

Programas de qualidade de vida no trabalho e as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores.

Autoria: Daniela Cristina Guimarães, Kátia Barbosa Macêdo

Resumo:

Trata-se de um relato de pesquisa de caráter exploratório, com abordagem quanti-qualitativa, e que teve como objetivo levantar quais as vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos trabalhadores de três empresas, sendo uma no setor da indústria, do comércio e de serviços. Foram utilizados como instrumentos a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPT de Mendes (1999) e uma entrevista semi-estruturada. Os dados da escala foram submetidos à análise fatorial, método PAF pelo SPSS. Os dados da entrevista foram analisados através da análise gráfica de discurso de Lane (1985). Os resultados da escala indicaram uma vivência predominante de sofrimento no trabalho. Os resultados da análise expressaram que os trabalhadores estavam sujeitos a atividades repetitivas, cansativas e desagradáveis o que gerou frustrações, desânimo e insatisfação. Teve-se que a indústria apesar de pequena é a mais antiga e preocupada com a qualidade de vida de seus trabalhadores. Uma menor preocupação do comércio com este aspecto. E a empresa de serviço apesar de ser jovem é grande, o que faz dela mais atuante por estar mais envolvida com o discurso global. Não sendo o suficiente para que promovesse mais qualidade de vida no trabalho do que a indústria estudada, por focar mais a produtividade do que a QVT.

Ao se ter o trabalho como objeto de estudo, é preciso apreender que trata-se de um tema multidisciplinar, que utiliza conhecimentos da sociologia, medicina, filosofia, psicologia, dentre outras ciências.

Enquanto categoria psicológica, o trabalho cria identidade social e pessoal. O ser não é dissociado do fazer. O trabalho transcende o concreto e instala-se numa subjetividade, na qual o sujeito da ação é parte integrante e integrada do fazer, resultando na realização de si mesmo.

Quando trabalha, a pessoa tem oportunidade de aprender, criar, inovar e desenvolver novas formas para execução da tarefa, e ainda interage com os outros, o que reforça sua identidade pessoal.

Esta identidade criada a partir do fazer reflete um homem em ação que, ao trabalhar, transforma a natureza e se constitui enquanto pessoa. O trabalho oportuniza a pessoa subjetivar a objetividade e objetivar sua subjetividade por meio da ação.

A abordagem psicodinâmica do trabalho que embasa a presente pesquisa, considera vários estudos que vêm sendo consolidados desde os anos 1980 na França, e nos anos 1990 no Brasil, especialmente a partir dos estudos realizadas por C. Dejours desde 1987. As pesquisas realizadas até o momento destacam a organização do trabalho, reflexo de um contexto sociocultural e econômico mais amplo, como um dos principais antecedentes do prazer-sofrimento, e as estratégias de enfrentamento e transformação das situações geradoras de sofrimento como os elementos que caracterizam uma dinâmica particular a essas vivências.

Nesse sentido, o trabalho pode ser, ao mesmo tempo, fonte de prazer e de sofrimento, implicando uma contradição, que é guiada por um movimento de luta do trabalhador para busca constante de prazer e evitação do sofrimento, com a finalidade de manter seu equilíbrio psíquico.

Essa dinâmica é responsável pela saúde psíquica, significando que a simples existência do prazer ou do sofrimento não são os indicadores de saúde, mas a variabilidade das estratégias que podem ser utilizadas pelos trabalhadores para fazer face às situações geradoras de sofrimento e transformá-las em situações geradoras de prazer.

Ao estudar o universo do trabalho percebe-se que:

“A organização do trabalho exerce, sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições, emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que os ignora. Esse sofrimento, de natureza mental, começa quando o homem, no trabalho, já não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa no sentido de torná-la mais conforme às suas necessidades fisiológicas e a seus desejos psicológicos – isso é, quando a relação homem-trabalho é bloqueada” (Dejours, 1992, p. 133).

As relações entre o homem, o seu trabalho e a organização tornaram-se objeto de vários estudos a partir dos anos de 1950, sendo intitulados Qualidade de Vida no Trabalho.

O presente artigo visa contribuir para o estudo dessas relações, ao levantar como os trabalhadores de três empresas (uma no setor da indústria, do comércio e de serviços), vivenciam o prazer e o sofrimento no seu trabalho; e ainda estabelecer relações dessas vivências com os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho implantados nas organizações estudadas.

No atual contexto, onde se procura um maior envolvimento das pessoas com o seu trabalho, a Qualidade de Vida no Trabalho constitui a evolução de uma teoria com contribuições de vários campos científicos como a medicina, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia (França, 1996). De todas essas ciências a que mais contribuiu para o surgimento desse movimento organizacional foi a administração com suas teorias centradas nas pessoas, que por sua vez, teve a contribuição da psicologia organizacional.

A psicologia organizacional é a área da psicologia voltada para o estudo das pessoas nas organizações. Surgiu a partir da psicologia social, do interesse de diversos teóricos, principalmente sociólogos e filósofos, que buscavam compreender a relação entre indivíduo e sociedade. Kurt Lewin foi um dos teóricos que contribuiu para evolução dessa disciplina, que em 1935 se caracterizou como um marco à exploração dos fenômenos de grupo. Seu estudo ficou conhecido como dinâmica de grupo, e mostrou que a convivência e a participação tendem a aumentar a rentabilidade (Farr, 2000).

