

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso com os servidores do Colégio Estadual Gumercindo Bessa.

Jario Ramos Reis¹

RESUMO

Este trabalho buscou identificar aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho sob o ponto de vista dos servidores públicos docentes e não docentes do Colégio Estadual Gumercindo Bessa, localizado no município de Estancia, estado de Sergipe. O objetivo foi compreender os principais fatores que interferem o desempenho dos servidores em seu ambiente social de trabalho e que tem resultado na falta de comunicação, absenteísmo, doenças funcionais, dentre outro afastamentos e principalmente como os mesmos tem afetado no desempenho das principais atividades da unidade de ensino. A metodologia utilizada foi uma pesquisa qualitativa. Através de formulários, 20 funcionários responderam sobre situações de estresse, as causas que a levaram e as consequências tanto pessoais como sócio profissionais. Dentre as principais causas para a falta de qualidade no trabalho, que serão melhor analisadas ao longo deste artigo, estão a falta de comunicação e o estilo de chefia. A pesquisa feita pode incentivar a instituição a se aprofundar no tema qualidade de vida no trabalho, visando como fim a melhoria da motivação e dos processos que compõem a instituição.

Palavras Chaves: Qualidade. Estresse. Trabalho

ABSTRACT

This study sought to identify aspects related to the quality of working life from the point of view of civil servants teachers and staff of Gumercindo Bessa State College, located in the municipality of Estancia, Sergipe state. The objective was to understand the main factors that affect the performance of the servers in your social work environment and that has resulted in the lack of communication, absenteeism, functional diseases, among other spacings and especially how they have affected the performance of the main activities of the unit teaching. The methodology used was a qualitative research. Through forms, 20 employees responded to stressful situations, the causes that led and both personal consequences as a professional partner. Among the main causes for the lack of quality at work, which will be analyzed throughout this article, it is the lack of communication and leadership style. The survey may encourage the institution to deepen the theme quality of life at work, aiming to end to improve the motivation and the processes that make up the institution.

Key words : Quality . Stress. Job.

¹Graduado em Administração pela Universidade Tiradentes – UNIT. Pós-graduando em Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE

1. INTRODUÇÃO

Ao longo dos dois últimos séculos as organizações esforçam-se para sobreviverem e conseqüentemente continuarem crescendo. Para isso observa-se cada vez mais uma conscientização que o trabalhador exerce papel fundamental nesse contexto. Em consequência disso, as organizações investem cada vez mais em pesquisas de satisfação de seus colaboradores e em programas de aplicação dos resultados diagnosticados.

Apesar da recente disseminação do tema Qualidade de Vida no Trabalho, essa abordagem já existe nas relações de trabalho ao longo dos séculos.

Historicamente exemplificando, os ensinamentos de Euclides de Alexandria (300 a.C) sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a lei das alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 (a.C) veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Muitos séculos depois, com a revolução e a transformação de oficinas em fábricas com linhas de produção, surgiu-se a necessidade de racionalização dos processos.

Essa transformação também fez crescer o número de doenças relacionadas ao trabalho, o absenteísmo, a rotatividade, as reclamações de usuários e os problemas nas relações sócio profissionais. Instituições internacionais como a Organização Internacional do Trabalho - OIT e Organização Mundial de Saúde - OMS, registram o aumento da incidência de doenças ocupacionais e moléstias agravadas com o estresse do trabalho. Essa realidade mostra que o mal estar invade os ambientes de trabalho, gera insatisfação e desmotivação e pode colocar em risco

projetos individuais e coletivos, bem como o padrão de qualidade dos produtos e serviços das organizações.

No setor público brasileiro, as práticas e políticas de satisfação no trabalho se intensificaram a partir dos anos 90 para tornar o Estado mais eficiente e com foco no cidadão. No entanto, o universo de ordenamento jurídico que estrutura todas as fases do processo produtivo de trabalho dos servidores está focado num emaranhado de direitos e deveres sem se preocupar com a produtividade, efetividade e as reais necessidades dos trabalhadores. Com isso, privilegia-se o cumprimento de normas e padrões de conduta, em detrimento das questões ligadas à dimensão mais humana do trabalho.

