

**UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA
FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

VANESSA APARECIDA ANDRÉ OLIVEIRA

**ESTUDO SOBRE QVT EM EMPRESAS TERCEIRIZADAS E TERCEIRIZADORA:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE SERVIÇOS DE PARACATU- MG**

**PIRACICABA
2011**

VANESSA APARECIDA ANDRÉ OLIVEIRA

**ESTUDO SOBRE A QVT EM EMPRESAS TERCEIRIZADAS E
TERCEIRIZADORA: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE SERVIÇOS DE
PARACATU-MG**

Projeto de dissertação apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, como parte dos requisitos para obtenção da Qualificação para o título de Mestre em Administração.

Campo de conhecimento: Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas

Orientadora: Prof^a Dra. Dalila Alves Correa

**PIRACICABA
2011**

OLIVEIRA, Vanessa Aparecida André

. Vanessa Aparecida André Oliveira / 2011.

Orientadora: Prof^a. Dra. Dalila Alves Correa
Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Gestão e Negócios –
Universidade Metodista de Piracicaba

1. Qualidade de Vida. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3.
Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho 4. Bem Estar
organizacional. I. Correa, Dalila Alves. II. Dissertação (Mestrado) –
Universidade Metodista de Piracicaba. III. Título

VANESSA APARECIDA ANDRÉ OLIVEIRA

**ESTUDO SOBRE A QVT EM EMPRESAS TERCEIRIZADAS E
TERCEIRIZADORA: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE SERVIÇOS DE
PARACATU-MG**

Projeto de dissertação apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, como parte dos requisitos para obtenção da Qualificação para o título de Mestre em Administração.

Campo de conhecimento: Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas

Data de aprovação:

____/____/____

Banca Examinadora:

Prof^a Dra. Dalila Alves Correa (Orientadora)
Universidade Metodista de Piracicaba

Prof. Dr. Sérgio De Zen
Escola Superior de Agronomia Luís de
Queiroz - Esalq

Profa. Dra. Nadia Kassouf Pizzinatto
Universidade Metodista de Piracicaba

AGRADECIMENTOS

Faz-se necessário agradecer às várias pessoas que muito contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho. Digo, fazer-se necessário porque todos os envolvidos na minha trajetória de estudos e pesquisas não só participaram do meu crescimento, como também, acreditaram no meu potencial relacionando as oportunidades de aprendizado como muitos momentos de atenção e carinho.

Para tal, agradeço a Dalila Alves Corrêa, pelo incentivo, apoio e dedicação que dispensou à minha pessoa, mesmo em alguns momentos de fraqueza, reanimou-me e confiou em mim. Obrigada, Dalila, você é um baluarte na educação em nosso país.

Dirijo-me aos meus familiares, agradecendo-os pelos momentos de intimidade que nos foram interrompidos por tantas vezes. Agradeço de coração a compreensão.

Agradeço a Faculdade Atenas pela confiança em mim depositada, espero ter correspondido com o meu esforço.

Meus eternos agradecimentos a todos os colegas que direta ou indiretamente me acompanharam neste processo de estudos.

Agradeço, não finalmente, mas para concluir, a DEUS, minha força, minha rocha, minha sustentação nos dias difíceis. OBRIGADA, DEUS!

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Critérios e fatores determinantes (ou indicadores) de QVT – Wlaton (1973).....	44
Quadro 2 - Indicadores por satisfação no Trabalho – Hackman e Oldhan.....	49
Quadro 3 - Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho – Westhey (1979).....	51
Quadro 4 - Elementos de Projeto de Cargo.....	52
Quadro 5 - Indicadores empresariais de G-QVT – Limongi-França.....	54
Quadro 6 - Composição do Processo de Categorização.....	88

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 – Funções ocupacionais da Empresa.....	58
Tabela 2 – Número de trabalhadores alocados nos setores.....	60
Tabela 3 - Funções dos participantes.....	64
Tabela 4 – Funções dos respondentes.....	75
Tabela 5 – Classificação - gênero.....	76
Tabela 6 – Idade dos respondentes.....	77
Tabela 7 – Tempo de Trabalho na empresa.....	78
Tabela 8 – Nível de escolaridade/Situação Atual.....	79
Tabela 9 – Condições de Trabalho.....	81
Tabela 10 – Uso das capacidades Profissionais.....	83
Tabela 11 – Oportunidades de Crescimento e Segurança.....	84
Tabela 12 – Integração no Trabalho.....	85
Tabela 13 – Relevância Social da Vida no Trabalho.....	86
Tabela 14 – Idade, Gênero e Escolaridade.....	89
Tabela 15 – Idade, Gênero e Escolaridade.....	92
Tabela 16 – Tempo de Trabalho e Estuda Atualmente.....	93

