
**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
um estudo em uma instituição pública financeira de Lavras-MG**

BRAIAN GABRIEL SOARES FERNANDES¹

Graduando do 4º período do curso Administração de Empresa (FADMINAS), Lavras, Brasil.
braiandarksiders@live.com

BRUNA DE CÁSSIA SILVA²

Graduanda do 4º período do curso Administração de Empresa (FADMINAS), Lavras, Brasil.
brunasilva1118@gmail.com

CAMILA BOTELHO³

Graduanda do 4º período do curso Administração de Empresa (FADMINAS), Lavras, Brasil.
camilabotelho21@outlook.com

JOÃO PAULO SOUZA E SILVA⁴

Graduando do 4º período do curso Administração de Empresa (FADMINAS), Lavras, Brasil.

ALINE MICHELLI DA SILVA PENIDO⁵

Professora Orientadora. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Lavras. Especialista em Pedagogia Empresarial pela PUCMINAS. Graduada em Administração pelas Faculdades Adventistas de Minas Gerais – FADMINAS. alinemichelli@hotmail.com

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar se uma Instituição Pública Financeira se preocupa com a qualidade de vida de seus trabalhadores. Mais precisamente, avaliar a satisfação dos mesmos em relação ao Ambiente físico de trabalho e ao ambiente Psicológico de trabalho. Além disso, apresentar as consequências desses aspectos diretamente relacionadas aos resultados da instituição e apresentar algumas sugestões de melhoria. Observou-se que a instituição se preocupa com o ambiente físico de trabalho, mas deixa a desejar no ambiente psicológico, sendo essa a área de maior insatisfação dos colaboradores, principalmente com a pressão a qual são submetidos.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação, Bem-Estar, Comportamento.

1 INTRODUÇÃO

Quando se fala em qualidade de vida no trabalho refere-se ao conjunto de condições que favorecem o bem-estar físico e emocional de um colaborador dentro de uma empresa.

Ansiedade, irritabilidade, insatisfação são os principais sintomas de estresse e pressão exercidos sobre os colaboradores, principalmente por organizações que se baseiam em resultados imediatos como forma de motivação.

A compreensão do colaborador como parte fundamental do desenvolvimento da organização não se trata de um assunto novo, o mesmo vem sendo discutido desde a abordagem humanística apresentada pelo estudioso cientista social australiano George Elton Mayo que traz uma nova visão organizacional, mostrando que há algo muito mais envolvido do que apenas o tempo, habilidade, produção e estrutura organizacional, pontos anteriormente abordados por Frederick Taylor e Henri Fayol.

Com uma abordagem que enfatiza as pessoas, Elton Mayo mostra que aspectos produtivos e aspectos pessoais estão ligados e mantê-los em equilíbrio resulta em satisfação profissional, aumento na produtividade, redução de rotatividade entre outros benefícios para as organizações.

2. QUALIDADE DE VIDA, ESTRESSE E PRESSÃO: RELAÇÃO E CONSEQUÊNCIAS

Falar e entender sobre Qualidade de Vida no Trabalho vem promovendo nas esferas das organizações uma mudança, que traz os colaboradores para o centro das estratégias, tal mudança pode ser observada em grandes organizações que para se manterem no mercado inovaram e adaptaram-se. Horários flexíveis, aconselhamento familiar, academia de ginástica e áreas de recreação, são práticas adotadas pela Mitre, empresa especializada em soluções para o governo americano. No Brasil a Danone, fornece assistência médica para grande parte das doenças significativas e licença parental (para homens e mulheres) a todos os seus funcionários, não só é importante para garantir o bem-estar, mas também para tornar os funcionários da companhia uma espécie de “embaixadores da saúde”

A preocupação da sociedade com a qualidade de vida deslocou-se, há pouco tempo, para a situação de trabalho, como parte de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho; de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade. (CHIAVENATO, 2004, p. 89).

