

ASPECTOS DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DO TRABALHADOR: A ADEQUAÇÃO LABORAL PARA A HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO

Gabriela de Sampaio Bragança Felício¹

1. Introdução. 2. Relação indivíduo e trabalho. 3. Necessidades individuais, satisfação e fatores relacionados. 4. Qualidade de vida no trabalho e satisfação. 5. Desafios da inspeção do trabalho para a humanização do labor. 6. Conclusão. Referências.

RESUMO

A relação do homem com o trabalho comumente revela-se um tanto conflituosa. Ao mesmo tempo em que o trabalho é imprescindível à vida humana, ele também é visto como fonte de tortura, sofrimento e causadora de patologias. Nesse diapasão, surgiram diversas abordagens que procuram entender a *psiqué* humana e a sua influência na atividade laboral e vice-versa, dentre as quais aquelas relacionadas à motivação e à qualidade de vida no trabalho (QVT). Tomando por base estudos de Karl Marx, Dejours e modelos gerenciais como de Hackman, o presente artigo faz uma análise sobre a relação entre trabalho e indivíduo, as suas necessidades pessoais, a temática da satisfação e da insatisfação laboral e os fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho. Busca-se trazer uma reflexão sobre alguns aspectos dos modelos produtivos e empresariais adotados nas sociedades, a fim de enaltecer a necessidade da humanização do trabalho, até mesmo como fator para a preservação da saúde física, mental e emocional dos trabalhadores. Por fim, são apresentados os desafios e a contribuição da auditoria fiscal para o trabalho digno.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho. satisfação laboral. ferramentas motivacionais. humanização do trabalho.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é comumente visto como uma obrigação necessária à subsistência do homem, ao tempo em que se apresenta como ferramenta de dignificação do indivíduo. Contudo não raro há uma dissociação do sentimento de satisfação pessoal

¹ Auditora-Fiscal do Trabalho vinculada à Superintendência Regional em Mato Grosso do Sul.



da prática laboral, em que pese haver atividades que se compatibilizam com a personalidade do indivíduo, proporcionando-lhe uma certa realização. Na esfera de conflito entre o dever e o lazer, entre o trabalho e a diversão, cria-se a perspectiva de que o trabalho em geral não proporciona satisfação. E é justamente essa insatisfação que de fato é observada em muitas organizações.

No entanto, a busca pela satisfação pessoal é um anseio natural do homem, o que certamente inclui o campo do trabalho, fazendo com que os indivíduos naturalmente procurem melhores condições laborativas. Mas quando essa satisfação não é alcançada o indivíduo se frustra, havendo prejuízos tanto para a sua vida laboral, como para a vida fora do trabalho, no convívio dentro de uma sociedade.

Com o intuito de averiguar os reais fatores que levam à insatisfação no trabalho, o presente artigo buscou teorias conceituadas da área da psicologia e da administração, em especial as técnicas motivacionais e o modelo de qualidade de vida no trabalho (QVT), embasando-se também no arcabouço da sociologia para desvendar, de forma objetiva, o que contribui para o trabalho humanizado.



Adicionalmente faz-se um paralelo entre o trabalho desmotivado, fracionado e ligado ao automatismo, típico de modelos de produção já adotados na história da humanidade, com o trabalho capaz de gerar uma identificação do trabalhador com a tarefa, atribuindo significância à atividade desempenhada e proporcionando a valorização do obreiro. Aborda, ainda, aspectos patológicos relacionados a sistemas produtivos nocivos e a sua relação com determinadas variáveis do trabalho, bem a importância da identificação dos fatores que contribuem para a insatisfação laboral, e que são capazes de impactar negativamente a saúde dos trabalhadores, pela Inspeção do Trabalho.

No primeiro tópico adentra-se na relação entre o indivíduo e o trabalho e na temática do trabalho como valor de uso e valor de capital, consoante as teorias marxistas, bem como na abordagem dejouriana da psicopatologia do trabalho ou psicodinâmica do trabalho. No tópico seguinte são tratadas as necessidades comuns aos indivíduos, segundo as teorias de Maslow e Herzberg, identificando-se os anseios gerais do homem a fim de consolidar uma base para a análise do aspecto da satisfação laboral. Em seguida aborda-se algumas das teorias motivacionais e de qualidade de vida no trabalho, sendo levantados pontos específicos dos processos

laborativos que seriam capazes de interferir na satisfação do trabalhador em relação às suas atividades, assim como que se mostram propícios a gerar um estado de insatisfação e patológico. E, por fim, é avaliada a contribuição da auditoria fiscal para o alcance da saúde integral do obreiro e as ferramentas existentes para a humanização do trabalho.

Por meio de uma abordagem teórica, mas ao mesmo tempo crítica, pretende-se trazer reflexões sobre as realidades laborais conhecidas pelas sociedades e o quanto essas realidades acabam por impactar a própria sociedade, em especial do ponto de vista da força de trabalho.

2 RELAÇÃO INDIVÍDUO E TRABALHO

O indivíduo é o ser pensante, que sente, age e formula conceituações e julgamentos próprios, de acordo com o seu histórico de vida e as suas experiências pessoais, impactados pela sua relação com o meio em que habita e com o grupo ao qual pertence, bem como conforme as diretrizes da sua personalidade. Essa bagagem psicoemocional acompanha o indivíduo nas diferentes vertentes de atuação na vida, não sendo diferente com relação às suas atividades profissionais. No campo do trabalho há uma certa tendência para que o indivíduo atue conforme os padrões comportamentais, mentais e emocionais que lhes são espontâneos, padrões esses que são negativamente afetados quando o trabalho não é pessoalmente significativo, refletindo automatismos e rotinas monótonas e repetitivas.

O trabalho, quando realizado exclusivamente com o foco no capital, consiste em uma mais valia com pouca significância ou importância pessoal, tornando-se apenas um valor de troca, que pode até mesmo gerar um desprazer ao trabalhador. O trabalho sem a identificação com a tarefa ou com os processos de trabalho e sem a percepção da parcela individual de contribuição para o encadeamento produtivo como um todo certamente traduz uma sistemática de insatisfação, que por sua vez gera adoecimento psíquico, desmotivação e novamente a insatisfação laboral.

