

O QUE É QVT? COM A PALAVRA OS OPERÁRIOS DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO AUTOMOTIVO

Marcelo Françoso Mendes de Andrade¹, Edna Maria Querido de Oliveira Chamon²

¹UNITAU/ECA, Rua Expedicionário Ernesto Pereira s/n - portão 3 - Taubaté - 12030-320, marcelofma10@yahoo.com.br

²UNITAU/ECA, Rua Expedicionário Ernesto Pereira s/n - portão 3 - Taubaté - 12030-320, edna_chamon@directnet.com.br

Resumo- As pesquisas em torno da questão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) visam, dentre outros, a compreensão de situações individuais no ambiente de trabalho com o objetivo de integrar o trabalhador ao seu meio. Neste estudo foram feitas entrevistas semi-estruturadas propondo-se questões relacionadas à percepção da qualidade de vida no trabalho, sendo a amostra preliminar composta por três funcionários de uma empresa automobilística. Os dados foram tratados a partir de uma análise de conteúdo das entrevistas. Os resultados indicam uma diversidade de percepções sobre a QVT e dos valores pessoais. Destaca-se o papel da empresa na melhoria da QVT que, segundo os entrevistados, deve: disponibilizar equipamentos; melhorar a comunicação e criar oportunidade de diálogo; dar cursos (condição relacionada ao desenvolvimento das capacidades individuais).

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Qualidade de Vida. Satisfação. Ambiente do Trabalho.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicada

Introdução

A crescente competitividade entre as organizações tem gerado uma pressão cada vez maior por resultados dos indivíduos. Sabe-se que ambiente organizacional influencia as atitudes e os sentimentos dos trabalhadores. Diante desta noção integrativa de ambiente (espaço de interações pessoais, sociais e profissionais, além de outros) um dos temas recentemente abordado é o da Qualidade de Vida no Trabalho.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho está relacionado com várias áreas de conhecimento. Os estudos envolvendo o assunto podem auxiliar na compreensão do cotidiano dos trabalhadores e suas relações com o trabalho, com a família e com os amigos.

As pesquisas em torno da questão da Qualidade de Vida no Trabalho visam à compreensão a respeito de situações individuais dos trabalhadores em seus ambientes.

A finalidade desta pesquisa é apreender o sentido que os trabalhadores atribuem à qualidade de vida no trabalho, as percepções e sentimentos dos sujeitos trabalhadores frente o ambiente de trabalho em que se encontram, ou mediante a função que exercem.

Materiais e Métodos

As teorias cognitivas propõem que as crenças, as expectativas e antecipações que o indivíduo faz em termos de eventos futuros são os principais

determinantes do comportamento humano. Assim, a decisão de se engajar numa atividade depende do valor que se atribui àquilo que ela pode oferecer como resultado, sendo a atividade em si o recurso instrumental que permite chegar a algum resultado de valor (BERGAMINI, 1997).

Assim, o comportamento das pessoas é baseado em suas percepções pessoais e subjetivas e não em fatos objetivos e concretos que existem na realidade. O que conta é a maneira de perceber e interpretar a realidade.

As pesquisas em torno da questão da Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Detoni (2001), visam, dentre outras coisas, a compreensão a respeito de situações individuais no ambiente de trabalho e, em nível organizacional, referem-se à expansão do conceito de Qualidade Total, seguindo além dos processos e procedimentos, para incluir aspectos comportamentais e de satisfação individual para atingir os resultados das empresas.

As condições de trabalho, de atualização, de desenvolvimento de potencialidades do homem como ser integral devem ser trabalhadas pelas organizações. O nível de satisfação das necessidades pessoais mais importantes, obtido por meio das experiências de trabalho e de vivência nas organizações, é um indicador de qualidade (RUGUE, 2001).

Segundo Quirino & Xavier (DETONI, 2001, p.51), existem duas formas de fazer a mensuração da qualidade de vida nas organizações: de maneira objetiva, apontando para a mensuração

das condições materiais (disponibilidade de equipamentos, tecnologia, padrões de salário e benefícios, ambiente físico), ou, de maneira subjetiva, investigando a percepção dos trabalhadores sobre as condições objetivas, avaliando-as em satisfatórias ou não-satisfatórias.

Trata-se de uma pesquisa exploratória e qualitativa. Optou-se pelo método de pesquisa qualitativa para apreender os sentidos que os funcionários atribuem à qualidade de vida no trabalho. Procurou-se coletar indicadores de satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho.

A amostra envolveu três trabalhadores de uma montadora de automóveis, localizada no Vale do Paraíba. Escolheu-se o estudo de caso como instrumento para esta pesquisa, uma vez que se pretende responder questões dentro de um contexto específico e com um grupo em especial, sem necessidade de generalizações.

