

Anabel Saboia de Souza Lima

AMBIENTE DE TRABALHO: Uma perspectiva com qualidade de vida

Palmas – TO

2015

Anabel Saboia de Souza Lima

AMBIENTE DE TRABALHO: Uma perspectiva com qualidade de vida

Trabalho elaborado e apresentado como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II (TCC II) do curso de bacharel em Psicologia pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (CEULP/ULBRA).

Orientador: Prof. MSc. Carolina Santin Cótica.

2015

Dados Internacionais da Catalogação na  
Publicação

Lima, Anabel Saboia de S.

L732a Ambiente de trabalho: uma perspectiva com qualidade de  
vida / Anabel Saboia de S. Lima - Palmas, 2015  
43fls.29 cm.

Orientação: Profa. MSc. Carolina Santin Cótica

TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) Psicologia - Centro  
Universitário Luterano de Palmas. 2015

1. Ambiente de trabalho. 2. Qualidade de vida. 3.  
Organização. I. Cótica, Carolina Santin. II. Psicologia

CDU: 159.944

Anabel Saboia de Souza Lima

AMBIENTE DE TRABALHO: Uma perspectiva com qualidade de vida

Projeto de Pesquisa elaborado e apresentado como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II (TCC II) do curso de bacharel em Psicologia pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (CEULP/ULBRA).

Orientador: Prof. M.Sc. Carolina Santin Cótica.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Msc. Carolina Santin Cótica

Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

---

Profa. Dra. Irenides Teixeira

Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

---

Profa. Esp. Almerinda Maria Skeff Cunha  
Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

Palmas – TO  
2015

Dedico este trabalho a todos que me suportaram ao longo do processo.

### **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom e despertar da vida. Aos meus pais, Souza e Irany, por toda confiança e perseverança, estiveram e estão ao meu lado incondicionalmente, são exemplos vivos do amor mais genuíno. Pais que zelam, amam, confiam, educam e não se cansam de acreditar no meu potencial. Agradeço aos meus irmãos José, Paulo e Mateus, vocês tornam qualquer caminhada mais leve e curiosa. Dividir os dias com figuras tão diferentes é no mínimo enriquecedor e, no fim das contas, temos todos muito em comum. A família é minha base e proteção. Todo amor, cabe, onde vocês estão.

Aos amigos que, longe ou perto, completam minha vida. Família escolhida e amada. Por onde andei, passei e vivi, conheci grandes almas dispostas a compartilhar o melhor e o pior da vida. Obrigada por existirem no meu mundo. Aos

colegas de curso e mestres, meu muito obrigada, a trajetória não seria a mesma sem vocês. Agradeço por todo aprendizado teórico e prático, por serem exemplo de ética e profissionalismo. Sou muito grata pelo companheirismo durante todo o percurso.

“A ideia é que toda mudança no homem



pode produzir mudanças em seu ambiente e vice-versa”(ZANELLI, 2002, p.35).

## **RESUMO**

LIMA, Anabel Saboia de Souza. **AMBIENTE DE TRABALHO: Uma perspectiva com qualidade de vida**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Psicologia, Centro Universitário Luterano de Palmas, Palmas/TO, 2015.

O estudo tem como objetivo evidenciar a importância e a influência da qualidade de vida no ambiente de trabalho demonstrando que a organização pode funcionar de maneira a oferecer um ambiente que seja potencializador do processo de desenvolvimento humano, haja vista que as organizações são propulsoras do mecanismo de gestão de pessoas. Demonstrando sistematicamente a influência da qualidade de vida no ambiente de trabalho o objetivo é de vislumbrar sua importância funcional. É relevante ressaltar a ligação direta entre as demandas capitalistas exigidas pelo mercado contemporâneo e o potencial humano, no que concerne a tangente da satisfação pessoal dentro do ambiente de trabalho. Diante de demandas tão complexas e que envolvem o comportamento humano evidencia-se também o papel do psicólogo como mediador de conflitos e promotor de um ambiente com qualidade. Propõe-se uma pesquisa de natureza qualitativa, com objetivo metodológico exploratório realizada por meio de análise bibliográfica.

Palavras-chave: Ambiente de Trabalho; Qualidade de Vida; Organização;

## **ABSTRACT**

LIMA, Anabel Saboia de Souza. **WORKPLACE : A perspective with quality of life**.

2015. Work completion of course (Graduation) – Course of Psychology, Center University Lutheran of Palmas, Palmas/TO, 2015.

The study aims to show the importance and influence of the quality of life in the work's environment, demonstrating that the organization can offer an environment that propels the human development process, so that organizations are driving the mechanism of the management of people. Systematically demonstrating the influence of the quality of life in the workplace in order to glimpse its functional importance. It is important highlighting the direct link between capitalist demands required by the contemporary market and the human potential, when the sphere is the personal satisfaction in the workplace. Faced with such complex demands that involves human behavior, the research shows also the role of psychologist as a mediator in conflicts and also as a promoter of an environment with quality. We propose a qualitative research, aiming a exploratory method through a literature review.

Keywords : Workplace; Quality of life; Organization.

## **LISTA DE TABELAS**

**Tabela 1** – Apresentação dos artigos que foram pesquisados através do Google Acadêmico os quais fizeram parte e atenderam aos critérios de inclusão previstos para o desenvolvimento do trabalho.....34

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**CEULP** Centro Universitário Luterano de Palmas

**ULBRA**

**OMS**

**QVT**

Trabalho

**ABQV**

le Qualidade de Vida

Luterana do Brasil

Mundial de Saúde

## **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 Organização e ambiente de trabalho .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.1 Conceituação de Organização .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2 Conceituação de Ambiente de Trabalho .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.3 Fator Humano no Ambiente de Trabalho .....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.4 Gestão de pessoas .....</b>	<b>23</b>
<b>1.2 Potencial Humano .....</b>	<b>27</b>
<b>1.3 Qualidade de vida .....</b>	<b>30</b>
<b>2. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>34</b>
<b>3. DISCUSSÃO .....</b>	<b>36</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>40</b>

## **INTRODUÇÃO**

O trabalho está diretamente vinculado aos princípios capitalistas do mercado, sendo regulado principalmente pela competitividade e produtividade. Frente a esta realidade contemporânea à psicologia entra em destaque como elemento propulsor de compreensão das relações organizacionais e como potencial promotora de um

ambiente de qualidade. É visível que o principal elemento constituinte das organizações são as pessoas, são elas que alavancam o ambiente de trabalho e em retorno almejam desenvolvimento profissional.

Após a revolução Industrial os estudos e o cenário das organizações empresariais se movimentam para atender as pessoas. O cenário desafiador proposto principalmente pelo advento das tecnologias (década de 90) estimula o olhar para a qualidade dos serviços, bem como para a qualidade de vida e do desenvolvimento do potencial humano dentro do ambiente de trabalho.

O sucesso organizacional depende dos aspectos incorporados no ambiente de trabalho. Nesse sentido a interação das múltiplas facetas que caracterizam pessoas, grupos e organizações, deve ser comumente direcionada com o intuito de criar estratégias e procedimentos que promovam, preservem e reestabeleçam a qualidade de vida.

Tida a organização como lugar de interação e inclusão, o encontro e as satisfações dos indivíduos devem ser instigadas dentro do ambiente de trabalho e isso pode ser feito a partir dos preceitos da gestão de pessoas, traçando dessa forma estratégias viáveis que possibilitem o desenvolvimento do potencial humano e principalmente com o intuito de propiciar qualidade de vida aos próprios trabalhadores.

É imprescindível que diferentes interesses comunguem para o aprimoramento individual de cada colaborador e conseqüentemente para ampliar a produtividade. É essencial uma gestão sólida e humanizada que se volte para atender as necessidades individuais e grupais dos trabalhadores e da organização como organismo que é.

Todo trabalhador deve ser visto como participante efetivo e ativo das

organizações e conseqüentemente deve ser motivado a buscar e ampliar a sua excelência profissional, desapegando-se de conceitos retóricos que inibem seu crescimento, como por exemplo, a falta de perspectiva, de humanização e de motivação no ambiente de trabalho.

