

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
BRENDA CAROLINE DOS REIS SILVA
FERNANDA SANTOS DE ALBUQUERQUE
JOSUÉ LIBERAL MARTINS
RAFAEL MANOEL DE CAMPOS**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA PILOTOS
COMERCIAIS BRASILEIROS**

São Paulo
2019

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
BRENDA CAROLINE DOS REIS SILVA
FERNANDA SANTOS DE ALBUQUERQUE
JOSUE LIBERAL MARTINS
RAFAEL MANOEL DE CAMPOS**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA PILOTOS
COMERCIAIS BRASILEIROS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel do curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Professor Mestre Carlos Batista Lopes Gonzales.

Aprovado em:

Prof. Ms. Carlos Batista Lopes Gonzales

Nome do Professor Convidado/titulação

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA PILOTOS COMERCIAIS BRASILEIROS ¹

Brenda Caroline dos Reis Silva;
Fernanda Santos de Albuquerque;
Josué Liberal Martins;
Rafael Manoel de Campos²
Carlos Batista Lopes Gonzales³

RESUMO

Considerando-se o cenário de trabalho dos pilotos comerciais brasileiros com um baixo nível de qualidade de vida e grande índice de afastamento do trabalho por motivos de saúde, objetiva-se que a categoria seja valorizada e reconhecida em seu ambiente de trabalho para que assim obtenha-se um nível aceitável de qualidade de vida e saúde em suas funções já que é nesse ambiente que passam grande parte de suas vidas, submetidos a condições de trabalho nada favorável a saúde do ser humano e sobre constante pressão. Desse modo observa-se que demonstrando aos empregadores que a produtividade de sua empresa é diretamente afetada quando se tem funcionários desmotivados e com baixa qualidade de vida passa-se a ter um investimento nesse quesito, o que permite concluir que a QVT é um tema necessário que deve ser discutido e disseminado com seriedade no meio empresarial, já que a vida de pessoas e sua saúde dependem dessa atenção.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Produtividade. Pilotos comerciais.

ABSTRACT

Considering the work scenario of Brazilian commercial pilots with a low level of quality of life and a high rate of absence from work due to health reasons, it is intended that the category be valued and recognized in their work environment in order to achieve this. an acceptable level of quality of life and health in their duties is given that it is in this environment that they spend most of their lives, subjected to working conditions not favorable to human health and under constant pressure. Thus, it can be observed that by demonstrating to employers that the productivity of their company is directly affected when they have unmotivated employees with low quality of life, they have an investment in this aspect, which allows us to conclude that QWL is a necessary theme. which should be seriously discussed and disseminated in business, as people's lives and their health depend on this attention.

Keywords: Quality of Work Life (QWL). Productivity. Commercial Pilots.

¹ Trabalho de conclusão do curso de Aviação Civil, Universidade Anhembi Morumbi, 2019.

² Graduandos no curso Aviação Civil da UAM. E-mails: brendacaroline_reis@yahoo.com.br; fernandaalbuquerque1405@gmail.com; josueliberal@outlook.com; rafael_manoel@hotmail.com

³ Mestre em Psicologia, Professor da disciplina Psicologia Aplicada à Aviação, do Curso de Aviação Civil. E- mail cbgonzales10@gmail.com

INTRODUÇÃO

O artigo apresenta na primeira seção a conceituação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de forma geral, um breve histórico da evolução do trabalho e suas condições até o momento em que se começa a pensar sobre QVT.

Para que se entenda a importância da qualidade de vida no trabalho para a saúde do trabalhador será demonstrada a hierarquia das necessidades de Abraham Maslow e a ligação da saúde ao trabalho.

Sabe-se que o trabalho tem influência direta sobre a saúde e vice-versa já que as pessoas passam muitas vezes a maior parte de seu tempo trabalhando, onde sofrem grandes níveis de estresse, daí surge a importância da promoção à saúde no ambiente de trabalho.

O conceito de higiene no trabalho vem para auxiliar e resguardar os trabalhadores com um conjunto de normas e procedimentos que visa a proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-os dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executados.

Com a evolução dos estudos sobre o trabalho surgem indicadores que podem avaliar os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) construído por Walton (1973). O modelo de Walton sugere oito categorias que enfatizam os fatores de influência na QVT, sendo eles: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e o espaço total de vida e relevância social.

Nota-se até então que a QVT é de extrema importância para a saúde e bem-estar do trabalhador, entretanto, há um grande desafio para a implementação dela nas empresas, com isso surge a necessidade de provar aos empresários que proporcionar qualidade de vida para seus colaboradores além de melhorar a vida das pessoas vai, conseqüentemente, aumentar seus lucros e diminuir prejuízos, devido a absenteísmo e “corpo mole” que gera improdutividade nas organizações, pois, um trabalhador satisfeito em seu trabalho produz com muito mais afinco.

Contudo, na seção dois será abordado sobre produtividade e os fatores que influenciam a mesma. Para se ter um alto nível de produtividade é necessária uma boa organização, gestão adequada do tempo, ética profissional, condição ergonômica eficaz, uma boa gestão de qualidade e também o uso da tecnologia é aliado nesse processo.

A seção três tratará da QVT de pilotos comerciais brasileiros, trazida através dos estudos da psicóloga Karynne Bayer, que demonstram as principais características do trabalho de piloto e os resultados de sua pesquisa apontando o que QVT representa para os pilotos e a porcentagem de satisfação dos mesmos em sua função.

Este trabalho tem como objetivo promover a valorização profissional dos pilotos comerciais brasileiros, demonstrando sua importância diante do cenário produtivo das empresas.

A metodologia utilizada consiste na realização de estudos de natureza aplicada e por fontes bibliográficas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a produtividade e a relação dessas no trabalho de piloto comercial brasileiro.

