

**FACULDADE CAPIXABA DE NOVA VENÉCIA - MULTIVIX  
ADMINISTRAÇÃO**

**ALINE BRAVIM PEREIRA  
CAROLINA SAVERNINI MARTINS  
CLINDIA EVANGELISTA DA SILVA CONCEIÇÃO  
DANIELE COELHO FERNANDES  
JULIANA DA SILVA**

**A IMPORTÂNCIA E APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO  
(QVT) NAS EMPRESAS**

**NOVA VENÉCIA – ES  
2015**

ALINE BRAVIM PEREIRA  
CAROLINA SAVERNINI MARTINS  
CLINDIA EVANGELISTA DA SILVA CONCEIÇÃO  
DANIELE COELHO FERNANDES  
JULIANA DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA E APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO  
(QVT) NAS EMPRESAS**

Artigo Científico apresentado ao Programa de Graduação em Administração da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – MULTIVIX, como requisito final para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.  
Profª: Juliana Gaspar

NOVA VENÉCIA – ES  
2015

# A IMPORTÂNCIA E A APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NAS EMPRESAS

Aline Bravim Pereira<sup>1</sup>  
Carolina Savernini Martins<sup>2</sup>  
Clíndia Evangelista da Silva Conceição<sup>3</sup>  
Daniele Coelho Fernandes<sup>4</sup>  
Juliana da Silva<sup>5</sup>  
Juliana Gaspar<sup>6</sup>

## RESUMO

As empresas modernas operam num mercado altamente competitivo, onde lhes é exigido adequar as práticas de gestão para atender às novas demandas do ambiente interno e externo. Dentro desse contexto, a qualidade de vida no trabalho desponta como o recurso que favorece a melhoria integral do ambiente organizacional, focando-se no bem estar físico, psicológico e social dos colaboradores. O presente estudo delimitou-se, através de pesquisa bibliográfica, a abordar a QVT dentro das empresas modernas, elencando sua evolução, suas principais características e sua contribuição para a vantagem competitiva da empresa. Conclui-se que, ao implementar as ações de qualidade de vida no trabalho, a empresa muda sua filosofia de relacionamento com seus funcionários, alinhando os interesses organizacionais aos de seus colaboradores, que tornam-se seus parceiros na realização de objetivos.

**Palavras-chave:** Competitividade. Necessidades Humanas. Gestão de Pessoas.

## ABSTRACT

Modern companies operate in a highly competitive market, where they are required to adapt management practices to answer the new demands of the internal and external work environment. In this context, the quality of life at work emerges as the feature that favors the integral improvement of the organizational work environment, focusing on the well-being physical, psychological and social of the employees. The present study delimited through of a literature research, to address the QVT within the modern companies, listing their evolution, their main characteristics and their contribution to competitive advantage of the company. It concludes that, when implementing the actions of the quality of life at work, the company changes its relationship philosophy with their employees, aligning organizational interests with their employees who become partners in achieving goals.

**KEY-WORDS:** Competitiveness. Human needs. People management.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – MULTIVIX.

<sup>2</sup> Graduanda em Administração da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – MULTIVIX.

<sup>3</sup> Graduanda em Administração da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – MULTIVIX.

<sup>4</sup> Graduanda em Administração da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – MULTIVIX.

<sup>5</sup> Graduanda em Administração da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – MULTIVIX.

<sup>6</sup> Graduada em Administração de Empresas, Especialista em Gestão Empresarial e Especialista em Gestão de Recursos Humanos. Professora orientadora.

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças mercadológicas, sociais e econômicas ocorridas no mundo nas últimas décadas, ocasionaram muitas transformações na esfera empresarial, acirrando a concorrência e incitando a competição nos setores econômicos, tornando-a corriqueira e significativa. Foram transformações na economia global, nas relações universais, nas técnicas empresariais, na gestão lucrativa, nas relações trabalhistas, no contexto educativo e cultural do país, acarretando perturbações nas relações pessoais, nas empresas e na sociedade.

As empresas, para permanecerem competitivas nesse ambiente, precisaram investir em ferramentas de gestão que otimizassem seu desempenho em todas as vertentes, não somente no aspecto produtivo, o que exigiu mais aprimoramento e empenho da equipe de trabalho como forma de atender às novas demandas de mercado. Ser competitiva, contudo, exige tanto do colaborador no âmbito pessoal quanto da empresa no âmbito organizacional, ocasionando, muitas vezes, fadiga, cansaço, estresse e o comprometimento de sua qualidade de vida em virtude desses fatores.

Nesse enredo de sucessivas mudanças que interferem na qualidade de vida no trabalho, nota-se a necessidade de um explanar amplamente o assunto. Diante da crescente produção e do exacerbado teor competitivo em que vive a economia mundial, a discussão sobre o assunto mostra-se oportuna, uma vez que não só a vida material das empresas está sujeita às transformações, mas de uma forma muito gradativa, as pessoas concorrem para tais.