Nessa concepção, a qualidade de vida abarca diversas perspectivas, que vão desde científica até a econômica, mas para o presente estudo a abordagem conceitual vem para demonstrar a influência da qualidade de vida no ambiente de trabalho frente ao processo que engloba as potencialidades humanas. Desenvolver pessoas é desenvolver o ambiente de trabalho e investir em pessoas é investir no trabalho, na produtividade, na qualidade de vida do indivíduo e da própria organização onde ele está inserido.

O estudo proposto é uma revisão bibliográfica, caracterizada pela pesquisa exploratória que encara a qualidade de vida como uma perspectiva diante do ambiente de trabalho. O referencial teórico divide-se em três tópicos principais, iniciando com uma abordagem conceitual e abrangente sobre organização e ambiente de trabalho, o segundo aborda o potencial humano e o terceiro traz a perspectiva da qualidade de vida no ambiente de trabalho ressaltando a importância do campo para os psicólogos e estudiosos da psicologia, assim como para todos os componentes da esfera organizacional. Após a escolha do tema foi realizada uma pesquisa bibliográfica da literatura disponível para dar base ao referencial teórico e foram relacionados alguns livros que abordam sobre o tema e que compõem o acervo da Biblioteca do Centro Universitário Luterano de Palmas, tais como: O psicólogo nas organizações de trabalho - José Carlos Zanelli; Psicologia aplicada à administração de empresas - Cecília Whitaker Bergamini entre outros.

Para aprimorar a fundamentação do referencial teórico utilizou-se a internet

para ampliar os estudos, em especial a ferramenta online Google acadêmico, no qual se utilizou as palavras chave citadas no resumo para delimitar a pesquisa. Utilizou-se também o critério de pesquisa por meio de delimitação com o intervalo de tempo (anos), pesquisando trabalhos escritos entre os anos de 2000 a 2015, isso para tornar a discussão e a pesquisa mais rica, no sentido de explorar estudos mais recentes acerca do tema abordado.

## **1. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **1.1 Organização e Ambiente de Trabalho**

Desde os primórdios da evolução humana o trabalho é tido como mecanismo de transformação, haja vista que o homem é o único ser vivo instruído e voltado para transformar o meio em que vive adequando-o de acordo com suas necessidades e de acordo com as carências da sociedade. Dessa forma o trabalho se tornou um elemento de anseio para a sociedade, no qual todos devem almejar, e consequentemente se adaptar aos parâmetros desejados.

No entendimento de França, tem-se que:

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo (FRANÇA, 1997, p.80).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), nesse aspecto é entendida como uma maneira de garantir a continuação do indivíduo no trabalho é a forma pelo qual se analisa e busca aplicar melhores condições para o desenvolvimento e potencialização do fator humano, em todas as suas esferas. É importante

compreender que o ambiente de trabalho é o resultado do ajuste de diversos elementos conciliadores voltados para um objetivo comum, que é a potencialização do ser humano como agente modificador das organizações.

### **1.1.1 Conceituação de Organização**

A palavra organização vem do grego "*organon*" que denota instrumento, utensílio, órgão ou aquilo com que se trabalha. Concebe-se organização como sendo o espaço de interação, fortalecimentos das relações interpessoais e principalmente de satisfação do colaborador.

Na mesma linha de concepção de organização, atrela-se o conceito de trabalho que é a ação humana capaz de transformar a matéria, ou seja, é o próprio homem em ação. Nas palavras de Suzana Albornoz:

Apesar de haver labor e trabalho, é possível achar na mesma palavra trabalho ambas as significações: a de realizar uma obra que te expresse, que dê reconhecimento social e permaneça além da tua vida; e a de esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado consumível e incômodo inevitável (ALBORNOZ, 2002, p. 9).

As organizações são firmadas pela associação de pessoas com objetivos em comum de produzir bens e prestar algum tipo de serviço à sociedade. Nessa percepção temos as organizações como sendo fruto da participação de seus colaboradores.

As organizações são detentoras de amplo conhecimento, que é reverenciado pelos seus colaboradores e enfatizado pela sua postura frente às questões que envolvem a sociedade. As organizações também são responsáveis pela qualidade e eficiência dos seus colaboradores, principalmente no que concerne ao aspecto profissional das carreiras, amparando o desenvolvimento profissional do trabalhador

que se esforça e contribui para o sucesso coletivo da instituição.

Nas palavras de Maximiano (2000, p. 27), “as organizações são grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos, que, de forma geral, se traduzem no fornecimento de produtos e serviços”. Entretanto as organizações devem assumir o compromisso de satisfazer às demandas internas concernentes ao fator humano no trabalho, haja vista que o desempenho do grupo está diretamente relacionado à eficiência e a eficácia na formulação e alcance dos objetivos institucionais. Para o fornecimento de produtos e serviços de qualidade é preciso investir naqueles que realizam todo o processo que antecede o produto final.

As organizações se constituem como sistemas sociais já que são compostas por pessoas. Seu movimento e seu funcionamento se dão a partir da atividade e interação dessas pessoas. Na visão de Idalberto Chiavenato:

Do ponto de vista sociológico, as organizações são unidades sociais e agrupamentos humanos intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos. Isso significa que as organizações são propositada e intencionalmente criadas e estruturadas para atingir determinados objetivos e são continuamente redefinidas e reestruturadas à medida que os objetivos são atingidos ou à medida que descobrem meios melhores para atingi-los com menor custo ou menor esforço ou ainda em função de mudanças ambientais que exijam novas configurações (CHIAVENATO, 1999, p. 24).

São as pessoas que mantêm e conservam a própria organização. Diante de cada objetivo existem pessoas que se relacionam e dão estrutura a própria organização, sendo possível traçar objetivos e atingi-los.

Em um conceito tradicionalista os tidos “chefes”, compreendidos entre os proprietários e administradores de uma organização eram ditos como alheios aos anseios organizacionais, não sendo reconhecidos como participantes da mesma, mas sim como oportunistas de metas individuais. Porém diante de um conceito e



visão mais moderna de organização, concebe-se que o sistema de participantes de uma organização é mais amplo, onde os indivíduos interagem para atingir objetivos, considerando assim todos os trabalhadores como parte ativa dentro da organização (CHIAVENATO, 1999).

A organização é uma integração social coordenada, consciente, que tende a trabalhar com constância de alvo para obter uma meta ou determinados objetivos comuns. São entendidas e classificadas como organização as empresas produtoras e de serviços públicos e privados ou ainda de economia-mista, mesmo que não tenham fins lucrativos (MASLOW, 2003).

Segundo Davis e Newstrom (1992) as organizações se mantêm mediante um interesse mútuo entre seus componentes. As pessoas enxergam as organizações como meio para atingirem seus objetivos e as organizações necessitam das pessoas para alcançarem seus objetivos organizacionais.

Percebemos assim uma coexistência onde a organização depende da força e do potencial humana para atingir seus objetivos e o próprio ser humano também depende da organização para alcançar alguns objetivos.

Para Bernardes (1998) a organização existe no sentido de ter uma função a cumprir, seja de satisfazer uma necessidade básica ou outras necessidades que derivam daí, isso em se tratando da sociedade como um todo e de seus membros como indivíduos.

As organizações nascem de demandas dos indivíduos de se agruparem para alcançar metas novas e superar as existentes (CHIAVENATO, 1999).

As organizações estão atreladas a conceitual importância do ser humano para o alcance de resultados. Portanto a capacidade de raciocínio, de criatividade, de solucionar problemas, está presente nas pessoas e não nas máquinas

(CAVASSANI, CAVASSANI E BIANZIN, 2006).

Em outros termos, uma organização é um grupo social desenvolvido por pessoas que interagem na totalidade de uma estrutura sistemática para acolher seus objetivos coletivos. Nota-se que uma organização só pode existir quando nela há pessoas dispostas a interagir e agir em conjunto para cumprir os objetivos e potencializar o desenvolvimento individual e grupal.

### **1.1.2 Conceituação de Ambiente de Trabalho**

Existem necessidades que motivam o ser humano assim como também o medo das mudanças repentinas e inesperadas. A subjetividade e a conotação de uma visão de mundo totalmente diversificada e múltipla o torna único.