1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema de extrema importância para as organizações e colaboradores, é mais complexo do que parece, quando se trata desse assunto estão envolvidas preocupações com fatores sociais, ambientais, saúde física que envolvem escalas de trabalho, segurança, higiene e ergonomia e mental que tem muita relação com o clima organizacional e até com problemas pessoais do colaborador, não necessariamente uma exclui a outra, já que ambos os fatores podem afetar a saúde física e mental e também profissional e pessoal consequentemente.

Quando as empresas investem em qualidade de vida elas estão investindo em seu maior ativo que são as pessoas e são essas pessoas que tem capacidade de criar, inovar e produzir. Produzir, essa é uma palavra de grande relevância nas organizações e com o passar do tempo as mesmas foram notando um aumento na produtividade como consequência desse investimento. (QUALIDADE... 2014)

Todavia, quando falamos de investimento, não nos referimos necessariamente ao salário, pois o ser humano é complexo e não é motivado apenas por isso, existem diversos fatores que influenciam a QVT, como por exemplo, reconhecimento, descanso, segurança e estabilidade, enfim, são muitas as variáveis que mexem com as emoções e saúde das pessoas e devem ser levadas em consideração para o sucesso desse processo.

Contudo, não basta apenas investir, deve-se criar uma cultura de qualidade de vida entre os colaboradores, pois muitas pessoas carregam uma bagagem de uma antiga maneira de trabalhar, não se valorizando e nem se preocupando com a própria saúde e bem-estar, desse modo todo o investimento será em vão.

A disseminação dessa cultura se dá basicamente através de comunicação, pois as pessoas precisam se conscientizar dos processos e mudanças para conseguir se adequar e sentir efetivamente essa melhoria em sua qualidade de vida no trabalho. (QUALIDADE... 2014).

1.1 Evolução do trabalho e suas condições

Quando o assunto é QVT, não se pode deixar de pensar nas condições em que os trabalhadores eram submetidos no passado. Nesse capítulo, portanto trataremos sobre um breve histórico da relação do indivíduo com o trabalho.

De acordo com Michaelis (2008): TRA-BA-LHO é:

“Substantivo masculino.

1. Exercício material ou intelectual para fazer ou conseguir alguma coisa; ocupação em alguma obra.
2. Atividade remunerada ou assalariada; serviço, emprego.
3. Local onde se exerce tal atividade. Dar-se ao trabalho de: incomodar-se, empenhar-se, em (fazer alguma coisa)”.

No entanto essa definição sofre algumas variações ao decorrer da história.

Na pré-história o trabalho era um modo de sobrevivência, os Homo Sapiens viviam como nômades e praticavam caça e coleta de plantas, não existia o conceito de acúmulo, já que eles só levavam o que era possível carregar.

Esses povos andavam em grupos onde havia pouca diferenciação política, sendo assim não tinham líderes permanentes. A divisão do trabalho era baseada no gênero e idade, onde os homens realizavam a caça e mulheres a coleta.

Contudo, com a descoberta do fogo a coleta e a caça como meio de subsistência foi dando lugar ao sedentarismo. Com isso o homem passou a procurar abrigo em locais próximos a rios e terras férteis e assim passou a adaptar a natureza às suas necessidades, nesse momento entendeu-se que o meio pode ser alterado.

Esta primeira forma humana de organização social foi aumentando e se tornando complexa. Agora os homens poderiam dispor de conhecimento para domar animais e entender a terra e o clima para produção de seus próprios alimentos. O

homem aqui já não esperava pura e simplesmente a natureza, ele, aos poucos, aprendia a dominá-la. (SOUSA, 2018)

Já na antiguidade o modo de trabalho existente era o escravo, principalmente entre os gregos e romanos. Havia também o artesão que era aquela que exercia sua atividade com autonomia e liberdade.

Na Idade Média a relação trabalhista era a relação senhor-servo. Um servo podia sair das terras do senhor e ir para onde quisesse desde que não tivesse dívidas a pagar para ele. Na servidão, o servo não trabalhava para receber uma remuneração, mas para ter o direito de morar nas terras do seu senhor e era “preso” por impostos e taxas abusivas que o impedia de juntar recursos e adquirir suas próprias terras.

Na Idade Moderna as coisas começam a mudar. Existiam empresas familiares que vendiam uma pequena produção artesanal, todos os membros da família trabalhavam juntos para vender produtos nos mercados. Além das empresas familiares, havia oficinas com muitos aprendizes que recebiam moradia e alimentação em troca e, ocasionalmente, alguns trocados. É nessa época que começa a se esboçar o conceito de emprego. (SOUSA, 2018)

E por fim, o modo de trabalho na idade contemporânea se deu através da revolução industrial. Esse período foi marcado pela invenção da máquina à vapor e pelo surgimento do capitalismo no século XVIII, na Inglaterra e rapidamente se espalhou pela Europa e pelo Mundo. Nesse período houve uma grande exploração da classe trabalhadora que se viu obrigada a sair de suas casas no campo e para sobreviver tiveram que se submeter a condições precárias de trabalho nas fábricas da cidade. (DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS, 2019)

Conhecendo o processo histórico do trabalho, nota-se que ele vem desde o início com uma carga muito negativa relacionada a castigo e sofrimento, entretanto, sempre foi uma forma indispensável de sobrevivência.

Sendo o trabalho parte significativa na vivência do ser humano e exercendo grande influência em suas vidas, surge em meados da década de 50, na Inglaterra, através do psicólogo Eric Trist e seus colaboradores estudos sobre a relação trabalhador x organização. A partir daí estudiosos e pensadores passam a refletir sobre como tornar a experiência de trabalho menos nociva e desgastante para os trabalhadores, com isso surge o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). (RODRIGUES, 1994).