Em que pese o trabalho em sua essência primeira constituir um valor de uso, porquanto representa uma utilidade para a sociedade ou grupo de pessoas, que em tempos remotos realizava permutas para o suprimento das suas necessidades,

antagonicamente ele também assume fortemente o papel de valor de troca. E esse valor de troca ganhou vulto nas últimas décadas, suplantando o valor de uso do labor.

Enquanto valor de troca o trabalho gera uma abstração de finalidade específica útil, sendo todos os labores tomados indistintamente como moedas de troca pelo capital. Por outro lado, enquanto valor de uso o trabalho é considerado útil e significativo para o trabalhador, diferenciando-se dos demais tipos de labor, uma vez que apresenta peculiaridades que o tornam valoroso na percepção do obreiro (CODO, SAMPAIO e HITOMI, 1993). Mas Karl Marx (1968) já alertava que até mesmo a utilidade de uma determinada coisa, que a torna valor de uso, um dia serviria como valor de troca por algo (o capital), e que a proporção entre os valores de uso e os valores de troca correspondentes mudam no tempo e no espaço.

De fato, vê-se que os modelos econômicos de um modo geral exigem justamente o intercâmbio entre mercadorias e moedas, o que por certo abrange também a força de trabalho, que se torna objeto de “compra e venda”, com valoração diferente a depender do momento histórico da sociedade. E a “comercialização” da mão de obra decorre especialmente da separação do trabalhador da posse dos meios de produção, sendo o trabalho prestado em benefício de outrem e com o propósito do acúmulo de capital por alguém.

Condições socioeconômicas influenciam a relação entre trabalho e capital e não raro impelem o indivíduo a prestar serviços sem a devida proteção legal trabalhista, o que inclui o trabalho em condições análogas ao de escravo e as piores formas de trabalho infantil, as condições inseguras de trabalho e as atividades realizadas em ambientes altamente nocivos à saúde, sem as recomendadas medidas protetivas e preventivas. Por meios contratuais lícitos ou não, escritos ou tácitos, o trabalhador pactua a venda da sua força de trabalho, afastando a própria figura do trabalho do seu propósito natural de utilidade e de valorização do trabalhador, até chegar ao extremo da exploração laboral e do adoecimento ocupacional. Braverman descreve muito bem esse escambo laboral:

O trabalhador faz o contrato de trabalho porque as condições sociais não lhe dão outra alternativa para ganhar a vida. O empregador, por outro lado, é o possuidor de uma unidade de capital que ele se esforça por ampliar e para isso converte parte dele em salários. Desse modo põe-se a funcionar o processo de trabalho, o qual embora seja em geral um processo para criar

valores úteis tornou-se agora especificamente um processo para a expansão do capital, para a criação de um lucro. (BRAVERMAN, 1981, p. 55-56)

A exploração do trabalho chegou à tamanha proporção que acarretou o estabelecimento de condições desarmônicas e injustas no binômio contratual laborativo, havendo a realização de jornadas exaustivas e a exigência de trabalhos desgastantes, em condições degradantes e desproporcionais às características psicofisiológicas dos trabalhadores, a exemplo do emprego de crianças nas fábricas durante a Era Industrial. Os trabalhadores se viram cerceados do convívio familiar e comunitário ante ao excesso de trabalho, adoecendo e se alienando. Com isso, evidenciou-se que a valorização do capital sobrepujou o limite da razoabilidade na relação entre a atividade laborativa e a sua contraprestação correspondente.

Para a obtenção de maiores lucros, o processo produtivo ficou cada vez mais fracionado, sendo realizadas tarefas repetitivas e sem significância pessoal, a fim de se obter um incremento de produtividade no menor espaço de tempo possível, como se verifica nos modos Taylorista e Fordista de produção. Desprezou-se a participação mental do empregado nas atividades para priorizar a sua atuação essencialmente em tarefas manuais e restritas, pouco significativas do ponto de vista individual e sem qualquer motivação, sendo descartada a preocupação com diversos aspectos de saúde laboral, como a fadiga e a possibilidade da ocorrência de acidentes e do adoecimento do empregado.

No entanto, com o avanço das tecnologias e a reformulação dos processos produtivos, foi exigida uma maior participação mental do trabalhador nas atividades empresariais, como, por exemplo, para a adequada operação de um maquinário mais refinado, assim como surgiram modelos gerenciais focados na valorização do aspecto humano da produção. Vários métodos e abordagens relacionadas à satisfação no trabalho, à saúde física e psíquica do trabalhador tomaram cena. O aspecto ergonômico também ganhou relevo para a preservação da saúde do obreiro, ainda que com um viés de evitar o absenteísmo e o adoecimento que acabam impactando negativamente a produtividade da empresa.

A teoria de Dejours (1992), denominada de psicopatologia do trabalho ou psicodinâmica do trabalho, veio à tona, buscando a compreensão dos processos que levam à alienação do indivíduo e das dinâmicas que conduzem à construção de



sistemas coletivos de proteção ao trabalho, relacionando-se a *psiqué* ao labor. Dejours afirma que quando há uma desarmonia entre a personalidade do trabalhador e o conteúdo ergonômico do trabalho “pode emergir uma insatisfação e, correlativamente, um sofrimento que são de natureza mental e não física” (DEJOURS, 1992, p. 57). Foi também objeto de análise a influência dos fatores ambientais no comportamento dos empregados e nas condições-gatilho para o adoecimento laboral.

Conforme a teoria de Dejours, o trabalhador pode ou não se adequar às atividades por ele desempenhadas, a depender da sua personalidade e das exigências psicossensoriais da tarefa. Ora, uma vez que em toda atividade o autor imprime a sua subjetividade, considera-se que há uma vivência depressiva, uma “indignidade operária” e o sentimento de inutilidade e de insatisfação quando as tarefas não são significativas e harmonizadas com as necessidades do indivíduo:

[A] inadaptação entre as necessidades provenientes da estrutura mental e o conteúdo ergonômico da tarefa traduz-se por uma insatisfação ou por um sofrimento, ou até mesmo por um estado de ansiedade raramente traduzido em palavras, raramente precisada, raramente explicitada pelo próprio trabalhador. (DEJOURS, 1992, p. 59-60)



Os variados estudos que se preocupam com o aspecto humano do processo produtivo convergem para o preceito de que a significância do trabalho influencia a identidade social do trabalhador e que a perda dessa valorização acarreta um sofrimento, sendo o próprio labor encarado como um dever, uma imposição que exige esforço, sendo dissociado do prazer. A tortura produzida pelo labor sem identificação pessoal com a atividade desempenhada aniquila as expressões emocionais do trabalhador, que passa a realizar suas tarefas mecanicamente, sem comprometimento e com indiferença quanto aos resultados de suas ações. Segundo a psicanálise de Freud, “o trabalho, que é *eros* em sua legítima expressão, por ora submetido à tortura, aparece como sintoma de morte, maldição eterna, embora ainda promotora da humanidade” (CODÓ, SAMPAIO e HITOMI, 1993. p. 41).