Hoje, teóricos como Chanlat (1993) continuam a chamar a atenção para a importância e o papel que exerce a vida psíquica na dinâmica humana das organizações. Definindo quatro linhas de pesquisas com ênfase em quatro focos diferentes: o grupo, o dirigente, a organização e a psicopatologia.

O grupo é visto como um sistema social de defesa contra a angústia de perseguição e a depressão. No final dos anos 1960, enfatizou-se o dirigente procurando compreender as questões referentes à liderança, com enfoque psicanalítico. A linha que estuda as organizações tem como objeto a relação entre homem e organização. O enfoque na organização surgiu a partir das raízes na psicologia social, do pensamento freudiano e da sociologia radical. Nesta linha há os trabalhos desenvolvidos por Pagès (1987). A psicopatologia é o encontro da psicanálise e das ciências sociais, e aborda impactos do trabalho nas pessoas, no prazer e sofrimento, tendo como representante máximo Dejours (1992).

O objetivo da psicopatologia do trabalho, também conhecida como psicodinâmica, é estudar as relações entre condutas, comportamentos, vivências de prazer e sofrimento; estudar as relações sociais de trabalho, e ainda a organização do trabalho, que engloba a divisão do trabalho e de trabalhadores. A divisão do trabalho corresponde a divisão de tarefas entre os

trabalhadores. A divisão dos trabalhadores corresponde a divisão das responsabilidades, hierarquia, comando, controle etc. (Dejours, Abdoucheli & Jayet, 1994).

Dessa forma as vivências de prazer-sofrimento são vivências subjetivas, resultantes do confronto entre a história de vida do trabalhador e a realidade de trabalho. Essas vivências vêm sendo estudadas por Dejours (1992) e Mendes (1999).

As vivências de prazer são estudadas tendo como enfoque o trabalho como fonte de gratificação. Trabalhando, a pessoa se sente útil, se reconhece como alguém que tem importância para a organização e para a sociedade. É uma busca constante diante da vida para dar significado ao viver.

“O prazer é vivenciado quando experimentados sentimentos de valorização e reconhecimento no trabalho. A valorização é o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, é importante e significativo para a organização e a sociedade. O reconhecimento é o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e ter liberdade para expressar sua individualidade.” (Mendes, 1999, p.23)

As vivências de sofrimento podem ser vivenciadas através de atitudes agressivas, tarefas penosas ou perigosas, desaparecimento das “festinhas de degelo”, medo dos boatos e desconfiança, morosidade, desânimo, desencorajamento, sentimento de não reconhecimento dos méritos específicos, vivência de injustiça e iniquidade em níveis de remuneração, adiantamento ou reconhecimento dos serviços prestados, tensões entre as equipes, crise no interior de uma ou várias equipes e individualismo entre os colegas. A esta lista Mendes (1999) acrescenta a divisão e padronização das tarefas, a subutilização do potencial técnico e da criatividade, a rigidez hierárquica, a falta de participação nas decisões e de reconhecimento profissional, a centralização de informações, a pouca perspectiva de crescimento profissional. Em pesquisas realizadas em diversos contextos, Dejours (1992) salienta as vivências de ansiedade e medo.

As teorias administrativas centradas nas pessoas tornaram-se a base dos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho, onde aparecem como principais teóricos: Mayo, Maslow, McGregor e Herzberg.

Com a contribuição de todas essas teorias, surge o tema “Qualidade de Vida no Trabalho – QVT”, denominação recebida em 1950 quando surgiram os estudos sobre as relações indivíduo x trabalho x organização. O estudo pioneiro foi a Abordagem Sócio-Técnica, que surgiu na Inglaterra quando Eric Trist e seus colaboradores analisaram numa mina de carvão erros e conflitos interpessoais, paradas e diminuição de produção, além, de problemas com absenteísmo que surgiram após a implantação, mecanização e reorganização do trabalho.

Na década de 1960 houve a conscientização dos trabalhadores e dirigentes das empresas que aumentaram a responsabilidade social. Surgiram diversas leis regulamentadas e a preocupação com os direitos civis. Mas foi na década de 1970 que o tema realmente emergiu e o termo “Qualidade de Vida no Trabalho - QVT” ficou conhecido publicamente por meio do Prof. Louis Davis da UCLA que fazia estudos para tornar o trabalho mais agradável. Os estudos sobre QVT nessa década caracterizaram-se pelo interesse do incremento da qualidade na experiência das pessoas em situação de trabalho (Macedo, 1990). Surgiram aí os modelos de QVT que são conceituados por Rocha (1998) como um conjunto de indicadores que facilitam a verificação qualitativa e quantitativa da satisfação e motivação dos funcionários no ambiente de trabalho.

Os estudos sobre QVT ficaram paralisados devido a inflação nos países desenvolvidos, a crise do petróleo e o aumento da energia, monopolizando a atenção das empresas e dos pesquisadores (Macedo, 1990).