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Funções ocupacionais da Empresa.....	61
Figura 2 – Organograma da Empresa.....	69
Figura 3 – Funções dos respondentes.....	75
Figura 4 – Classificação - gênero.....	76
Figura 5 – Idade dos respondentes.....	77
Figura 6 – Tempo de Trabalho na empresa.....	78
Figura 7.1 – Nível de escolaridade.....	79
Figura 7.2 – Estuda Atualmente.....	79
Figura 8 – Condições de Trabalho.....	82
Figura 9 – Uso das capacidades Profissionais.....	83
Figura 10 – Oportunidades de Crescimento e Segurança.....	85
Figura 11 – Integração no Trabalho.....	86
Figura 12 – Relevância Social da Vida no Trabalho.....	87
Figura 13.1 – Idade.....	89
Figura 13.1 – Gênero.....	90
Figura 13.1 – Escolaridade.....	91
Figura 14.1 – Idade.....	92
Figura 14.2 – Escolaridade.....	93
Figura 15 – Tempo de Trabalho.....	94

LISTA DE SIGLAS

CNPQ – Centro Nacional de Pesquisa

DOR – Distúrbios de Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

G-QVT – Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho

GEOGEP – Grupo de Pesquisa em Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

IDS – Índice de desenvolvimento Social

NR – Norma Regulamentadora

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

PGR - Programa de gerenciamento de Riscos

RH – Recursos Humanos

QV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

RESUMO

O presente estudo apresenta resultados de uma pesquisa sobre a QVT junto a uma organização com ramo de atividade de conservação e manutenção, localizada no noroeste de Minas Gerais, na cidade de Paracatu. A perspectiva teórica conceitual adotada refere-se à qualidade de vida no trabalho com ênfase nas oito categorias de Walton (1973). A amostra do estudo foi composta de oito categorias profissionais da empresa com 60 trabalhadores. Junto aos trabalhadores foi aplicado um questionário semi estruturado e, junto a 15 trabalhadores desenvolveu-se uma entrevista através do *focus group*. Os resultados da pesquisa demonstram que apesar da maioria dos funcionários estarem satisfeitos, há vários pontos que necessitam de maior atenção por parte dos proprietários da empresa, dentre eles destacam-se criação de políticas para o desenvolvimento e crescimento profissional dos colaboradores, melhorias nas relações interpessoais promovendo maior nível de humanização de trabalho. Ressalta ainda a contribuição do estudo no sentido de fornecer relatórios sobre as análises obtidas junto aos participantes da pesquisa. Todo este estudo realizado ratifica a necessidade de se aplicar avaliações constantes nas empresas para que a QVT esteja sempre sendo monitorada para determinar os diferenciados perfis dos profissionais que trabalham juntos numa organização empresarial. Percebe-se que por meio das pesquisas e entrevistas desenvolvidas obtiveram-se informações e conhecimentos que possam auxiliar os profissionais na gestão de programas e atividades a serem desenvolvidas de acordo com os perfis detectados.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida no trabalho. Saúde do trabalhador. Gestão de Pessoas. Setor de limpeza e conservação.

ABSTRACT

This study presents results of a survey of business activity with the organization of repair and maintenance, located in the northwest of Minas Gerais in the city of Paracatu. The theoretical perspective adopted concept refers to the quality of work life with emphasis on eight categories of Walton (1973). The study sample consisted of eight categories of professional company with 60 employees. Together the workers answered a questionnaire and semi structured, along with 15 workers developed through a focus group interview. The survey results show that although most employees are satisfied, there are several points that need more attention from business owners, among them stand for the creation of political development and professional growth of employees, improved interpersonal relationships promoting greater level of humanization of work. Pointed out the contribution of the study in order to provide reports on the analysis obtained from the research participants. All this study confirms the need to apply constant evaluations in companies that QVT is always being monitored to determine the different profiles of professionals working together in a business organization. It can be seen that by means of surveys and interviews were obtained developed information and knowledge that can help professionals in the management of programs and activities to be developed in accordance with the detected profiles.