1.2 Hierarquia das necessidades de Abraham Maslow

Considerado um dos fundadores do movimento humanista na psicologia, Maslow analisava a experiência humana investigando as coisas mais importantes para nós como o amor, esperança, fé, espiritualidade, individualidade e existência.

De acordo com um dos aspectos fundamentais de suas teorias, para atingir o estado mais desenvolvido de consciência e realizar todo seu potencial, o indivíduo precisa descobrir qual o seu verdadeiro propósito na vida e sair em busca dele, que é a autorrealização.

Ele criou um plano bem estruturado para explicar o trajeto da motivação humana, sua famosa hierarquia das necessidades, representada por uma pirâmide.

Sua pirâmide é dividida por duas seções, na base estão os quatro estágios que constituem as necessidades “motivadas por deficiência” e no topo estão as necessidades “motivadas por crescimento”.

As motivadas por deficiência precisam ser satisfeitas antes de a pessoa ser capaz de buscar maior satisfação intelectual que é proporcionada através do topo da pirâmide com a motivação por crescimento.

As necessidades motivadas por deficiência são simples e elementares e abrangem as, necessidades fisiológicas (comida, água e sono), de segurança (estar a salvo e fora de perigo) de amor e pertencimento (de proximidade e ser aceito pelos outros) e de autoestima (de ter conquistas e ser reconhecido).

No topo estão as necessidades motivadas por crescimento a de ordem cognitiva (o ímpeto de conhecer e compreender), estética (o desejo por ordem e beleza) e por fim, duas necessidades que definem o objetivo da vida e conduzem a uma intensa realização espiritual e psicológica: Autorrealização e a autotranscendência.

Autorrealização é o desejo de autossatisfação e a autotranscendência é a necessidade de se superar e de se conectar com algo maior como Deus ou ajudar outros a alcançar seu potencial.

Maslow acreditava que cada um de nós tem um propósito individual para o qual está singularmente talhado, e parte do caminho para se realizar é identificar e buscar esse propósito. Se alguém não está fazendo aquilo para qual foi talhado na vida, não fará a menor diferença se todas as outras necessidades forem satisfeitas, essa pessoa ficará eternamente inquieta e insatisfeita. (COLLIN, 2016).

A figura abaixo demonstra a pirâmide de hierarquia de Maslow.

Figura 1 – Pirâmide de hierarquia de Maslow



Fonte: Elaboração dos Autores, 2019.

De acordo com a pirâmide constata-se que saúde e emprego estão no mesmo setor, entretanto um tem influência direta sobre o outro.

1.3 Saúde no trabalho

Uma maneira de definir saúde é a ausência de doença. O ambiente de trabalho em si pode provocar doenças, portanto, uma definição mais ampla de saúde é o estado físico, mental e social de bem-estar, essa enfatiza as relações entre corpo, mente e padrões sociais.

A saúde de uma pessoa pode ser afetada por doenças, acidentes ou estresse emocional e todos esses fatores estão presentes no ambiente de trabalho, portanto, deve-se ter um gerenciamento eficiente para que os mesmos não afetem os trabalhadores. (CHIAVENATO, 2010)

Uma organização deve se preocupar com o bem-estar e saúde de seus colaboradores, pois, um funcionário competente, mas deprimido e com baixa autoestima pode ser tão improdutivo quanto um hospitalizado. (CHIAVENATO, 2010)

1.3.1 Estresse no trabalho

“Estresse é o conjunto de reações físicas, químicas, e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”. (CHIAVENATO, 2010, p. 472).

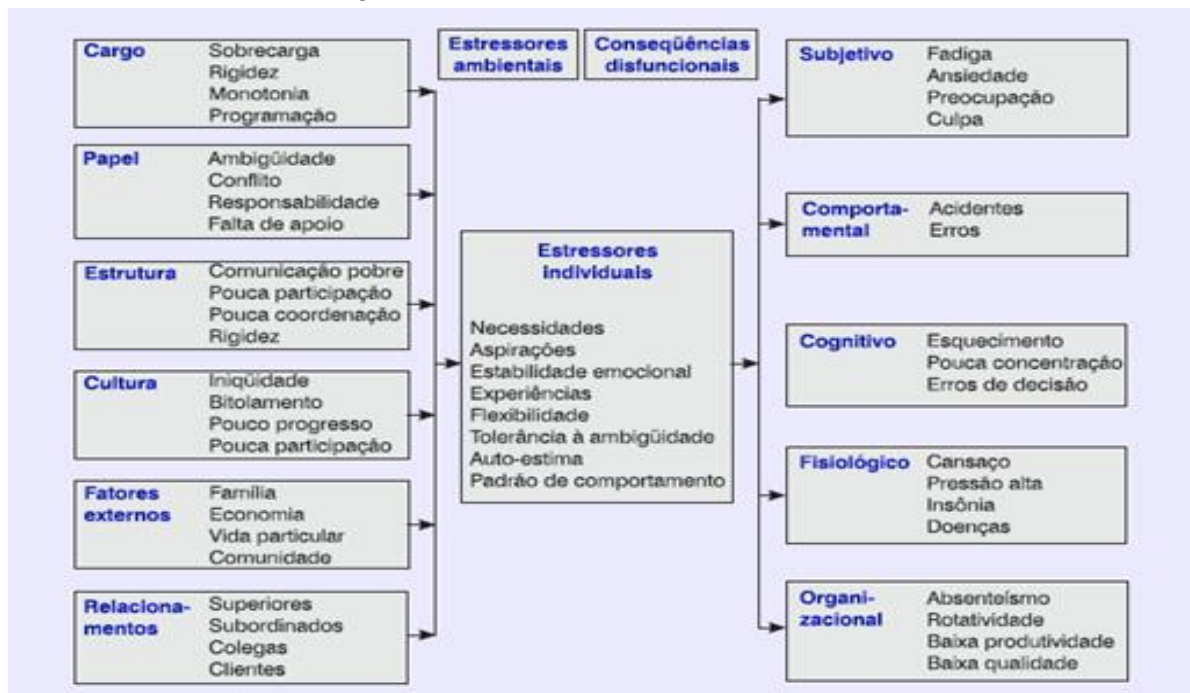
É a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores como traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitivas e problemáticas.