Na década de 1980 os estudos foram retomados com a procura de abordagens que oferecessem maior envolvimento das pessoas com o seu trabalho e um conseqüente aumento da produtividade, devido ao acirramento da concorrência internacional.

Na década de 1990 surgiram as políticas e programas de qualidade total, certificação ISO9000 e outros métodos centrados na satisfação do cliente. Ferramentas administrativas que exigem ainda mais dos funcionários para o sucesso na implantação desses programas, assentados no modelo japonês de gestão do trabalho.

Na década de 1980, no Brasil, os estudos se caracterizaram de acordo com a abordagem aos cargos como as pesquisas desenvolvidas por Quirino & Xavier (1987) com seu estudo realizado na EMBRAPA sobre a relação satisfação/QVT/desempenho organizacional, Fernandes & Becker (1988) com pesquisas sobre os profissionais dos CPD's e Rodrigues (1995) com uma pesquisa sobre os profissionais a nível gerencial.

Na década de 1990 o desenvolvimento do tema se caracterizou pela relação entre QVT e os programas de gerenciamento da qualidade total, como nos trabalhos de Monaco & Guimarães (1999) e Taylor (2000), Kilimnik, Moraes & Ramos (1994) que estudaram como a qualidade total interfere na qualidade de vida no trabalho, e França (1996) com o estudo sobre a QVT em ambientes com certificação ISO9000.

Segundo Rocha (1998), *“a opinião dos trabalhadores sobre os aspectos de seu trabalho e a qualidade de vida torna-se fundamental como forma de subsídio a políticas e estratégias socioeconômicas para as organizações que pretendem adotar um programa de QVT, o que enfatiza a necessidade da sondagem de opinião interna como instrumento de informação”* (p.23).

Essa “sondagem” é feita baseada nos modelos de QVT criados, onde cada um enfoca uma variável específica. A variável cargo é enfocada pelos modelos de Huse & Cummings, Nadler & Lawler e Wether & Davis. A variável remuneração é enfocada no modelo de Thériault, a variável ambiente físico de trabalho é enfocada nos modelos de Devis e as dimensões básicas da tarefa é enfocada nos modelos de Turner & Lawrence, Hackman & Lawler, Hackman & Oldham. Sendo que os modelos de Walton, Lippit e Westley possuem uma amplitude maior de variáveis (Sant’ana & Moraes, 1999).

O Modelo de Walton foi o escolhido para embasar o presente estudo, uma vez que permite apreender a subjetividade do trabalhador mediante o contexto de QVT. Segundo as pesquisas de Goulart & Sampaio (1999), Valle & Vieira (1999), Monaco & Guimarães (1999) e Rocha (1998), este modelo é indicado para pesquisas em organizações no Brasil. Este fato se deve aos aspectos internos e externos da organização abordados por Walton (1973).

Na construção de seu modelo, Walton (Rocha, 1998) teve influência de Herzberg e Maslow. A influência de Herzberg pode ser observada na prioridade dada aos fatores higiênicos que equivalem exatamente às variáveis extrínsecas ao cargo; já a de Maslow advém da sua preocupação com a satisfação das necessidades básicas do trabalhador.

Os fatores de Walton cobrem, portanto, desde as necessidades básicas das pessoas até as condições da organização. Para ele o nível de satisfação e auto-estima do trabalhador são diretamente proporcionais à QVT. Walton (1973) definiu Qualidade de Vida no Trabalho como *“uma expressão para caracterizar determinados valores ambientais e humanos que foram suprimidos em favor do avanço tecnológico da produtividade industrial e do crescimento econômico”* (p. 11).

Walton (1973) apresenta oito categorias para avaliar a qualidade de vida no trabalho. As duas primeiras categorias observam as necessidades básicas de Maslow. As categorias 3, 4 e 5 observam as necessidades secundárias abordadas, valorizam a auto estima, a aceitação, a afiliação, o reconhecimento e a auto-realização do trabalhador. A categoria 6 realça os direitos dos trabalhadores. A 7 estabelece uma ponte entre a vida no trabalho e fora dele. E a última

categoria está relacionada com a imagem da empresa. Essas categorias se configuram da seguinte forma:

1. Compensação justa e adequada: renda adequada ao trabalho, equidade interna e externa de salários e benefícios;
2. Condições de trabalho: jornada de trabalho e ambiente físico seguro e saudável;
3. Oportunidade para utilização e desenvolvimento da capacidade humana: autonomia, significado do trabalho, identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação;
4. Oportunidade de crescimento e segurança: possibilidade de carreira, crescimento profissional e segurança no emprego;
5. Integração social na organização: igualdade de oportunidades e relacionamento;
6. Constitucionalismo: respeito às leis e direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas;
7. Trabalho e espaço total de vida: relação do papel do trabalho dentro dos níveis de vida do emprego;
8. Relevância social da vida no trabalho: responsabilidade social empresarial.