Tanto nas grandes como nas pequenas cidades, o que as pessoas querem é ter oportunidades reais de melhoramento, encontrar algo que dê sentido a sua vida e que faça valer a pena seus

esforços diários. Qualidade de vida envolve vários aspectos como: hábitos saudáveis, alimentação equilibrada, manutenção do tempo, lazer entre outros pontos diretamente ligados ao bem-estar do indivíduo, e deixar de lado um deles significa prejuízo pessoal e profissional, podendo acarretar doenças físicas e emocionais.

Uma das doenças emocionais presentes hoje no ambiente de trabalho, é a Síndrome de Burnout. É um termo psicológico que refere à exaustão prolongada e a diminuição do interesse em trabalhar, considerada um grande problema no mundo profissional da atualidade. O termo Burnout é utilizado quando o motivo primário do esgotamento está correlacionado com a atividade/ambiente profissional. Já o estresse pode aparecer em vários contextos. O termo vem do idioma inglês: burn (queimar) out (por inteiro).

O início dos sintomas pode se dar pelo acúmulo de tarefas, responsabilidades, exigências e pressões sofridas pela alta demanda de trabalho. Há três componentes principais: esgotamento físico e mental, sensação de impotência e falta de expectativas. Pode-se dizer que é um colapso físico e emocional e em muitas vezes há necessidade de atenção médica imediata e risco de suicídio.

Um estudo da Gallup¹ com 7500 funcionários americanos em 2018 mostrou que dois terços deles passarem por *burnout*, a síndrome de esgotamento físico e mental no trabalho, pelo menos uma vez na carreira. Quem enfrenta esse problema tem 63% mais propensão a faltar no trabalho por doença, 23% mais risco de parar no pronto socorro, 3x menos confiança no próprio desempenho. No Brasil, nos últimos anos a concessão de auxílio-doença devido a transtorno psicológico aumentou em 20 vezes, de acordo com dados do Ministério da Previdência Social.

Entender que qualidade de vida no trabalho significa investimento é um grande diferencial, visto que cada vez mais as pessoas buscam por empresas responsáveis que se preocupam com seus colaboradores. Uma empresa que proporciona bem-estar para os seus colaboradores tem a garantia de menor rotatividade e retorno de investimentos realizados em treinamento e desenvolvimento.

Pode-se encontrar diversos modelos de QVT, um deles é o conceito de Walton. Para ele a

¹ Gallup provê análises e assessoria para ajudar líderes e organizações a resolverem seus mais importantes problemas em uma grande variedade de setores tais como Bancos, Serviços Financeiros, Saúde, Bens de Consumo, Automotivo, Imóveis, Hospitalidade, Educação, Governo e *Business-to-Business* (B2B).

QVT é dividida em oito categorias conceituais:

- **Compensação justa e adequada:** É a remuneração adequada para o trabalhador e existe a equidade interna e externa.
- **Condições de trabalho:** Caracterizado pelas condições reais existentes no local de trabalho para realização das tarefas, com um ambiente saudável e estresse.
- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** Remete a necessidade de utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador
- **Chances de crescimento e segurança:** Diz respeito a possibilidade de crescimento na carreira.
- **Integração social da empresa:** apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.
- **Possui como dimensões:** igualdade de oportunidade, relacionamento, senso comunitário.
- **Constitucionalismo:** Caracteriza pelos direitos dos empregados cumpridos na instituição.
- **Trabalho e espaço total de vida:** papel balanceado no trabalho, horário de entrada e saída do trabalho.

Com a crescente competitividade no mercado e a crise econômica enfrentada pela maioria das empresas, existe uma preocupação cada vez maior em reduzir custos, aumentar a participação no mercado e o percentual de lucros, bem como com a diferenciação de seus produtos e serviços. Contudo, necessita-se de pessoas capacitadas e motivadas a trabalharem em prol de tais objetivos.