Por outro lado, quando há a transferência de uma carga afetiva positiva para a tarefa realizada, o que ocorre quando o obreiro se identifica com tal tarefa, quando as atividades por ele desempenhadas são significativas e estão de acordo com as suas propensões e gostos naturais, o trabalho se torna gratificante e há menos disposição ao adoecimento.

3 NECESSIDADES INDIVIDUAIS, SATISFAÇÃO E FATORES RELACIONADOS

A satisfação pessoal pode ser compreendida sob uma dupla ótica, que se compõe da perspectiva de vida dentro do trabalho e da perspectiva de vida fora do trabalho, aspectos esses que se interconectam. É impossível separar completamente a satisfação pessoal fora do trabalho, isto é, na vida particular do trabalhador, da satisfação dentro do ambiente laboral, visto que o indivíduo é um ser complexo e afetado por diversos aspectos da sua vida, que sofrem influência mútua.

Aspectos psicológicos do labor precisam ser considerados e estudados, a fim de que o mundo do trabalho não seja visto como um mero produtor de insumos e mercadorias necessários à subsistência das pessoas, mas que possa ser encarado também como um meio de realização pessoal, com a clara percepção da significância de cada parcela individual de labor para toda a sociedade.

Para o adequado entendimento acerca dos fatores relacionados à satisfação e à insatisfação laboral, em um primeiro momento cabe uma breve análise sobre as necessidades gerais das pessoas, para a sobrevivência e vida em sociedade, considerando-se o indivíduo de forma abrangente.

Segundo a teoria de Maslow, o homem tem as suas necessidades organizadas em uma hierarquia, que parte das necessidades mais urgentes para as menos urgentes. Essas necessidades estão agrupadas em: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização. Logo o indivíduo buscará suprir primeiramente as necessidades mais importantes, como as fisiológicas, para em seguida suprir as demais, de acordo com o escalonamento indicado, sendo a última a necessidade de autorrealização (KOTLER, 1998).

Entretanto, de acordo com outras teorias, a hierarquia das necessidades humanas tende a ser influenciada pela personalidade e pela faixa etária do indivíduo (MURRELL, 1977), podendo as necessidades não serem satisfeitas necessariamente de acordo com a ordem categorizada por Maslow.

Figura 1: Hierarquia das Necessidades de Maslow



Tomando por base a hierarquia trazida por Maslow veio à tona a teoria X e Y de McGregor, que considera as necessidades fisiológicas e de segurança (X) como causadoras de uma natural aversão ao trabalho e as necessidades sociais, de estima e de realização pessoal (Y) como de propensão ao trabalho, quando este possibilita o exercício da imaginação, da criatividade e da interação, proporcionando o devido reconhecimento (RAMALHO, 1977).

A teoria M-H ou fatorial bifatorial de Herzberg também traz uma interpretação da teoria de Maslow, salientando que no campo do trabalho os empregados não se motivam com os chamados “fatores de higiene”, que são as condições de trabalho, os salários, a segurança no emprego, ligados às duas necessidades mais baixas da pirâmide de Maslow, embora esses fatores contribuam para a insatisfação do empregado. A motivação laboral estaria ligada às responsabilidades e características do próprio trabalho, quando ele é desafiador, gerando reconhecimento e permitindo a liberdade de atuação do obreiro e a tomada de decisões, o que se relaciona às necessidades mais altas da pirâmide de Maslow.

Segundo Herzberg os fatores que causam satisfação no trabalho são diferentes daqueles que causam insatisfação, já que satisfação e insatisfação não são faces antagônicas de uma mesma moeda.

São considerados fatores de insatisfação no trabalho os aspectos relacionados à baixa segurança laboral e ao *status*, a problemas com a supervisão e as relações com supervisores, ao descontentamento com a política e a administração da empresa e com os salários, assim como referentes às condições de trabalho. Já os fatores de satisfação são o reconhecimento, a responsabilidade, o próprio trabalho, o sentimento de realização e o desenvolvimento ou progresso laboral. Então defendeu-se o que se chama de enriquecimento dos cargos, isto é, o foco nos fatores motivacionais das funções, visando à satisfação individual.

Por meio da possibilidade do exercício da imaginação, da criatividade e da inventividade, com a atribuição de responsabilidades e valor ao trabalho, sendo proporcionado o conhecimento da importância da parcela de contribuição pessoal do empregado na conquista dos resultados organizacionais, motiva-se o obreiro.

Diante disso, dentre as várias abordagens gerenciais, as técnicas motivacionais ganham importância para a promoção do sentimento de satisfação do empregado. Nessa vertente, Hackman e seus colaboradores (RODRIGUES, 1994) elencaram as principais variáveis capazes de influenciar a satisfação do obreiro com o seu trabalho, que são: a) significância percebida do trabalho (SP), que diz respeito ao grau de percepção do indivíduo da significância da tarefa por ele realizada; b) responsabilidade percebida pelos resultados do trabalho (RP), referente ao grau de responsabilidade pessoal sentida pelo trabalhador, a partir do resultado da tarefa executada; c) conhecimento dos resultados do trabalho (CR), pertinente ao grau de conhecimento do empregado sobre a sua tarefa e seus produtos ou resultados; d) variedade de habilidade (VH), que se refere ao grau de envolvimento e uso de habilidades e talentos pessoais na tarefa executada; e) identidade da tarefa (IT), que pode ser traduzida como o grau de identificação com a tarefa realizada, do começo ao fim e com a visibilidade dos resultados; f) significação da tarefa (ST), pertinente ao grau de impacto que o trabalho individual tem sobre outros trabalhos e pessoas, dentro e fora da empresa; g) autonomia (AU), diz respeito ao grau de liberdade e independência do trabalhador na realização da sua tarefa; h) *feedback* extrínseco

(FE), relacionado ao grau de recebimento pelo trabalhador de informações sobre o seu desempenho individual, por superiores, clientes ou colegas; i) *feedback* intrínseco (FI), que é conceituado como o grau de percepção do trabalhador sobre o seu desempenho individual por meio da própria tarefa desempenhada; e j) contatos (CS), referente ao grau de exigência de contato com outras pessoas na realização da tarefa.