Na visão de Costa (2002) o trabalho se encaixa como uma das instituições mais importantes quando estamos tratando das satisfações humanas e quando se trata do trabalho formal a administração (como ciência) deve atuar no sentido de tentar entender o impacto do trabalho nas relações humanas.

Não só a administração como ciência deve atuar de maneira a compreender as influências do trabalho na vida do ser humano, cabe ressaltar o papel do psicólogo dentro desse ambiente de trabalho que é complexo e envolve comportamento e relações humanas.

Um dos grandes estudiosos sobre as necessidades e desejos humanos foi Abraham Maslow que desenvolveu a Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas (fisiológicas, segurança, social, estima e auto regulação), no qual traz um enfoque que aborda a maneira como os aspectos motivacionais das pessoas estão diretamente ligados ao entendimento das necessidades humanas (Rocha 1982).

Portanto o ambiente de trabalho é uma extensão da motivação, é o resultado dos estímulos que atuam sobre as pessoas levando-as a ações produtivas ou não. O ser humano tem uma necessidade de ser aceito e valorizado socialmente frente aos grupos a que pertence (trabalho, igreja, escola). Existe uma necessidade de ser amado, reconhecido, de pertencer e fazer parte de algo, de ser notado positivamente e de poder suprir suas necessidades.

Viktor Frankl (1991), médico e psiquiatra, chamou de “vontade de sentido”, que seria a própria motivação do indivíduo movida pelo anseio de concretizar-se por intermédio da atribuição de um sentido na vida, respaldados pelo empenho e valoração.

No entendimento de Tamayo e Paschoal (2003) temos que a motivação no ambiente de trabalho se manifesta pela orientação do trabalhador para realizar com zelo e precisão suas atividades e persistir na sua execução até obter o resultado que era previsto ou esperado. Para Bergamini (1997) os fatores motivacionais estão mais ligados a questões subjetivas e individuais de maneira que cada pessoa possui suas próprias maneiras para se orientar quanto a motivação.

O ambiente de trabalho visa integrar pessoas, estrutura e tecnologia, edificando-se em bases multi e interdisciplinares para atingir o maior e melhor desempenho no que tange a natureza de equilíbrio entre o ser humano e a organização. O ambiente de trabalho deve ter sentido prático-funcional e emocional, na intenção de que o indivíduo entenda a prática da função (cargo) que exerce e também entenda a função e os impactos do seu cargo e prática para o funcionamento da empresa como um todo, sem esquecer da qualidade de vida que entra em cena para dar sentido emocional, satisfação.

O mercado, considerado como moderno e competitivo, tem como

característica principal a pressão cotidiana. Esse cenário faz com que as empresas mudem constantemente de estratégias promovendo mudanças e ajustes nos seus processos e no seu contexto de trabalho. Conforme discorre França:

No contexto do trabalho esta abordagem pode ser associada á ética da condição humana. Esta ética busca desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação de trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação no trabalho (França, 1997.p.80).

A sociedade de forma geral vive novos paradigmas e isso acaba ocasionando novas concepções da qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente trazendo novos métodos para representar com eficácia o desenvolvimento das pessoas no trabalho.

Desta forma, a organização passa a se preocupar em oferecer um ambiente que traga ao indivíduo: conforto, respeito, segurança e bem-estar, entre outros. Ou seja, a organização deve oferecer um ambiente propício e que favoreça o uso de suas capacidades. Muitos fatores contribuem para uma não qualidade de vida por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que visem minimizar ou mesmo eliminar esses males que afetam, não somente o trabalho, mas também outras ramificações do convívio social dos colaboradores (CAVASSANI, CAVASSANI E BIAZIN, 2006, p.2).

“A busca pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a implementação de ações visando melhorias para as pessoas, não pode ser considerada como um custo nas planilhas das organizações” (CAVASSANI, CAVASSANI E BIAZIN, 2006, p.2), deixando claro que devem zelar pela segurança e pela qualidade do ambiente oferecido aos indivíduos para assegurar uma maior produtividade e qualidade no ambiente de trabalho.

### **1.1.3 Fator Humano no Ambiente de Trabalho**

Diversas organizações encaram as questões humanas de maneira fragmentada e distante, pois muitas vezes o ambiente de trabalho e os próprios valores do indivíduo não são vistos, são ignorados (COSTA 2002).

Por intermédio de disciplinas tais como Administração, Relações humanas, Sociologia Industrial e Psicologia Social na Indústria, tem-se tentado discernir como gerir com eficácia os recursos humanos. Estudam-se as complexas relações organizacionais, tentando-se apresentar uma visão realística das interações entre as pessoas e a estrutura organizacional. Todavia, nem sempre as pressões conflitivas são resolvidas de modo adequado (COSTA, 2002, p. 18).

Apesar dos esforços em conjunto de diversas áreas das ciências, ainda é comum encontrar conflitos mal resolvidos e mal articulados quando se refere ao ambiente de trabalho e ao próprio ser humano inserido nesse ambiente.

Encarando o ser humano como um ser social e que existe a partir das relações, Buber (1987) traz que o inter-humano é aquilo que acontece entre homens. Concebe-se então que o inter-humano é fruto da ação de dois ou mais homens. Para Buber (2003) o EU se realiza juntamente com o Tu.

O ser humano se percebe no mundo a partir das relações que estabelece com o outro. O potencial humano se dá no encontro, na relação. Segundo Davis e Newstrom (1992) as relações humanas existem desde sempre, entretanto lidar com elas dentro do ambiente de trabalho e dentro da própria organização é algo relativamente novo.

Inicialmente as pessoas trabalhavam sozinhas ou em grupos pequenos, sendo assim suas relações de trabalho eram de fácil acesso e resolução. Vale ressaltar que as pessoas eram expostas a uma realidade pouco favorável a

satisfação no trabalho. Condições de falta de higiene e escassez de recursos eram comuns. Somente após a revolução industrial é que o cenário encontra uma perspectiva para a mudança. Inicialmente as condições reais para o trabalhador não se modificam, mas há uma semente sendo plantada (DAVIS e NEWSTROM 1989).

O interesse pelas pessoas no trabalho foi despertado por Frederick W. Taylor nos Estados Unidos no começo de 1900. Ele é frequentemente chamado de “o pai da administração científica” e as modificações que trouxe para a administração desbravaram o caminho para o desenvolvimento posterior do comportamento organizacional. Provavelmente seu trabalho contribuiu para aperfeiçoar o reconhecimento e a produtividade para os trabalhadores na indústria. Ele assinalou que assim como existe uma melhor máquina para o trabalho, também existem maneiras melhores das pessoas executarem suas atividades (DAVIS e NEWSTROM, 1992, p. 7).

Existem diversos aspectos a serem pontuados quanto às pessoas, e segundo Davis e Newstrom (1992) existem quatro conceitos bases: diferenças individuais, a pessoa como um todo, o comportamento motivado e o valor da pessoa (dignidade humana). O termo “a pessoa como um todo” diz respeito a encarar o ser humano em sua totalidade, não há como empregar só as habilidades de alguém e descartar aquilo que ainda é deficiente ou inadequado. As questões emocionais não se dissociam das questões físicas, fazem parte de uma totalidade. Já quando nos reportamos ao valor da pessoa (dignidade humana) estamos mais perto de uma conceituação filosófico-ética que difere das duas outras supracitadas.

A ética acha-se refletida na consciência da humanidade, conforme confirmado pela experiência das pessoas em todas as idades. Acha-se relacionada às consequências de nossos atos em relação a nós mesmos e aos outros. Reconhece que a vida tem um propósito global e aceita a integridade interior de cada indivíduo. Desde que o comportamento organizacional sempre envolva pessoas, a ética filosófica também se acha envolvida de uma ou de outra maneira em cada ação humana. As decisões humanas não podem e não deveriam ser tomadas sem levar em conta os valores (DAVIS, NEWSTROM, 1989, p.11).

Concebe-se então a organização como um lugar de interação e, onde há interação, deve-se levar em conta os valores humanos individuais e grupais. Segundo Costa (2002) o grande desafio que a organização encara não diz respeito a somente manejar os conflitos entre interesses individuais e interesses organizacionais, mas também, unir os objetivos da organização aos objetivos da sociedade em que esta está inserida e, não menos importante, os objetivos individuais daqueles que compõem a organização e a sociedade.