Ao tratar da relação das oito categorias de QVT com a produtividade, Walton (1973) destaca que não é possível propor correlações gerais. Contudo, parece haver uma relação curvilínea entre produtividade e a maioria das dimensões da vida no trabalho. A qualidade de vida no trabalho pode, portanto, estar sendo usada para aumentar a produtividade interferindo em três meios: coordenação e comunicação, motivação e capacidade dos trabalhadores.

Método

Esta pesquisa foi desenvolvida em três empresas privadas, representantes dos três maiores setores da economia: indústria, comércio e serviços. Essas empresas foram selecionadas através do Sesi-Goiânia, que possui um prêmio de estímulo da Qualidade de Vida no Trabalho. A empresa do setor da indústria possui 45 trabalhadores, a empresa do setor do comércio possui um total de 250 trabalhadores e a empresa do setor de serviços possui 910 trabalhadores, totalizando um universo de 1.205 trabalhadores.

Foram utilizados como instrumentos para a coleta a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPST de Mendes (1999) e uma entrevista semi-estruturada.

A amostra utilizada na aplicação da escala foi probabilística, tendo como parâmetro constituinte o percentual de 20% do universo total, distribuídos proporcionalmente ao tamanho de cada empresa participante. Teve-se um total de 201 escalas respondidas.

Esta escala constitui-se em um instrumento de medida composto de 4 fatores conceituais, dois deles relacionados aos indicadores da vivência de sofrimento psíquico no trabalho e os outros dois de prazer.

Os fatores relativos às vivências de prazer são:

- (1) *gratificação*: refere-se ao sentimento de satisfação, realização, orgulho e identificação com um trabalho que atende às aspirações profissionais.
- (2) *liberdade no trabalho*: refere-se ao sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, considerando que o modo particular de trabalhar é reconhecido pela chefia e colegas.

Os fatores relativos às vivências de sofrimento são:

- (3) *desgaste*: refere-se ao sentimento de que o trabalho causa estresse, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade, desânimo e frustração.

(4) *insegurança*: refere-se ao sentimento de temor de não conseguir satisfazer às imposições organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho.

A EIPST é composta por 30 (trinta) itens, elaborados de forma positiva e negativa, ancorados por escala de concordância do tipo Likert, de 5 (cinco) pontos, onde 1 (um) corresponde a *nunca* e 5 (cinco) a *sempre*.

Os dados da escala foram submetidos à análise fatorial, método PAF pelo SPSS. Inicialmente foi realizada a Análise Fatorial Exploratória com o objetivo de verificar os fatores que aparecem e suas respectivas variáveis. A análise dos dados fornecidos pela EPST foi realizada por fator, identificando as médias para os fatores que compõem a EPST. A vivência de prazer e a de sofrimento no trabalho podem ser interpretadas isoladamente, por fator, mantendo o caráter de coexistência das duas vivências.

Por isso foi realizada uma Análise Multivariada dos quatro fatores – Anova, para verificar se existe alguma diferença significativa de vivência por tipo de empresa pesquisada. Esta análise foi utilizada porque se trata de quatro variáveis dependentes, que são os quatro fatores da EPST e uma independente, o tipo de empresa. Para verificar se a diferença entre essas médias são significativas utilizou-se o Fator *Post Hoc* e o Teste de *Scheffe* que possibilita que sejam feitas múltiplas comparações.

A amostra utilizada na entrevista foi composta por três trabalhadores do nível operacional de cada empresa estudada, totalizando 9 entrevistas realizadas.

O roteiro da entrevista foi elaborado a partir de questões que abordavam as oito categorias do modelo de Walton: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso de desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total de vida; relevância social da vida no trabalho.

Os dados da entrevista foram analisados através da análise gráfica de discurso de Lane (1985).

Resultados

Os resultados obtidos na Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPST de Mendes (1999), são apresentadas na tabela 1, e indicam a média e o desvio padrão de cada fator por empresa estudada e de forma geral.

Tabela 1: Médias e desvio padrão dos quatro fatores da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST, nas empresas dos setores da Indústria, Comércio e Serviços.

	EMPRESA	Média	Desvio Padrão
GRATIFICAÇÃO	Indústria	4,2 ^a	0,65
	Comércio	4,0 ^a	0,75
	Serviços	3,6 ^b	0,73
	Geral	3,9	0,76
LIBERDADE	Indústria	3,4 ^a	0,69
	Comércio	3,5 ^a	1,10
	Serviços	3,4 ^a	0,74
	Geral	3,4	0,88
DESGASTE	Indústria	2,2 ^a	0,65
	Comércio	2,7 ^a	0,71
	Serviços	3,2 ^b	0,87
	Geral	2,7	0,86
INSEGURANÇA	Indústria	2,4 ^a	0,70
	Comércio	2,2 ^a	0,83
	Serviços	3,0 ^b	0,86
	Geral	2,5	0,90

Nota: As médias que não compartilham o mesmo sobrescrito são estatisticamente diferentes no teste de Sheffé com $p < 0,05$.

Observou-se que a EIPST é uma escala de 5 (cinco) pontos, tendo ponto médio no valor 3 (três), os resultados evidenciam que de forma geral os fatores indicadores das vivências de prazer no trabalho estão ambos acima da média enquanto os das vivências de sofrimento encontram-se abaixo do ponto médio.