Com base na combinação dessas variáveis chegou-se a uma fórmula sobre o que seria o Potencial Motivador (variedade da tarefa + identidade da tarefa + significado da tarefa/3 x autonomia x *feedback*), a fim de se avaliar o potencial motivacional de cada tarefa (RODRIGUES, 1994). Todavia, em que pese à utilidade dessa ferramenta gerencial, é ponderado entender que a motivação é muito subjetiva e não pode ser exatamente medida por meio de uma fórmula matemática. As peculiaridades individuais devem ser investigadas, bem como deve-se buscar meios para conhecer o trabalhador, mas não de forma estanque. É preciso que a abordagem da satisfação no trabalho seja ampliada para o estudo sobre a adaptação do obreiro às peculiaridades da própria organização empregadora, aos processos de trabalho e exigências relacionadas, considerando-se também as condições de segurança e conforto do meio ambiente laboral, que são fatores de insatisfação, conforme já defendido por Herzberg.

Há fatores que impactam decisivamente a questão da satisfação no trabalho, que não necessariamente se relacionam à percepção individual com relação ao próprio trabalho, mas que abarcam um complexo de impositivos e condições ambientais verificadas nas organizações. O não atendimento das regras laborais atinentes à jornada e ao descanso, às pausas e à concessão de férias, por exemplo, são fatores que exercem grande influência na percepção do trabalho como insatisfatório.

Por outro lado, o ritmo do trabalho e as cobranças por metas e resultados, quando excessivas, sobrecarregam o obreiro física e psicologicamente, contribuindo para o seu adoecimento. As práticas de gestão por resultados e a política de remuneração variável, com base na produtividade, e as exigências da polivalência do trabalhador e do uso de tecnologias de trabalho remoto, a despeito de trazerem certa autonomia ao obreiro, a flexibilidade da jornada e uma suposta valorização do

trabalhador, podem mascarar realidades que causam impactos negativos à saúde, caso aplicadas sem critérios razoáveis.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho considera que as condições ambientais, de organização e de gestão do trabalho podem constituir risco psicossocial para o adoecimento do trabalhador. Situações como a carga laboral excessiva, por exemplo, mostra-se potencialmente desencadeadora de estresse, esgotamento e depressão.² Mas a subcarga de trabalho, que é caracterizada pelo subaproveitamento das potencialidades do trabalhador, das suas capacidades e competências (OIT, 2020), também é considerada como risco psicossocial.

A intensidade e a duração do trabalho, as condições ambientais, tais como temperatura, ruído e iluminação, a monotonia da tarefa, a falta de motivação e os conflituosos relacionamentos com os colegas e as chefias são fatores propícios à fadiga. Essa fadiga pode ser física ou psicológica e se apresenta como “o efeito de um trabalho continuado, que provoca uma redução reversível da capacidade do organismo e uma degradação qualitativa desse trabalho” (MICHEL, 2000, p. 249). E uma vez fadigado, o obreiro se expõe a condições inseguras de labor, aumentando o risco de acidentes.

Nesse diapasão, é de suma importância o cumprimento das Normas de Saúde e Segurança no Trabalho nos estabelecimentos, que têm por objetivo assegurar condições ideais à preservação da vida, da saúde e da integridade física do obreiro, eliminando, reduzindo ou atenuando a nocividade das circunstâncias ambientais ao trabalhador. É notório que, além de trazer malefícios à saúde, os agentes nocivos presentes no ambiente laboral influenciam também a saúde mental e psicológica do trabalhador. O trabalho em ambientes insalubres, com o risco de contaminações por agentes químicos ou biológicos, por exemplo, ou, ainda, em ambientes com ruído excessivo, contínuo, intermitente ou de impacto, e realizado em condições inadequadas de temperatura e iluminação trazem impactos emocionais negativos.

O ruído desagradável causa irritação, nervosismo, fadiga mental, além de prejuízos ao sistema auditivo. Da mesma forma, o excesso de calor gera prostração

² Fonte de consulta: Eu-Osha (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho). Riscos Psicossociais e Estresse no Trabalho. Disponível em: <<https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>>. Acesso em: 03 set. 2021.

e esgotamento físico e mental, bem como perturbações psicológicas, causando fadiga, diminuição do rendimento e aumento da possibilidade de erros de percepção e de raciocínio, além de causar hipertermia e desidratação. Igualmente, condições inadequadas de iluminação podem gerar ofuscamento ou perda da visibilidade ideal, contribuindo para a ocorrência de acidentes de trabalho, causando incômodos e cefaleia, por exemplo.

De outro norte, é inegável que fatores externos às empresas também influenciam na satisfação do indivíduo com relação ao trabalho. Políticas de emprego, legislações protetivas e imperativos ampliados de valorização do trabalho são de suma importância para a dignificação do labor. Atualmente utiliza-se o termo “trabalho decente” para se referir ao trabalho como contributivo para a dignidade do homem, resgatando a sua essência primeva de valor de uso.

O “trabalho decente” constitui um dos lemas defendidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e abrange aspectos como o respeito aos direitos trabalhistas e fundamentais (especialmente de liberdade sindical e o direito de negociação coletiva, a eliminação de todas as formas de trabalho forçado, a abolição efetiva do trabalho infantil e a eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação); a promoção do emprego de qualidade; e a proteção social e o fortalecimento do diálogo social. O Brasil se comprometeu com a promoção do trabalho decente, firmando uma agenda que tem como prioridades: a geração de mais e melhores empregos, com igualdade de oportunidades e de tratamento; a erradicação do trabalho escravo e do trabalho infantil, especialmente as piores formas; e o fortalecimento do diálogo social para a governabilidade democrática, por meio de atores tripartites.