Fatores como autoritarismo do chefe, pressão das exigências, cumprimento de horário de trabalho, monotonia de certas tarefas são fatores que provocam grande estresse nos colaboradores.

Problemas como dependência química são causados por estresse no trabalho ou na família.

Existem duas fontes principais de estresse no trabalho, causas ambientais e causas pessoais. As causas ambientais envolvem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse no trabalho. Já as causas pessoais como o próprio nome sugere, depende de características individuais de cada pessoa. (CHIAVENATO, 2010).

Figura 2 – Fontes de estresse no trabalho



Fonte: CHIAVENATO, 2010.

1.3.2 Higiene no trabalho

Higiene do trabalho refere-se a um conjunto de normas e procedimentos que visa a proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-os dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executados. Relaciona-se com o diagnóstico e prevenção das doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis, o homem e seu ambiente de trabalho.

Um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos, como visão, audição, tato, olfato e paladar. (CHIAVENATO, 2010)

“Os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados com ambiente físico de trabalho, ambiente psicológico de trabalho, aplicação de princípios de ergonomia e saúde ocupacional.

- Ambiente físico de trabalho: Iluminação, ventilação, temperatura, ruídos e conforto.
- Ambiente psicológico de trabalho: Relacionamentos humanos agradáveis, tipo de atividade agradável e motivadora, estilo de gerência agradável e participativo, eliminação de possíveis fontes de estresse, envolvimento pessoal e emocional.
- Aplicação de princípios de ergonomia: Máquinas e equipamentos adequados às características humanas, mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas e ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.
- Saúde ocupacional: Está relacionada a assistência médica preventiva”. (CHIAVENATO, 2010, p.470-471).

A lei 24/94 instituiu o Programa de controle médico de saúde ocupacional, que exige exame médico pré-admissional, periódico, de retorno ao trabalho com afastamento superior a 30 dias, de mudança de função e demissional 15 dias antes do desligamento. (CHIAVENATO, 2010).

Além dos exames o programa também envolve, palestras de medicina preventiva, programa de proteção da saúde dos funcionários, elaboração do mapa de riscos ambientais, relatório anual e arquivos de exames médicos com avaliação clínica e exames complementares, visando a qualidade de vida dos colaboradores e maior produtividade da organização. (CHIAVENATO, 2010).

Nas organizações que não aplicaram o programa devidamente nota-se consequências extremamente prejudiciais como o aumento dos pagamentos de indenização, afastamento por doenças, custos de seguros, absenteísmo e rotatividade de pessoal, baixa produtividade e qualidade, além de pressões sindicais.

A implantação adequada dos programas evita grandes prejuízos e só trazem benefícios para todas as partes envolvidas. (CHIAVENATO, 2010).

1.4 Indicadores que avaliam a QVT

A motivação é uma ferramenta indispensável no ambiente de trabalho, leva as pessoas a terem determinada ação ou comportamento, portanto, a qualidade de vida no trabalho está diretamente ligada a motivação.

É de extrema importância que o gestor conheça e compreenda as necessidades de cada colaborador levando em consideração a força motivacional de cada um, assim poderá proporcionar uma melhor qualidade de vida no trabalho.

“Em um modelo de Qualidade de Vida no Trabalho apresentado por Herzberg citado por Davis (1992), os fatores motivacionais dos funcionários estão distribuídos em dois aspectos: Motivação e Manutenção”. (RIBEIRO; SANTANA, 2015, p.84).

Fatores Motivacionais: Realização pessoal e profissional; reconhecimento; responsabilidade; desenvolvimento profissional; conteúdo do cargo; autonomia; criatividade e inovação do trabalho e por fim, participação.

Fatores de Manutenção: Políticas organizacionais; relacionamento supervisor/subordinado; condições físicas do trabalho; salários e benefícios; relacionamento com os colegas; vida pessoal; status; Segurança; comunicação.

Autores como Walton (1973) desenvolveram modelos para identificar fatores que determinam a QVT nas organizações, e seu modelo é de caráter tanto quantitativo quanto qualitativo, isso o torna efetivo para a avaliação já que medem o grau de satisfação do grupo de trabalho. (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Quadro 1 – Modelo de indicadores de QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. Compensação Justa e Adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade Interna e Externa • Proporcionalidade entre salários • Justiça na compensação • Partilha dos ganhos de produtividade
2. Condição de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Trabalho Razoável • Ambiente físico seguro e saudável • Ausência de insalubridade

3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Qualidades Múltiplas • Informação sobre o processo total do trabalho • Autocontrole relativo
4. Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de Carreira • Crescimento pessoal • Perspectivas de avanço salarial • Segurança de emprego
5. Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de Preconceitos • Igualdade • Mobilidade • Relacionamento • Senso Comunitário
6. Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos de proteção do trabalhador • Liberdade de expressão • Direitos Trabalhistas • Tratamento Imparcial • Privacidade Pessoal
7. O trabalho e o espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado no trabalho • Poucas mudanças geográficas • Tempo para lazer da família • Estabilidade de horários
8. Relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa • Responsabilidade social da empresa • Responsabilidade pelos produtos • Práticas de emprego

Fonte: (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Através desse modelo é possível criar questionários de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

Na próxima seção será apresentado o conceito de produtividade e aspectos importantes que interferem na mesma, afim de interligar sua relação com a qualidade de vida no trabalho.

2 PRODUTIVIDADE

Gestão de tempo, ética profissional, tecnologia, qualidade e ergonomia são alguns dos pilares que regem a produtividade, o capítulo em questão, portanto, tratará desses temas para que se obtenha um conceito amplo sobre o assunto.

