes chegam à concordância que “[...] o modo como os homens vivem (e trabalham) determina o modo como os homens são.” (ID IBID, 2002, p. 20).

Com o afirmado acima, embora com abordagens diferentes escritas em épocas distintas remete ao fato de que o trabalho e maneira que ele é organizado reflete diretamente na qualidade de vida do indivíduo que o realiza.

4. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nas organizações de trabalho encontram-se intrínsecos vários fatores que podem influenciar na satisfação do trabalhador, sendo que existe uma multideterminação a partir da interação de fatores internos e externos ao trabalhador. O trabalho pode ser fonte de felicidade, realização, satisfação e bem-estar geral do sujeito e/ou pode também acarretar dor e sofrimento.

O trabalho é o modo de ser do homem, e como tal, invade e permeia todos os níveis de sua atividade, de seus afetos, de sua consciência, o que torna o problema difícil de pesquisar porque permite que os sintomas se escondam por todos os lugares [...] por ser onipresente, o trabalho e seus efeitos são difíceis de detectar. (CODO; JAQUES, 2002, p. 25).

Diante disso pode-se entender que as repercussões do trabalho sobre a qualidade de vida do homem podem ser derivadas em grande parte pelas condições e pela divisão técnica e social, ou seja, organização geral do trabalho.

[...] enquanto a primeira, diz respeito às condições físicas, químicas e biológicas do ambiente de trabalho a segunda se referem ao físico do trabalhador, aquelas que dizem respeito à divisão técnica e social do trabalho (hierarquia, controle, ritmo, etc.) repercutem sobre sua saúde psíquica, causando-lhe sofrimento, doenças físicas e mentais (DEJOURS, 1994. p. 86 apud Momm, 2010).

Entende-se que as relações grupais são mediadas pelas instituições sociais nas quais a cada sujeito são atribuídos papéis sociais de acordo com a atividade profissional. Mas, não se pode esquecer que o profissional tem uma vida particular (família, amigos, etc.) e por vezes vivencia dificuldade financeira e/ou de convívio, além de ter seus projetos de vida, metas, crenças e valores que inevitavelmente refletem em seu trabalho assim como o trabalho reflete na vida particular.

[...] mais recentemente passou-se a prestar atenção nas relações entre o contexto imediato de trabalho, a organização e seu ambiente externo, daí derivando fatores associados ao comportamento das pessoas que trabalham na organização. [...] a interação do trabalho, a estrutura organizacional e o ambiente externo. (BORGES; YAMAMOTO, 2002, p. 24).

Então existe uma vasta gama de fatores ambientais, comportamentais e relacionais que influenciam positivamente e/ou negativamente o desempenho e o bem-estar do profissional. Estes fatores necessitam de atenção para que os efeitos sejam potencializados no caso de proporcionarem bem-estar ou para que sejam extintos no caso de interferirem negativamente no profissional e conseqüentemente na organização e na sociedade como um todo. Em relação ao ambiente organizacional em específico destacam-se fatores como a cultura da organização com seus valores e normas, as relações de poder, a maneira que a comunicação é estabelecida entre tantos outros fatores.

Neste contexto as condições laborais, bem como as relações entre os trabalhadores, podem influenciar diretamente na qualidade de vida. Sendo assim, torna-se, necessário avaliar essas condições de trabalho e sua influência nos profissionais. É crucial destacar o papel da sociedade contemporânea, impregnada na cultura vigente de base social capitalista, que muito tem a discutir e modificar para minimizar e extinguir o sofrimento emergente de vivências negativas no ambiente de trabalho e a sua influência na qualidade de vida do profissional.

