




Capítulo 20

**Programas de Qualidade de Vida e
Bem-Estar
Uma Visão Sistêmica do Negócio**



OTÁVIO VALENTE FILHO

GERENTE DE SEGURANÇA DO TRABALHO,
SAÚDE OCUPACIONAL E MEIO AMBIENTE
MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA.

“Há uma coisa dentro de todos nós que adora montar um quebra cabeça, que adora ver surgir a imagem do todo. A beleza de uma pessoa ou de uma flor ou de um poema reside em vê-los por inteiro. [...] não é surpresa que a falta de saúde do mundo atual seja diretamente proporcional à nossa incapacidade de vê-lo como um todo” -

(Peter Senge)

Há um mito de que o lado humano das organizações nunca participa objetivamente das medições do negócio por não fornecer informação acurada de seu desempenho. Os nossos 500 anos de aplicação do método de contabilidade por “Partidas Dobradas” nos levam a acreditar que somente os números dos balanços financeiros expressam a verdade. Este é um mito que reforça e confirma o esforço para aplicação do princípio da Objetividade na administração das organizações.

Jac Fitz-enz em seu livro "The R.O.I. of Human Capital" refere que:

"[...] Eles [os números que constituem os balanços financeiros] são fatos, mas nunca verdades. Há apenas um número no balanço financeiro que pode ser verificado como uma verdade. Este número é a quantidade: Disponível em Caixa. Todos os outros números são uma combinação de esperanças, acordos e expectativas".

Esperanças, Acordos e Expectativas formam o domínio no qual acontece o relacionamento entre os atores ou partes interessadas que constituem uma organização. As relações entre eles são conflituosas porque os objetivos empresariais são estipulados com base na ciência tradicional, newtoniana, onde a simplicidade é a meta - o simples é bom, a estabilidade é cultuada por métodos de eliminação da variação e a objetividade é o caminho reconhecido em que as coisas são o que são, independentes de nossa presença.

Os conflitos entre objetividade empresarial e a inter-subjetividade das relações humanas, entre a estabilidade almejada pelos processos de administração e produção e a instabilidade do comportamento humano, e entre a divisão de tarefas e métodos analíticos e a complexidade dos processos relacionais, podem ser amenizados pelo desenvolvimento de programas de Qualidade de Vida, substituindo a aparente oposição entre eles por uma inter-alavancagem.

A Energia no Negócio

O conceito da 2ª Lei da Termodinâmica, pelo qual a energia flui sempre do mais quente para o mais frio e nunca no sentido contrário, pode ser emprestado da física para corroborar a contribuição dos Programas de Qualidade de Vida para os objetivos do negócio. Um sistema aberto (que troca energia com o ambiente) tende a "esfriar", "simplificar". As partes quentes de um sistema transferem parte de sua energia para as partes mais frias.

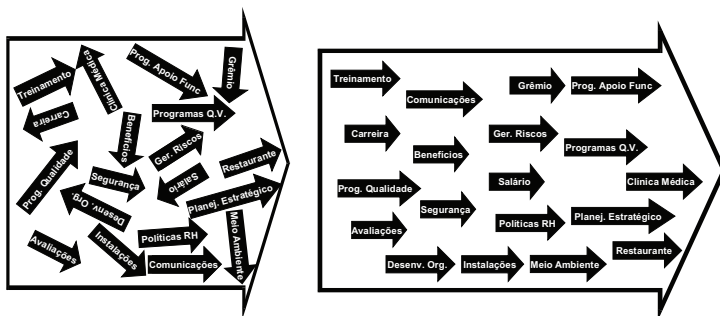
Os investimentos em processos e equipamentos - a energia para a movimentação do negócio - derivam da análise objetiva dos Lucros e Perdas. As áreas relacionadas ao relacionamento inter-pessoal são de visualização mais difícil e mostram-se menos elegíveis ao investimento, tornando-se partes mais frias do negócio.

Os programas de Qualidade de Vida adicionam energia nova e orientam o fluxo da energia já existente em pontos do sistema em que geralmente há menos investimentos, via de regra relacionados ao fator humano.

A Sinergia no Negócio

Os programas de Qualidade de Vida devem englobar as diversas iniciativas existentes nas diferentes áreas de uma empresa, acrescidas de outros programas específicos, sob uma única estratégia. Eles promovem, assim, a sinergia entre essas atividades, representada na figura abaixo pelo alinhamento, direcionamento e ampliação dos efeitos resultantes.

Figura 1
Sinergia: a soma das partes é maior que o todo



Os Programas de Qualidade de vida assim constituídos podem ser, para a empresa, uma forte ferramenta de endomarketing, ampliando o resultado de seus esforços. Trata-se de oferecer informações e suporte para a prontidão para mu-

danças que favoreçam a saúde integral do indivíduo e, por consequência, da empresa.

A Rede do Negócio

Os atores, os que se movimentam entre as Esperanças, os Acordos e as Expectativas agregadas a um negócio interligam-se em uma rede em que não existe nós isolados; eles se comunicam, formam às vezes fronteiras e subsistemas nos quais o que acontece em um afeta todos os demais.

Programas direcionados a essa rede propiciam que seus integrantes mantenham-se na “temperatura do negócio”, controlando a movimentação da energia no sistema.

Essa é a visão que ampara, justifica e valoriza os programas de Qualidade de Vida e Bem-Estar em uma empresa, equiparando-os aos programas de desenvolvimento do negócio.