3. METODOLOGIA

Quanto a natureza da pesquisa, dentre as diversas técnicas de pesquisa existentes, foi utilizada a pesquisa de campo, que é uma técnica de pesquisa com larga utilização entendendo que seria a melhor opção a ser utilizada para maior coleta de informações.

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (...) Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los. (LAKATOS, 2003, p. 186).

A instituição possui em seu quadro 40 colaboradores. Foi utilizado para coleta de dados um modelo de questionário utilizando a escala Likert com perguntas fechadas e uma classificação de 1 a 5 sendo: **1** –Muito Insatisfeito,**2**- Insatisfeito, **3**-Não sei opinar,**4**-Satisfeito e **5**- Muito satisfeito.

A escala Likert criada em 1932, pelo psicólogo norte-americano **Rensis** Likert, é uma escala de resposta psicométrica utilizada na maioria das vezes em pesquisas de opinião de clientes. Sendo uma das principais KPI's (*Key Performance Indicator*) de pesquisas do mundo, a escala é um dos indicadores mais antigos e tradicionais.

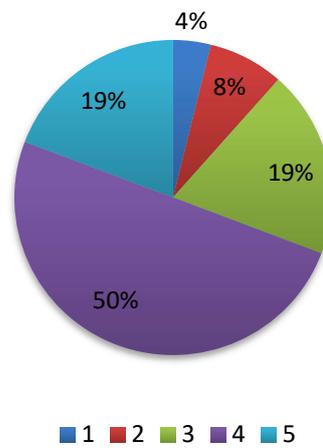
Foram distribuídos 28 questionários, pois no período da pesquisa 12 colaboradores estavam de férias ou em compensação de horas. Os colaboradores foram informados do sigilo quanto à identificação dos questionários trazendo mais credibilidade e assertividade na pesquisa, os mesmos foram distribuídos em ordem aleatória e após serem respondidos cada colaborador depositou o questionário em um envelope. Foi disponibilizado um período de 07 dias para que os questionários fossem devidamente respondidos e devolvidos. Após esse período foi realizada a tabulação dos dados através do sistema Excel organizando-os de maneira estratégica e considerando os dados que tiveram maior relevância para realizar o estudo.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO

Segundo os objetivos propostos na pesquisa, a análise apresentará, separadamente, os aspectos da QVT relacionados ao ambiente físico de trabalho: Ventilação; Temperatura; Ruídos. E posteriormente os aspectos relacionados ao Ambiente Psicológico de trabalho: Atividades Realizadas No Trabalho; Estilo De Gerencia;

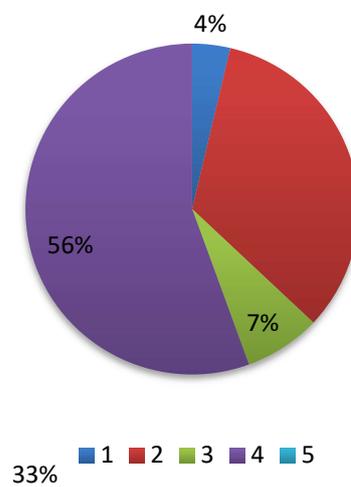
Em relação à **Ventilação e Temperatura**, O corpo humano reage de diversas maneiras a temperatura e ventilação a qual é exposto. Situações de calor intenso e ambiente mal ventilado podem contribuir para a perda de concentração, irritabilidade e diminuição da produtividade. Serão apresentados a seguir os gráficos com os resultados relacionados a esses fatores na instituição pesquisada.