O foco da organização não é somente e simplesmente o lucro, mas ser vista em sua estrutura como um grupo (comunidade) de pessoas que, de inúmeras maneiras, está unindo esforços para satisfazer suas necessidades básicas. O lucro é apenas um dos reguladores da vida organizacional empresarial capitalista. Cañete (2001) aponta que o objetivo principal da organização é atender os interesses diversos e as necessidades dos envolvidos, ou seja, da sociedade, dos funcionários, investidores, clientes, todos os envolvidos. “

Bergamini e Coda (1997) afirmam que a satisfação no trabalho influencia diretamente as decisões das pessoas sobre o próprio trabalho e que as organizações estão cada vez mais interessadas em compreender os sentimentos que envolvem a satisfação de seus empregados. Tudo isso para melhor compreender os processos de trabalho e tentar ajustar o ambiente adequado para que haja satisfação.

Grandes autoridades do mundo empresarial, assim como os gurus da administração e da Qualidade Total, vêm espalhando aos quatro ventos que não adianta investir em tecnologia, por exemplo, se não investir em recursos humanos, em sua educação e qualificação. Afirmam e preconizam que as empresas que não assumirem rapidamente sua responsabilidade para com a educação e desenvolvimento de seus colaboradores, não terão o prazer de conhecer e saudar o novo século (CAÑETE, 2001, p.15).

Um ambiente de trabalho que oferece qualidade de vida está proporcionando e influenciando a qualidade de vida do indivíduo de forma sistêmica, reconhecendo assim a importante influência do ambiente de trabalho no comportamento humano. Deve-se assim cada vez mais estimular e criar ambientes mais humanizados e que proporcionem bem-estar físico e psíquico. De tal maneira que se torna mais viável para a organização empresarial, e melhor para todas as partes, que se busque cada vez mais atender as necessidades do indivíduo e logo, como consequência, as grupais. A Associação Brasileira de Qualidade de Vida – ABQV (2012) nos traz importantes pontuações com relação ao que é considerado fundamental a um ambiente de trabalho que busca oferecer qualidade e saúde aos seus trabalhadores:

A Organização Mundial da Saúde (2010) dimensiona a saúde, o bem-estar e a segurança no trabalho como aspectos de fundamental importância na produtividade, competitividade e sustentabilidade das organizações: “A riqueza do negócio depende da saúde dos trabalhadores” e define local de trabalho saudável como aquele em que “trabalhadores e gestores colaboram em um processo contínuo de melhoria para proteger e promover a saúde, o bem-estar, a segurança e sustentabilidade do local de trabalho.” As empresas devem considerar os seguintes fatores: (1) os custos de prevenção versus os custos resultantes de acidentes; (2) consequências financeiras das violações jurídicas de leis e normas de segurança e saúde no trabalho e (3) saúde dos trabalhadores como importante patrimônio da empresa. A adesão aos princípios dos ambientes de trabalho saudáveis

evita afastamentos e incapacidades, diminui consideravelmente os custos com saúde e os custos associados com a alta rotatividade, aumenta a produtividade e também a qualidade dos serviços. O modelo proposto consiste em um processo contínuo que tem como alicerce a ética e valores, engajamento da alta liderança e envolvimento dos trabalhadores e atua em quatro dimensões: ambiente físico (minimização dos riscos ocupacionais específicos), ambiente psicossocial (incluindo organização do trabalho e cultura organizacional), recursos e suporte à saúde nos locais de trabalho (incluindo programas de prevenção, gerenciamento de doenças e de retorno ao trabalho após afastamento por doença) e participação da comunidade da organização (trabalhadores, seus familiares e toda a comunidade impactada pelas operações de empresa) (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE QUALIDADE DE VIDA, 2012).



Não se pode simplesmente esperar que as pessoas ofertem o melhor de si em seu trabalho. É preciso que as organizações se empenhem em oferecer um ambiente sadio e capaz de estimular e motivar os seus trabalhadores.

Esperar das pessoas sempre o melhor é afirmar e considerar que elas são totalmente capazes de atingir altos padrões daquilo que é desejado pela organização. Segundo Davis e Newstrom (1992, p.28), “o resultado de um sistema eficaz de comportamento organizacional é a motivação que quando combinada com as habilidades e capacidades do empregado, resulta na produtividade humana”.

A organização pode focar na produtividade humana e empresarial oferecendo uma base pautada na perspectiva de um ambiente de trabalho com qualidade de vida e assim proporcionando motivação e satisfação para o indivíduo. A produtividade não é inimiga do desenvolvimento do potencial humano, podem e devem caminhar alinhadas para unir interesses e alcançar objetivos.

#### **1.1.4 Gestão de Pessoas**

No decorrer do século XX, as relações de trabalho passam por grandes transformações, como a revolução industrial e o advento das tecnologias. Grandes acontecimentos mundiais influenciaram e modificaram toda a indústria e logo as organizações e o jeito de se praticar e vivenciar o trabalho.

Chiavenato (1999) ressalta que embora o trabalho sempre tenha feito parte da vida e do cotidiano do ser humano, somente no fim da Revolução Industrial é que surge essa nova e atual concepção de trabalho que se desenvolve durante o século XX e assume essa formatação que temos hoje. As mudanças afetam diretamente o modo de pensar e se comportar das organizações trazendo marcos para a administração de pessoas.

Nesse período há uma forte industrialização vivida a nível mundial, momentos de crise, desenvolvimento e prosperidade se fazem presentes. As organizações começam a adotar uma política mais burocrática, hierarquizada e de centralização do poder. As regras e regulamentos tinham o objetivo de padronizar os comportamentos e disciplinar o trabalhador. As pessoas são consideradas recursos de produção (CHIAVENATO, 1999).

Logo entra em cena uma visão de pessoa pautada pelo taylorismo onde o trabalhador é peça fundamental na engrenagem, entretanto ainda executa somente aquilo que lhe é determinado. O trabalhador não compreende nem questiona os processos da organização. Está totalmente aquém de seu potencial e não é estimulado a ir além de suas atividades rotineiras. Toda essa concepção se distancia do olhar mais humanista do trabalho onde o trabalhador é encarado como sujeito participante dos processos. Taylor estimulou o interesse pelas pessoas no trabalho, contribuiu de forma direta e participativa junto à administração científica (DAVIS E NEWSTROM, 1992).

Vale ressaltar que claramente o taylorismo e o fordismo proporcionaram mudanças e avanços consideráveis para a administração da época. Entretanto como bem nos traz Cañete (2001), os modelos de Taylor e Ford deixaram uma trágica herança visto que seus princípios continuam a ser perpetuados até os dias de hoje. É importante reforçar que “as concepções do ser humano adotadas são as do homo-economicus, que trabalha mais pelo interesse na recompensa financeira do que pela realização através do que faz, e a do homo-faber, que interessa ao sistema enquanto se mantiver ativo e produtivo” (CAÑETE, 2001, p. 29).

Taylor desbravou caminhos para que fosse possível chegar ao desenvolvimento do comportamento organizacional. Gil (2001) afirma que Taylor a

partir de suas observações nas próprias oficinas de trabalho conclui que os funcionários poderiam produzir muito mais do que já estavam produzindo. A partir da observação e da racionalização ele propõe mudanças que aperfeiçoam o tempo e aumentam o lucro.

Entre meados de 1950 a 1990 em um cenário de pós-guerra, as relações se ampliam para o nível internacional e a competitividade entre as empresas entra em cena (CHIAVENATO, 1999). Nessa mesma época ganha força o Fordismo que pauta sua visão em um trabalhador visto como mercadoria, acredita que o trabalhador deve obedecer às ordens sem questionar o processo. Não há espaço para criatividade. Nessa época os sindicatos ganham força e os salários começam a ganhar maiores valores de acordo com a atividade exercida e produtividade.