A partir de junho de 2003 foi formalizado o compromisso do Brasil com a OIT para a promoção do trabalho decente, inicialmente com a assinatura de um Memorando de Entendimento prevendo o estabelecimento de um Programa Especial de Cooperação Técnica para a Promoção de uma Agenda Nacional de Trabalho Decente, e, posteriormente, com a definição da própria Agenda Nacional de Trabalho Decente³.

³ Fonte de consulta: Organização Internacional do Trabalho (OIT). Disponível em: <<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo->

Ampliar o olhar para além da cadeia produtiva do capital, percebendo o aspecto humano desse processo, é, então, a grande contribuição de todos os estudos relacionados à satisfação, à motivação e à qualidade de vida no trabalho. E aliando-se essa valorização do trabalho a condições ambientais seguras e híginas, o que revela uma consideração patronal com o fator humano da empresa, propicia-se a satisfação profissional, minorando o adoecimento ocupacional.

Buscar promover a satisfação no ambiente de trabalho constitui dever de todas as empresas e também da sociedade, já que ela se mantém e se desenvolve por meio do trabalho. Construir um meio ambiente adequado à expressão individual do empregado, valorizando-o e permitindo que ele manifeste as suas capacidades e habilidades, é fator decisivo para a saúde do trabalhador.

4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SATISFAÇÃO

Grande parte da vida do homem é passada dentro de uma organização. E ao mesmo tempo em que o trabalho é imprescindível para a autoafirmação do indivíduo, para a sua subsistência e inserção na sociedade, também é um fator desencadeador de doenças. Logo, o processo de humanização do trabalho torna-se imprescindível para a qualidade de vida no ambiente laborativo, o que certamente se reflete na vida fora do local de trabalho. Ocorrências como alcoolismo, uso de drogas, estresse, depressão, dentre outras, podem ser indícios de que o trabalho não contribui para a qualidade de vida do trabalhador.

Questionamentos a respeito do funcionamento das empresas, que desencadearam movimentos reivindicatórios nos Estados Unidos, bem como associações entre a satisfação do trabalhador e a sua produtividade, começaram a surgir a partir da década de 50. E em decorrência desse processo de análise dos modelos de trabalho adotados à época foram desenvolvidos estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, dentre os quais se destaca o estudo realizado pelo grupo de *Qualité de la Vie au Travail* de Montreal, que publicou uma das obras mais

brasil/brasilia/documents/publication/wcms_226229.pdf > e < https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasil/brasilia/documents/publication/wcms_226249.pdf >. Acesso em: 14 mai. 2021.

importantes sobre o tema, intitulada *La qualité de la vie au travail: regards sur l'expérience québécoise*. Mas foi na década de 70, marcada pelo sucesso do modelo industrial japonês, que os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tiveram as suas primeiras aplicações.

Ainda que com um foco no capital, o Toyotismo trouxe um novo modelo de produção na Era pós-Fordista, inaugurando o conceito de uma organização mais flexível, baseada em equipes de trabalho, no aperfeiçoamento contínuo, na engenharia cooperativa e na produção *just in time*, utilizando um maquinário mais sofisticado para incrementar a produção e economizar recursos. Assim, o trabalhador passou a ter a oportunidade de se qualificar, tendo uma maior valorização profissional, além de laborar em um ambiente mais adequado do que aquele verificado na fase do Taylorismo e do Fordismo. De acordo com Assis:

O resgate da qualificação, entendido como a recuperação e a valorização da competência profissional do trabalhador, não é, contudo, apenas uma questão de desempenho técnico e de acordo sobre as condições de trabalho. Encerra também uma dimensão dos direitos do cidadão e vai além dos muros da empresa: ler, interpretar a realidade, expressar-se verbalmente e por escrito, manejar conceitos científicos e matemáticos abstratos, trabalhar em grupo na resolução de problemas (...) tendem a converter-se em requisitos para a vida na sociedade moderna (ASSIS, 1999, p. 79).

A ressignificação laboral, que ganhou contornos mais bem delineados após a década de 70, está pautada em aspectos que, de um modo geral, aproximam o trabalhador da sua tarefa, fazendo-o perceber a importância da sua contribuição pessoal para a construção da própria organização empregadora, atuando de forma mais consciente e menos alienada e mecanizada. Deste modo, tenta-se harmonizar o binômio dever-prazer relacionado ao trabalho, para que o labor não seja encarado como uma fonte de sofrimento e adoecimento, uma obrigação prejudicial ao empregado, embora necessária.

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgem então como uma tentativa gerencial de agrupar harmonicamente o trinômio indivíduo – trabalho – organização com o intuito de gerar motivação e satisfação para o empregado, o que, por conseguinte, impactará os resultados da empresa. As ações de QVT promovem um resgate necessário de valores humanos e ambientais, negligenciados pelas

sociedades em favor da priorização do avanço tecnológico e do crescimento econômico (FERNANDES, 1996).

Embora tais programas normalmente impliquem custos adicionais, já que pressupõem melhorias ambientais, sistemas de recompensas e reduções de jornada, por exemplo, eles contribuem para os programas de Qualidade Total das empresas e para a construção de uma imagem positiva da organização perante os próprios empregados e a sociedade. Por outro lado, caem os custos empresariais com absenteísmo e afastamentos por motivos de saúde ou acidentes de trabalho, bem como decorrentes de perdas ou retrabalho, ao tempo em que se otimizam os processos produtivos e se incrementa a produtividade.

Há algumas abordagens e ações organizacionais que possibilitam a aproximação do indivíduo do seu trabalho, relacionadas a: recompensa adequada e satisfatória; saúde e segurança no trabalho; desenvolvimento de capacidades humanas; segurança e crescimento profissional; integração social; respeito às normas; espaço de vida dentro e fora do trabalho; e relevância social (RODRIGUES, 1994).