“O desenvolvimento da visão científica do trabalho se deu após o período da revolução industrial, nos Estados Unidos através de Frederick W. Taylor, que cronometrava o tempo gasto por trabalhadores na execução de suas tarefas e os esforços que os operários faziam para realizar o trabalho. Essas observações permitiam a aplicação do trabalho padronizado, em que o desperdício de tempo era muito menor, evitando, o uso desnecessário de mão de obra e matéria prima. O trabalho de Taylor trouxe uma contribuição importante para o conceito de produtividade nas indústrias, gerando melhorias nos resultados de aproximadamente 35%”. (CUSTODIO, 2015, p.50-51).

Após os estudos de Taylor, chega a vez de Henry Fayol realizar seus estudos que até hoje norteiam os processos organizacionais das empresas e Henry Ford que introduziu uma nova forma de produzir, a linha de montagem, que trouxe a especialização da mão de obra. Em seguida, surgiu uma nova proposta de produção caracterizada por uma intensa flexibilidade, denominado Sistema Toyota de Produção, esse modelo promoveu alterações na produção, relação de trabalho e no local dos meios de produção. (CUSTODIO, 2015).

“Produtividade então, tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. Em geral, a perspectiva é aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para chegar a resultados cada vez mais competitivos”. (LIMONGI-FRANÇA, 2002, p.44).

Os recursos podem ser variáveis como tempo, dinheiro, pessoas e máquinas.

A palavra chave para uma boa produtividade é a organização, pois com ela há um melhor aproveitamento na tarefa.

Basicamente essa relação do que é produzido e os recursos utilizados vão gerar o fator de produtividade. Quando o fator for positivo faz o profissional atingir alta performance e quando negativo faz o profissional perder oportunidade podendo acarretar uma demissão.

2.1 Gestão de tempo e ética profissional

Fazer uma boa gestão do tempo é fundamental para aumentar a produtividade no trabalho. O tempo é um recurso muito escasso. Ele não pode ser recuperado, portanto aprender a gerir o tempo é uma das técnicas mais importantes para se obter êxito em sua função.

Pessoas sem tempo possuem maiores problemas no trabalho, pois realizam suas tarefas precipitadamente e acabam entregando resultados ruins. (RUSTIGUEL, 2018).

Aceitar todas as tarefas sobrecarrega o trabalhador, o que custará atrasos e até mesmo serviços mal realizados. Um profissional deve saber a momento de negar alguma tarefa, afim de valorizar e manter a qualidade do seu trabalho e ser capaz de identificar que nem tudo que é importante é urgente. Para isso uma boa comunicação é primordial, pois uma palavra mal colocada põe em risco o clima organizacional e relações de trabalho.

2.2 Tecnologia e Qualidade

“Atualmente, a tecnologia de informação e comunicação está aumentando o número de empregos em todo mundo, além de elevar as taxas de crescimento e produtividade e de reduzir os custos das empresas”. (LIMONGI-FRANÇA, 2002, p.51).

“O emprego da tecnologia nas organizações empresariais é de suma importância para o seu êxito no mercado globalizado, o sucesso destas está intimamente ligado à sua capacidade de operar globalmente, tratam-se dos sistemas, maquinários e informação”. (PRATES, 2007, p.80).

Um dos principais pontos foi o acesso rápido a informação e a flexibilidade de comunicação, sobretudo em ambientes executivos, já em grandes industrias onde é necessário um grande volume de produção a tecnologia se faz presente na substituição do trabalho humano por máquinas, diminuindo assim o esforço físico dos trabalhadores.

“A qualidade é a característica inerente do produto ou do serviço prestado, enquanto a produtividade é a medida de eficácia no uso dos recursos para produzir esse determinado produto ou serviço”. (SANTOS, 2018)

Produzir com qualidade aumenta as condições de competição no mercado. O objetivo de qualquer método que é estudado é possibilitar que todo esforço empreendido, bem como todos os recursos utilizados na realização de determinada tarefa sejam sempre otimizados.

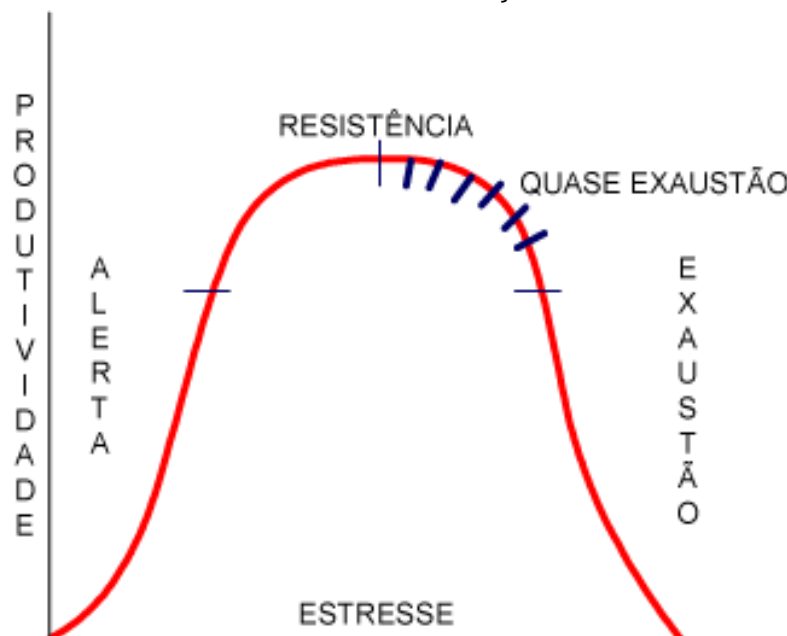
2.3 A relação do estresse com a produtividade

O estresse relaciona-se diretamente com a produtividade do indivíduo, uma pessoa que não é submetida ao estresse não produz adrenalina, tornando-se uma pessoa apática, desanimada, totalmente improdutiva. Portanto quanto mais estresse, maior a produção de adrenalina, conseqüentemente maior a produtividade.

