

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A SAÚDE DOS TRABALHADORES EM SERVIÇOS GERAIS

### QUALITY OF LIFE AT WORK: THE HEALTH OF WORKERS IN GENERAL SERVICES

Gerson Sebastião de Lima<sup>1</sup>

#### RESUMO

**INTRODUÇÃO:** A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa, Rodrigues (1994, p.76). Seja como for, é fato que a qualidade de vida pessoal de cada trabalhador está em constante relação de complementaridade com a qualidade de vida no trabalho, pois o aspecto profissional integra a vida das pessoas. **OBJETIVO:** Influencia sobremaneira na qualidade de vida do trabalhador é o clima organizacional. O nível de satisfação do trabalhador com relação ao seu ambiente de trabalho e as relações que ele constrói com seus pares, subordinados ou pessoal da alta gestão influenciam na forma como esse trabalhador vivencia o clima organizacional em sua empresa e, conseqüentemente, no modo como ele se comporta e produz (LEMOS, 2017). **METODOLOGIA:** O modelo de Metodologia de pesquisa científica na saúde atual gira em torno do formato normativo, entre tanto, este é um fator meramente padronizado e preestabelecido, Esta pesquisa teve como objetivo analisar o atendimento aos aspectos de qualidade de vida no trabalho no setor público, com foco na saúde do trabalhador. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, qualitativa. **CONSIDERAÇÕES FINAIS** A problemática que norteou esta pesquisa foi saber: qual a percepção dos servidores públicos dos serviços gerais em relação ao atendimento dos aspectos da qualidade de vida no trabalho em instituição. Tendo como objetivo analisar o atendimento dos aspectos de QVT no setor público, com foco na saúde do trabalhador.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade de Vida. Saúde. Trabalhadores. Serviço Gerais.

#### ABSTRACT

**INTRODUCTION:** The quality of life at work has been a concern of man since the beginning of its existence with other titles in other contexts, but always aimed at facilitating or bringing satisfaction and well-being to the worker in the execution of his task, Rodrigues (1994, p.76). In any case, it is a fact that the personal quality of life of each worker is in a constant relationship of complementarity with the quality of life at work, as the professional aspect is part of people's lives. **OBJECTIVE:** The organizational climate greatly influences the worker's quality of life. The worker's level of satisfaction in relation to his work environment and the relationships he builds with his peers, subordinates or top management personnel influence the way this worker experiences the organizational climate in his company and, consequently, the way he behaves and produces (LEMOS, 2017). **METHODOLOGY:** The scientific research methodology model in current health revolves around the normative format, however, this is a merely standardized and pre-established factor. , with a focus on worker health. This is a bibliographical, qualitative research. **FINAL CONSIDERATIONS:** The problem that guided this research was to know: what is the perception of public servants of general services in relation to attending to aspects of quality of life at work in an institution. Aiming to analyze the attendance of QWL aspects in the public sector, focusing on workers' health.

**KEYWORDS:** Quality of Life. Health. Workers. General Services.

<sup>1</sup> Graduação em Gestão Pública na Faculdade Anguera, 2020, Pós-Graduado em Gestão de Saúde Pública na faculdade Venda Nova Imigrante. Doutorando e Mestre em Ciências da Educação pela ACU – Absolute Christian University. **E-MAIL:** gersonlimalima905@gmail.com. **CURRÍCULO LATTES:** lattes.cnpq.br/4201226170000977

## INTRODUÇÃO

O conceito de qualidade de vida é complexo e abrangente, tendo em vista que as pessoas estabelecem parâmetros diferentes para afirmarem que (não) têm qualidade de vida nos seus contextos sociais particulares..,“

Fica nítida a importância de se observar e cuidar da integridade física, mental e psicológica do colaborador dessa área, o que só tende a gerar bons resultados para ambos – instituição e funcionário, pois, quando as organizações investem em medidas ocupacionais para o bem-estar de seus colaboradores, cuidam, não somente da qualidade de seu serviço, como também do atendimento ao cliente-cidadão e do nível de excelência da instituição, gerando ganhos em termos de qualidade, produtividade e redução de despesas.