Desta feita, para que se obtenha uma qualidade de vida no trabalho primeiramente deve-se estabelecer a justa compensação pelo trabalho realizado, não apenas em função do salário, mas também por meio do estabelecimento de outros benefícios como bônus, promoções e premiações, levando-se em consideração aspectos como as responsabilidades do empregado, sua experiência e habilidades, dentre outros. É preciso que a política remuneratória e de incentivos e os processos de trabalho não sejam fatores que contribuam para o estresse ocupacional e causem prejuízos à saúde e à segurança do obreiro, medo ou constrangimento.

Deve-se, ainda, promover um ambiente laboral adequado, primando pelas condições de segurança e conforto, sendo avaliado constantemente o estado de saúde dos empregados. Ações de organização do trabalho igualmente precisam ser implementadas, tanto com relação aos processos de trabalho e produção, quanto referentes às horas laboradas, pausas, descansos e intervalos devidos e necessários. A organização do trabalho deve levar em consideração as características psicofisiológicas dos trabalhadores e a natureza do trabalho a ser executado, considerando fatores como as normas de produção, o modo operatório, as exigências



de tempo, o conteúdo do tempo e das tarefas e o ritmo de trabalho. As prescrições mínimas para a preservação da saúde e da segurança dos trabalhadores constam das Normas Regulamentadoras complementares ao Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que precisam ser observadas pelas empresas, dentre outras aplicáveis ao trabalho.

É de suma importância que sejam adotadas medidas para promover a saúde psíquica do indivíduo, para a prevenção da fadiga e do estresse e para a adaptação do trabalho às condições físicas e mentais do obreiro, conforme preconizado por normas internacionais, como a Convenção nº 161 e a Convenção nº 155 da OIT.



Adicionalmente, é imperioso que a organização incentive a autonomia no trabalho, o desenvolvimento de habilidades e capacidades humanas, sendo repassadas aos trabalhadores as informações e perspectivas necessárias à adequada compreensão da tarefa e ao planejamento dos processos de trabalho. A valorização do capital humano é essencial para que se desenvolva a qualidade no ambiente laboral. Ademais, deve ser oportunizada a efetiva aplicação dos conhecimentos e habilidades dos trabalhadores, estabelecendo-se progressões na carreira e políticas de segurança de emprego e renda ao empregado, sendo incentivado o seu aprimoramento contínuo.

Não menos importante é a boa integração social no trabalho, extinguindo-se qualquer forma de preconceito ou discriminação, abusos ou assédios, com o respeito aos direitos constitucionais e trabalhistas estipulados. São necessários o diálogo e o tratamento justo com o empregado, sendo repassadas claramente orientações acerca dos seus direitos e deveres perante a organização. Deve-se respeitar o espaço do trabalhador não apenas no ambiente laboral, como fora dele, sendo assegurado o seu convívio familiar e comunitário, que fatalmente é prejudicado pela exigência da realização de horas extraordinárias excessivas e de trabalhos em dias de folga.

E, por fim, urge um foco na relevância social do trabalho, contornando-se questões essencialmente de ordem política, econômica, psicológica e social, que trazem problemas como a insegurança, a injustiça, a alienação e a anomia, respectivamente. Indicadores como a insatisfação no trabalho podem revelar problemas de natureza econômica ou política, combatidos por meio de políticas públicas de emprego e renda, bem como por ações empresariais de cooperação,

divisão de lucros, participação nas decisões da empresa, planos de cargos e salários e autonomia laboral. Já o desinteresse pelo trabalho, o absenteísmo, o sentimento de ausência de significação laboral e o *turnover* podem ser indícios de problemas de natureza sociológica ou psicológica do trabalhador, minorados, por exemplo, pela implementação de ações para o enriquecimento de tarefas, capacitação, trabalhos em grupo ou equipes, programas de carreira e projetos motivacionais e de desenvolvimento da inteligência emocional do trabalhador (RODRIGUES, 1994).

5 DESAFIOS DA INSPEÇÃO DO TRABALHO PARA A HUMANIZAÇÃO DO LABOR

A Inspeção do Trabalho tem por objetivo resguardar direitos sociais trabalhistas, atuando de forma preventiva e repressiva para que sejam garantidas condições adequadas de trabalho e de vivência aos trabalhadores. Há expressas previsões legais no sentido de promover o trabalho digno, com a vedação do trabalho forçado, em condições degradantes, da jornada exaustiva, da restrição da locomoção do trabalhador e da sua retenção no local de trabalho, seja em razão de dívida, seja por cerceamento do uso de transporte, manutenção de vigilância ostensiva ou apoderamento de documentos ou objetos pessoais, o que configura trabalho em condição análoga à de escravo. Há também a proibição aos menores de dezoito anos do trabalho insalubre, perigoso, noturno e prejudicial à formação, ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social do menor e em horários e locais que não permitam a frequência à escola. (Art. 7º, XXXIII, CF, c/c art. 403 e art. 405, CLT).

Todos os estabelecimentos devem cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, conforme determina o art. 157 da CLT, que precisa ser analisado juntamente com o art. 7º, XXII, da Constituição Federal, que assegura a todos os trabalhadores, indistintamente, a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança. E a auditoria fiscal atua de forma incisiva orientando as empresas quanto ao cumprimento das Normas Regulamentadoras de saúde e segurança no trabalho, bem como determinando o atendimento dos itens normativos exigidos e aplicando as sanções legalmente previstas.

Direitos trabalhistas como a limitação horária da jornada laboral, a concessão de pausas, intervalos e descanso semanal, bem como pertinentes ao pagamento de salário, também pertencem à esfera de atuação da Inspeção do Trabalho. Certamente a garantia do respeito a esses direitos contribui para a dignificação do trabalho.

Verifica-se que há avanços normativos que possibilitam um olhar mais humanizado para a realidade trabalhista, dentre os quais a equiparação salarial para o trabalho de igual valor, sem distinção de sexo, nacionalidade ou idade (art. 461 da CLT); a igualdade substancial entre empregados urbanos e rurais (art. 7º, *caput*, da Constituição Federal); as determinações atinentes às condições mínimas de higiene e de conforto nas organizações (NR-24), aplicáveis inclusive aos trabalhadores terceirizados (art. 5º-A, §3º, e art. 4º-C da Lei nº 6.019/74); e principalmente as previsões relacionadas ao monitoramento da produtividade, à compatibilização de metas com as condições de trabalho e de tempo oferecidas e à avaliação dos impactos do sistema remuneratório para a saúde do trabalhador, dirigidas às atividades de teleatendimento e telemarketing (anexo II da NR-17). Entretanto essa última abordagem precisa, por meios normativos próprios, ser ampliada para outras atividades, que também sujeitam trabalhadores a pressões, cobranças excessivas, constrangimentos e competitividade, propícios ao esgotamento físico e mental, à insatisfação e à depressão.