Entretanto, quando há um nível de estresse exacerbado acaba prejudicando a saúde do indivíduo devido ao alto nível de adrenalina que é produzido.

O gráfico abaixo demonstra a relação do estresse com a produtividade, observa-se que chega um ponto em que o estresse deixa de ser um fator de produtividade e passa a causar danos à saúde. (PAFARO, 2004)

Figura 3 – Produtividade do indivíduo em relação as fases do estresse



Fonte: Pafaro (2004)

2.4 Ergonomia

Hoje em dia existem muitas ferramentas para auxiliar na administração e melhor produtividade das empresas uma delas é a ergonomia.

“O conceito de ergonomia vem da engenharia industrial e tem como objetivo melhorar as condições de trabalho (levando em consideração postura, tempos de descanso e descompressão) para uma relação mais segura e eficaz entre o homem e suas atividades profissionais. Essa otimização, quando bem aplicada, melhora o clima e o desempenho do funcionário”. (SALLES, 2019).

Garantir um espaço saudável para os colaboradores na organização é essencial para a qualidade e produtividade da mesma.

Existe uma Norma Regulamentadora (NR-17), que visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, proporcionando um máximo de conforto, segurança e desempenho. (SALLES, 2019)

Entretanto a adoção de boas práticas e a conscientização e instrução da equipe para uma postura correta ao sentar para evitar os desvios lombares, por exemplo, é de suma importância.

“Dentre as declarações clínicas analisadas, mais de sete mil se referiam aos problemas relacionados às dores lombares, o que totaliza 9% de todos os afastamentos. Esses profissionais ficam, em média, de três a quatro dias ausentes. Isso significa dizer que, em uma empresa com mil funcionários, é como se duas pessoas ficassem sem trabalhar durante todo o ano aproximadamente”. (SALLES, 2019).

Com esse dado nota-se a importância da ergonomia para a economia da empresa, pois, quando se investe nela evita-se prejuízos maiores como o citado acima de afastamento e também sinistralidade e improdutividade.

No capítulo a seguir será abordado os temas tratados anteriormente, porém, relacionado a profissão de piloto comercial brasileiro.

3 PROFISSÃO DE PILOTOS DE LINHA AÉREA

A profissão de piloto de linha aérea acarreta alguns prejuízos à saúde que são bastante particulares da categoria, devido ao ambiente de trabalho em que estão inseridos e às condições que são submetidos, como, perda de audição, excesso de peso e obesidade, aumento de doenças cardiovasculares, distúrbios

musculoesqueléticos associados ao sono, alterações de frequência cardíaca e pulmonar, alteração da visão e redução de visão noturna, insônia, fadiga, estresse e depressão. (BAYER, 2018).

Avaliando esse cenário nota-se a necessidade e importância de um bom programa de qualidade de vida no trabalho nas empresas voltados para esses profissionais, já que as condições naturais do trabalho em que são submetidos, como, trabalho em altas altitudes, pressurização constante, alta responsabilidade sobre vidas alheias e a própria e até mesmo pelo equipamento utilizado e a ausência de margem de erro, não podem ser alteradas que pelo menos a escalas de trabalho, alimentação, reconhecimento, promoção e salários adequados sejam bem geridos e equilibrados para proporcionar um aumento no bem-estar e conseqüentemente na produtividade do colaborador.

Figura 4 - Trinômio Individuo - ambiente – trabalho.



Fonte: Bayer (2018)

3.1 Avaliação da QVT para pilotos comerciais no Brasil

No capítulo em questão será abordado a relação do piloto com a QVT com base na dissertação de mestrado da psicóloga Karynne Cordeiro Bayer.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de junho e agosto de 2017 e contou com a amostra de 164 pilotos com as seguintes características:

Demográficas: 151 homens e 3 mulheres com idade média de 41 anos, 59,8% casados e 43,3% com graduação completa.

Profissiográficas: 59,8% dos respondentes são comandantes e 33,5% são copilotos em pleno exercício de sua profissão, 81,1% atuam em voos domésticos, 37,2% com 3 etapas de voo diárias e 34,2% com 4 etapas de voo diárias.

Tempo médio de cargo: 6 a 10 anos.

Tempo médio na empresa: 11 anos.

Tempo médio como piloto de linha aérea: 14 anos.

Epidemiológicos: Afastamento do trabalho por motivos de saúde pessoal (últimos 6 meses) 30,8% dos entrevistados responderam que sim. (BAYER, 2018).

Figura 5 – Participantes total da pesquisa

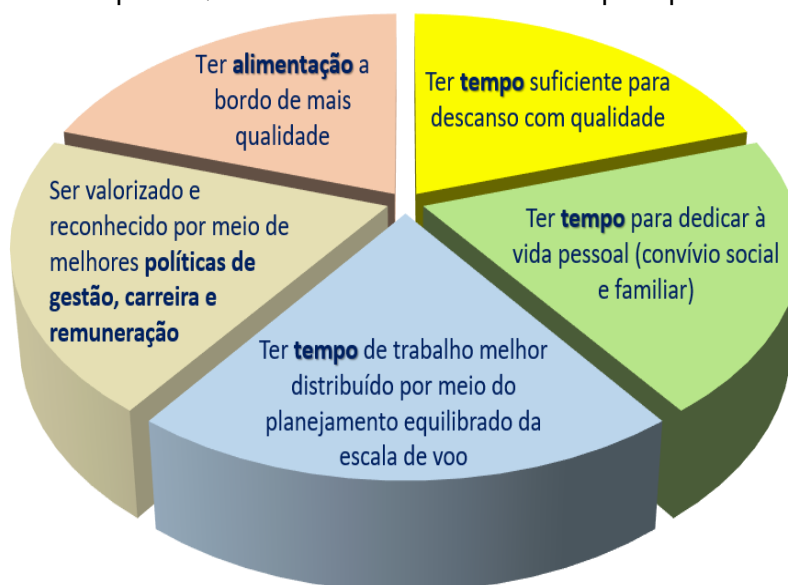
Empresa Aérea	Total de pilotos participantes da pesquisa, n (%)
Alpha	7 (4,3%)
Beta	13 (7,9%)
Charlie	33 (20,1%)
Delta	91 (55%)
Ecco	1 (0,6%)
Foxtrot	0 (0,0%)
NI	20 (12,1%)