A análise de cada fator revela que o tipo de empresa pode influenciar nas vivências de prazer e sofrimento. De acordo com os resultados, o tipo de empresa só não influencia a liberdade, mas influencia a gratificação, o desgaste e a insegurança.

O fator **gratificação** teve uma média mais alta na empresa do setor da Indústria do que na empresa do setor do Comércio do que na empresa do setor de Serviços. A empresa do setor da Indústria e a empresa do setor do Comércio possuem mesmo grau de satisfação, segundo teste de Scheffé, e a empresa do setor de Serviços é menor que as outras duas empresas. Mas todo grupo possui vivências neste fator acima do ponto médio. Um indicativo de que os trabalhadores dessas empresas vivenciam, fortemente, satisfação e identificam-se com as tarefas que executam, realização profissional, orgulho com o trabalho que realizam e disposição mental.

Em relação ao fator **liberdade** no trabalho não houve diferença. Em todas as empresas, a liberdade para os trabalhadores dizerem o que pensam sobre o trabalho, assim como a solidariedade e o reconhecimento dos colegas pelo trabalho que realizam, são vivenciados da mesma forma. Estando todas as empresas com avaliação acima do ponto médio. Significando que todas as organizações estudadas possuem esta vivência de prazer acima da média, portanto de forma positiva.

O fator **desgaste** é maior na empresa do setor de Serviços do que nas empresas do setor da Indústria e Comércio. Isso indica que a empresa do setor de Serviços possui

funcionários mais desgastados, que realizam trabalhos mais desgastantes, cansativos, o que causa tensão emocional, estresse e ansiedade.

O fator **insegurança** também é maior na empresa do setor de Serviços do que nas empresas do setor da Indústria e Comércio. A empresa do setor de Serviços possui um fator maior de insegurança no trabalho do que as outras duas. Nesta empresa os funcionários são mais inseguros diante da ameaça de perder o emprego por cometer erros, por não corresponder às expectativas da empresa, por não se adequar aos ritmos impostos pela empresa e por não ser capaz de executar suas tarefas no prazo estipulado pela empresa.

No âmbito geral, este estudo quantitativo aponta que o grupo de trabalhadores das empresas dos setores da Indústria e do Comércio apresenta indicadores que caracterizam predominantemente as vivências de prazer no trabalho. O fato das empresas apresentarem predominância de uma vivência sobre a outra, significa que ambas vivências estão presentes para os trabalhadores dessas organizações, mantendo o caráter de co-existências das vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

A empresa do setor de Serviços apresenta média maior nos indicadores de vivência de sofrimento no trabalho em relação às outras duas empresas, mostrando que a maioria dos trabalhadores desta empresa vivenciam sentimentos de temor de não conseguirem satisfazer às imposições da organização relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho e ainda vivenciando desânimo e descontentamento em relação ao trabalho.

Os resultados obtidos com a entrevista semi-estruturada, são apresentados conforme as categorias de Walton (1973):

1. Compensação justa e adequada:

A questão financeira interfere na satisfação e auto-estima do trabalhador. A partir dela o trabalhador pode realizar vários objetivos de sua vida como um todo. Nas três organizações pesquisadas não ocorre diferença de salário para trabalhadores que executam a mesma função.

Na empresa do setor da Indústria, a diferença salarial é decorrente dos anuênios, onde os trabalhadores com mais tempo de organização ganham mais (em torno de 1% por ano de trabalho na organização). Outra diferença refere-se às gratificações concedidas para os trabalhadores que participam da ginástica. Quem possui 80% de frequência às aulas de ginástica ganha um abono de 5% sobre o salário-base. A organização ainda concede 30 minutos do horário de trabalho para que os trabalhadores possam fazer 50 minutos de ginástica. Essa inclusive é uma questão que chama atenção por não ser comum que organizações paguem para que seus trabalhadores frequentem aulas de ginástica. Aulas estas que são benéficas para o próprio trabalhador.

Na empresa do setor do comércio há uma diferença em decorrência das comissões de vendas. O trabalhador que vender mais receberá um salário maior do que aquele que não conseguiu vender tanto. O que causa insatisfação aos trabalhadores desta empresa que consideram que é muito trabalho para pouco salário. Estes trabalham muito além de sua jornada de trabalho sem receber horas-extras. Os ganhos advindos dessas horas-extras estão restritos às vendas. Se a pessoa estiver cansada da jornada normal e não conseguir encantar o cliente de forma a vender nesse período, ele também não ganha salário correspondente a essas horas trabalhadas. Deve-se ressaltar que essas horas-extras são obrigatórias nesta organização. Portanto, o trabalhador não tem outra opção que não seja ficar no horário e procurar vender.

As horas-extras são também um problema apontado pelos trabalhadores da empresa do setor de serviços. Nesta empresa os trabalhadores são pressionados fazerem horas-extras, se sentindo cansados para jornada do dia seguinte.

2. Condições de trabalho:

Esta categoria refere-se às condições de trabalho oferecidos pela organização para seu trabalhador, de forma a minimizar os danos físicos e mentais que o trabalho pode vir a causar em seu trabalhador.