Gráfico 1-Satisfação relacionada a Temperatura



Fonte: Pesquisa realizada

Gráfico 2-Satisfação relacionada a Ventilação

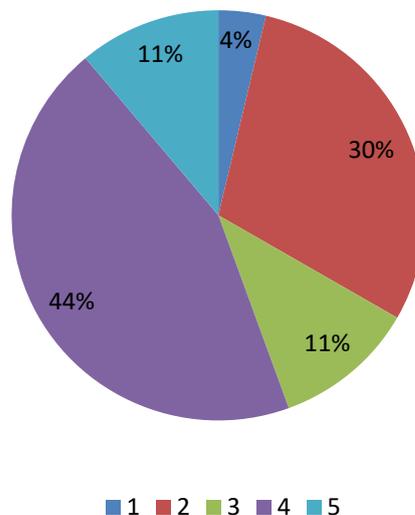


Fonte: Pesquisa realizada

Observando os gráficos podemos identificar que em relação a Ventilação os 50% dos colaboradores alegam estar satisfeitos com a mesma, mesmo não sendo uma ventilação natural mas sim mecânica. Com relação a temperatura 56% dos colaboradores alegam estarem satisfeitos, pois a mesma é controlada por meio de ar condicionado o que favorece tanto o aquecimento quanto o resfriamento do ambiente de trabalho. O que favorece a organização pois como apontado anteriormente, esse aspecto influencia diretamente na produtividade e relacionamento .

Em relação aos **ruídos no ambiente de trabalho**, quando não controlados afetam diretamente a produtividade e assertividade das atividades que estão sendo desenvolvidas, já que podem contribuir para ocorrências de falhas, e falta de concentração e foco. A seguir, será apresentado um gráfico com os resultados relacionados ao fator ruídos, obtidos através da pesquisa realizada.

Gráfico 3 –Satisfação relacionada a Ruídos no ambiente de trabalho



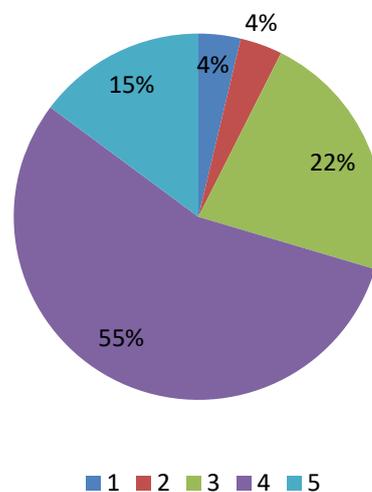
Fonte: Pesquisa realizada

Analisando os resultados apresentados no gráfico observa-se que em relação aos ruídos , 44% dos colaboradores alegam satisfação , mesmo sendo o ambiente de trabalho muito movimentado. Por se tratar de uma organização que lida diretamente com transações financeiras, a ocorrência de falhas pode ser extremamente prejudicial a credibilidade da instituição e estar atento a fatores que possam afetar o foco e a concentração é fundamental.

Em se tratando do Ambiente Psicológico no Trabalho, será analisado primeiramente a satisfação com as **atividades realizadas**. É importante destacar que ter seu papel e suas funções claras dentro da organização é fundamental para que as atividades ao colaborador delegadas sejam executadas da melhor maneira possível, de maneira eficaz e eficiente. Estar atento ao numero de atividades realizadas pelo mesmo, também é importante, para que não haja sobrecarga e deficiência na execução das mesmas.

O gráfico a seguir demonstra os resultados relacionados ao grau de satisfação dos colaboradores, em relação as atividade realizadas pelos mesmos.

Gráfico 4-Satisfação relacionada as atividades realizadas no ambiente de trabalho



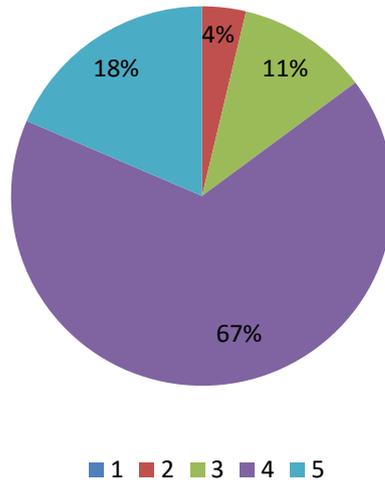
Fonte: Pesquisa realizada

Observando o gráfico pode-se perceber que em relação às atividades realizadas no trabalho 55% dos colaboradores alegam satisfação com as mesmas. A organização que se preocupa com as atividades realizadas pelo colaborador, consegue reduzir custos, aumentar e eficiência contribuindo para o desenvolvimento organizacional.