Este trabalho orienta-se pela Constituição Federal de 1988, Consolidação das leis do trabalho (CLT), Normas Regulamentadoras (NR-06, NR-17) e Teoria Administrativa das Relações Humanas, desenvolvida por Elton Mayo e tem como objetivo geral analisar o atendimento aos aspectos de qualidade de vida no trabalho no setor público, com foco na saúde do trabalhador. Para tanto, os objetivos específicos são: verificar a forma operacional do processo de produção do serviço de limpeza e conservação; analisar a padronização do processo de trabalho; identificar os fatores que colaboram para as doenças ocupacionais; e, por fim, propor ações que contribuam para as melhorias da QVT no campo de estudo.

Para Rodrigues (1994), Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) procedia da junção de uma variedade de dimensões básicas, (não) relacionadas às tarefas desempenhadas pelo trabalhador, mas dotadas de capacidade para instigar a motivação e diferentes graus de satisfação, resultando, ainda, em tipos diferentes de atividades e comportamentos dos profissionais lotados em determinada organização. Indivíduos motivados tendem a produzir mais e melhor, além de cultivarem o

sentimento de pertencimento à organização onde atuam. O antagonismo que se observa entre funcionários e organizações, porém, gera um conflito de interesses. Tal conflito pode comprometer a motivação necessária à eficiência e eficácia.

## OBJETIVO

Diante da constatação de que não basta para a empresa ter recursos tecnológicos e equipamentos de última geração para produzir mais e melhor, o capital humano passou a ser considerado de extrema importância e precisa, consuetudinariamente, ser estimulado, valorizado e reconhecido (LEMOS, 2017).

As relações interpessoais integram um dos grupos de necessidades defendidos na Teoria de Alderfer – um modelo simplificado que tem como norte a pirâmide de Maslow e que enfatiza que o homem é motivado por três grupos de necessidades: as que se referem à existência (água, comida, ar, segurança, entre outras), as que se relacionam com as relações construídas ao longo da vida (família, amigos, colegas de trabalho etc.) e as que são pautadas no crescimento individual, tais como: autoaceitação, autoestima, desenvolvimento pessoal e outras (LEMOS, 2017).

Para Chiavenato (2010), quanto mais agradável for o ambiente de trabalho, maiores serão as chances de se proporcionar oportunidades de bons relacionamentos interpessoais entre os seus colaboradores e, com isso, melhorar também a produtividade da empresa e, ainda, reduzir acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal.

O termo qualidade de vida foi criado em 1970, por Louis Davis, que desenvolvia, naquele ano, um projeto de análise de cargos, isto é, de organização e especificações sobre os requisitos de cada cargo, as competências pessoais e profissionais dos ocupantes dos cargos, relações que se estabeleciam entre os cargos de setores diferentes de uma mesma organização, os métodos mais recomendados para determinados

cargos/trabalhos e demais especificidades. Para Davis *apud* Chiavenato (1999), a qualidade de vida estava intrinsecamente relacionada à saúde e ao bem-estar dos colaboradores, quando no exercício de suas atividades laborais.

Segundo Walton (1973), o uso que se tem feito da expressão qualidade de vida remete a valores relativos ao ambiente e às pessoas. Para este autor, tais valores têm sido relegados a segundo plano, uma vez que a sociedade industrial tem se mostrado mais preocupada em favorecer os avanços tecnológicos, a produtividade em massa e o desenvolvimento econômico.

A justiça distributiva de compensação diz respeito a adequar a remuneração ao trabalho realizado, buscando o equilíbrio e a equidade dentro e fora das organizações. A segurança e a saúde no trabalho se referem a dois fatores: jornada de trabalho e ambiente físico adequados. Já a utilização e o desenvolvimento de capacidades estão relacionados às oportunidades dadas ao trabalhador para utilizar suas habilidades e conhecimentos, além de desenvolver sua autonomia e autocontrole no decorrer do processo de trabalho. Ao lado deste fator, está intimamente ligada ao crescimento contínuo, à carreira que o trabalhador pode desenvolver na organização, aumentando sua crença na segurança financeira que seu emprego lhe proporciona.