Segundo Gil (2001) Henry Ford afirmava que para atingir maior lucro a produção deveria ser em massa, em larga escala. A tecnologia deveria ser capaz de desenvolver a maior produtividade possível e os trabalhadores deveriam executar uma única tarefa, sendo especializado em determinada função. Propôs ainda menores escalas de trabalho e melhor remuneração, visando sempre à produtividade.

Após a crise do fordismo, devido principalmente a seu modo rígido de estrutura, as organizações da época modificam sua cultura organizacional. O fato traz consigo grandes transformações onde a inovação e as mudanças começam a ter vez e lugar. Aquela concepção mais conservadora e rígida vai sendo deixada para trás e aos poucos dá espaço a área chamada de Recursos Humanos. Chiavenato (1999) afirma que a área de TI (Tecnologia da Informação) entra em uma crescente na década de 1990 e começa a integrar os espaços e as relações. Modifica a economia, a comunicação e causa um impacto comparado ao da

revolução Industrial.

Nesse sentido o trabalho mental também começa a ser valorizado, ganha força e grandes mudanças ocorrem. Compreende-se que o trabalho vai muito além de configurações técnicas, envolve a multiplicidade do ser humano. O processo de trabalho é tão importante quanto quem o realiza, envolvem tarefas manuais e mentais, esforço físico e/ou intelectual. “O homem já não pode mais ser considerado como uma engrenagem que segue os ditames de máquina e busca adaptar-se a seu ritmo” (BERGAMINI, 1982, p.127).

Segundo Vergara (2000) a chamada era da informação, que vem após a sociedade industrial, contribui para um excesso de informação. Não conseguimos selecionar com facilidade e clareza o que é verdadeiramente relevante diante de tantas informações em um curto espaço de tempo. Alguns outros pontos também sofrem mudanças com o advento da informação, por exemplo: a noção do tempo, a integração dos espaços, diminuição das distâncias (virtuais ou não) e um espaço cada vez mais onde as partes são interdependentes (valorizando a segregação, a parte). “Alguns denominam de pós-modernismo o sistema de valores que, diferente da ênfase exclusiva no crescimento econômico que caracterizou a sociedade industrial, moderna, valoriza aspectos relacionados à qualidade de vida” (VERGARA 2000, p.23). A noção de Gestão de Pessoas começa a ganhar força a partir do olhar para a qualidade do que é oferecido ao indivíduo dentro do ambiente de trabalho. Dado o valor merecido ao trabalhador e focando no seu bem-estar e saúde o movimento vai crescendo cada vez mais. As novas perspectivas do papel do homem no trabalho vão sendo modificadas com muita rapidez. Nota –se que:

A nova ênfase sobre as pessoas no trabalho foi o resultado das

tendências que foram desenvolvidas por um longo período de tempo. Isso ajudou a equiparar os valores humanos aos demais valores no trabalho. Infelizmente as relações humanas cresceram tão depressa que não foram bem compreendidas e desenvolveu-se alguma superficialidade a esse respeito. Alguns praticantes começaram a enfatizar “seja bom com as pessoas” enquanto sutilmente tentavam manipular empregados (DAVIS; NEWSTROM, 1992, p.8).

Concordante com o postulado acima, Gil (2001) diz que Gestão de Pessoas é a função de gerir que visa à cooperação das pessoas que estão nas organizações para o alcance de metas e objetivos tanto organizacionais quanto individuais. A expressão Gestão de Pessoas surge no final do século XX e vem com o intuito de substituir a Administração de Recursos humanos que é um termo ainda muito utilizado até os dias de hoje.

Segundo Vergara (2000) o olhar e os valores começam a se voltar para si (o próprio eu). Há uma vontade de transformação pessoal. Os valores emergentes se dividem em dois: o primeiro amplia o olhar para o desejo de uma maior participação pessoal envolvendo direitos, deveres e responsabilidades; O segundo se relaciona com o potencial humano e a realização. Ambos refletem uma proposta mais humanizada.

Contrapondo o paradigma onde se compreende que um fenômeno só pode ser compreendido se for reduzido, segregado, dividido em partes, Vergara (2000) introduz e acredita o que diz a Física Quântica e outras áreas da ciência e do saber: Visão holística dos fenômenos, Visão Integrada do homem, Valorização do homem (que não pode ser visto e determinado apenas como um recurso humano). O conceito e visão holística do ser humano crescem com a revolução industrial e com o advento da tecnologia da informação. Entender a pessoa dentro de sua totalidade e de sua integralidade faz parte do processo de mudança das organizações.

Para Davel e Vergara (2001) as pessoas não podem ser consideradas

apenas parte da produtividade das organizações. Há uma dinâmica vital envolta nos processos. Pessoas inovam, criam e recriam seus ambientes e situações, pessoas fazem e são gestão.

A Gestão de Pessoas contempla atividades, como recrutamento seleção, questões ligadas aos cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de pessoal. Para facilidade de classificação, as atividades podem ser unidas em certo número de categorias, algumas vezes denominadas como sistemas. Como essas atividades estão intimamente relacionadas entre si, influenciando-se a todo momento, fica difícil estabelecer uma forma de classificação que seja eficaz e não excludente, ou seja, capaz de abarcar toda a gama de atividades de forma que nenhuma seja prejudicada ou excluída (GIL, 2001). De tal forma a Gestão de Pessoas é responsável por inúmeras atividades dentro de uma organização e visa sempre atender a pessoa que está inserida no contexto organizacional, alinhando interesses individuais, grupais e organizacionais.

Teles (1990) considera que a própria presença humana é capaz de modificar o comportamento de uma pessoa. A organização evidentemente irá influenciar e modificar o jeito de ser e viver das pessoas.

O novo e grande desafio que marcará o século XXI é na verdade como inventar, elaborar e disseminar uma organização que seja capaz de colocar em foco e elevar a qualidade de vida e do trabalho, tudo isso em meio a uma força silenciosa que é o desejo da felicidade (DE MASI, 2000). Nota-se a complexidade de se trabalhar a Gestão de Pessoas na prática e aplicar os seus preceitos dentro de uma organização.

## **1.2 Potencial Humano**

Segundo Gil (2001, p. 19), “O movimento de valorização das relações humanas no trabalho surgiu da constatação da necessidade de considerar a relevância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade”. Congratulando desse entendimento, percebe-se que no contemporâneo segmento onde as organizações estão envoltas a visão do trabalhador constituído apenas por elementos biológicos, movidos pela precisão de trabalhar e obter benefícios capitalistas é substituída pela concepção de que o trabalhador é formado também por valores e sentimentos.

Diante da relevância do potencial humano e dos fatores psicológicos dentro das organizações Marques afirma:

Nesse novo modelo administrativo de gerir a relação entre empregados e empregadores, a função de chefe de pessoal sofre uma pressão muito forte, com uma inversão radical de seu papel. A ordem agora é se preocupar como individuo, com suas necessidades e outras variáveis com as quais até esse momento ninguém estava absolutamente preparado. (MARQUES, 2007, p.96).

Essa tendência de reconhecimento das potencialidades humanas é tida como nova perspectiva dentro dos padrões organizacionais, deixando de lado o antiquário sinônimo de padronização de capital humano e revestindo-se como sistema estimulador, de inclusão e progresso, zelando e motivando os componentes que fazem parte do todo (a organização).

A cultura organizacional evolui no intuito de priorizar o capital humano, de forma a potencializar e valorizar constantemente suas ações, aspirações, crenças, valores, e objetivos profissionais.

Para Milkovich e Boudreau (2000), sem a participação das pessoas e sua genialidade, criatividade e habilidades no desempenhar das suas atividades e funções é impossível para as organizações atingirem suas metas e objetivos. A

prerrogativa competitiva e o aprimoramento, nas oportunidades de alcançar a excelência na qualidade integral de uma organização, se agrupam na eficiência e na aptidão humana.

Observando as particularidades de cada pessoa frente as suas atividades e funções se torna possível oferecer oportunidades que desenvolvam de maneira mais específica o seu potencial. Dessa forma o desenvolvimento empresarial também é atingido e contemplado já que a organização é formada por pessoas.

Motivar o funcionário valorizando ele mesmo, o torna mais comprometido e faz com que passe a dar muito mais de si na realização de suas atividades, resultando assim no aumento direto da produtividade e da qualidade dos serviços.