Em que pese ser dever funcional dos Auditores-Fiscais do Trabalho a verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares atinentes à esfera justrabalhista e de segurança e higiene ocupacional, a auditoria fiscal não deve se limitar a exigir o atendimento de itens normativos de forma estanque, restringindo-se à inspeção de segurança em maquinário e à análise de documentos, tais como folhas de pagamento de salários e registros de jornada. Deve haver uma avaliação de aspectos organizacionais que não são tão evidentes, que se escondem além do visível e que revelam a parte subjetiva do processo produtivo: o fator humano.

Até certo ponto a atenção para o fator humano da cadeia produtiva está sendo colocada em prática, a exemplo da análise de acidentes de trabalho, que vem evoluindo para a quebra do paradigma da “culpa exclusiva da vítima”, sem a devida avaliação dos fatores que supostamente concorreram para o ato inseguro, o que já revela um avanço para se alcançar o intangível no complexo mundo laboral. Aspectos



como a realização de horas extraordinárias além do limite legalmente fixado, a supressão, ainda que parcial, de intervalos e pausas e a não observância das determinações normativas de segurança no trabalho por certo contribuem para o adoecimento ocupacional e para a ocorrência de acidentes. Mas é preciso dar mais um passo para a análise das causas que levam aos infortúnios laborais.

O estresse ocupacional, por exemplo, manifesta-se por meio de respostas fisiológicas, emocionais, cognitivas e de conduta, que precisam ser analisadas durante as ações fiscais, juntamente com o serviço de saúde das empresas. Indicativos como baixa imunidade, diabetes, ansiedade, depressão, apatia, alteração na capacidade de concentração e percepção, dificuldade na tomada de decisões, atitudes violentas e abuso de substâncias como o álcool (FERNANDES e PEREIRA, 2016) podem ser averiguados para a adequada apreciação do ambiente laboral, dentre outros fatores. Dados de absenteísmos, afastamentos médicos e de acidentes laborais devem ser apreciados pelo Auditor-Fiscal.



Avaliações relacionadas aos processos de trabalho, à postura dos trabalhadores frente às tarefas realizadas e ao grau de satisfação do empregado com o próprio trabalho, a empresa, as chefias e os colegas, assim como referentes à existência de cobrança excessiva por resultados no menor tempo possível, são importantes para se traçar um panorama da empresa inspecionada. É preciso que o foco da auditoria fiscal seja ampliado para detectar situações de adoecimento psíquico e mental, que vem ganhando vulto nos últimos tempos. Urge que se tenha um olhar para os riscos psicossociais nas empresas fiscalizadas e para a ocorrência de assédio moral no trabalho (REIS, 2019), de forma a contribuir para a saúde integral do trabalhador. A abordagem da satisfação do empregado com a atividade laborativa precisa ser adotada pela auditoria, a fim de melhor delinear os fatores intangíveis das organizações, passíveis de levar ao adoecimento e à alienação laboral.

O assédio moral, caracterizado por métodos de gestão para a elevação da produtividade e do lucro, mas como a violação de direitos fundamentais, ferindo a dignidade e a integridade física e mental do trabalhador (SANTOS, 2019), precisa ser melhor discutido pela sociedade, bem como abraçado por normativos que assegurem uma atuação dissuasória de condutas reprováveis mais efetiva nas organizações, com o esclarecimento sobre as circunstâncias inerentes a esse tipo de assédio.



A agenda do trabalho decente deve ganhar ampla efetividade, com o comprometimento de todos os atores sociais, para que se alcance tão logo os patamares ideais de humanização do trabalho. E o corpo fiscal precisa estar cada vez mais atento às novas perspectivas e ferramentas de trabalho utilizadas pelas empresas, inclusive virtuais, apto a detectar situações de sofrimento psíquico dos trabalhadores, em detrimento da saúde integral dos obreiros e para o atendimento das exigências do capital, o que ganha maior assento no mercado competitivo atual.

6 CONCLUSÃO



O mundo do trabalho passou por diversas modificações, desde a época das comunidades familiares produtivas até a grande revolução industrial e tecnológica, que continua tendo avanços nos dias atuais. E foi preciso chegar ao ápice da exploração da mão de obra e arcar com as graves consequências do adoecimento laboral, em especial no sistema capitalista de produção, para que fossem estudadas alternativas mais voltadas à parcela humana da cadeia produtiva.

Enxergar o capital por meio do próprio capital certamente acaba levando os trabalhadores ao adoecimento e até mesmo ao estado de loucura ou alienação laboral, conforme alertado pela teoria dejouriana, fazendo a sociedade ruir em suas bases sustentadoras, porquanto não mais suporta manter um fluxo alucinado de produção sobrepujando as necessidades básicas de qualquer indivíduo. Buscar abrigo no capital para a manutenção de sistemas produtivos viciados e nocivos aos próprios mantenedores do sistema, a classe operária, cria mais prejuízos do que benefícios. Estresse, fadiga, acidentes de trabalho, patologias psicológicas e outros males que afetam a humanidade, e que têm origem ou são influenciados pela visão distorcida da finalidade do trabalho, geram gastos para o próprio empresariado e para o Estado, que precisam, então, implementar ações reparadoras desses infortúnios.

É chegada a hora de efetivamente humanizar o trabalho. A preocupação com o fator subjetivo da produção, a despeito de estar ligada a um propósito de incremento nos lucros das empresas, de certa forma serviu de *start* para todo um arcabouço de estudos relacionados aos impactos do trabalho sobre a saúde física, mental e emocional dos trabalhadores.

Embora não represente um conceito novo, a humanização do trabalho, que abrange tanto as relações de trabalho, os direitos e deveres trabalhistas, o meio ambiente laboral, como a significância e a importância das tarefas e a valorização do empregado, é uma construção que tende a evoluir e ganhar cada vez mais relevo nas organizações, inclusive governamentais.