O **modo como a gerência se relaciona** com os demais colaboradores é extremamente importante. Visto que o colaborador tende a desenvolver melhor suas atividades, acatar as ordens e aceitar mudanças com maior facilidade quando o seu relacionamento com a gerência é saudável. As organizações modernas têm trabalhado em formatos mais participativos, desenvolvendo o aspecto de confiança onde o colaborador tem voz ativa na tomada de decisões e suas opiniões são aceitas e levadas em consideração, mudando o

paradigma de que os colaboradores são entendidos como máquinas e passaram a ser percebidas como um grupo de pessoas. O gráfico a seguir demonstra os resultados relacionados ao grau de satisfação dos colaboradores com a **gerência**.

Gráfico 5-Satisfação relacionada ao modelo de gerência

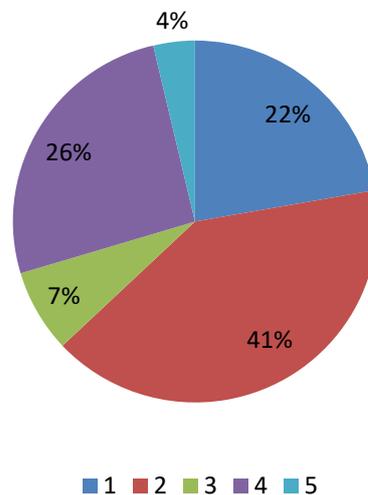


Fonte: Pesquisa realizada

Analisando os gráficos observamos os seguintes resultados relação ao estilo de gerência, o mesmo tem atendido satisfatoriamente 67% dos colaboradores, o que é um resultado muito bom, pois se trata de uma instituição que trabalha com metas e cumprimento de prazos e possui um relacionamento saudável entre colaborador e gerência possibilita maiores chances de comprometimento para cumprimento dessas metas e prazos.

Como abordado anteriormente a **pressão no trabalho** está diretamente relacionada ao aumento de estresse no ambiente de trabalho e contribui para a ocorrência de Burnout que é um termo psicológico que refere a exaustão prolongada e a diminuição do interesse em trabalhar, considerada um grande problema no mundo profissional da atualidade. O gráfico a seguir demonstra os resultados relacionados ao grau de satisfação dos colaboradores mediante a pressão a qual são submetidos no dia a dia de trabalho.

Gráfico 6-Satisfação relacionada a Pressão a qual os colaboradores são submetidos

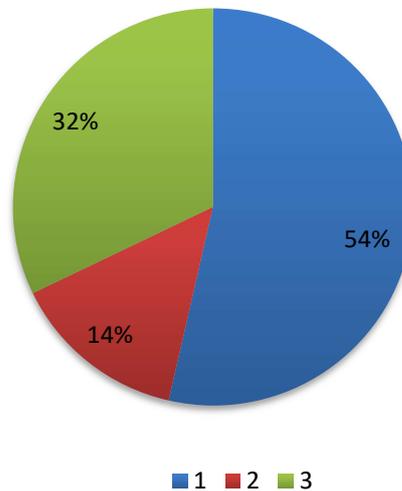


Fonte: Pesquisa realizada

Observando o gráfico verifica-se um alto índice de insatisfação quanto a Pressão no Trabalho. Esse tipo de insatisfação reflete diretamente na qualidade da execução das atividades da empresa, eficiência e eficácia do colaborador, o nível de motivação e satisfação do mesmo. Além de prejudicar diretamente sua saúde física e emocional e o relacionamento interpessoal dentro da instituição.