A integração social dentro da organização é um ponto fundamental para o estreitamento das relações, sem que se perca o respeito à hierarquia, mas quebrando as barreiras que porventura afastem as pessoas umas das outras, por mero preconceito e falta de apoio. O constitucionalismo, por sua vez, aborda questões legais como direitos e deveres do trabalhador, normas, regras institucionais, recursos contra decisões arbitrárias do empregador, além de visar ao estabelecimento da democracia na organização. Como sétimo fator crucial para a qualidade de vida no trabalho, Walton (1973) afirma que o trabalho não deve ficar acima de valores caros para o trabalhador, como a família, atividades comunitárias que desenvolva, programas que gosta de

fazer para se dar a oportunidade de ter lazer. Por fim, o autor assevera que o trabalho precisa proporcionar orgulho a trabalhador, isto é, ele não só gosta de fazer parte da organização onde trabalha, como faz questão de disseminar seu nome por onde quer que vá, dando a conhecer a importância da organização para a sociedade a que ela assiste.

Nesse sentido, Maximiano (2000) afirma que o conceito de qualidade de vida no trabalho tem foco na satisfação biopsicossocial do trabalhador. Na visão deste autor, a ética ganha posição de destaque como base para a QVT, pois faz com que o trabalhador procure identificar e minimizar/erradicar os riscos ocupacionais, o que o faz refletir sobre a segurança de seu ambiente de trabalho, o esforço físico e mental que cada atividade por ele desempenhada exige e o gerenciamento de crises que possam prejudicar os relacionamentos interpessoais no trabalho.

## METODOLOGIA

Os dados foram coletados e os resultados demonstraram um forte distanciamento entre os fatores relacionados à saúde e segurança do trabalhador em local de trabalho e as políticas que asseguram esses direitos, levando à conclusão de que não há atendimento aos aspectos capazes de promover a qualidade de vida no trabalho. Nesse sentido, a relevância deste estudo se manifesta no sentido de promover uma reflexão emergente sobre a omissão da gestão pública com vistas à prevenção de acidentes, promoção da saúde e segurança no trabalho e à indiferença aos instrumentos legais de amparo ao trabalhador.

## DESENVOLVIMENTO

Os séculos XVIII e XIX vivenciaram uma série de mudanças impulsionadas pela Revolução Industrial, com destaque para o aumento da produtividade, o abandono do modo artesanal de produção para as manufaturas, a exploração do ser humano de modo

irrestrito (homens, mulheres e crianças, todos forçados a longas jornadas de trabalho), substituição de homens por máquinas, aumento dos lucros dos empresários e o crescimento das indústrias. Foi com Frederick Taylor, no final do século XIX, que se aprofundaram os estudos sobre melhores formas de produção, a partir do método científico por ele criado, o qual primava pela divisão de funções, capacitação de trabalhadores e diminuição dos esforços com a mecanização do trabalho (LEMOS, 2017).

As décadas de 1920 a 1940 abriram caminho para outras possibilidades com os estudos do psicólogo Elton Mayo, que enfatizava a relação existente, e por muito tempo ignorada, entre o desempenho do trabalhador e o seu ambiente laboral. Com sua Teoria Administrativa das Relações Humanas, Mayo buscou combater as crenças da Teoria Clássica, passando o foco da tarefa ou da organização para as pessoas (WALTER JÚNIOR, 2015).

A Teoria das Relações Humanas surgiu na década de 1930, tendo como pontos basilares: a humanização e democratização da administração, o desenvolvimento das ciências humanas (com destaque para a Psicologia) e os resultados da experiência de Hawthorne, trazendo à tona o conceito de homem social (WALTER JÚNIOR, 2015).

A visão empresarial começou a mudar e a identificar os fatores que faziam com que o empregado se sentisse parte da organização, abraçando a missão, a visão, as crenças e os valores da empresa em que trabalha e desenvolvendo, sem grande esforço, um sentimento de pertencimento que conduz ao cumprimento dos objetivos, não pela exploração do trabalho humano, mas pela força da colaboração e do envolvimento de cada trabalhador com a sua organização (MAXIMIANO, 2000).

Nesse contexto, surge o conceito de cultura organizacional, que motiva os colaboradores a terem e viverem os mesmos valores, entendendo, cada vez mais, como a empresa onde trabalha se posiciona diante do seu pessoal e do mercado e age diante das intempéries,

mantendo a sua tradição na linha de frente, como um cartão postal que reflete o conhecimento – fruto do aprendizado organizacional que a empresa desenvolve ao longo do tempo (DUBRIN, 1998).