Essa busca por ambientes de trabalho mais saudáveis tem levado as organizações públicas a conceberem Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVTs, cuja implementação envolve investigações e discussões sobre temas como clima organizacional, estilos de gestão, envelhecimento, estilo de vida, sedentarismo, ergonomia, entre outros. O equilíbrio entre produtividade e satisfação das pessoas nos ambientes organizacionais, onde passam grande parte do seu tempo, é desafio e tarefa de todos os gestores e colaboradores.

Diante do cenário citado, este artigo objetivou conhecer, entender melhor o tema qualidade de vida no trabalho do ponto de vista dos servidores do Colégio Estadual Gumercindo Bessa.

Busca através de entrevistas compreender a relação entre estresse no trabalho e a consequente diminuição da qualidade de vida do servidor, bem como, os reflexos para a comunidade escolar compreendida pelo colégio.

A motivação para a confecção deste artigo é a redução nos índices de aprovações em concursos e seleções para níveis técnicos e superiores e uma

diminuição acentuada no número de matriculados nos últimos três anos, possíveis reflexos da falta de satisfação no ambiente de trabalho que gera a diminuição na qualidade do serviço prestado e a conseqüente procura por outros prestadores do serviço por parte dos usuários.

A utilização dos resultados pesquisados por parte da gestão e dos servidores permitirá uma análise dos fatores que causam estresse e a falta de qualidade de vida e permitirá a introdução de ações para reduzi-los.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de Vida

Envolve o bem físico, mental, psicológico e emocional, além de relacionamentos sociais, como família e amigos e também a saúde, educação, poder de compra e outras circunstâncias da vida. Também diz respeito de como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu cotidiano. Envolve, portanto, saúde, educação, transporte, moradia, trabalho e participação nas decisões que lhes dizem respeito e determinam como vive o mundo. Compreende, desse modo, situações extremamente variadas, como ano de escolaridades, atendimento digno em caso de doenças e acidentes, conforto e pontualidade nas condições para se dirigir a diferentes locais, alimentação em quantidade suficiente e com qualidade adequada e, até mesmo, posse de aparelhos eletrodomésticos.

Massolla apud Keinert (2007, p.73) define qualidade como “[...] um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o torna adequado à missão de uma

organização (empresa) concedida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes.”.

Os novos desafios e a própria necessidade dos colaboradores têm exigido das organizações a estruturação e o desenvolvimento das atividades de qualidade de vida. Qualidade enquanto filosofia de gestão e estratégia organizacional e não somente cumprimento de regras como é o caso do seu uso nas certificações.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no trabalho compreende as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos como bem-estar social, saúde, segurança e capacitação sendo uma poderosa arma de competitividade de mercado, melhorando o desempenho e a produtividade além do aumento da confiabilidade do cliente.

Massolla apud Mezzomo (2001, p. 91) cita a qualidade como sendo “um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que torna adequado à missão de uma organização (empresa) concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes”.

A Qualidade de Vida no trabalho evidencia os colaboradores como detentores de merecida importância pela instituição que envolvidos em diversos níveis, são abordados como parceiros e, não mais como recursos humanos, mas integrando indivíduos à organização de forma harmoniosa, mantendo sua integridade física e mental, valorizando-o literalmente como pessoa, considerando fatores psicológicos, políticos, econômicos e sociais do trabalhador.

É importante manter o equilíbrio dos interesses entre o indivíduo e a organização, criando um ambiente mais humanista e programas participativos que aumentem a satisfação e, por consequência, o desempenho dos colaboradores.