A pesquisa sobre a qualidade de vida no trabalho remonta aos primórdios da Administração, onde diversos pesquisadores já apontavam que os colaboradores possuíam necessidades e anseios diversos que deveriam ser considerados pela empresa em seu cotidiano como forma de proporcionar um ambiente de trabalho adequado e, por consequência, mais produtivo. Portanto, abordar o tema justifica-se por sua proeminência em muitas dimensões do ser humano, visto que o colaborador é um ser multidimensional e que tem convívios paralelos à empresa que podem ser afetados pelo estresse do trabalho.

A primeira dimensão que pode ser citada é a social, ao salientar os dilemas da sociedade nos últimos anos. A globalização tem conduzido vínculos no ambiente de trabalho que têm aumentando a expectativa do trabalhador. Atualmente, a evolução nas relações de produção, onde a mão de obra é substituída por máquinas e consequentemente há exclusão de pessoas no universo produtivo, o que é fator determinante na qualidade de vida, permite uma diminuição na carga horária do trabalhador, o que resulta em horas livres de descanso, mas em contrapartida, uma sequência de desempregos.

Na dimensão empresarial, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, aumenta a probabilidade de viver melhor na empresa. Investir em conhecimentos sobre os funcionários e gerenciar suas aptidões e capacidades permitem a renovação da produtividade, a heterogeneidade de atividades, bem como a sistematização da empresa. Esta se relaciona diretamente com a dimensão pessoal,

onde o colaborador estabelece com a empresa um vínculo que ultrapassa o empregatício e lhe confere anseios criados a partir de seu emprego.

Por derradeiro, na esfera econômica, são notórios os resultados obtidos por uma empresa que preza pela qualidade de vida no trabalho. A expansão dos processos de qualidade relacionada a uma política de gestão de pessoas, com corriqueiras e atuantes capacitações permitem um progresso na empresa e conseqüentemente resultados econômicos favoráveis, pois as pessoas estarão motivadas e comprometidas num cenário empresarial preocupado, não somente, com resultados materiais, mas com o desenvolvimento e evolução pessoal.

Mediante a abordagem inicial sobre a qualidade de vida no trabalho, a pesquisa será desenvolvida com esteio em doutrinas que dispõem sobre o assunto e que têm por finalidade a melhoria da qualidade de vida no trabalho, a fim de que a esfera comercial se expanda, não sob uma visão limitada patrimonial, mas também, e, mais importante, através das sadias relações de trabalho que enxergam o progresso da empresa em meio a desafios e condicionado à acirrada competição que impera no meio empresarial.

Como forma de melhor compreender e abordar o tema delimitado, adota-se como objetivo geral determinar a importância da qualidade de vida no trabalho para a competitividade das empresas modernas, inserindo o tema no contexto atual vivenciado pelas organizações.

Para delinear a evolução da qualidade de vida no trabalho, o primeiro objetivo específico ocupa-se de apresentar a transformação do conceito de qualidade de vida, expondo como, ao longo do tempo, o tema ganhou força e foi sendo adaptado às novas demandas mercadológicas. No segundo objetivo específico, almeja-se destacar a necessidade de investir na qualidade de vida do trabalhador, rompendo com o modelo administrativo que se preocupa apenas as necessidades empresariais.

O terceiro objetivo específico busca evidenciar a relação existente entre a qualidade de vida no trabalho e a qualidade dos produtos/serviços oferecidos pela empresa, demonstrando sua influência na competitividade empresarial. O quarto objetivo específico, por sua vez, trata de esclarecer como a qualidade de vida é praticada pelas empresas modernas, focando-se no aspecto biopsicossocial dos colaboradores.

Para realizar o trabalho proposto e alcançar os objetivos, adota-se a metodologia de pesquisa exploratória, a qual segundo Gil (2002, p. 41) “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Com o intuito de levantar informações pertinentes ao tema a técnica de coleta de dados será de cunho bibliográfico, que será ilustrada através de registros já explorados por escritores que se referem à matéria, progredindo assim, com o assunto discutido. Nesse percurso, serão utilizadas fontes secundárias para coleta de dados, as quais, como define Andrade (2001, p. 43) “[...] referem-se a determinadas fontes primárias, isto é, são constituídas pela literatura originada de determinadas fontes primárias e constituem-se em fontes das pesquisas bibliográficas”.

## 2 DESENVOLVIMENTO

### 2.1 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho surgiu nos anos 1950, quando estudiosos da Administração perceberam que a produção em escala industrial era muito favorável ao desenvolvimento da empresa, contudo, era desgastante e comprometedor para os empregados (denominação dos colaboradores naquela época), como destaca Sampaio (apud LIMONGI-FRANÇA, 2010). Observa-se, portanto, que não se trata de modismo da era contemporânea e sim, um assunto que vem evoluindo à medida que as necessidades humanas são compreendidas e as pessoas ocupam papel de destaque na competitividade organizacional.