Para evitar riscos ocupacionais, as organizações estudadas utilizam-se de equipamentos de proteção individual, atividade física e laboral. Na empresa do setor de serviços a ginástica laboral é oferecida apenas para os trabalhadores que trabalham no final de semana (sábado e domingo). Esse procedimento não ocorre porque o fluxo de trabalho é muito grande. O que prejudicaria a organização se esta liberasse seus funcionários para fazerem esse tipo de atividade, mesmo que esta consuma 10 minutos. Percebe-se aqui que os objetivos da organização se sobrepõem aos objetivos do PQVT. Já houve inclusive, afastamento de trabalhadores desta organização por estarem com lesões por esforço repetitivo – LER.

3. Oportunidade para utilização e desenvolvimento da capacidade humana:

Essa possibilidade dos trabalhadores utilizarem seus conhecimentos e aptidões, faz com que o trabalhador sinta que está podendo “dar tudo o que pode” valoriza sua auto-estima e sua auto-realização enquanto ser humano e trabalhador.

Os trabalhadores das três organizações estudadas encontram na concentração o grau de dificuldade do trabalho que executam. Acreditam que devem ter muita atenção para não cometer erros. O ocorre aqui é o medo de ser punido ao cometer erros.

Mas os trabalhadores do setor da indústria possuem autonomia na execução do trabalho executado. Por isso sentem-se com mais liberdade para expressarem sua individualidade. Diferente dos trabalhadores das empresas dos setores do comércio e serviços que possuem um “limite de decisão”.

4. Oportunidade de crescimento e segurança:

Quando a organização dá oportunidade de crescimento profissional para o trabalhador, ela está reconhecendo sua capacidade e o seu valor. É o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho. É a gratificação que Mendes (1999) menciona como indicador de vivência de prazer. As pessoas buscam esse crescimento.

Os trabalhadores da empresa do setor da indústria têm vontade de estudar e são incentivados a isto pela empresa, que oferece ajuda financeira, horários flexíveis e abono de faltas aos trabalhadores interessados. Isso faz com que os trabalhadores se sintam valorizados pela empresa enquanto profissionais.

As empresas dos setores do comércio e serviços não oferecem incentivos aos trabalhadores interessados a estudar. Isso inclusive se torna um empecilho na empresa do setor de serviços que possuem 80% de seu quadro de funcionários formados por estudantes universitários que estão trabalhando ali para custear os seus estudos ou ao menos uma parte dele.

Em compensação as regras para promoção na empresa do setor de serviços são claras e bem definidas. Enquanto que nas outras organizações estudadas a promoção depende da subjetividade da chefia.

5. Integração social na organização:

Nesta categoria as relações interpessoais que devem fazer surgir um sentimento de comunidade dentro da organização, mantendo um espírito de equipe entre os trabalhadores sem preconceitos ou discriminação de qualquer gênero.

Na empresa do setor da Indústria, os trabalhadores afirmam que não há qualquer tipo de discriminação por parte da organização. O Presidente procura tratar todos os trabalhadores

da mesma forma. Porém há discriminação entre os departamentos, percebida pela expressão *“as meninas de cima e as meninas de baixo”*.

O Presidente da organização aboliu o terno azul para as meninas de baixo, e passaram a usar o mesmo uniforme das meninas de cima, um jaleco branco com o nome bordado no bolso esquerdo.

Após a mudança nos uniformes, as trabalhadoras administrativas ficaram insatisfeitas com a medida por considerarem que o uniforme da produção era desapropriado para função que exerciam. Isso confirma que realmente existem diferenças entre os trabalhadores da empresa do setor da Indústria, o que afeta o companheirismo e a satisfação entre os trabalhadores.

Mas discriminação entre departamentos foi encontrada em todas as empresas pesquisadas. Na empresa do setor do comércio foi encontrada também discriminação de nível hierárquico. E o relacionamento entre colegas da mesma seção foi considerado bom em todas as empresas pesquisadas.

6. Constitucionalismo:

As organizações exercem o controle sobre seus funcionários através do estabelecimento de normas e regras, direitos e deveres.

Na empresa do setor de serviços apenas um trabalhador se pronunciou sobre os artifícios utilizados pela organização para tirar vantagens, mas é possível observar outros, como o desconto em salário feito pela empresa do setor do Comércio sobre a alimentação concedida. Na realidade, o trabalhador paga por essa alimentação a empresa declara que *“80% da alimentação é paga por nós”* (Diretor da empresa do setor do Comércio), e 20% seria paga pelo trabalhador. Como este, outros benefícios que são anunciados como *“gratuitos”* pela empresa podem estar intrinsecamente sendo cobrados do trabalhador.

Isso causa um sentimento de insatisfação dos trabalhadores ao perceber que a organização está agindo de má fé. A insatisfação é segundo Dejours (1992) uma das formas de sofrimento. Isso nos leva a questionarmos a que custo estes trabalhadores convivem com este sofrimento.

Outra questão abordada por esta categoria é o respeito à pessoa. Neste aspecto existe um sentimento de insatisfação dos trabalhadores das empresas dos setores da Indústria e Comércio pelos critérios de promoção passarem pelos critérios da chefia. A organização deve ser imparcial, trabalhar no sentido de tomar decisões objetivas que sejam claras para os trabalhadores envolvidos.