## **QUALIDADE DE VIDA PESSOAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Esses conceitos não são dissociáveis, pois a satisfação no trabalho não acontece de modo independente da realização do individual. Quanto mais realizado e feliz for o trabalhador, tanto em seu cotidiano pessoal como em seu ambiente de trabalho, maior será o seu desempenho, a sua produtividade e a sua dedicação, daí porque o local de trabalho deve ser capaz de provocar no indivíduo uma imagem positiva, agradável e salutar (LEMOS, 2017).

Considerando essa ligação intrínseca, as organizações vêm se preocupando em definir ações de melhorias e inovações no tocante ao gerenciamento de pessoal, das tecnologias e rotinas no ambiente de trabalho, principalmente porque a era tecnológica também tem dificultado de um lado a interação entre as pessoas e a dedicação de cada indivíduo a questões singulares, como fazer as refeições à mesa com sua família, dar atenção aos filhos, cultivar momentos de lazer com amigos e buscar usar o seu tempo qualitativamente, associando trabalho e vida pessoal (LEMOS, 2017).

A questão religiosa, por exemplo, de ordem individual e íntima, pois configura a relação do homem com um ser superior no qual ele acredita, é outro elemento a se considerar ao se pensar em QV e QVT, pois, instintivamente, o ser humano precisa crer que existe um ser maior, capaz de ampará-lo em todas as suas dificuldades (ARAÚJO, 2011).

É visível, portanto, como as dificuldades da vida pessoal interferem no desempenho profissional do trabalhador. Em sendo o trabalho elemento de extrema importância para a afirmação do homem na sociedade, a

satisfação em fazê-lo contribui para uma sociedade melhor. O trabalho como mantenedor, exige certa quantidade de energia física e psíquica do trabalhador. Práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impacto negativo na saúde física e emocional dos trabalhadores, como desmotivação, desvio de atenção, redução na produtividade, de forma que estes sentimentos repercutem até na sua vida familiar (NHC, 2011).

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida está diretamente relacionada à QVT, não sendo, pois, conceitos dissociáveis, mas complementares, na medida em que os aspectos envolvidos na vida pessoal do ser humano influenciam seu desenvolvimento profissional e o contrário também é verdade.

Considerando que saúde não é apenas ausência de doença, tampouco a satisfação de algumas poucas necessidades físicas, biológicas, mentais ou sociais e que abrange uma série de fatores, tais como: acesso à segurança, aos serviços de saúde, à segurança no trabalho e outros elementos, a percepção dos servidores públicos sobre o atendimento dos aspectos relacionados à QVT na instituição analisada demonstrou completa sobriedade ao constatar que pouco se tem feito pela saúde e segurança do trabalhador de serviços gerais, uma vez que a escola não disponibiliza EPI, não treina seus funcionários em processos padronizados de trabalho nem promove a saúde, a segurança ou a satisfação do trabalhador, aspectos fundamentais para o estabelecimento da qualidade de vida no trabalho.

### REFERÊNCIAS

ANDRADE, E. T. de. **O Processo de implementação da política de atenção à saúde do trabalhador em instituições públicas federais: o desafio da integralidade.** 2009. 128 f. Dissertação. Mestrado em Ciências. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2009.

ARAÚJO, T. Por que acreditamos. **Superinteressante.** Disponível em: <<https://super.abril.com.br/historia/por-que-acreditamos/>>. Acesso em: 20 maio. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF, Senado, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 6 abril. 2023.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.** Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: <<http://www.cff.org.br/userfiles/file/leis/8080.pdf>>. Acesso em: 24 maio. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. NR 06 – **Equipamento de Proteção Individual – EPI.** Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 2015. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr6.htm>>. Acesso em: 17 maio. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 8ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999 .

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DIEESE. **Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Pesquisa nacional da cesta básica de alimentos: salário mínimo nominal e necessário.** Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>>. Acesso em : 5 maio. 2023.

DUBRIN, Andrew J; MINADEO, Roberto; GUEDES, César Augusto Miranda. **Princípios de Administração.** 4. ed. Rio de Janeiro: Editora S.A., 1998.