É importante ressaltar que a qualidade de vida no trabalho se relaciona com fatores motivacionais manifestados por meio dos anseios dos funcionários. É, aliás, a compatibilização das expectativas individuais com as necessidades organizacionais. As pessoas procuram as empresas para realizar suas necessidades básicas. A organização, por sua vez, tem clientes que exigem produtos e serviços de qualidade, enfrenta concorrência mais qualificada, tem estrutura de custos que deve estar sempre sendo otimizada. (KUAZAQUI et. al, 2005, p. 72)

O pioneiro da discussão acerca da qualidade de vida no trabalho (QVT) foi Loius Davis na década de 1970 que, conforme destaca Chiavenato (1999, p. 390) a definiu como tudo que “refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas”. É preciso destacar que, em seu surgimento e nas décadas seguintes, a Administração foi marcada pelo modelo Fordista, onde a produção era o único foco da empresa, desconsiderando o aspecto humano como parte integrante e fundamental do processo produtivo. Os empregados eram sujeitos a situação análoga à escravidão em muitos ambientes de trabalho, com condições que comprometiam sua saúde biopsicossocial.

A qualidade de vida no trabalho deve ser requisito primordial no enredo empresarial. Quando a empresa tem a visão de que seus empregados necessitam de estrutura física e emocional para o deslinde das atividades laborativas, há resultados produtivos e o visível crescimento de todos os setores. Quando há confusão sobre os aspectos que devem ser respeitados, como por exemplo, a jornada de trabalho do empregado, valores são perdidos, a empresa é desacreditada e a qualidade de vida se dissipa com o tempo, acarretando malefícios à empresa. Contudo, para que se chegasse a esse entendimento, a qualidade de vida no trabalho passou por muitas mudanças ao longo do tempo, como expõe o Quadro 1 (adaptado de Merino, 2000):

Ano	Concepção de QVT	Aspectos gerais
1950	Origem da QVT na literatura administrativa	A qualidade de vida no trabalho surge como teoria em estudos de pesquisadores da área Administrativa
1960	Preocupação com os trabalhadores	Há empenho por parte de cientistas sociais e entidades sindicais pra a organização do trabalho com vistas a minimizar os efeitos negativos do trabalho em relação à saúde e ao bem estar
1970	A QVT passar a ser discutida	A qualidade de vida no trabalho é apresentada publicamente para que os trabalhadores tomem consciência de sua

	publicamente	importância
1974	Perda de interesse pela QVT	Em decorrência da crise energética e alta inflação os trabalhadores foram relegados a segundo plano como forma das empresas se manterem vivas no mercado em crise
1979	Ressurgimento da QVT	Com a diminuição do comprometimento dos trabalhadores para com seus cargos, surge novamente a necessidade de investir em QVT
1980	Administração ficada na participação	As empresas adotaram o modelo participativo, envolvendo mais os trabalhadores em seu processo decisório
1990	Década da saúde na organização	O avanço tecnológico alavancou a produtividade, evidenciando a necessidade de resgatar os valores ambientais e humanísticos em favor da QVT
1993	Promoção do desenvolvimento	A QVT passa a ser concebida como um elemento composto por vários fatores: condições de subsistência (salário, segurança, prevenção, entre outros), incentivos salariais, reconhecimento social através da empresa, desenvolvimento pessoal a partir do trabalho
Atualmente	Difusão do conceito e da importância da QVT	A QVT é amplamente difundida e necessária a todas as empresas. Sua abordagem é biopsicossocial.

Quadro 1: Evolução da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Merino, 2000

A QVT não engloba, apenas, palestras motivacionais, ginástica laboral ou programas que prezam pela saúde funcional, mas também, fatores intrínsecos e extrínsecos da vida do empregado, como: relacionamentos com os colegas de trabalho, conflitos com o líder, problemas particulares que resultam em sentimentos diversos, como o ódio, a raiva, a tristeza, a alegria que merecem ser dosados, a fim de se ter um ambiente de trabalho sadio. A gestão organizacional se dá quando o empregador consegue enxergar que exigir muito em pouco tempo, não faz empregados criativos e assim, o mercado deixa de ser competitivo. Isso não quer dizer que o empregado trabalha da maneira que quer, mas sim que a empresa respeita os limites de cada um, valoriza o que há de melhor no seu quadro pessoal, aperfeiçoa as atividades e a empresa continua progredindo (MERINO, 2000).