Para entender e captar a perspectiva dos participantes utilizou-se uma entrevista estruturada utilizando-se questões abertas. Segundo Roesch (1999, p. 159), a entrevista tem como objetivo primário:

[...] entender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em contextos que não foram estruturados anteriormente a partir de situações do pesquisador.

As entrevistas foram gravadas (a partir da autorização dos entrevistados) e transcritas posteriormente para análise dos resultados, por meio da Análise de Conteúdo.

“A Análise de Conteúdo é uma técnica para produzir inferências de um texto focal para seu contexto social de maneira objetiva” (BAUER, 2002, p. 191).

Ainda, segundo Bauer (2002, p. 191):

[...] a validade da Análise de Conteúdo deve ser julgada não contra uma “leitura verdadeira” do texto, mas em termos de uma fundamentação nos materiais pesquisados e sua congruência com a teoria do pesquisador, e a luz de seu objetivo de pesquisa.

Resultados

Os dados coletados manifestam os sentimentos e os significados a respeito de qualidade de vida.

Diante dos relatos sobre o significado do trabalho, encontraram-se obstáculos como, por exemplo, a insatisfação com a atitude da liderança, e outros diferentes aspectos que trazem conflitos no âmbito do trabalho.

Após análise, foram identificados vários fatores nos discursos sintetizados no Quadro 1.

Quadro 1- Síntese dos temas e percepções apresentada

TEMAS	CATEGORIAS
Ambiente de trabalho	Ambiente não é ruim
	Ambiente é bom
Qualidade de Vida no Trabalho	Há falta de companheirismo
	Fazer o que gosta / Ter um ambiente prazeroso
	Ter elementos facilitadores para execução do trabalho
Auto-percepção	Ter apoio para realizar a funções
	Sentir-se bem / Não ter inimizade
	Conversar / Divertir-se
Percepção do outro	É introvertido / Interessado / Está sempre se aprimorando
	O vêem como limitado na execução do trabalho
	O vêem como amigo / É respeitado / Não tem problemas
Papel da empresa	O vêem como aprendiz / Inexperiente
	Disponibilizar equipamentos / Melhorar a comunicação
	Motivar dando cursos / Mudar o horário de refeição
Seu papel	Criar oportunidade de diálogo
	Colaborar com os colegas
	Não levar problemas externos para o ambiente de trabalho
	Procurar integrar-se

O tema Qualidade de Vida no Trabalho pode ser visto como “fazer o que se gosta”. É interessante não restringir a conquista de qualidade de vida no trabalho ao bem-estar físico, ou à satisfação corporal. O trabalhador revelou outras questões que implicam nesta busca de qualidade de vida, e no sentido dado ao trabalho em si. R.A.B. expressou que:

[...] a qualidade de vida é você fazer uma função e gostar. Ter um bom relacionamento com os companheiros. Desempenhar um papel, fazer uma função, outras funções, ajudar o grupo, trabalhar em grupo.

Para melhorar QVT, R.A.B. diz que:

A fábrica tentou implantar atividades físicas antes do trabalho. Algumas áreas fazem, outras áreas não fazem. Se você, antes do trabalho, se exercitar, fizer alongamento, isso ajuda no desempenho das funções. Fora da empresa deve-se ter uma vida sadia, fazer exercícios físicos, alimentar-se bem, sem excesso, para não ter problemas futuros. Porque se não tiver uma boa alimentação, logo você terá problemas, com obesidade.

Quanto aos hábitos de atividades físicas, R.A.B. revela:

Eu fazia caminhada. Estava sendo ótimo. Ultimamente não estou fazendo. Se eu voltar a fazer, serei mais ágil, para desempenhar as funções dentro da fábrica.

B.C.D. trouxe um significado particular, dizendo que a maior ou menor facilidade na conquista de qualidade de vida no trabalho está relacionada às condições dos equipamentos a disposição para realização das tarefas:

É você ter tudo fácil para desenvolver seu serviço. A partir do momento que aparece alguma dificuldade com relação à máquina, com relação ao funcionário, eu acho que a qualidade vai caindo. A pessoa fica desgostosa, alguma coisa já começa a acontecer.

B.C.D. ampliou um pouco mais o sentido de qualidade de vida no trabalho, considerando a importância do conhecimento. Mencionou que para melhorar a QVT:

[...] deveria-se ter um teatro no horário de refeição. Após a refeição. Ter um teatro, um vídeo, alguma coisa assim, para pessoa correlacionar com sua casa, ao lazer, ou a família. Há muita coisa que existe fora do ambiente de trabalho, que acontece e não ficamos sabendo. Deveria-se ter uma espécie de informativo. Poderia-se integrar as pessoas, levando a família para conhecer a fábrica. Criando-se um ambiente amistoso.