É crucial destacar a singularidade do homem como indivíduo interagindo em sociedade, portanto se os acontecimentos externos e internos ao indivíduo no trabalho como:

ambiente, relacionamentos, comunicação, remuneração, atividade desempenhada, cultura da organização, valores individuais e coletivos, regras, ou seja, a dinâmica do trabalho afeta diretamente o profissional como um todo. Com todos estes fatores a preocupação dos responsáveis pela gestão do capital humano esta buscando meios para adaptar a organização do trabalho ao trabalhador. Essa adaptação é uma condição atual e frequente na maior parte das organizações que buscam, na esfera da ergonomia, proposições que atendam aos níveis de comprometimento com a satisfação do trabalhador.

Partindo destas informações considerando que na última década, com o advento da globalização, as empresas têm sido pressionadas por acirrada disputa de mercado buscando adaptações na maneira de trabalhar que satisfaçam as necessidades de seus participantes e da sociedade. Na atualidade cada vez mais a alta gerencia demonstra interesse na qualidade, ligando-a lucratividade, definindo-a do ponto de vista do cliente e requerendo sua inclusão no processo de planejamento estratégico, nos sistemas participativos de gestão com o objetivo principal de aumentar a produtividade e apoiar os programas de qualidade.

O foco desta preocupação não necessariamente é o trabalhador ou sua qualidade de vida nem visam realmente à participação dos empregados. Muito ainda necessita ser modificado, como por exemplo, a estrutura engessada de funcionário como adereço da indústria que ainda reflete no trabalhador. Mas, de maneira lenta, porém constante esta ocorrendo uma mudança de cultura organizacional.

5. O PAPEL DA CULTURA NA QUALIDADE DE VIDA

A cultura se tornou fator de extrema relevância para compreensão do comportamento humano e dos processos de construção da realidade. A importância da cultura pode ser percebida nos valores, costumes e hábitos compartilhados pelos membros de um grupo, esta vem ao longo da história conquistando lugar como fator determinante no processo de vida, inclusive no espaço organizacional. A cultura passou a ter maior espaço no início de 1980, impulsionada pelo aumento da competitividade entre as organizações, redefinições geopolíticas, as relações de poder entre a sociedade industrial e pós-industrial e na década de 90 influenciada pela globalização e outros fatores. (SILVA; ZANELLI, 2004).

A cultura passou a ter papel fundamental na compreensão do ciclo de vida das organizações e de acordo com Chiavenato (2008, p. 172) “[...] equivale ao modo de vida da organização, em todos seus aspectos, como idéias, [...] costumes, regras, técnicas [...] hábitos e crenças estabelecidas por normas, valores, atitudes e expectativas compartilhadas

por todos os membros [...]” Essas características peculiares que distinguem uma organização das demais são formadas por aspectos formais facilmente perceptíveis como políticas e diretrizes, método, estrutura organizacional, a tecnologia adotada, etc., já os fatores informais são difíceis de identificar como percepção, sentimentos, atitudes, valores, entre outros que se encontram implícitos nas relações de trabalho. Essas características da organização orientam os comportamentos e ações do grupo em busca dos objetivos comuns. (Id, Ibid, 2008).

Os funcionários aprendem a cultura de uma organização de diversas maneiras como histórias, rituais, linguagem e muitas outras. Cada organização tem seu próprio linguajar, sua roupa padrão, os métodos de trabalho, seus símbolos e outras peculiaridades. A estrutura de uma organização com tudo o que existe nela com valores, regras explícita e implícita, as crenças inconscientes, sentimentos e pressuposições em que as pessoas acreditam de acordo com suas histórias de vida, sendo que todos estes fatores influenciam nas atividades laborais.

Neste contexto as condições laborais, bem como as relações entre os trabalhadores, podem influenciar diretamente a qualidade de vida. Sendo assim, torna-se, necessário avaliar essas condições de trabalho e sua influência nos profissionais. É crucial destacar o papel da sociedade contemporânea, impregnada na cultura vigente de base social capitalista, que muito tem a discutir e modificar para minimizar e extinguir o sofrimento emergente de vivências negativas no ambiente de trabalho e a sua influência na qualidade de vida geral do profissional.