## 2.2 IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Em termos generalizados, a qualidade sempre esteve atrelada a produtos e suas características de desempenho. Contudo, cumpre destacar que no ambiente de trabalho a qualidade desempenha papel fundamental na construção da vantagem competitiva, pois, ao implementar programas de qualidade de vida no trabalho, a empresa reestrutura seu funcionamento e estabelece estratégias que valorizam o elemento humano, buscando oferecer às pessoas um ambiente favorável ao seu bem-estar em diversos sentidos, o que conseqüentemente, influencia na produtividade dos colaboradores.

[...] A qualidade devida no trabalho é uma evolução da qualidade total; é o último elo da cadeia. Não se pode falar em qualidade total sem incluir a qualidade de vida as pessoas no trabalho. O esforço que deve ser é o da conscientização, o de preparação de postura para qualidade em todos os sentidos – produção, serviço, desempenho e qualidade de vida no trabalho. Trata-se de um estado de espírito, portanto, é necessária a coerência em todos os enfoques. (GUELFFI et. al, 2011, p. 114)

O conceito de qualidade de vida, como supra mencionado, sobre alterações ao longo do tempo e ainda não tem definição precisa, pois, cada empresa apresenta particularidades únicas que interferem nos indicadores da qualidade de vida. Diante disso, é imperativo que a empresa adote a QVT como parte de sua cultura organizacional, visto que ela não é parte de um processo único e momentâneo: ela é contínua e requer monitoramento constante. Ao relacionar a qualidade de vida no trabalho ao bem-estar pode-se ter a errônea concepção de que ela se refere ao ambiente de trabalho bonito, ergonomicamente adequado e ao volume de trabalho coerente com a mão-de-obra disponível. Porém, a QVT vai além desses elementos, estando diretamente ligada às relações interpessoais, ao clima organizacional, à comunicação, às relações de poder e muitos outros fatores que podem influenciar no ambiente de trabalho e deixa-lo menos saudável.

Conciliar os interesses da empresa com os dos colaboradores é um dos maiores desafios que as empresas podem enfrentar. O elemento humano dentro da organização se insere num contexto que deve ser impessoal, mas as pessoas são multidimensionais e seu comportamento influencia fortemente os rumos que a empresa toma. Dentro desse contexto, surge a necessidade de transformar a qualidade de vida numa filosofia a ser seguida pela empresa tanto em termos físicos (melhoria e adaptação do *layout*) quanto humanos (relações interpessoais e hierárquicas). O objetivo, nesse caso, é a estruturação de um ambiente propício para o desenvolvimento, aprimoramento e crescimento tanto da organização quanto de seus colaboradores a partir da redução das causas de fadiga, estresse, conflitos, entre outros.

Para se alcançar um ambiente dessa magnitude é necessária a implantação de programas e técnicas de qualidade de vida no trabalho com o intuito de direcionar os esforços e envolver todos no processo. Chiavenato (1999) esclarece que há muitos modelos de qualidade de vida no trabalho apontados pela literatura especializada, contudo, o modelo de Walton possui critérios mais abrangentes.

Ao abordar a QVT, os modelos usam indicadores para medir a satisfação dos colaboradores com sua situação no ambiente de trabalho, o envolve função, atividades, anseios pessoais, relação com os colegas, com os superiores hierárquicos, e vários outros elementos que podem ser inerentes às empresas dentro de um determinado contexto. A empresa deve ser o mais abrangente possível em seu levantamento com o intuito de identificar fatores intangíveis presentes no ambiente de trabalho que comprometem a satisfação e o desempenho de seus colaboradores. O modelo de Walton é o mais abrangente de todos e procura humanizar a organização atribuindo maior autonomia à equipe, focando-se no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores para melhorar seu desempenho na empresa e baseia-se nos seguintes indicadores, como cita Chiavenato (1999):

- 1) **Compensação justa e adequada:** busca adequar a remuneração ao volume de atividades laborais do colaborador. Realiza comparações entre cargos e funções existentes na empresa e realiza levantamento sobre as remunerações oferecidas pelo mercado em relação aos cargos;

2) Condições de trabalho: analisa a jornada de trabalho e o ambiente com vistas a identificar se há riscos, perigos ou fatores que comprometam a integridade do colaborador, buscando eliminá-los e preveni-los;

3) Uso e desenvolvimento de capacidades: tem como objetivo alocar competências e talentos de forma estratégica, de modo que o colaborador use na prática de suas funções todo seu potencial, habilidades e conhecimentos, otimizando seu desempenho;

4) Oportunidade de crescimento e segurança: verifica se a empresa oferece oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional aos colaboradores, estimulando seu aprimoramento;

5) Integração social na organização: compreende as relações de poder e interpessoais na empresa, focando-se no respeito, na harmonia das relações, no trabalho em equipe e na cooperação;

6) Constitucionalismo: averigua se a empresa cumpre as determinações legais exigidas para seu funcionamento, sobretudo, no que se refere às leis trabalhistas;

7) O trabalho e espaço total de vida: verifica que existe equilíbrio entre vida pessoa e profissional dos colaboradores;

8) Relevância social da vida no trabalho: identifica se o colaborador tem reconhecimento por fazer parte da empresa, verificando o papel desta na sociedade.