Sobre suas atividades físicas, B.C.D. diz que:

Penso na minha qualidade de vida. Jogo meu futebol. Ando no meu cavalo. Tenho, também, orientação médica.

J.E.F. concorda com R.A.B. sobre o significado da QVT e acrescenta:

Seria ter um bom ambiente para trabalhar. Que tenha amizade, que pessoas te ajudem no desenvolvimento do teu serviço, te apoiando. Uma chefia que te apóia, também, para você se desenvolver na própria área de trabalho.

A empresa poderia, segundo J.E.F.:

[...] retomar a atividade física de alongamento antes de começar a trabalhar. A pessoa fica mais motivada, rende o serviço. Reativar a escolinha, que ensinava diversas funções. Lá, se aprendia a conhecer melhor o veículo que está produzindo. Isso ajudaria a fazer um trabalho mais bem feito, mais técnico. Poderia se promover workshops entre funcionários, fazer intercâmbios de conhecimentos. Passeios em clube de campo, para relaxar o funcionário.

Sobre suas atividades físicas, J.E.F. informa que:

Na atual conjuntura está difícil, devido às crises. Você tem que ficar mais em casa. Ler um livro, ver televisão, dar um passeio até o parque. São coisas limitadas, que você pode fazer. Depende, também, da pessoa, do incentivo que tenha na família. Se você se acomodar, você fica em casa 24 horas, na frente da televisão de preferência com o controle remoto na mão. De vez em quando você tem que sair um pouco, senão você vai enferrujar.

Discussão

É a partir da interlocução entre pesquisadores e trabalhadores que se desvenda a realidade, muitas vezes mascarada pela organização do trabalho. As pesquisas de campo revelam problemas e soluções, não apenas para o meio acadêmico, mas para as situações reais e vêm de encontro com os anseios dos trabalhadores.

Assim como este estudo, Honório, Marques e Melo (2001) diagnosticaram a qualidade de vida no trabalho em uma microempresa do comércio varejista. A amostra, nesse caso, era composta por 8 pessoas que participaram de entrevistas semi-estruturadas. Os resultados indicaram que as condições físicas do ambiente do trabalho foram bem avaliadas devido à percepção da prontidão da empresa na melhoria de equipamentos e espaço físico de trabalho, fatores também apontados nesta pesquisa.

Os resultados deste estudo de caso demonstram uma grande proximidade entre os aspectos reais e os abordados na literatura, com relação aos indicadores de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho. Os operários entrevistados relacionam como papel da empresa para melhorar a QVT: disponibilizar equipamentos; melhorar a comunicação e criar oportunidade de diálogo; dar cursos (condição relacionada ao desenvolvimento das capacidades individuais).

Conclusão

Diante dos resultados apresentados neste estudo conclui-se que é necessário identificar

como a Qualidade de Vida no Trabalho se apresenta dentro do contexto organizacional das empresas. Em face da abrangência de significados dos fatores pessoais, como necessidades e expectativas; físicos, como ambiente e máquinas; organizacionais, como normas e procedimentos operacionais, qualquer ação de melhoria das condições de trabalho ou das políticas de recursos humanos, pode ser chamada de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

Independente da forma ou dos critérios a serem avaliados, torna-se necessário que as empresas passem a ouvir os trabalhadores, seja com o objetivo de atender seus anseios, de promover melhorias no ambiente de trabalho, ou de testar um plano de ação, ou para envolvimento e comprometimento das suas equipes. As entrevistas com os trabalhadores se constituem numa forma de obtenção de especiais contribuições, não apenas a detecção de seus anseios e necessidades, mas como forma de resolução de problemas relacionados com a atividade de produção e com a própria empresa.

Referências

- BAUER, M. W. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M. W. & GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático.** Tradução de Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 189-217.
- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- DETONI, D. J. Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em agroindústria. 2001. 138f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.
- HONÓRIO, L. C.; MARQUES, A. L.; MELO, M. S. Qualidade de vida no trabalho em uma micro empresa do comércio varejista. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 25., 2001, Campinas. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2001. 1 CD-ROM.
- ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalho de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RUGUÊ, M. B. S. **Qualidade das condições de trabalho x produtividade: estudo de caso - indústria de alimentação em Goiânia.** Florianópolis. 2001. 115f. Dissertação (Mestrado

em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/7520.pdf>. Acesso em: 07 set. 2005.