NI = Não Informado

Fonte: Bayer (2018)

Para que a pesquisa seja compreendida é importante levar em consideração a opinião dos pilotos sobre o que a qualidade de vida no trabalho representa para eles. Portanto na imagem a baixo está o resultado desse questionamento.

Figura 6 – O que é Qualidade de Vida no Trabalho para pilotos?



Fonte: Bayer (2018)

A pesquisa contribuiu para interesses institucionais e sociais visando o bem-estar dos pilotos, eficácia do serviço aéreo, segurança de voo e satisfação do usuário/cliente de acordo com o reconhecimento e crescimento profissional, organização do trabalho e condições de trabalho e suporte organizacional. (BAYER, 2018).

O reconhecimento e crescimento profissional tem relação a ações com potencial de desenvolvimento de crenças e afetos relacionados à organização e manutenção de vínculo, envolvimento, comprometimento e adesão dos colaboradores com a organização.

A ausência desse vínculo tem impacto sobre a segurança de voo e produtividade levando a redução da aderência a procedimentos de SOP, por exemplo as normas para economia de combustíveis e os perfis profissionais tendem a se aproximar do limite da curva aceitável de eficiência afetando diretamente os custos da empresa.

Para isso foram propostas medidas de solução que são, perspectiva de carreira e políticas transparentes e pequenos gestos administrativos positivos e humanizados vindos do RH, comunicação interna e operações.

A organização do trabalho que se refere as disfunções na distribuição da jornada de trabalho, ritmo de pausas e férias e sobrecarga de trabalho, cansaço, esgotamento pessoal, fadiga e sonolência excessiva no trabalho.

Causa impactos na segurança de voo e produtividade levando a diminuição do desempenho psicomotor, lapsos de atenção, dificuldades de concentração, tempos de reação prolongados, diminuição da memória de eventos recentes, alteração do humor, sensação de fadiga e irritabilidade, disfunções na vida social e familiar, afastamentos do trabalho.

As medidas de solução foram, rotatividade férias “*peak periods*”, projeto fadigômetro e uso de diferentes *softwares* de escalas, por exemplo, em empresas como a American Airlines, os tripulantes podem trocar seus voos através desse software, e até mesmo criar suas escalas, escolhendo voos mais curtos ou longos. Se desejarem, também podem solicitar uma escala contendo apenas “reservas” ou “sobrevistos”. Outros softwares ainda incluem apresentações no período da manhã, tarde ou noite, a fim de adequarem suas rotinas pessoais.

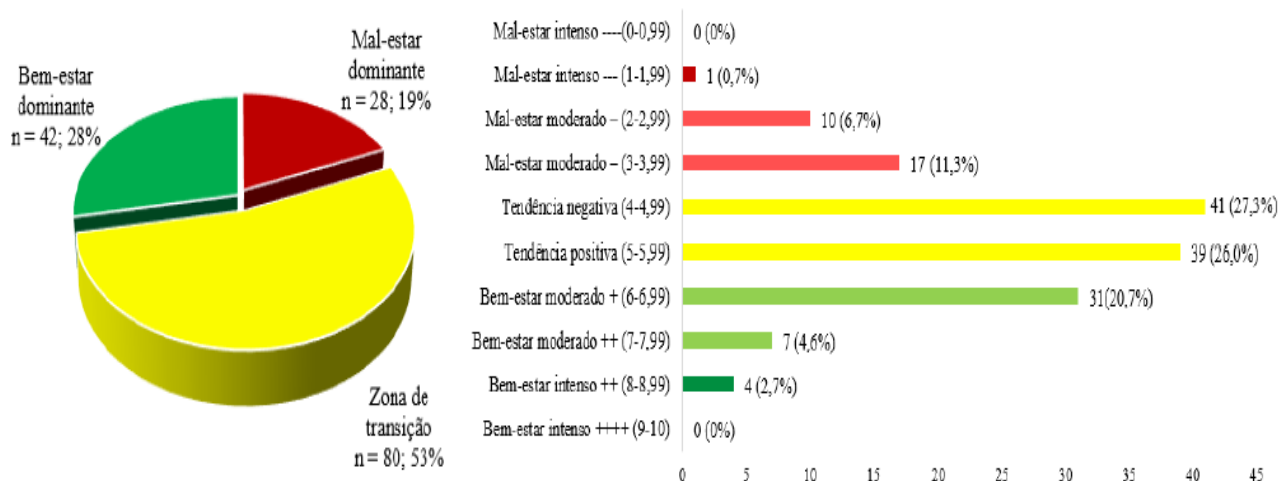
O suporte organizacional determina o quanto pilotos se sentem respeitados, valorizados e reconhecidos pelo que fazem, porém, a pesquisa demonstra a

insatisfação por conta da qualidade ruim da alimentação oferecida a bordo (tipo, diversidade, malcozida, fria) e hotéis, em geral, com oferta deficiente de conforto e qualidade de sono.

