

Qualidade de vida no trabalho e seus benefícios para o ambiente organizacional: estudo de caso Nubank

Geisiane de Jesus Silva Gama Campara¹; 0009-0002-2437-1204

Otávio César Augusto¹; 0009-0005-4923-7724

Débora Cristina Lopes Martins¹; 0009-0008-2312-1661

Saete Leone Ferreira¹; 0000-0002-0937-4899

Lucimeire Cordeiro da Silva¹; 0000-0001-8166-9803

1 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.
martins.deborac@gmail.com (contato principal)

Resumo: Este estudo tem por objetivo geral analisar os benefícios da qualidade de vida no trabalho para o ambiente organizacional e como objetivos específicos conceituar qualidade de vida no trabalho, apresentar fatores motivacionais no trabalho, conceituar satisfação e sua relação com a produtividade. Realizou-se uma abordagem de pesquisa qualitativa, com fonte teórica e com procedimento descritivo e bibliográfico, além de um estudo de caso com a empresa Nubank®, a fim de demonstrar que as necessidades atendidas do colaborador ajudam o mesmo a entender as necessidades da empresa, transformando o trabalho em um ambiente de reciprocidade. Observou-se que a qualidade de vida no trabalho bem planejada, aplicada e acompanhada gera um bem-estar no ambiente organizacional levando a um ambiente mais dinâmico, afinal, colaboradores saudáveis é sinônimo de empresa saudável. Pode-se afirmar que a motivação é o resultado da satisfação das necessidades do colaborador que leva a uma maior produtividade e a produtividade é a resposta que a empresa espera de seus colaboradores para chegar ao resultado final que é gerar lucro satisfazendo às necessidades dos clientes.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação. Ambiente organizacional. Nubank®.

INTRODUÇÃO

Em um mercado cada vez mais competitivo é necessário que as empresas planejem e apliquem métodos que contribuam para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho (QTV) e para obter resultados positivos é necessário que as empresas atendam às necessidades sociais, psicológicas e físicas dos colaboradores.

Colaboradores com boa saúde mental e física geralmente são motivados e produtivos, e trazem muitos benefícios para as empresas. Segundo Freire (2013, p.5):

A Qualidade de vida no trabalho não é vista como desperdício de dinheiro e passa a ser vista como investimento, ao se analisar o retorno que dá às empresas, o que poderá servir como embasamento de maneira que as empresas invistam em programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Com base na afirmação de Freire, considerou-se para fins deste estudo a seguinte questão norteadora: Como a qualidade de vida no trabalho interfere no ambiente organizacional a ponto de melhorar o rendimento dos funcionários de uma empresa?

Pode-se considerar de que forma a qualidade de vida no trabalho pode influenciar por meio da motivação, satisfação e produtividade do colaborador, assim, construindo um ambiente organizacional mais leve, saudável e eficiente na empresa.

O presente estudo, tem como objetivo geral analisar os benefícios da qualidade de vida no trabalho para o ambiente organizacional. Acredita-se que as necessidades atendidas do colaborador, conseqüentemente ajudam ao mesmo a atender as necessidades da empresa, transformando o ambiente em uma relação de reciprocidade.

Quanto aos objetivos específicos para esse trabalho foram definidos: conceituar qualidade de vida no trabalho, apresentar fatores motivacionais no trabalho, conceituar satisfação e sua relação com a produtividade.

O trabalho se justifica por aprofundar a importância da qualidade de vida no trabalho, onde a implantação de programas e projetos de QTV bem geridos e aplicados ajuda a diminuir ou anular ambientes tóxicos que provocam acidentes, absenteísmo, turnover, ociosidade, faltas, improdutividade e outras questões que prejudicam a empresa, além de ajudar a promover ambientes mais dinâmicos e satisfatórios que conseqüentemente geram resultados positivos para organização.



4º Congresso Brasileiro
de Ciência e Saberes
Multidisciplinares
**tudo é
ciência**
11º Encontro de Extensão
Universitária do UNIFOA

**23 a 25
de outubro**

Submissões abertas até 07/09

Para Carneiro (2018, p.39), quando se analisa a atual dinâmica entre organização, trabalho e comunidade mostra que a empresa deve possuir transparência ao atingir seus objetivos revelando para comunidade e colaboradores seus direitos e principalmente seus deveres, onde a qualidade de vida no trabalho está estreitamente ligada ao planejamento da empresa.

Carneiro (2018, p.40) afirma que a empresa que atenta para qualidade de vida precisa assumir a responsabilidade social, praticando em todos os seus níveis:

- A partir da estrutura interna de gestão, que busca atuar em prol do desenvolvimento dos trabalhadores, oportunizando vivências positivas de trabalho
- Quando o próprio produto ou serviço oferecido pela organização tem o poder de transformar positivamente o meio social;
- E/ou quando a organização se engaja em atividades paralelas externas voltadas para este mesmo objetivo.