O gráfico a seguir apresenta dados relacionados as consequências na Qualidade de vida do colaborador, diretamente ligadas as suas insatisfações com o Ambiente Físico de Trabalho assim como o Ambiente Psicológico de Trabalho.

Gráfico 7 - Consequências relacionadas diretamente a Pressão



1 Estresse, 2- Dependência química, 3-Distúrbio do sono

Fonte: Pesquisa realizada

Observa-se neste gráfico as consequências relacionadas diretamente a Pressão, diante do fato de ser o maior índice de insatisfação dos colaboradores resultando em um índice onde 54% alegam estar estressados, 14% ter algum tipo de dependência química e 32% distúrbio do sono. Atendendo ao objetivo proposto de verificação da satisfação dos colaboradores, com relação ao ambiente psicológico os resultados comprovam índices apresentados por instituições como Ministério da Saúde, Ministério da Previdência Social, e demais instituições de pesquisa que no Brasil, nos últimos anos a concessão de auxílio-doença devido a transtorno psicológico aumentou em 20 vezes. Assim como o aumento de dependência química e distúrbios do sono.

Trabalhar bem sob pressão não é uma característica comum a todos, nem todo mundo está apto psicologicamente ou possui características para adaptar-se e esse modelo de organização. Um fator como esse pode ser detectado durante um processo seletivo executado da maneira correta onde o perfil do candidato a vaga seja bem elaborado, o que facilita a colocação adequada desse colaborador dentro da organização, evitando assim que o estresse seja um

fator preocupante dentro da mesma. Principalmente em uma organização com o perfil da pesquisada, onde trabalhar sob pressão é inevitável pois a mesma lida com o mercado financeiro e monetário e as oscilações do mesmo são extremamente significantes. O resultado mais crítico da pesquisa foi o alto nível de estresse, distúrbio do sono e dependência química de drogas medicamentos ou fumo. Atendendo ao objetivo de verificação do impacto da pesquisa nos resultados da instituição, a pressão no trabalho foi o aspecto psicológico que apresentou o maior índice de insatisfação, concluindo-se assim que ambos estão relacionados. O aumento da pressão e metas estabelecidas, está muito relacionado com o atual cenário da economia nos últimos tempos e por se tratar de uma instituição financeira esse aspecto torna-se ainda maior. Foi apresentado um índice onde 22% dos colaboradores afirmam estar Muito Insatisfeito e 41% Insatisfeitos com a pressão no trabalho a qual são submetidos

Com o intuito de diminuir esse índice e atendendo ao objetivo de proposições como sugestão de melhorias para a Instituição, abaixo algumas propostas práticas

- Acompanhamento psicológicos dos colaboradores , para que os quadros de estresse possam ser administrados evitando a ocorrência de *burnout*.
- Possibilitar ao colaborador a liberdade de expor suas opiniões de maneira clara para que possam ser identificados os pontos onde há maior sobrecarga e assim administrá-los de maneira mais eficiente e eficaz
- Certificar-se de que os prazos estabelecidos são suficientes para que a meta seja alcançada, deixando o colaborador ciente desses dados.
- Elaborar palestras, workshops, treinamentos entre outros métodos atualizados mensalmente, onde o colaborador possa atualizar-se do cenário econômico no qual está inserido.
- Possibilitar um tipo de treinamento através do qual o colaborador possa conhecer-se melhor e assim conseguir otimizar ao máximo esses pontos fortes para o alcance das metas.
- Estimular que o colaborador busque atividades prazerosas fora do ambiente de trabalho, passeios, teatro, cinema, clubes etc.

Uma melhor administração dessa pressão possibilitará um maior rendimento dos colaboradores, uma noite de sono tranquila, reduzindo o consumo de drogas, medicamento ou fumo e com o alcance efetivo das metas a pressão será muito menor.