Segundo diz Chiavenato (2004),

Os colaboradores não devem ser vistos apenas como parceiro da organização, está além disso, eles são os fornecedores de conhecimentos, competências, múltiplas habilidades e etc. O homem é o principal fornecedor do mais importante: a inteligência, que possibilita a tomada de decisões, rápidas, racionais e eficientes. (CHIAVENATO, 2004, p.96)

Tem-se falado constantemente a respeito da humanização no ambiente de Trabalho. Humanizar quer dizer respeitar o próprio ser humano e a sua função de trabalhador, enquanto pessoa em detrimento de sua dignidade. “A prática da humanização deve ser observada ininterruptamente. O comportamento ético deve ser o princípio de vida da organização, uma vez que ser ético é preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva” (COSTA, 2004, p.17).

Boff (2003) postula que trabalho e cuidado se compõem, coexistem e certamente não são opostos. Entende-se que ao falar de humanização não se fala de um conceito isolado, há o envolvimento de diversos outros conceitos e práticas que a completam e formam. Para Gil (2006) a competitividade do mundo



empresarial é cada vez maior e isso cobra das pessoas maior motivação frente ao trabalho. Trabalhadores motivados e com maior qualidade de vida no trabalho obtém melhor resultado. A motivação impulsiona e motiva o ser humano e também está diretamente ligada a um ambiente de trabalho que proporcione qualidade de vida.

Cada indivíduo possui sua maneira de desenvolver forças motivacionais e isso como um produto do próprio ambiente em que vive, influenciando diretamente na maneira como as pessoas enfrentam suas vidas e seu trabalho (DAVIS E NEWSTROM, 1992). Nessa linha de raciocínio:

É fundamental que também tenhamos como profissionais um olhar mais sistêmico sobre o ambiente organizacional, que permita identificar todas as interfaces dos relacionamentos, possibilidade de diálogos e vivências, enfim, um olhar sobre a totalidade da experiência humana no trabalho e na sociedade, para que possamos demonstrar de forma mais clara a efetividade e importância das relações públicas na humanização das empresas, para comunicação e interação entre as pessoas e na sociedade ( NADER, 2014, p.12).

Dessa maneira, traz-se a abordagem da importância de se trabalhar com clareza, enfrentando a totalidade do ambiente organizacional e da potencialidade humana para que seja possível entender e mobilizar o ambiente. Segundo Gil (2006) o que Abraham Maslow deixou foi uma enorme contribuição para aqueles que estudam a psicologia organizacional e tudo que envolve a área. Ele verificou e constatou que existem diferentes níveis das necessidades humanas e criou uma hierarquia dessas necessidades, classificadas em cinco grupos, são elas: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima, e de auto-realização. Compreende-se que o ser humano não necessita somente de recompensa material.

### **1.3 Qualidade de vida**

Ao falar de qualidade de vida é possível abranger diversos conceitos e ações

conjuntas para oferecer um ambiente de trabalho sadio. Temos que:

A expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pela sociedade industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico (CANETE, 2001, p. 90).

A concepção de qualidade de vida pode ser compreendida como uma ferramenta que cuida do bem-estar e da saúde dos colaboradores no exercício de suas atividades organizacionais, vinculando-se a ideologia de desenvolvimento dos ambientes e no aprimoramento para o melhor desempenho no executar das funções dentro da empresa, otimizando o chamado capital intelectual. Maximiano (2000) nos traz que:

“A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano” (MAXIMIANO 2000, p.498).

A percepção da importância do capital humano nas organizações como ativos fundamentais para o sucesso organizacional tornar-se indispensável para reconhecer as contribuições e benefícios que as entidades podem obter com esse recurso, visando benefícios ao alcance de todos e para beneficiar a todos. De acordo com Sucesso (2002, p. 26):

A qualidade de vida resulta do tratamento humano, da gentileza, da leveza nas relações, da possibilidade de expressão de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes e do orgulho pelo que se faz. Atenção, elogio e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se busca lealdade, qualidade e produtividade.

Concordante com o que Sucesso afirmou, Souza Junior (2003) complementa observando que: A qualidade de vida no trabalho – QVT sempre foi uma preocupação constante do homem desde o início de sua existência, porém a

evolução social e econômica mundial deixou, em vários momentos, esse assunto de lado em prol da busca constante pela maior riqueza e constante acumulação de capital. Na atual formatação da sociedade não se deve enxergar o trabalho humano apenas na configuração de esforço físico, é necessário fundamentar-se em trabalhadores do conhecimento que sejam hábeis, criativos e inovadores. É preciso enxergar a organização e o indivíduo de forma sistêmica.

Antonio e Alberto (2004) definem Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como, a percepção do próprio indivíduo do seu lugar na vida, inserido na cultura e no sistema de valores permeado pelos anseios grupais (sociedade) e individuais. Compreende-se que a satisfação do indivíduo quanto a sua capacidade produtiva e motivacional está relacionada com um ambiente de trabalho que proporcione aprendizagem, equipamentos e facilidades adequadas para o desempenho das atividades organizacionais e que o ambiente seja seguro e agradável. As pessoas possuem a habilidade de se reinventar e desenvolver novas formas de desempenhar suas atividades. A mudança e muitas vezes a instabilidade fazem parte do cotidiano das organizações.

A formação do capital humano é referenciada, quando sua gênese é formada e quando as organizações que dedicam o tempo e talento das pessoas que laboram em prol de atividades que resultem em inovação. Desse modo nota-se que as pessoas não devem permanecer estáticas. A ideia básica consiste em aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores, buscando assim um ajustamento entre tecnologia, tarefas e empregados em prol de uma qualidade do ambiente organizacional (CAVASSANI, CAVASSANI e BIAZIN, 2006).

O capital humano começa a ser valorizado diante da nova percepção dos

empregadores e gestores de que os funcionários são a ligação entre a empresa e o mercado e principalmente a ligação com o cliente, pois este é detentor de informações que não estão disponíveis à própria empresa (CARMO, SANTANA e TRIGO, 2015).

Dessa forma cada vez mais as empresas buscam desenvolver e reter as pessoas, pois o capital humano representa uma porção importante do seu valor total (NADER, 2014). Reter no sentido de valorizar o potencial humano, reter o indivíduo que é dotado das características prezadas em um ambiente organizacional. Frente a isso muitas organizações encontram dificuldades no sentido de mensurar o valor desse ativo que não se pode ver e nem sentir, e, correm o risco de perde-lo, mas é nesse momento que o capital estrutural “entra em cena” para capitalização do recurso humano na organização. Entendendo a organização de maneira ampla e amparando as necessidades do indivíduo frente ao ambiente de trabalho, Matos (1997) vai dizer que não é possível existir a qualidade de vida no trabalho sem esforço da organização e não se pode confundi-la com a política de benefícios e muito menos com momentos pontuais de comemorações festivas. A perspectiva de um ambiente com qualidade tem ligação direta com a cultura organizacional das empresas, são os valores e a filosofia.

Nesse contexto, o psicólogo organizacional entra como agente e mediador capaz de motivar e potencializar os comportamentos desejáveis à organização como um todo e ao indivíduo (trabalhador) como parte desse todo. Zanelli afirma que:

A psicologia organizacional é uma área que se insere no campo relativo ao trabalho e tem estreito vínculo com as atividades administrativa. Na perspectiva adotada, suas metas extrapolam a visão tradicional de ajustamento do indivíduo ao trabalho e busca de eficiência máxima. Trata-se de priorizar o desenvolvimento da pessoa, por meio de mudanças planejadas e participativas,

nas quais o homem possa adquirir maior controle de seu ambiente. O crescimento individual que se pretende deve conduzi-lo a apreender sua inserção nas relações com o grupo e as relações do grupo com a estrutura organizativa e com a sociedade. A ideia é que toda mudança no homem pode produzir mudanças em seu ambiente, e vice-versa. A intenção é a de preparar o homem para o controle de suas próprias mudanças e as mudanças do ambiente exterior (ZANELLI, 2002, p.35)

Dessa maneira o homem deve ser observado e preparado para absorver as demandas da organização e, mais ainda, deve ser estimulado e motivado dentro do seu ambiente de trabalho. Ao proporcionar crescimento individual o foco maior é o crescimento grupal frente as relações que se estabelecem dentro da organização.