MÉTODOS

Nesse estudo será feita uma abordagem de pesquisa qualitativa, com fonte teórica e com procedimento descritivo e bibliográfico, além de estudo de caso. Serão feitas leituras de livros e artigos científicos referentes ao tema proposto.

A pesquisa bibliográfica é a busca de informações por meio de obras literárias publicadas que apoiam ou norteiam o pesquisador na realização de um trabalho científico. Considera-se que uma pesquisa bibliográfica é quando se faz um levantamento de obras publicadas sobre a teoria que irá direcionar o trabalho científico, através de uma análise eficiente realizada pelo pesquisador que irá executar o trabalho científico, cujo objetivo, é reunir e analisar textos publicados, para apoiar o trabalho científico (Souza; Oliveira; Alves, 2021, p.66).

A pesquisa bibliográfica é definida, também, como a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico, através de livros, periódicos, artigo de jornais, sites de internet, dentre outros. Revisão esta que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica (Pizzani; Bello; Hayashi,2012, p.54).

Conforme Boccato (2006), a pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica.

Foi inserido um estudo de caso sobre a empresa Nubank® com o objetivo de mostrar como é possível planejar e aplicar a Qualidade de Vida no Trabalho sem comprometer a cultura organizacional da empresa e mostrar os benefícios que a QVT proporciona.

Nesse estudo, serão abordadas as estratégias de QVT da empresa Nubank® durante o período de pandemia do Corona Vírus que aconteceu entre os anos de 2020 e 2021. Os dados a seguir são apresentados por Victor Gouvea, *Senior Software Engineer* do Nubank® no blog da empresa¹, e fala sobre a jornada de preocupação com o bem-estar de seus funcionários, a importância de criar um ambiente satisfatório e preservar a cultura organizacional que eles tanto prezavam.

O Nubank® é uma startup que surgiu para revolucionar os serviços financeiros, além de ser a *fintech* pioneira no segmento, a empresa permite a abertura de conta bancária de forma digital, por meio do aplicativo Nubank®.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a realização do estudo foi possível verificar a atitude da organização em atender às demandas de seus profissionais relacionadas à socialização, quando mantem os rituais como o *Coffee Break* quinzenal, a rotina de conversa com o café virtual e rotinas independentes trocando conselhos e ideias. Essas atividades incentivam as pessoas interagirem por meio da comunicação, essencial para saúde mental e emocional. Outra questão importante seria a participação dos colaboradores permitindo perguntas,

¹ Esse texto de Victor Govea no Blog Nubank está disponível em:
<https://blog.nubank.com.br/nubank-cultura-trabalhar-de-casa/>

comentários e sugestões relativos às decisões tomadas pela gestão incentivando o reconhecimento e criando um senso de pertencimento.

Girardi e Dalmau (2015, p.54) mencionam que as necessidades atuais dos profissionais estão relacionadas à socialização, participação, estima, reconhecimento e realização no trabalho. O valor das pessoas nas organizações é indiscutível, devido a sua maior qualificação e aos benefícios que proporcionam.

Além disso, o Nubank® ofereceu ferramentas como cadeiras, monitores e computadores para ajudar seus colaboradores na execução do trabalho em *home office*, quando muitos nem deveriam ter computadores para trabalhar. Aqui vemos uma preocupação com a ergonomia para o bem-estar do profissional.

Neste cenário, enfatiza-se a humanização nas práticas trabalhistas organizacionais, como aspecto essencial na busca constante por melhoramentos nas esferas que permeiam a vida de seus colaboradores. (Silva et al, 2021, p. 554)

Para que as organizações sejam conduzidas pelos princípios da QVT é indispensável que desenvolvam de forma eficiente e implementem ações tendo em vista o ambiente interno e externo, assim, integrando as necessidades dos trabalhadores. Ao ofertar um ambiente seguro, e acolhedor a seus colaboradores, as organizações devem analisar o contexto familiar, biopsicossocial, econômico e político de cada indivíduo, possibilitando um convívio social e familiar sadio, buscando sempre melhorias de desempenho e execução eficaz dos propósitos organizacionais (Silva et al, 2021, p. 4556).

Neste caso, apresenta-se o Nubank® adotando a flexibilidade. Por exemplo, no quesito familiar nunca impediram que seus colaboradores levassem crianças e pets para o escritório, alertando a importância de relevar quando uma criança aparecer ou o cachorro latir em uma videoconferência ou ainda se alguém abdicar uma ligação para atender seu filho. E por meio do NuCare, vê-se a empresa contribuindo com ajuda econômica e biopsicossocial, planejamento financeiro e assistência psicológica e jurídica.

Ribeiro e Santana (2015, p.76) concordam que a implantação da Gestão de Qualidade de Vida em uma empresa é uma ferramenta essencial para identificar a importância dos

funcionários para uma organização. Os programas de QVT tem o objetivo de proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis e condições melhores nos pontos de vista: saúde, físico, emocional, social; além de tornar equipes mais comunicativas, integração dos setores com seus superiores, entre outras vantagens favoráveis a satisfação de todos aqueles inseridos na organização.