Observa-se que a qualidade de vida no trabalho possui muitas variáveis envolvidas e que diferem de empresa para empresa, dado seu ambiente interno e externo. Sua ação envolve aspectos biológicos (riscos físicos como acidentes, contaminação, insalubridade), psicológicos (comportamento pessoal) e sociais (relações interpessoais, importância e relevância social do emprego) e deve proporcionar a humanização da organização, gerando resultados satisfatórios tanto para a empresa quanto para os colaboradores, reduzindo ou extinguindo conflitos de interesses entre ambos.

### 2.3 ABORDAGEM BIOPSIKOSSOCIAL: A QUALIDADE DE VIDA NAS EMPRESAS CONTEMPORÂNEAS

A palavra qualidade possui relação direta com atributos que remetam à superioridade em comparação com algo semelhante, denotando excelência e busca pela perfeição e conformidade com altos padrões de exigência. Nota-se, portanto, que a qualidade é ampla e abrange um número elevado de elementos que culminem na qualidade total, ou seja, aquela que atende a todos os critérios esperados com perfeição ou próxima a ela.

No que se refere à qualidade de vida no trabalho a fundamentação é a mesma: o colaborador é considerado um ser integral, que carece de uma abordagem holística para que suas necessidades sejam atendidas de forma adequada e o ambiente de trabalho se torne saudável e favorável ao seu desempenho, ao mesmo tempo em que as metas da empresa são realizadas. Para tanto, a organização deve estar

atenta, às três dimensões humanas: a biológica, a psicológica e a social, formando assim o tripé que sustenta a qualidade de vida nas empresas, ou seja, a abordagem biopsicossocial.

Através dessa abordagem, a qualidade de vida no trabalho consolida em si uma proposta de desenvolvimento integral das pessoas dentro da organização. Conforme destaca Limongi-França (apud SANT'ANNA E KILIMNICK, 2011), a qualidade de vida voltada para a abordagem biopsicossocial rompe com o modelo rígido que se orienta com base na ergonomia e na legislação para dar lugar a uma gestão que implementa estratégias de qualidade pessoal, qualificação profissional e cultural, além de valorizar a cooperação e atribuir novo significado ao trabalho. A empresa torna-se um ambiente voltado para a discussão sobre o aprimoramento de seu ambiente, sobre como a equipe pode ser valorizada e motivada para o trabalho através de melhorias em diversos aspectos da empresa.

Ao adotar essa postura, a qualidade de vida no trabalho passa a ser mais que um estado saudável de saúde física e mental; ela abrange o bem estar físico, psicológico e social, estando os dois últimos intimamente relacionados à vida moderna, exigindo das empresas a compreensão de que o estresse originado no ambiente de trabalho influencia fortemente os acontecimentos nas demais esferas da vida do colaborador. É preciso destacar aqui que as organizações se tornam cada vez mais dinâmicas em virtude das demandas mercadológicas relacionadas à concorrência, à atração e fidelização de clientes, fluxo financeiro, redes sociais, velocidade e disponibilidade de informações, entre outros. Ou seja, o estresse vivido pela empresa é repassado sob a forma de volume de trabalho e pressão para os funcionários e, se não for administrado corretamente, pode comprometer a saúde física, mental e social do indivíduo, acarretando perdas e comprometimento do funcionamento adequado da empresa, o que afeta sua competitividade.

Como forma de melhor compreender o ser humano em toda a sua amplitude, a abordagem biopsicossocial atribui as seguintes especificidades a cada dimensão:

- Dimensão biológica: refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nas e durante toda a vida. Incluiu metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas;
- Dimensão psicológica: refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes e inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia;
- Dimensão social: revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social. (GUEVARA et. al, 2009, p. 57)

O enfoque biopsicossocial dá à empresa a oportunidade de compreender as particularidades pessoais e grupais de seus colaboradores, observando as características individuais e sociais como forma de produzir equilíbrio nas relações mediante o respeito às individualidades, melhorias ergonômicas personalizadas (quando necessário), redução da resistência a certos comportamentos, apoio psicológico em casos específicos, onde a organização passa a oferecer um

ambiente de trabalho em que o funcionário deseja estar, uma empresa da qual ele deseja fazer parte e a qual torna-se motivo de orgulho para ele.