6. CONTROLE QUALIDADE TOTAL

Os programas de Controle de Qualidade Total e a maneira como são implantados nas organizações exercem influência direta nos profissionais que nelas trabalham, fica às organizações o dever de visualizar não apenas o lucro, mas se esta influência é benéfica ao trabalhador.

De acordo com Campos (1982) no controle da qualidade total (CQT) o objetivo principal de uma empresa é a satisfação das necessidades das pessoas: consumidores (qualidade), empregados (crescimento do ser humano), acionistas (produtividade), e vizinhos (contribuição social).

O programa de qualidade total é baseado em elementos de várias fontes: emprega o método cartesiano, aproveita muito do trabalho de Taylor, utiliza o controle estatístico de processo, adota os conceitos

sobre comportamento humano lançados por Maslow e aproveita todo o conhecimento ocidental sobre a qualidade, principalmente o trabalho de Juran. (CAMPOS, 1989, p.13).

Mas, percebe-se como este conceito revela a verdadeira origem da QT, com base nos programas tayloristas de racionalização e eficiência, no produtivismo, e considerando as bases behavioristas com o objetivo de manipulação dos trabalhadores. “[...] As empresas devem ser vistas como organizações que tem como missão maior satisfazer as necessidades do ser humano – quem fizer isto da melhor maneira ganhará o lucro desejado” (id ibid, 1989, p. 13).

A QT baseia-se em políticas que visem o bem-estar do funcionário defendendo que é necessária uma política de estabilidade no emprego e política salarial justa; proporcionar um salário básico suficiente e um bônus que é a função do lucro da empresa; promover auto-estima, satisfazer ego e auto-realização; promover educação e treinamento contínuos; discutindo com o grupo a visão de futuro.

Com o passar do tempo, o discurso torna-se mais objetivo e menos evasivo, conceituando a qualidade como "um sistema de gerenciamento empresarial voltado para a satisfação das pessoas; não por extorsão, mas por métodos e técnicas que todos os funcionários devem aprender para o crescimento da empresa. “Pessoas nesse caso quer dizer: clientes (mercado consumidor), empregados (mercado de trabalho), acionistas (mercado financeiro) e vizinhos (mercado amplo e sociedade)” (Campos, 1998, p. 07).

Em contraste com os conceitos de QT apresentados constata-se que este é um modelo de racionalização que visa em primeiro lugar, à máxima produtividade e a redução de custos, tentando, de todas as formas, voltar à empresa ao atendimento das reais necessidades dos seus clientes; entretanto a preocupação das empresas em relação ao seu colaborador necessita de melhoria contínua muito foi modificado para que as pessoas deixem de ser meros empregados e assumam o papel de colaboradores, percebesse que é necessário o envolvimento de todos para se alcançarem as metas do programa.

Contudo observa-se no discurso funcionalista e gerencial que a preocupação das empresas com a introdução de novas técnicas de gestão e desenvolvimento constante do pessoal, tem por objetivo maior alcançar ganhos de produtividade, com aumento da exigência sobre os funcionários. Não demonstrando trazer benefícios para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, e somente em última instância os PQV visam melhorar o bem-estar e as condições de trabalho das pessoas.

Com certeza não se pode afirmar que os PQT não possuem nenhum fator positivo ao trabalhador e/ou que em algumas empresas ele realmente tragam benefícios ao

trabalhador. Diante das questões colocadas, pode-se perceber que a gestão da qualidade traz consigo um processo de transformação cultural, que não é instantâneo, mas um processo gradativo em que o investimento da empresa deve ser concentrado nas pessoas, na tentativa de conscientização para a necessidade de mudança, tendo como finalidade última o envolvimento de todos os membros da organização na busca da qualidade.