Ainda sobre esta dualidade de percepção, Bowditch; Buono (2011, p. 207) demonstram que a literatura traça a QVT essencialmente em duas dimensões amplas. De um lado, a existência de um conjunto de condições e práticas organizacionais, tais como enriquecimento de cargos, participação dos empregados no processo de tomada de decisão, condições seguras de trabalho e assim por diante. Do outro, uma abordagem de QVT com efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar do colaborador. Cita-se, por exemplo, a satisfação no local de trabalho, crescimento e desenvolvimento dos indivíduos e a capacidade de atender suas necessidades humanas.

2.3 Motivação

O estudo da motivação procura explicar a forma como as pessoas se comportam e buscam conhecimento para satisfazer as necessidades humanas.

A Teoria das Relações Humanas constatou a existência das necessidades humanas básicas e que o comportamento humano é determinado por causas que, às vezes, escapam ao próprio entendimento e controle da pessoa. Estas causas são necessidades ou motivos, conscientes ou inconscientes, que levam a pessoa a determinado comportamento. Portanto, a motivação refere-se ao comportamento que é causado por necessidades intrínsecas e que é dirigido em direção aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades, de acordo com CHIAVENATO (2011, p. 113).

O homem é, desde o seu nascimento, um ser, dotado, naturalmente, de necessidades. Após satisfazer uma necessidade, logo aparecerá outra e, assim por diante. Este será sempre um processo contínuo. Por isso, talvez, Chiavenato (2011, 113) afirma que “As necessidades motivam o comportamento das pessoas dando-lhe direção e conteúdo.”.

Ainda segundo Chiavenato (2011, p. 113-114), citando Elton Mayo, o homem evolui, ao longo da vida, por três estágios de motivação que correspondem às necessidades fisiológicas, psicológicas e de autorrealização.

As fisiológicas correspondem a necessidades primárias, vitais, relacionadas com a sobrevivência do indivíduo. São inatas e instintivas. Exigem satisfação periódica e cíclica. As primeiras necessidades fisiológicas são as de alimentação, sono, atividade física, satisfação sexual, abrigo e proteção. Devem ser as primeiras a atingir o nível de satisfação

2.4 Estresse

Atualmente, diante de tamanha competitividade, toda e qualquer organização deseja ser o melhor lugar para se trabalhar. Um bom começo para que isto aconteça é proporcionar um ambiente saudável, agradável e que promova relações amigáveis entre as pessoas e as diversas áreas da organização.

Porém, esta não é uma tarefa tão fácil assim. Os problemas fazem parte do cotidiano das empresas e dependendo da forma como são tratados podem satisfazer algumas pessoas, enquanto que outras não. Gerando desta forma insatisfação, conflito e estresse. Assumir que estes fatores estão presentes e

provocam disfunções é entender que eles precisam ser abordados e tratados para que a eficácia organizacional não seja comprometida.

Em decorrência da velocidade das mudanças, das incertezas, da carga e horários excessivos de trabalho, o estresse é um tema que tem provocado diversas discussões e vem sendo, cada vez mais, abordado nas organizações. Sua responsabilidade é ajudar o colaborador a identificar as causas do estresse e eliminá-lo, ou ao menos, ajudá-lo a controlar e lidar com o estresse no local de trabalho.

Em se tratando do tema principal desta pesquisa, o estresse, a seguir, serão abordados assuntos sobre sua origem, seus diversos conceitos, suas causas, consequências e tratamentos, vistos a partir do olhar de diferentes autores.

Para Robbins (2011, p. 439), existem três conjuntos de fatores para o estresse: ambientais, organizacionais e individuais que agem como fontes potenciais de estresse. Mas o seu desenvolvimento dependerá das diferenças individuais, como percepção, experiência no trabalho, apoio social, confiança no centro de controle interno, auto-eficácia, hostilidade ou traços de personalidade.