[...] O enfoque biopsicossocial vem a atender as [...] necessidades do indivíduo como um todo. [...] Ao foco biopsicossocial foi acrescentada a dimensão organizacional, adequando-se assim a visão ao ambiente específico da organização. O principal conceito dessa escola é a visão holística do homem, contrariando a visão departamentalizada do ser humano para ser visto como um todo harmônico, multidimensional. [...] as insatisfações no trabalho podem causar desajustes na vida familiar e nas relações sociais fora do trabalho, enquanto insatisfações fora do trabalho exercem um papel desadaptador sobre o trabalho. (SANT'ANNA; KILIMNICK, 2011, p. 142)

A organização voltada para a dimensão biopsicossocial, atribui novo sentido à sua relação com o colaborador, pois, compreende que suas necessidades vão muito além da ergonomia e do bem estar físico, passando a primar por condições laborais que contribuam com a felicidade e com a realização de seus recursos humanos. A empresa, dentro do contexto moderno, é um elemento de fundamental importância social, dado que a sociedade contemporânea é capitalista e a grande massa da população necessita de um emprego para se capitalizar e assim adquirir os bens e serviços necessários à sua autonomia e vida pessoal. Ademais, o funcionário tem ainda a necessidade de se aprimorar como pessoa e como profissional para alcançar níveis mais elevados de conhecimento e desenvolver habilidades que lhe deem oportunidades de melhoria de vida. As organizações, por sua vez, dependem desses funcionários para prosperarem e alcançarem competitividade num mercado altamente dinâmico. Assim, empresa e colaboradores dependem intimamente um do outro para concretizar seus objetivos e qualidade de vida no trabalho é um dos mais relevantes elementos que impulsiona a salubridade dessa relação.

#### 2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL

Chiavenato (2005) aponta que o mundo moderno é turbulento e marcado por mudanças constantes, as quais impõem desafios às organizações, exigindo delas adaptações para se manterem competitivas dentro desse cenário complexo. Junto aos desafios, diversas oportunidades se abrem para as empresas que aderem às modernas ferramentas de gestão, possibilitando-as acompanhar a evolução do mercado, seja em relação à tecnologia, à sustentabilidade ou à gestão de pessoas, as quais passaram de meros empregados à parte valiosa do ativo empresarial, sendo consideradas como fator relevante na competitividade da empresa.

As estratégias a serem adotadas variam conforme cada organização e os fatores inerentes ao mercado em que atua, contudo, é preciso destacar que, no mercado globalizado atual, a busca constante pela competitividade tornou-se um fator presente em todas as empresas, como forma de reformular a si mesma e se sobressair diante da concorrência.

A competitividade é uma questão de associar recursos e capacidade às oportunidades do ambiente e pressupõe, portanto, a necessidade de um alinhamento estratégico entre as metodologias tecnológicas e de gestão para que possam obter os melhores resultados. Uma resposta a essa

necessidade é a atuação conjunta de empresas que juntas conseguem participar de um mercado cada vez mais complexo, atendendo à necessidade de um consumidor exigente. (SILVEIRA; BECARO, 2014, p. 133)

Para manter-se competitiva, as empresas necessitam ir além da adesão às tecnologias de produção e investir em todos os aspectos organizacionais, inclusive, nas pessoas, em seus recursos humanos. Nesse sentido, a qualidade de vida no trabalho torna-se um importante recurso que contribui para a construção de um ambiente de trabalho favorável ao elemento humano, estando focado no bem estar individual e coletivo do colaborador. É preciso considerar que as condições competitivas foram profundamente alteradas nas últimas décadas, deixando de lado seu aspecto industrial e voltado apenas para a produção (lê-se quantidade). No mercado moderno, produzir mais não representa, necessariamente, o sucesso de uma organização, pois, é preciso diferenciar-se e, para tanto, é necessário investir tanto no produto final quanto em seu processo produtivo, a começar pelos recursos humanos que o produzem.

O processo produtivo moderno, conforme esclarece Chiavenato (2005), respalda-se no conhecimento, o qual se configura como um dos principais diferenciais competitivos para as empresas, visto que adquiri-lo, mantê-lo e utilizá-lo de forma eficaz e eficiente lhes garante vantagem competitiva em relação à concorrência, agregando valor aos seus produtos e serviços. Contudo, atrair, agregar e manter tais colaboradores requer da empresa empenho e investimento de esforços em um ambiente de trabalho saudável, favorável à criatividade e à aplicação dos conhecimentos ao longo do processo produtivo, o que remonta à qualidade de vida no trabalho.

Guimarães e Grubits (2004) elencam que muitas empresas consideram a qualidade de vida no trabalho como o maior diferencial para reter talentos e, por consequência, aumentar seu diferencial competitivo. A QVT torna-se, portanto, um componente estratégico, que envolve o diagnóstico do ambiente de trabalho para a detecção de melhorias necessárias, as quais são implementadas como forma de agradar cada vez mais ao colaborador, que alça o *status* de parceiro da organização. Ao aderir à prática da QVT, a empresa almeja proporcionar aos colaboradores, plena condição de desenvolvimento pessoal e profissional, primando pelo seu bem-estar e realização.