O trabalho, portanto, precisa ser visto por meio da própria essência do trabalho, sem o vicioso olhar focado exclusivamente no capital, analisando-se a sua real utilidade e a compatibilização com as habilidades do trabalhador, com suas preferências, estabelecendo-se programas remuneratórios mais dignos e compatíveis não apenas com as tarefas e responsabilidades individuais, mas também com os resultados e benefícios para a sociedade.

Buscar a promoção de uma sociedade livre, justa e solidária constitui dever de todos e a humanização do trabalho vem justamente contribuir para a consecução desse valoroso preceito.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA EUROPEIA PARA A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (Eu-Osha). **Riscos Psicossociais e Estresse no Trabalho**. Disponível em: <<https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>>. Acesso em: 03 set. 2021.

ANDREASI, Diego. **Pirâmide das Necessidades de Maslow**. Jovem Administrador. Disponível em: <<https://jovemadministrador.com.br/consumismo-x-piramide-de-maslow-uma-outra-visao-da-teoria/>>. Acesso em 09 set. 2021.

ASSIS, Marisa de. **O mundo do trabalho**. Brasília: SENAI/DN, 1999. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 09 set. 2021.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis Trabalhistas. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 09 set. 2021.

BRASIL. Instrução Normativa nº139, de 22 de janeiro de 2018. Dispõe sobre a fiscalização para a erradicação de trabalho em condição análoga à de escravo e dá

outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/2075837/do1-2018-01-24-instrucao-normativa-n-139-de-22-de-janeiro-de-2018-2075833>. Acesso em: 09 set. 2021.

BRASIL. Portaria MTb nº 3.214, de 8 de junho de 1978, com alterações posteriores. Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-de-trabalho/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/normas-regulamentadoras-nrs>>. Acesso em: 03 set. 2021.

BRAVERMAN, Hary. **Trabalho e capital monopolista** – a degradação do trabalho no século XX. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho; HITOMI, Alberto Haruyoshi. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**: uma abordagem interdisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1993.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez, 1992.

FERNANDES, Cláudia; PEREIRA, Anabela. **Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática**. Revista de Saúde Pública, vol. 50. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://www.rsp.fsp.usp.br/artigo/exposicao-a-fatores-de-risco-psicossocial-em-contexto-de-trabalho-revisao-sistematica/>>. Acesso em: 11 set. 2021.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro 1: o processo de produção capitalista. v.1. Rio de Janeiro, 1968.

MICHEL, Oswaldo. **Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais**. São Paulo: ed. LTR, 2000.

MURRELL, Hywel. **Motivação no trabalho**. Curso básico de psicologia. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Ambientes de trabalho seguros e saudáveis livres de violência e de assédio**. Genebra: OIT, 2020.

Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms_807499.pdf>. Acesso em: 04 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Convenção nº 155**. Segurança e saúde dos trabalhadores. Adotada em 1981 e ratificada pelo Brasil em 18 de maio de 1992. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasilvia/convencoes/WCMS_236163/lang--pt/index.htm>. Acesso em: 04 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Convenção nº 161**. Serviços de saúde do trabalho. Adotada em 1985 e ratificada pelo Brasil em 18 de maio de 1990. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasilvia/convencoes/WCMS_236240/lang--pt/index.htm>. Acesso em: 04 set. 2021.

RAMALHO, Newton Corrêa. **O fator humano na empresa**. Aspectos técnicos, psicossociais e gerenciais. Brasília: Unb, 1977.

REIS, Odete Pereira. **A organização do trabalho, o risco psicossocial e o adoecimento**. Revista Laborare, ano 3, nº 3. Salvador: Instituto Trabalho Digno, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.33637/2595-847x.2019-35>>. Acesso em: 02 set. 2021.

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

SANTOS, Claiz Maria. **As Inovações Tecnológicas e o Assédio Moral Organizacional Virtual**. Revista da Escola Nacional da Inspeção do Trabalho, ano 3. Brasília: Escola Nacional da Inspeção do Trabalho, 2019. Disponível em: <<https://enit.trabalho.gov.br/revista/index.php/RevistaEnit/article/view/64>>. Acesso em 07 set. 2021.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Desgaste mental no trabalho dominado**. Rio de Janeiro: Cortez, 1994.

TAVARES, Ariane Serpeloni. **Intensificação do Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho: uma conciliação possível?** Revista Labor, vol. 1, nº 18. Fortaleza: Laboratório de Estudos do Trabalho e Qualificação Profissional (LABOR/UFC) e Núcleo de Pesquisa em Educação Profissional (NUPEP/IFCE), 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.29148/labor.v1i18.31590>>. Acesso em: 03 set. 2021.

VÉZINA, Lucie. **La qualité de la vie au travail. Regard sur l'expérience québécoise, par Maurice Boisvert et le groupe d'étude de travail des HEC, Montréal, Éditions Agence d'Arc Inc., 1981, 461 pp**. Revista Relations Industrielles, vol. 37, nº 3. Quebec, Canadá: Departamento de Relações Industriais da Universidade Laval, 1982. Disponível em: <<https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1982-v37-n3-ri2859/029291ar/>>. Acesso em: 05 jun. 2021.

ASPECTS OF WORKER SATISFACTION AND DISSATISFACTION: LABOR ADEQUATION FOR THE HUMANIZATION OF WORK

ABSTRACT

The relationship between man and work is usually conflicted. At the same time that work is essential to human life, it is also seen as a source of torture, suffering and the cause of pathologies. In this tuning fork, several approaches have emerged that seek to understand the human *psíqué* and its influence on work activity and vice versa, among which are those related to motivation and quality of working life (QWL). Based on studies by Karl Marx, Dejours and managerial models such as Hackman, this article analyzes the relationship between work and the individual, their personal needs, the theme of job satisfaction and dissatisfaction and the factors that contribute to the quality at work. It seeks to bring a reflection on some aspects of the productive and business models adopted in societies, in order to highlight the need for the humanization of work, even as a factor for the preservation of the physical, mental and emotional health of workers. Finally, the challenges and contribution of Labor Inspection to decent work are presented.

Keywords: 1. quality of working life. 2. job satisfaction. 3. motivational tools. 4. humanization of work.