- Fatores Ambientais: diz respeito aos diversos fatores presentes no meio externo, mas que são capazes de provocar impactos notórios na organização. Assim como as incertezas ambientais influenciam o modelo de estrutura organizacional, elas influenciam também nos níveis de estresse dos colaboradores da organização. As mudanças nos negócios geram incertezas econômicas e tornam as pessoas mais ansiosas em relação à sua segurança. As incertezas políticas variam de país para país, mas, de qualquer forma, mudanças e ameaças políticas podem induzir ao estresse. As incertezas tecnológicas formam o terceiro grupo de fatores causadores de estresse. As inovações tecnológicas podem tornar obsoletas as habilidades dos trabalhadores em um período muito curto de tempo, os computadores, os robôs, a

automação e outras novidades tecnológicas significam uma ameaça para muitos e podem ser causas de estresse.

- **Fatores Organizacionais:** diferentes dos anteriores os fatores organizacionais estão relacionados aos fatores internos que são potenciais de estresse. São vários os fatores de estresse que podem estar presente dentro de uma organização. Alguns exemplos são as pressões para evitar erros ou cumprir prazos, a excessiva carga de tarefas, um chefe exigente e insensível, e colegas desagradáveis. Robbins categoriza esses fatores em torno das demandas de tarefas, de papéis e interpessoais; da estrutura organizacional; da liderança organizacional; e do estágio de vida da organização.

- **Fatores Individuais:** refere-se aos fatores da vida pessoal dos indivíduos. Em média, as pessoas trabalham 40 a 50 horas por semana, mas as experiências e os problemas vividos no restante do tempo podem ter efeitos no trabalho. Estes fatores incluem questões familiares, problemas econômicos e características de personalidade.

As pessoas não se dissociam dos seus *problemas familiares* nem mesmo no horário de trabalho. Dificuldades no casamento, rompimento de uma relação, ou problemas disciplinares com os filhos são exemplos de questões de relacionamento causadoras de estresse no colaborador.

A falta de administração do próprio dinheiro ou querer ter o que não se pode pagar são alguns dos *problemas econômicos* enfrentados pelo indivíduo que podem gerar estresse e desviar a atenção do trabalho.

Outro fator individual e significativo que influencia o estresse é a disposição básica natural da pessoa, ou seja, os sintomas de estresse expressados no trabalho têm origem na própria *personalidade* do indivíduo.

Além da existência dos vários fatores potenciais de estresse, tanto internos quanto externos, existe ainda as diferenças individuais que devem ser levadas em consideração, pois se trata da percepção individual que cada um tem diante de uma situação, problema ou fator estressor.

Diante de uma mesma situação, as pessoas podem ter diferentes percepções. O que é ruim para uma pode não ser, necessariamente, para outra. Assim, o potencial de estresse não deve ser tachado como único e absoluto, mas sim se embasar na interpretação que o colaborador faz de cada situação.

3. PROCEDIMENTO METODOLOGICOS

A pesquisa que serviu de fundamento para este artigo foi realizada no Colégio Estadual de Sergipe e contou com a participação de vinte funcionários, que representam cerca de trinta por cento do total de servidores lotados. Participaram da pesquisa servidores docentes e não docentes.

A pesquisa qualitativa ocorreu através de questionários com perguntas abertas sobre situações que os levaram ao estresse, as causas e as consequências tanto pessoais como sócio profissionais.

A coleta dos dados durou três dias e ocorreu no próprio ambiente de trabalho.

4. CONCLUSÃO

A análise dos diagnósticos permitiu observar uma acentuada falta de comunicação na instituição. Seja a comunicação ascendente, descendente ou horizontal, todas se mostraram falhas e insuficientes.

A falta de comunicação entre gestores e gestores com funcionários constitui-se uma deficiência grave no alcance dos objetivos e metas estabelecidas por qualquer instituição, seja ela pública ou privada.