Seus impactos sobre a segurança de voo e produtividade são relacionados a afastamento do trabalho por motivos de saúde (doenças musculoesqueléticas, cardíacas, metabólicas e psiquiátricas; distúrbios de sono, fadiga e estresse), hipoglicemia durante operações e falta de pessoal na escala de voo e oneração da planilha de custos de pessoal.

O contexto de trabalho, ao afetar negativamente a qualidade de vida no trabalho dos pilotos, tem sua eficiência e produtividade afetada pelas repercussões sobre o bem-estar no trabalho desses profissionais, ilustradas pelo adoecimento no trabalho e consequentes afastamentos por motivo de saúde, pelas insatisfações, desmotivações e diminuição do comprometimento no trabalho em razão da baixa percepção de suporte organizacional, da falta de reconhecimento e de oportunidades de crescimento profissional e pela ocorrência de incidentes e acidentes aeronáuticos em razão do cansaço e da fadiga dos pilotos. Trata-se, portanto, de vidas de pessoas que estão em potencial risco, conforme mostra no gráfico abaixo demonstrando que grandes parcelas dos pilotos estão insatisfeitas no quesito global sobre qualidade de vida no trabalho. (BAYER, 2018).

Figura 7 – Avaliação global dos pilotos sobre a qualidade de vida no trabalho



Fonte: Bayer (2018)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema muito necessário nos dias atuais e deve ser discutido e promovido nas empresas, podemos entender com a elaboração desse trabalho a quantidade de fatores que influenciam o trabalhador em seu ambiente de atuação e o quão a má administração e gestão desses fatores podem afetar a saúde e a produtividade dos colaboradores.

O grande objetivo das empresas é obter lucro e crescimento constantes, para isso é necessário entender que as pessoas têm um papel primordial nesse caminho, pois, são o maior ativo das mesmas e se não se sentirem valorizadas e reconhecidas e não tiverem perspectivas de crescimento poderão gerar prejuízos através de absenteísmo, falta de vontade, e indiferença com as instituições em que atuam gerando um grande índice de improdutividade.

Nas companhias aéreas nota-se uma grande insatisfação e falta de QVT dos pilotos comerciais que são submetidos a uma condição singular de trabalho a qual causa um desgaste físico e mental intenso.

Uma QVT adequada tem como consequências o crescimento e valorização da empresa e do trabalhador, sendo uma via de mão dupla, onde os dois lados tem que colaborar para obter melhores resultados.

Espera-se que esse estudo tenha alcançado seu objetivo principal que é a promoção da valorização profissional do piloto comercial no Brasil demonstrando que a falta da mesma gera prejuízos e estagnação das empresas, pois um profissional infeliz é tão improdutivo quanto um afastado ou ausente.

REFERÊNCIAS

- BAYER, Karynne Cordeiro. **“Amamos o que fazemos, mas precisamos de um tempo para nós mesmos!” Retrato da Qualidade de Vida no Trabalho dos Pilotos do Transporte Aéreo Público Regular de Passageiros no Brasil.** 2018. 260 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Universidade de Brasília Instituto de Psicologia, Distrito Federal, 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoa.** São Paulo: Elsevier, 2010.
- COLLIN, Catherine. **O livro da psicologia.** São Paulo: Globo Livros, 2016.
- CUSTODIO, Marcos Franqui. **Gestão da Qualidade e Produtividade.** São Paulo: Pearson, 2015.
- DANTAS, Luísa Maria Silva. **Desafios Contemporâneos.** Ead Anhembi, 2019.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho- QVT.** São Paulo: Atlas, 2002.
- MICHAELIS. **Dicionário Escolar Língua Portuguesa.** São Paulo: Melhoramentos, 2008.
- PAFARO, Roberta Cova. Estudo do Estresse do Enfermeiro com Dupla Jornada de Trabalho em um Hospital de Oncologia PEDIÁTRICA DE CAMPINAS. **REVISTA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA USP, SÃO PAULO, V. 38, N. 2, P.152-160, JUN. 2004.**
- PRATES, Gláucia Aparecida. Reflexão sobre o uso da ergonomia aliado à tecnologia: Propulsores do aumento da produtividade e da qualidade de vida no trabalho. **Racre- Revista de Administração**, Espírito Santo do Pinhal, v. 7, n. 11, p.76-85, jan. 2007. Anual.

QUALIDADE de vida no trabalho. [s.i]: Tv Barbante, 2014. P&B. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=v6TOJpKl1Zc>>. Acesso em: 01 jan. 2014.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATOR DECISIVO PARA O SUCESSO ORGANIZACIONAL. **Revista de Iniciação Científica – Ric**, Cairu, v. 2, n. 2, p.75-96, jun. 2015.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: Evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 1994.

RUSTIGUEL, Beatriz. **Os 9 pilares da produtividade no trabalho: chaves para a redução do estresse ocupacional**. Disponível em: <<https://mentalidadedecrescimento.com.br/produtividade-no-trabalho/>>. Acesso em: 09 jan. 2018.

SALLES, Fabiana. **O impacto positivo da ergonomia na produtividade das companhias**. Disponível em: <<http://revistacipa.com.br/o-impacto-positivo-da-ergonomia-na-produtividade-das-companhias/>>. Acesso em: 13 maio 2019.

SANTOS, Romulo Antônio. **Relação de Qualidade, produtividade e competitividade**. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/rela%C3%A7%C3%A3o-de-qualidadeprodutividade-e-competitividade-ant%C3%B4nio-santos/>>. Acesso em: 07 ago. 2018.

SIQUEIRA, Jessyka Garcia; TANNHAUSER, Claudia Lehnemann; CAMARGO, Maria Emilia. **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso**. 17. 13 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2017.

SOUSA, Ana Amélia Ribeiro. **O trabalho e sua ressignificação ao longo da história**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/70131/o-trabalho-e-sua-ressignificacao-ao-longo-da-historia>>. Acesso em: 05 nov. 2018.