Num primeiro momento, a competitividade e a qualidade de vida no trabalho podem parecer situações antagônicas, dado que, no mercado tradicional, somente os lucros importavam. Atualmente, ser competitivo requer mais que almejar os lucros: a competitividade está atrelada ao “manter-se no mercado”, tanto em tempos bons quanto em períodos de crise, tornando-se a chave para superar desafios que se imponham à organização. Assim, gerenciar os recursos humanos torna-se imprescindível à empresa que deseja ser competitiva e diferenciar-se no mercado, alcançado vantagem sobre as demais de seu segmento.

### **3 CONCLUSÃO**

As empresas modernas se deparam com um mercado cada vez mais competitivo, onde as mudanças constantes infligem uma série de desafios de várias naturezas,

oriundas tanto do ambiente interno quanto externo, e exigem das organizações uma gestão holística, voltada para o uso de ferramentas administrativas que contribuam com sua competitividade, permitindo-as acompanhar a evolução do mercado em que atuam bem como atender às suas demandas.

Dentro desse ambiente, a qualidade de vida no trabalho destaca-se como um recurso a ser implementado pela empresa que deseja criar um ambiente de trabalho favorável ao bem estar físico, mental, emocional e social para seus colaboradores, uma vez que a QVT está relacionada, além dos aspectos do layout e da estrutura física da empresa, aos elementos relacionados à saúde mental, emocional e psicossocial do indivíduo, de modo a estruturar um ambiente de trabalho que favoreça seu bem estar integral, motivando o indivíduo a fazer parte e a contribuir com o alcance dos objetivos daquela organização.

Diante da importância da qualidade de vida no trabalho, o presente estudo teve como objetivo geral determinar a importância da qualidade de vida no trabalho para a competitividade das empresas modernas. O mesmo foi atingido no Capítulo 2, item 2.2, onde é possível constatar que a QVT é a evolução do conceito da qualidade total, contudo, aplicada ao elemento humano na organização. Em seus primórdios, como aponta Merino (2000) a qualidade total focava-se apenas no processo produtivo, voltando-se apenas para as características e exigências do produto final. A qualidade de vida, ao contrário, volta-se para os colaboradores, conciliando os interesses organizacionais aos de seus recursos humanos, reconhecendo-os como parceiros da organização.

Nesse sentido, a qualidade de vida, quando aplicada ao ambiente organizacional, empenha-se em levar em consideração diversos indicadores, que podem variar de acordo com a empresa, relacionados às condições físicas, emocionais, sociais e mentais do trabalhador, para, a partir de seu diagnóstico, implementar medidas e ações que favoreçam à melhoria integral do ambiente de trabalho, de modo que este seja saudável, estimulante e agradável ao desenvolvimento das tarefas pertinentes à função de cada colaborador.

Como forma de melhor compreender a qualidade de vida da forma como é praticada atualmente, o primeiro objetivo específico tratou de apresentar a transformação do conceito de qualidade de vida, expondo como, ao longo do tempo, o tema ganhou força e foi sendo adaptado às novas demandas mercadológicas. O mesmo foi atingido no Capítulo 2, item 2.1, mais especificamente no Quadro 1, onde é possível vislumbrar as fases pelas quais a QVT passou, desde seu surgimento em 1950 até o dias atuais.

A principal diferença que se nota é que em sua primeira concepção, a qualidade de vida no trabalho possuía cunho observatório, ficando relegada apenas a uma área da administração, da qual se ocupavam alguns pesquisadores. Com o passar do tempo, ela ganhou espaço entre cientistas sociais e entidades sindicais, que passaram a compreendê-la e a considerá-la essencial para a saúde dos trabalhadores. Contudo, sua aplicação era restrita aos elementos físicos da empresa, como ruídos, iluminação, poeira e ergonomia.

Atualmente, a abordagem da qualidade de vida no trabalho é biopsicossocial, ou seja, ela ocupa-se de elementos relacionados ao fator biológico, ao psicológico e ao social, compreendendo o colaborador como um ser holístico, que deve ser considerado em sua integralidade para que alcance o ápice de seu desenvolvimento e produtividade.

No segundo objetivo específico, destacou-se a necessidade de investir na qualidade de vida do trabalhador, rompendo com o modelo administrativo que se preocupa apenas as necessidades empresariais. No item 2.3, figura 1, observa-se que o colaborador, através da abordagem moderna da QVT, possui três dimensões interligadas – a biológica, a psicológica e a social – as quais, juntas, determinam seu grau de salubridade no ambiente de trabalho.

Dentro dessa abordagem, a empresa que insistir em investir em melhorias apenas no ambiente físico, ocupando-se apenas em atender a uma das dimensões dos recursos humanos, perderá vantagem competitiva, uma vez que o desempenho do colaborador depende do delicado equilíbrio entre as três dimensões, de modo que é necessário que o ambiente de trabalho favoreça o bem estar integral do colaborador, possibilitando seu pleno desenvolvimento e desempenho.