Outra constatação é a negativa avaliação da cadeia de comando feita pelos participantes. Alguns chegando a declarar a direção da instituição como sendo o motivo causador de situações estressantes, isto pode ser confirmado numa análise mais detalhada no questionário sintetizado anexado na parte final deste artigo.

Os entrevistados expressaram consideravam desmotivação com o trabalho, consequência de um clima organizacional desfavorável.

A pesquisa não encontrou uma considerável resistência por parte dos participantes, ao contrário, os participantes até excediam o espaço reservado para as respostas de cada pergunta.

Para pesquisas futuras a sugestão é orientar os participantes para que sejam objetivos em suas respostas sem focar de forma exagerada em situações individuais específicas. Isto fará com que o participante evite a citação de casos ocorridos com si mesmo.

6. REFERÊNCIAS

BOWDITCH, James; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CATAPAN, Anderson et al. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma análise em professores do Ensino Médio e Superior do Brasil**. Revista Brasileira de Qualidade de Vida, v. 6, n. 2, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

DE MORAES MORAES, Ana Flávia; DE SOUZA JÚNIOR, Armando Araújo; NOGUEIRA, Ricardo Jorge da Cunha Costa. **Entre a teoria e a prática: a qualidade de vida no trabalho de docentes**. Revista de Administração do Sul do Pará (REASP)-FESAR, v. 1, n. 3, 2014.

MASSOLLA, Milena Ferraz; CALDERARI, Patrícia. **Qualidade de vida no trabalho**. III ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO. Disponível em: < <http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0059.pdf>>. Acesso em, v. 8, 2013.

NETO, Annibal M. Silvany et al. **Condições de trabalho e saúde de professores da rede particular de ensino de Salvador, Bahia**. Revista Baiana de Saúde Pública, v. 24, n. 1-2, p. 42, 2014.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

ANEXO

PESQUISA				
PERG 1: Alguma vez você já sofreu de estresse no trabalho?				
PERG 2: Quais motivos causaram o estresse?				
PERG 3: Quais foram as consequências?				
IDADE	SEXO (M/F)	PERG 1	PERG 2	PERG 3
38	F	s	Trabalho excessivo, falta de suporte e equipe.	Estresse, ansiedade e dores no corpo.
43	F	S	Falta de coleguismo	Sobrecarga
38	F	S	Humilhação	Causava-me tristeza
28	F	S	Falsidade	Desarmonia
34	F	S	A falta de compromisso de alguns colegas com suas obrigações	Insatisfação, desarmonia, estresse e conflitos
21	M	S	Desunião	Desmotivação

28	F	S	Incompreensão por parte da diretoria.	Estresse, raiva a ponto de ficar doente.
59	M	S	Não cumprimento de tarefas.	Estresse, Dificuldade de entrega dentro do prazo.
52	F	S	O desprezo das pessoas.	Baixa estima.
42	F	S	Indisciplina dos alunos.	Apneia suspirosa
33	F	S	Divisão de trabalhos e tarefas.	A diminuição do bom relacionamento com meus colegas.
35	F	S	Fazer um serviço que não é meu.	Gera atrito no setor de trabalho.
48	F	S	Ameaça de mudança de turno.	Trabalhar com raiva no setor de trabalho.
49	M	S	Sobrecarga de trabalho.	Desanimo até para ir ao trabalho.

46	F	S	O não atendimento de uma solicitação no prazo.	Cansaço Mental e físico devido a cobranças injustas.
40	F	S	Solicitação no prazo.	Cobranças injustas.
48	F	S	O fato de no momento me encontrar trabalhando sozinha.	Tristeza.
29	F	S	Excesso de trabalho.	Cansaço físico e mental.
48	F	S	Por pessoas que não cumprem suas tarefas e acabam sobrecarregados os outros.	Problemas físicos e psicológicos.
44	F	S	Excesso de cobranças no trabalho e desemprego do marido.	Aborrecimentos, tristeza e acúmulo de dívidas.