Na empresa do setor de Serviços, o sentimento de insatisfação ocorre com as normas e regras, direitos e deveres em benefício único da organização. Onde a empresa não respeita a jornada de trabalho, caso que ocorre também na empresa do setor do Comércio, com horas-extras que interferem na vida privada do trabalhador, delineando uma falta de respeito à vida que o trabalhador possui fora da organização. Essa postura da organização gera efeitos negativos em outras esferas da vida do trabalhador.

7. Trabalho e espaço total de vida:

Walton (1973) sugere que o trabalho não deve ocupar todo o espaço da vida de uma pessoa, por isto o equilíbrio é necessário. Para que seja satisfatória esta categoria, a organização deve preservar a vida pessoal do trabalhador.

Para os trabalhadores da empresa do setor do comércio, os malefícios que o trabalho ocasiona são, de forma unânime, a falta de tempo livre para a vida pessoal (viagens, família, lazer, etc.). Uma questão que eles já declararam sua insatisfação foi em relação à horas-extras e à falta de respeito da organização, exigindo mais trabalho, e interferindo negativamente na vida privada de seus trabalhadores.

Os trabalhadores da empresa do setor de serviços queixam-se da pressão sofrida no trabalho. Já os trabalhadores da empresa do setor da indústria se mostraram satisfeitos.

8. Relevância social da vida no trabalho:

Esta categoria está relacionada com a imagem que a empresa tem no mercado. É representada pela credibilidade que a empresa possui perante a comunidade.

Em relação às atividades voltadas para comunidade, a empresa do setor da Indústria é a mais preocupada com este aspecto. Onde ela está localizada não possui sistema de água tratada e nem esgoto sanitário do estado, então ela teve que fazer sistemas de tratamento de água e fossa. Estimulando a coleta seletiva do lixo e campanhas internas para que aqueles que queiram estudar tenham bolsa de estudo, todos os funcionários possuam vídeo cassete e empréstimo de dinheiro sem juros. Ainda faz doações de produto acabado a hospitais como Araújo Jorge e HUGO e universidades como a Universidade Federal de Goiás, Universidade Católica de Goiás e Objetivo de Firminópolis.

A empresa do setor do Comércio realiza algumas campanhas principalmente na época do Natal para coleta de alimentos, roupas e brinquedos. E doam *“algum tipo de subsídio para aquelas pessoas físicas que procuram a empresa pedindo algum tipo de ajuda, que sempre que possível a gente acaba exercendo essa atividade”* (Diretor).

A empresa do setor de Serviços faz campanhas de doações entre os trabalhadores e a própria empresa também faz a dela, doando a várias entidades em parceria com a prefeitura, além de promover a coleta seletiva de lixo.

Conclusões

De acordo com os resultados apresentados pode-se perceber que o tipo de empresa interfere no modo como os trabalhadores vivenciam o prazer e o sofrimento no trabalho, e estabelecer relações entre essas vivências e os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

A escolha de se utilizar dados quanti-qualitativos mostrou-se adequada, uma vez que os dados se complementaram e contribuíram para alcançar os objetivos propostos: levantar como os trabalhadores vivenciam o prazer e o sofrimento no trabalho.

Os dados da EIPST demonstraram a predominância das vivências de prazer que a maioria do grupo de trabalhadores de duas organizações (indústria e comércio) atribui sentido e valor ao seu trabalho, sentindo-se aceitos e admirados pelo trabalho que realizam, e vivenciando fortemente o sentimento de utilidade e orgulho pelo trabalho que executam.

Esses dados se correlacionam com os levantados nas entrevistas, e complementam dados. Desse modo, as vivências de prazer e sofrimento surgem a partir da interação entre organização e trabalhadores, considerando dados da cultura organizacional da mesma.

A empresa do setor de serviços é a que possui uma diferença significativa em relação a vivência de sofrimento. Os trabalhadores estavam sujeitos a atividades repetitivas, cansativas e desagradáveis o que gerou frustrações, desânimo e insatisfação.

A indústria, apesar de pequena, é a mais antiga e preocupada com a Qualidade de Vida de seus trabalhadores. Uma menor preocupação do comércio com este aspecto. E a empresa de serviços apesar de ser jovem é grande, o que faz dela mais atuante por estar mais envolvida com o discurso global. O que ainda não foi o suficiente para que promovesse mais qualidade de vida no trabalho do que a indústria estudada. Isso porque estava mais preocupada com a produtividade do que com a Qualidade de Vida de seus trabalhadores.