O item 2.4 atende ao terceiro objetivo específico, o qual buscou evidenciar a relação existente entre a qualidade de vida no trabalho e a qualidade dos produtos/serviços oferecidos pela empresa, demonstrando sua influência na competitividade empresarial. Constatou-se que, ao investir num ambiente empresarial integralmente saudável, a empresa atrai e agrega talentos aos seus recursos humanos, agregando também valor aos seus produtos e serviços bem como adquirindo vantagem em relação à concorrência.

No mercado moderno, não se pode restringir a qualidade somente ao produto ou ao serviço final, dado que o consumidor possui demandas e exigências diferentes daquelas existentes décadas atrás. É necessário conceber uma empresa de qualidade desde a contratação de seus colaboradores até a entrega do produto, estruturando um processo onde a qualidade se faça presente em todas as fases e em todos os fatores envolvidos.

O quarto objetivo específico, tratou de esclarecer como a qualidade de vida é praticada pelas empresas modernas, focando-se no aspecto biopsicossocial dos colaboradores. O item 2.3 atende esse objetivo ao expor que a qualidade de vida no trabalho, atualmente, concebe o colaborador como um ser integral, que deve estar saudável física, psicológica e socialmente. Desse modo, a empresa precisa compreender que seus recursos humanos devem ter seu espaço pessoal respeitado, com limites entre vida profissional e pessoal, para o stress de um não interfira negativamente no outro, prejudicando seu desempenho e/ou vivências.

O ser humano é amplo e deve ser vislumbrado pela empresa em toda a sua amplitude, onde todos os fatores que influenciam para a criação de um ambiente saudável sejam considerados. Assim, na abordagem biopsicossocial, as organizações devem ficar atentas aos fatores que interferem fisicamente no desempenho dos colaboradores (sons, iluminação, ergonomia, horários), bem como aos fatores que incidem em sua saúde psicológica (relações interpessoais no trabalho, nível de stress, pressão, metas, clima organizacional, entre outros) e ainda

nos elementos sociais (valores, cultura, crenças, princípios, relevância do trabalho, comunidade).

Conclui-se, portanto, que a qualidade de vida no trabalho vem contribuir para a melhoria da empresa no que se refere ao aprimoramento do ambiente organizacional, como forma de proporcionar aos colaboradores condições mais adequadas de trabalho, onde seja possível exercer suas funções de forma ergonômica, segura, com criatividade e desenvolvimento pessoal e profissional, alinhando os objetivos pessoais aos empresariais. Trata-se de um desafio constante, sobretudo, por lidar diretamente com o elemento humano, o qual possui particularidades que devem ser levadas em consideração. Contudo, é possível identificar as variáveis que necessitam de ajustes e intervenção e, a partir delas, implementar as ações que favoreçam o bem estar da equipe de colaboradores.

Cumprindo ainda destacar que a qualidade de vida no trabalho é um tema muito abrangente, tornando-se necessária a realização de estudos futuros como forma de abordar assuntos correlacionados a essa área. Sugere-se, deste modo, que em pesquisas futuras, sejam estudados, por meio de pesquisa de campo, como as empresas modernas têm implementado a QVT em seu ambiente, bem como sejam identificados quais os principais desafios inerentes ao segmento pesquisado. Considera-se importante, ainda, que os resultados alcançados com a implementação da QVT sejam levantados e confrontados com o ambiente organizacional anterior.

## REFERÊNCIAS

- 1 ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- 2 CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos Humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.
- 3 \_\_\_\_\_. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- 4 GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- 5 GUELFFI, Denise Cristina; MOLINA, Vera Lúcia Ignácio; SANTOS, Mariângela Faggionato dos. **Caderno de pesquisa em Serviço Social: Volume I**. São Paulo: UNIVAP, 2011.
- 6 GUEVARA, Arnaldo José de Hoyos; ROSINI, Alessandro Marco; SILVA, José Ultemar, RODRIGUES, Mônica Cairrão (Orgs.). **Desenvolvimento sustentável nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- 7 GUIMARÃES, Lilian Andolpho Magalhães; GRUBITS, Sônia (Orgs.). **Saúde mental do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

8 KUAZAQUI, Edmir; COVAS, Terezinha; GAMBOA, Maria. **Gestão estratégica para a liderança em serviços em empresas privadas e públicas**. São Paulo: Nobel, 2005.

9 LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

10 MERINO, Andréz Diaz. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos básicos**. Florianópolis: UFSC, 2000.

11 SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNICK, Zélia Miranda. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

12 SILVEIRA, Marco Antônio; BECARO, Taiane Cristiane (Orgs). **Competitividade com qualidade de vida: o capital humano como fator de produção**. São Paulo: Centro de Tecnologia da Informação “Renato Archer”, 2014.