O homem está diretamente ligado a organização em que trabalha e, assim também, produtividade e desempenho no trabalho são ações que se encontram diretamente ligadas. A organização está imersa em um processo complexo que engloba questões que vão desde fatores individuais (motivação, habilidades, comunicação) até fatores estruturais e sociais da época. O psicólogo precisa encontrar lugar na relação empregado-empregador/organização-indivíduo e claro, diante dos conflitos, encontrar ferramentas que proporcionem desenvolvimento, aprendizagem e ajustamentos (Zanelli, 2002).

O psicólogo está diretamente ligado ao processo de promoção de qualidade de vida nas organizações. Concordantes, Bastos e Zanelli vão dizer que o papel do psicólogo diante das organizações:

(...) inclui larga abrangência, uma vez que busca compreender o comportamento das pessoas que trabalham, tanto em seus determinantes e suas conseqüências, como nas possibilidades da construção produtiva das

ações de trabalho, com preservação máxima da natureza, da qualidade de vida e do bem-estar humano (BASTOS, ZANELLI, 2004, p. 483).

O psicólogo deve inovar sua prática profissional para atender as necessidades da organização e essas práticas devem ser voltadas para uma

atuação proativa e preventiva (LIMA, COSTA E YAMAMOTO, 2011).

Dito isso, a psicologia precisa analisar o seu papel dentro das organizações e diante da complexidade do cenário organizacional e do próprio comportamento humano, deve buscar inovações para atender as demandas e conseguir de alguma forma contribuir na perspectiva de um ambiente de trabalho com qualidade de vida.

## **2. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Metodologia é o conjunto de técnicas e métodos empregados no processo de elaboração de pesquisa e análise de um determinado objeto de estudo, sendo mecanismo vital para a concretização e desenvolvimento do estudo abordado.

No que diz respeito aos objetivos metodológicos o presente estudo caracteriza-se como exploratório. Gil (1991) afirma que no método exploratório o foco é conhecer mais sobre determinado assunto e assim compreender e se familiarizar cada vez mais com conhecimentos. Através desse método o pesquisador postula hipóteses e assim torna o estudo e o assunto mais acessíveis.

Quanto à modalidade, caracteriza-se como qualitativa, atribuindo assim significado a aquilo que está sendo proposto. Não faz uso de Técnicas estatísticas (SILVIA e MENEZES, 2001).

Diante da pesquisa em plataforma online de acordo com as palavras chave e com a delimitação com o intervalo de tempo foram encontrados aproximadamente 10.000 (dez mil) trabalhos escritos, foram excluídos os trabalhos que não eram científicos e os científicos que não se enquadraram na delimitação proposta. Os seis artigos inclusos obedeceram aos critérios supracitados e apresentaram objetivos semelhantes com o da pesquisa proposta. Os artigos selecionados serão apresentados na Tabela 1 a fim de uma melhor apresentação dos mesmos que

subsidiaram a construção da pesquisa.

**Tabela 1** – Apresentação dos artigos que foram pesquisados através do Google Acadêmico os quais fizeram parte e atenderam aos critérios de inclusão previstos para o desenvolvimento do trabalho.

### **AUTOR ANO TÍTULO**

		ESTUDO DE CASO DA R&B COMERCIAL
	DEISIANE RIBEIRO DO CARMO, LIDIA CHAGAS DE SANTANA, ANTONIO CARRERA TRIGO A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL	SILVANA M. NADER 2014 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E HUMANIZAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: UMA EXPERIÊNCIA DE ENGAJAMENTO COM O TEAM BUILDING SOCIAL
2015	HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO DA R&B COMERCIAL	
	HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: UM O FELLIPE COELHO LIMA, EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ANA LUDMILA FREIRE PSICÓLOGO DO TRABALHO E DAS COSTA, OSWALDO ORGANIZAÇÕES: UMA REVISÃO DA HAJIME YAMAMOTO PRODUÇÃO CIENTÍFICA AMARILDO PEREIRA CAVASSANI, EDLENE BARBIERI CAVASSANI, CELESTINA CROCETTA BIAZIN	
2011	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES QUE INFLUENCIAM AS ORGANIZAÇÕES	
	WELLINGTON SOARES DA COSTA	2004 HUMANIZAÇÃO, RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E ÉTICA
	WELLINGTON SOARES DA COSTA	2002 RESGATE DA HUMANIZAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO
	Fonte: LIMA, Anabel Saboia de Souza. AMBIENTE DE TRABALHO: Um resgate da humanização. Palmas/TO, 2015.	
2006		

### **3. DISCUSSÃO**

O cenário após a década de 90 e da ascensão da tecnologia e comunicação é cada vez mais competitivo e complexo para as organizações. Segundo Nader (2014) é essencial que os profissionais tenham uma visão mais ampliada e sistêmica do ambiente organizacional para que seja possível identificar as diversas configurações de relacionamentos, diálogos e vivências. Dessa maneira podemos verificar que:

Vive-se numa época de profundos questionamentos sobre o próprio homem. A tecnologia tem sido a causa de uma série de mudanças no modo de ser e agir do homem. Inegavelmente, o processo tecnológico tem trazido conforto para a humanidade, porém o homem tem deixado de lado alguns de seus valores como indivíduo integrante da sociedade (COSTA, 2002, p.21).

Os autores supracitados concordam que a qualidade de vida e a humanização do ambiente de trabalho estão diretamente ligados à produtividade, ética, e a visão sistêmica da organização. Afirmam que o cenário é de questionamento, tendo em vista que as prioridades da sociedade enfrentam constantes e complexas mudanças. Segundo Costa (2004) a partir do estudo e análise da ética, humanização e do relacionamento interpessoal percebe-se com maior clareza os pontos de encontro entre os temas e a necessidade humana de ter sua dignidade respeitada, incluindo os trabalhadores que enfrentam um grau de exigência muito alto para que sejam produtivos sem que, ao menos, recebam tratamento digno.

Cañete (2001) assim como Davis e Newstrom (1992) concordam ao ressaltar que algumas heranças deixadas por Taylor e Ford ainda são fortes dentro das organizações. Isso Constata que apesar de muitas mudanças evidentes, alguns comportamentos organizacionais com foco maior na produtividade e no lucro não mudaram completamente e precisam ser analisados para que haja intervenção e



mudança.

A organização deve focar na produtividade e no lucro sem deixar de focar no trabalhador e no potencial humano que alimentam as organizações. Ao oferecer um ambiente sadio e com qualidade, o investimento irá ser revertido na satisfação do indivíduo e na sua produtividade. Maximiano (2000) entende que a perspectiva da com qualidade de vida no trabalho traz um olhar integral do ser humano, focando na abordagem biopsicossocial. Não se pode reduzir o ser humano a força física, deve-se compreendê-lo integralmente, dentro de suas potencialidades e fraquezas. Cavassani, Cavassani e Biazin (2006) concordam e complementam ao afirmarem que basicamente se deve aproveitar as habilidades dos trabalhadores e buscar cada vez mais uma conexão e um ajustamento de maneira equilibrada entre as tecnologias e o potencial humano.

Não é difícil compreender a importância e a influência da qualidade de vida e da humanização dentro do ambiente de trabalho, principalmente quando olhamos pela ótica da própria humanização, no sentido de conceber o ser humano como peça fundamental dentro de uma organização e valoriza-lo como pessoa, estimulando suas habilidades e oferecendo um ambiente motivador. CHIAVENATO (2014, p.96) nos lembra que “O homem é o principal fornecedor do mais importante: a inteligência, que possibilita a tomada de decisões, rápidas, racionais e eficientes”.

Diante de um ambiente imerso em um cenário de constante competitividade, a constante também deve valer para a valorização daqueles que constituem a organização. Não há perspectiva de qualidade de vida no ambiente de trabalho sem esforço contínuo da organização em se movimentar para atender as diversas necessidades que envolvem o ser humano inserido nesse contexto (MATOS, 1997). A qualidade de vida exerce influência direta sobre o trabalhador e sobre a

organização.