Os dados das entrevistas apontam que: o salário foi relacionado ao tempo gasto para execução do trabalho; mesmo nas empresas que adotam atividades de ginásticas laboral e equipamentos de proteção individual, o fazem de modo instrumental, visando objetivos

organizacionais; a discriminação entre departamentos foi encontrada em todas as empresas pesquisadas; no que se refere ao respeito aos funcionários, há insatisfação dos trabalhadores das empresas dos setores da Indústria e Comércio pelos critérios de promoção passarem pelos critérios da chefia; na empresa de Serviços, a insatisfação ocorre com as normas e regras, direitos e deveres em benefício único da organização. Onde a empresa não respeita a jornada de trabalho, caso que ocorre também na empresa do setor do Comércio, com horas-extras que interferem na vida privada do trabalhador; apesar dos malefícios citados todos os trabalhadores conseguiram perceber benefícios físicos, materiais e subjetivos que o trabalho traz para vida pessoal.

A avaliação das melhorias do trabalho restringiu-se as questões de higiene e limpeza, deixando de abranger pontos fundamentais para a saúde dos trabalhadores como ritmo acelerado ocorrido na empresa do setor de serviços. Isso porque tem como conceito de Qualidade de Vida como ter saúde, bem-estar físico e não ao bem-estar psíquico e social.

O termo qualidade tem sido utilizado para esconder o sentido oculto do termo que é produtividade e lucro. Com esse feito as empresas têm conseguido mascarar um suposto entendimento entre patrões e empregados. Os programas de QVT devem ser democráticos e responderem de fato aos interesses dos trabalhadores.

Referências Bibliográficas:

CHANLAT, Jean François (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. Vol. III. Organização da ed. Brasileira: Ofélia de Lanna Sette Tôrres. Tradução de Aracy Martins Rodrigues et al. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

_____; ABDOUCHELI, Elisabeth & JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. Traduzido por Maria Irene Stocco Betiol et al. São Paulo: Atlas, 1994.

FARR, Robert M.. **As raízes da psicologia social moderna**. Tradução de Pedrinho A Guareschi. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2000. 246 p. (Coleção Psicologia Social)

FERNANDES, Eda Conte & BECKER, João Luiz. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) – a realidade nos CPD's**. In: XIII ENANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. (1988: Natal, Rio Grande do Norte). Anais. Natal, p. 1775-1792, v. 3.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO9000**. 1996. 246 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Economia Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

GOULART, Íris Barbosa & SAMPAIO, Jäder dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras**. In: SAMPAIO, Jäder dos Reis (Org.). Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. Cap. 1, p. 19-37.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg; JANSON, Robert & PURDY, Kenneth. **A new strategy for job enrichment**. California Management Review, Summer, v. 17, n. 4, p. 57-71, 1975.

KILIMNIK, Zélia Miranda, MORAES, Lúcio Flávio Renault de & RAMOS, Wilsa Maria. **O atual estado da arte da qualidade de vida no Brasil**. In: XVIII ENANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. (1994: Florianópolis, Santa Catarina). Anais. Florianópolis, p. 305-325.

LANE, Sílvia T. M. **Uma Técnica de Análise do Discurso**. In: XX Congresso Interamericano de Psicologia. (1985: Caracas, Venezuela). Anais.

MACEDO, Douglas. **Qualidade de vida no trabalho**: uma aplicação do Modelo das Características da Tarefa para uma análise intersetorial no Banco do Brasil S. A. 1990. 186 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

MENDES, Ana Magnólia. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. 1999. 327 f. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

MONACO, Felipe de Faria & GUIMARÃES, Valeska Nahas. **Implicações de um programa de qualidade total sobre a qualidade de vida no trabalho**: o caso da gerência de administração da empresa brasileira de Correios e telégrafos. In: XXIII ENANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. (1999: Foz do Iguaçu, Paraná). Anais. Foz do Iguaçu, Recursos Humanos, 15 p. [CD-ROM]

PAGÈS, Max (et. al.). **O poder das organizações**: a dominação das multinacionais sobre os indivíduos. São Paulo: Atlas, 1987.

QUIRINO, Tarcízio Rego & XAVIER, Odiva Silva. **Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa**. Revista de Administração, São Paulo, v. 22, n.1, p.71-82, jan./mar.1987.

ROCHA, Simone Karla. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso no setor têxtil. 1998. 88 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 8. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. 206 p.

SANT'ANA, Anderson de Souza & MORAES, Lúcio Flávio Renault. **Programas de Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso em empresa brasileira do setor de telecomunicações. In: XXIII ENANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. (1999: Foz do Iguaçu, Paraná). Anais. Foz do Iguaçu, Organização, 14 p. [CD-ROM]

SIQUEIRA, Maria Matias & COLETA, José Augusto Dela. **Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho**. Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada, Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 51-66, jul./set. 1989.

TAYLOR, Cristiane Romero. **Qualidade de vida no trabalho: resultados a partir da implantação de um modelo de qualidade total**. In: XXIV ENANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. (2000: Florianópolis, Paraná). Anais. Florianópolis, Recursos Humanos, 14 p. [CD-ROM]

VALLE, Arthur Schlünder & VIEIRA, Isa Paula Rossi. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Minas Gerais**. In: SAMPAIO, Jäder dos Reis (Org.). Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. Cap. 2, p. 39-78.

WESTLEY, William A. **Problems and solutions in the quality of working life**. Human Relations, London, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

WALTON, Richard E. **Quality of Work Life: What is it?** Sloan Management Review, Cambridge, v.15, n.1, p. 11-21, 1973.