CONCLUSÃO

A qualidade de vida no trabalho consiste em uma série de fatores que devem ser observados dentro e fora do ambiente organizacional, manter hábitos saudáveis contribui diretamente para desenvolvimento e crescimento da organização. Estar atento a esses fatores resulta em um melhoramento significativo do ambiente de trabalho, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de desenvolver suas atividades com êxito. Diante dos resultados apresentados na pesquisa realizada, foi constatado que a mesma se preocupa com o aspecto Ambiente Físico de Trabalho, pois o índice de satisfação foi bastante significativo, ou seja, ela oferece aos colaboradores ótimas condições físicas para desenvolver suas atividades. Porém deixa a desejar no aspecto Ambiente Psicológico de Trabalho onde o índice da insatisfação foi muito alto no quesito Pressão no Trabalho o que leva a elevação dos índices de estresse, distúrbios do sono e dependência química de drogas, medicamento ou fumo e por conhecer os danos que isso gera no processo produtivo de organização foram apresentadas algumas medidas práticas com o intuito de diminuir esses índices. Diante do novo cenário onde o mercado é altamente concorrido, as empresas têm percebido cada vez mais a importância em trabalhar esses fatores dentro da organização, pois estimula o comprometimento do colaborador e os custos com essas mudanças é mínimo, uma empresa que investe em QVT aumenta suas possibilidades em melhores contratações, pois cada vez mais os profissionais adequados buscam por empresas que se preocupam e investem em sua saúde e segurança.

REFERÊNCIAS

ABREU, A. **Benefícios da qualidade de vida nas empresas**. Disponível em: [https://www.salpinx.com.br/qualidade -de -vida-no-trabalho](https://www.salpinx.com.br/qualidade-de-vida-no-trabalho) Acesso em: 15 de abril.

CORREA, V. M.; BOLETTI, R. R. **Ergonomia: fundamentos e aplicações**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

COUTINHO, M. C. **Sentidos do trabalho contemporâneo**: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 12, n. 2, p. 189-202, 2009. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25749>. Acessado em: 08/03/2018.

CHIAVENATO, I. Recursos Humanos: **O Capital Humano das Organizações**. São Paulo: Editora Atlas 8ª Edição, 2004.

DUARTE, Tomás **Escala Likert**. Disponível em: <https://satisfacaodeclientes.com/escala-likert/> Acesso em: 30 de setembro 2019.

LOBO, R. **O que é qualidade de vida no trabalho**. Disponível em: <https://www.conceitozen.com.br/o-que-e-qualidade-de-vida-no-trabalho.html>. Acesso em: 8 de março 2019

MERZEL, Ana **Síndrome de burnout . O que é?** Disponível em <https://www.einstein.br/estrutura/check-up/saude-bem-estar/saude-mental/sindrome-burnout>. Acesso em :29/09/2019

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho**. Disponível em: <https://observatoriosst.mpt.mp.br/> Acessado em: 08/03/2018.

MINISTÉRIO DA SAÚDE BRASIL. **Dor relacionada ao trabalho**. Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/dor_relacionada_%20trabalho_lesoes_ler.pdf Acesso em: 08/03/2018.

NOR, Barbara. Causa Mortis:Trabalho. **Você RH**, São Paulo, Edição.60 p.20-32, fev.2019

PATI, Camila **Atitudes para aguentar a pressão no trabalho**, Disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/5-atitudes-para-aguentar-a-pressao-no-trabalho>. Acesso 23/09/2019.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. **A Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho**. Disponível em: http://each.uspnet.usp.br/edicoes-each/qualidade_vida.pdf. Acesso em: 8 de março 2019

TODERO, I. B. **ACIDENTES DE TRABALHO**: qual a contribuição da análise organizacional da segurança para a engenharia? Faculdade de Ciências Aplicadas da Universidade de Campinas. Campinas, UNICAMP, 2015. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=000958898>. Acessado em: 08/03/2018