E acrescentam que a qualidade de vida no trabalho é um assunto que vem se destacando cada vez mais no mundo dos negócios. É um programa que visa facilitar as necessidades do trabalhador durante o desenvolvimento de suas atividades no ambiente de trabalho. Tendo como principal, o fato da motivação das pessoas estarem interligado a sua satisfação no trabalho (Ribeiro; Santana, 2015, p.78).

Em 2024, o Nubank® ocupa o 4º lugar entre as melhores empresas do Brasil em números de clientes e o 6º lugar na América latina².

CONCLUSÕES

A qualidade de vida no trabalho bem planejada e executada é uma ferramenta eficiente que pode ajudar a promover o bem-estar no ambiente organizacional impactando os colaboradores a ponto de melhorar o seu bem-estar físico, psicológico e social e, conseqüentemente, sua produtividade na empresa. Colaboradores saudáveis e motivados são sinônimo de uma organização saudável e competitiva com resultados positivos que ajudam a mesma a lidar com a concorrência diante do mercado competitivo. Por isso, entende-se que a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser verificada, à medida que colaboradores possuem suas necessidades atendidas em seu ambiente de trabalho, levando ao aumento da motivação e conseqüentemente da sua capacidade produtiva.

Esse estudo é de suma importância para futuros gestores, administradores de maneira a compreender que o colaborador não é só uma peça da organização, mas um ser humano que possui sentimentos, emoções e expectativas que devem ser consideradas pela empresa de maneira que os mesmos, sendo atendidos, fortalecem tanto a instituição como o colaborador.

² Texto escrito pela Redação Nubank em 18/04/2024. Disponível: <https://blog.nubank.com.br/nubank-falindo-fake-news/>

Por isso os gestores devem atentar para necessidades de cada colaborador levando em consideração as individualidades e variadas necessidades conforme cada contexto para uma melhor gestão de pessoas.

No estudo de caso sobre a empresa Nubank® foi possível observar como é importante a empresa ser responsável, flexível e inovadora, atitudes estas que certamente contribuíram para que o Nubank® fosse considerado como uma das empresas mais valiosas do Brasil. O Nubank® apresenta estratégias para manter o bem-estar de seus colaboradores protegendo sua cultura organizacional estruturada em um momento delicado como na pandemia, provando que é possível fazer o melhor para as pessoas sem prejudicar a produtividade e a lucratividade da empresa mesmo em momentos difíceis, pois a organização se preocupou em estruturar o home office oferecendo ferramentas de trabalho adequadas para seus profissionais, levando em consideração a flexibilidade, ou seja, entendendo a importância da vida profissional do trabalhador, porém, levando em conta também a vida pessoal.

Além disso, houve apoio através de programas para assegurar a saúde psicológica dos colaboradores em meio a uma turbulência de preocupações devido a questões sobre a pandemia, além de uma maior aproximação dos gestores trazendo segurança emocional para os colaboradores, além do sentimento de pertencimento através de reuniões abertas para sugestões de cada membro da organização.

A partir desse contexto percebe-se o quanto a qualidade de vida no trabalho é importante em uma organização, trazendo resultados muito positivos na vida dos colaboradores e, conseqüentemente, para a empresa.

Como toda pesquisa acadêmica, sugere-se que novos estudos sobre o tema sejam realizados, uma vez que as estratégias para melhoria da qualidade de vida não se encerram nas estratégias adotadas pelo Nubank®, objeto de estudo deste trabalho de conclusão de curso.

REFERÊNCIAS

BOCCATO, Vera Regina Casari. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo, n. 3, p. 265-274, 2006.

- CARNEIRO, Laila Leite. Qualidade de vida no trabalho. Salvador: UFBA, PRODEP, 2018.
- DE SOUSA, Angélica Silva; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. Cadernos da FUCAMP, v. 20, n. 43, 2021.
- FERNANDES, E. C. & GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no trabalho (QVT) uma experiência brasileira. Revista De Administração, 23(4), 29-38, 1988.
- FREIRE, Matheus Guedes. Qualidade de vida no trabalho. 2013. Monografia (Graduação) – Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas –FATECS, Centro Universitario de Brasília, Brasília, 2013.
- GIRARDI, D.M & DALMAU, M. B.L. Administração de Recursos Humanos I. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC. 2015.
- GOUVEA, V. Como estamos mantendo a cultura do Nubank viva trabalhando de casa. 09 ABR. 2020. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/nubank-cultura-trabalhar-de-casa/>. Acesso em: 31mai.2024.
- LA Ribeiro, LC Santana, Qualidade de vida no trabalho: Fator Decisivo para o sucesso organizacional, Revista de Iniciação Científica–RIC, Cairu , p.80-81, 2015.
- MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 73-80, 2003.
- PIZZANI, Luciana et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, n. 2, p. 53-66, 2012.