CONCLUSÃO

Com base em tudo que foi apresentado até agora sobre qualidade e qualidade de vida mais especificamente trazendo sua relação com o trabalho entende-se que, mais importante do que a empresa ter um conceito ideológico de qualidade. Mas, é fundamental que se estabeleça uma efetiva política de valorização da participação das pessoas podendo ser utilizados políticas e programas como PQT, bem como se faz necessário identificar que tipo de influência a introdução de tais programas exerce sobre elas.

Portanto entende-se que a qualidade de vida deve ser uma preocupação compreendida e incorporada ao discurso daqueles que buscam a qualidade total. Desta forma, não somente os aspectos do ambiente físico ou questões relacionadas à remuneração e segurança no trabalho devem fazer parte das práticas, mas também o de proporcionar às pessoas espaço para exporem suas idéias e oportunidades de participarem nas decisões, ampliando o horizonte de democracia na empresa.

Diante do exposto compreende-se qualidade de vida no trabalho como uma expansão natural da qualidade total, de forma que os programas de qualidade total melhorem os resultados das empresas, mas também a satisfação, o bem-estar e a condição de vida das pessoas. Em síntese, corroboram-se as idéias de que reconhece que a QVT está relacionada com o projeto ergonômico dos postos de trabalho, referente à organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, controle da poluição física e acústica, controle da temperatura e da luminosidade, mas não se restringe exclusivamente às condições físicas. Inclui também itens como oferecimento de benefícios sociais e, o mais importante, as relações de trabalho e o ambiente social, onde é proporcionado ao trabalhador o seu desenvolvimento como pessoa capaz de refletir e de produzir ideias.

Neste trabalho, quando se fala em qualidade total, entende-se que necessariamente devem ser incluídos, na cultura da organização, fatores como democratização do ambiente de trabalho, mediante a abertura para o diálogo e espaço para expor idéias, participação nas decisões, maior senso comunitário, visão ecológica, harmonia, estímulo à criatividade e ao desenvolvimento como profissional e como pessoa, endossando algumas tendências atuais

de expansão do conceito de qualidade total

Os programas de QVT devem ser encarados como alternativa para combinar ambientes participativos com um estilo de vida mais humano, integrando o homem ao meio ambiente, entendendo este indivíduo não como um ser isolado, mas como um ser biopsicosocial que age e reage com o mundo a sua volta.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOCK, Ana. Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria Lourdes Trassi. **Psicologias: Uma introdução ao estudo de Psicologia**. 13. Ed reform e ampl. São Paulo Editora Saraiva, 2002.

BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. O mundo do trabalho. In: ZANELLI José Carlos; ANDRADE Jairo Eduardo Borges; BASTOS Antonio Virgílio Bittencourt. (Orgs). **Psicologia, Organizações e Trabalho No Brasil**. Porto alegre: Artmed, 2004. Cap. 1, p. 24 – 62.

CODO, Wanderlei; JACQUES, Maria. da Graça. Introdução. Uma urgência, uma busca, uma ética¹.: In JACQUES, Maria. da Graça; CODO, Wanderlei (Orgs). **Saúde Mental & Trabalho: leituras**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002. Introdução, p. 17-28.

CAMPOS, V. F. **Gerência da qualidade total : estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira**. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1989.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2008.

Dicionário eletrônico: **Qualidade**. Disponível em: <http://www.dicionarioweb.com.br/qualidade.html>. Acesso em 05/10/2012 19h30minhrs

MOMM, Josiane. **Trabalho e saúde mental: O olhar da psicologia sobre a atividade profissional dos policiais militares da 2ª companhia do 5º batalhão da polícia militar do município de Tubarão/ SC**. Curso de Graduação em Psicologia- Universidade do Sul de Santa Catarina, julho 2010.

SILVA, Narbal; ZANELLI, José Carlos. Cultura Organizacional. In: ZANELLI José Carlos; ANDRADE Jairo Eduardo Borges; BASTOS Antonio Virgílio Bittencourt. (Orgs). **Psicologia, Organizações e Trabalho No Brasil**. Porto alegre: Artmed, 2004. Cap. 13, p.407 – 442.