Zanelli (2002) afirma que no contexto organizacional apresentado e na busca por um ambiente com qualidade de vida, o psicólogo entra como promotor e potencializador das relações entre empregado e empregador, entre organização e indivíduo. É possível unir interesses voltados para produtividade e competitividade com o desenvolvimento de pessoas e a qualidade de vida.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Frente à evolução e a realidade do cenário organizacional apresentado nota-se que as potencialidades humanas só são maximizadas quando o ambiente de trabalho oferece qualidade de vida, quando se tem um ambiente humanizado e direcionado para estimular a motivação e o bem-estar dos trabalhadores. O estudo revela que a qualidade de vida no ambiente de trabalho está diretamente ligada a vida do indivíduo em diversas magnitudes, exercendo significativa influência sobre o seu comportamento organizacional.

O ser humano atua diretamente nos processos de trabalho, sendo capaz de executá-los, entendê-los e modificá-los. É possível valorizar e aliar os interesses mais administrativos (lucro e produtividade) aos interesses e necessidades do indivíduo e do grupo que compõe a organização. O olhar mais sistêmico e ampliado do indivíduo e da própria organização permite uma melhor compreensão do dinamismo que envolve a relação organização – trabalhador. A organização pode e deve investir no potencial humano e em ferramentas que proporcionem um ambiente humanizado, alinhando tudo a suas metas de maior lucro e produtividade.

Na tangente concreta de aplicação prática a implementação de um ambiente que ofereça qualidade de vida vai de encontro à carência das organizações em

motivar os seus colaboradores, de maneira eficaz, sobressaindo aos aspectos monetários.

Os processos de trabalho não precisam ser rígidos e inflexíveis, precisam se adequar a realidade da vida humana que requer flexibilidade e eficiência, unindo saberes e práticas de uma maneira sutil para que a organização não perca sua identidade de mercado. As evoluções na indústria e nas organizações após a revolução industrial são notórias, os estudos e as práticas de fato começaram a se voltar para o indivíduo. O foco maior na contemporaneidade consiste na implementação satisfatória das mudanças propostas pela nova Gestão de Pessoas.

A perspectiva de um ambiente de trabalho com qualidade de vida é possível e traz benefícios para a organização de forma geral. A perspectiva atinge o indivíduo enquanto pessoa e a organização em sua totalidade. Com qualidade de vida no ambiente de trabalho o indivíduo será influenciado de maneira positiva e irá também influenciar diretamente a organização.

O psicólogo por sua vez tem um campo vasto para atuação e encontra lugar no meio da complexa relação da organização com o próprio ser humano. Com seu olhar diferenciado vai atuar como promotor de um ambiente com qualidade e estimular e desenvolver potencialidades que atendam as diversas demandas que envolvem o ser humano e a organização. Concebendo a importância e a influência da qualidade de vida no ambiente de trabalho, deve-se estimular na prática ações que a promovam e fortaleçam, visando a qualidade dos serviços da organização e a qualidade da saúde física e psicológica do indivíduo.

Diante da explanação, conclui-se que o estudo foi sintetizado dentro dos objetivos propostos, tendo sua execução realizada de maneira satisfatória e abarcando a organização e o ambiente de trabalho frente a perspectiva de qualidade

de vida. Vale ressaltar que este trabalho pode fomentar novos estudos que abarquem a gama de relações expressas na organização frente a importância e a influência da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALBORNOS, Suzana. **O que é trabalho**. 6ed, São Paulo: Brasiliense, 2002.

ANTONIO, Marcos; ALBERTO, Luiz. **Qualidade de vida e a NR-17: para além do apenas legal**. 2004. Disponível em: < [www.hospvirt.org.br/enfermagemporgvt.html](http://www.hospvirt.org.br/enfermagemporgvt.html) >. Acesso em: 10/11/15.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE QUALIDADE DE VIDA. Ambientes de trabalho saudáveis. 2012. In.: ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Healthy workplaces: a model for action. For employers, workers, policy-makers and practitioners**. 2010. Disponível em: <<http://www.abqv.com.br/artigos/Content.aspx?id=>> Acesso em: 10 outubro. 2015.

BASTOS, Antonio Virgílio Bitencourt; ZANELLI, J. C. Inserção Profissional do Psicólogo em Organizações de Trabalho. In: ZANELLI, J.C, BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BERGAMINI, Cecilia W. **A motivação nas organizações**. 4ed. São Paulo: Atlas, 1997

BERGAMINI, Cecilia W.; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 2ed. São Paulo: Atlas, 1997

BERNARDES, Cyro. **Teoria Geral das Organizações: Os fundamentos da administração integrada**. São Paulo: Atlas, 1988.

BUBER, Martin. **Eu e Tu**. 6 ed. São Paulo: Centauro, 2003.

\_\_\_\_\_. **Sobre comunidade**. São Paulo: Perspectiva, 1987.

CAÑETE, Ingrid. **Humanização: Desafio da empresa moderna**. 2ed. São Paulo: Ícone, 2001.

CARMO, Deisiane Ribeiro do; SANTANA, Lídia Chagas de ; TRIGO, Antonio Carrera. A valorização do capital humano nas organizações: um estudo de caso da R&B Comercial. **Revista de Iniciação Científica – RIC**. Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p. 133-155 , ISSN 2258-1166. Disponível em <

[http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/09\\_VALORIZACAO\\_CAPITAL\\_HUMANO.pdf](http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/09_VALORIZACAO_CAPITAL_HUMANO.pdf) f> Acesso em: 20 de Setembro de 2015.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as Organizações. In.: XIII SIMPEP. **Anais..** Bauru, SP, 06 a 08 de Novembro de 2006

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 5.ed. São Paulo: Compacta, 1998.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

\_\_\_\_\_. **Recursos Humanos: O capital Humano das Organizações**. 8° ed. São Paulo: Atlas, 2004.

COSTA, Wellington Soares da. Resgate da humanização no ambiente de trabalho. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 09, no 2, abr/jun 2002.

\_\_\_\_\_. Humanização, relacionamento interpessoal e ética. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 11, no 1, p. 17-21, jan/mar 2004.

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão com pessoas e Subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DE MASI, Domenico. **O ócio criativo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.

FRANÇA, A. C, Limongi. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, vol.1, n 2, p. 80, abr./mai./junh.1997.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 3ed. São Paulo: Atlas, 1991

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo:Atlas, 2001.

COELHO-LIMA Felipe; COSTA, Ana Ludmila Freire; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. O exercício Profissional do Psicólogo do Trabalho e das Organizações: Uma Revisão da Produção Científica. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. 11, 2, jul-dez 2011, pp.21-35. Disponível em: < <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>> Acesso em: 10 de novembro de 2015.

MASLOW, Abraham Harold. **Diário de negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2003

MATOS, Francisco Gomes. **FATOR QF – CICLO DE FELICIDADE NO TRABALHO**.

São Paulo: Makron Books, 1997

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. 1ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NADER, Silvana M. Comunicação interpessoal e humanização no ambiente organizacional: uma experiência de engajamento com o Team Building Social. In: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, Foz do Iguaçu, PR – 2 a 5/9/2014. **Anais...** Faculdades Metrocamp / Ibmec – Campinas – SP.

ROCHA, Ângela da; CHRISTENSE, Carl. **Marketing: teoria e prática no Brasil**. São Paulo.: Atlas, 1982.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, EsteraMuszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância UFSC, 2001.

SOUZA JUNIOR, Oswaldo Gomes de. **Qualidade de vida no Trabalho: uma visão crítica da relação entre o trabalhador e a empresa**. Disponível em: < [WWW.nead.unama.br/sitebibdigitalpdfartigos\\_revistas150.pdf](http://WWW.nead.unama.br/sitebibdigitalpdfartigos_revistas150.pdf). >. Acesso em: 20/09/15

SUCESO, Edina de Paula Bom. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2002.

TELES, Antonio Xavier. **Psicologia Organizacional: A psicologia na empresa e na vida em sociedade**. 3ed. São Paulo: Ática, 1990.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ZANELLI, José Carlos. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002.