KEY WORDS: Quality of work life. Occupational health. People Management. Cleaning industry and conservation.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Considerações iniciais sobre QVT	15
1.2 Questão de Pesquisa.....	17
1.3 Delimitação conceitual do estudo	20
1.4 Objetivos da Pesquisa	24
1.4.1 Objetivo Geral	24
1.4.2 Objetivos Específicos	25
1.5 Justificativa e Contribuições do Estudo	25
1.6 Estrutura do Estudo	27
2 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	29
2.1 Conceito de Qualidade de Vida – QV	29
2.2 Perspectiva histórica e Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho QVT26.....	30
2.3 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho: uma visão histórico-social	34
2.4 Qualidade no trabalho e qualidade na vida.....	36
2.5 A importância dos estudos sobre QVT para as pessoas e para as organizações	40
2.6 A ERGONOMIA E O RESULTADO LEGAL.....	43
3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA VISÃO DE WALTON	46
3.1 QVT – Segundo Walton	46
3.2 QVT – Segundo Hackman e Oldhan.....	50
3.3 QVT – Segundo Westley	52
3.4 QVT	53
3.5 QVT – Segundo Werther & Davis	54
3.6 Ferramentas para a gestão de qvt.....	56
4 METODOLOGIA DO ESTUDO	59
4.1 Tipologia do Estudo	59
4.2 Campo Empírico do Estudo	61
4.3 Universo e Processo Amostral da Pesquisa	62
4.4 Instrumentos de Coleta de Dados.....	64

4.4.1 Questionário.....	64
4.4.2 Focus Group.....	65
5 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO.....	68
5.1 Apresentação da Empresa	68
5.1.1 Missão da DGS Serviços	68
5.1.2 Visão.....	68
5.1.3 Valores.....	68
5.1.4 Cadeia de Valores	68
5.1.5 Áreas de atuação.....	70
5.1.6 Terceirização	70
5.1.7 Principais clientes	71
5.1.8 Estrutura Organizacional	71
5.1.9 Categorias Profissionais e Reconhecimento de riscos por função	72
6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	76
6.1 Dados dos participantes	76
6.1.1 Função dos respondentes	76
6.1.2 Gênero.....	77
6.1.3 Idade dos respondentes	78
6.1.4 Tempo de trabalho na empresa	79
6.1.5 Nível de Escolaridade e Situação Atual	80
6.2 Diagnóstico dos indicadores de QVT	82
6.2.1 Condições de Trabalho.....	82
6.2.2 Uso das capacidades profissionais.....	84
6.2.3 Oportunidades de crescimento e Segurança	85
6.2.4 Integração no Trabalho.....	87
6.2.5 Relevância Social da Vida no Trabalho	88
6.2.6 Análise dos dados coletados nas entrevistas	89
6.3 Entrevistas realizadas com os colaboradores	90
6.3.1 Entrevistas realizadas com os nove colaboradores	90
6.3.1.1 Dados pessoais dos auxiliares administrativos	90
6.3.1.2 Condições de Trabalho	93
6.3.2 Entrevistas realizadas com seis colaboradores.....	93
6.3.2.1 Dados Pessoais dos Entrevistados	93

6.3.2.2 Condições de Trabalho	96
6.3.2.3 Constitucionalismo	96
6.3.2.4 Uso do Desenvolvimento das Capacidades	97
6.3.2.5 Integração social na Empresa	97
6.3.2.6 Saúde Mental	98
7 DISCUSSÃO DOS DADOS ANALISADOS	99
7.1 Discussão dos dados coletados no questionário.....	99
7.2 Discussão dos dados coletados na entrevista.....	102
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	105
8.1 Contribuição do Estudo.....	106
8.2 Limitações do Estudo.....	106
8.3 Análise dos Resultados.....	107
8.4 Sugestões para Estudos Futuros.....	108
9 REFERÊNCIAS.....	110
ANEXOS	114
ENTREVISTA.....	118

1. INTRODUÇÃO

1.1 Considerações iniciais sobre QVT

Até pouco tempo, satisfação e realização no trabalho eram sinônimos para carteira de trabalho assinada, significavam permanência e garantia no emprego. Atualmente, esse sentimento abrange outros fatores do contexto de trabalho, como por exemplo, crescimento profissional, qualidade de vida, reconhecimento e participação. Entretanto, manter-se satisfeito diante das crises e pressões que acontecem no mercado de trabalho tornou-se um grande desafio para os profissionais.

Frente a essas dificuldades enfrentadas pelas organizações no contexto atual globalizado de públicos tanto interno quanto externo exigentes, impera o desafio da sobrevivência e da conscientização de que a competitividade exige produtividade com qualidade, o que significa não apenas investir em tecnologias, mas também nas pessoas e quanto no ambiente em que elas trabalham.

O estado de satisfação e contentamento do trabalhador ao realizar suas tarefas é um dos aspectos a ser considerado no âmbito da QVT, conceito que congrega e traduz a importância da humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa para com os seus funcionários.

É necessário refletir sobre até que ponto a possibilidade de investimentos destinados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em condições o oferecimento de um ambiente de trabalho saudável, a identificação de necessidades e o reconhecimento do desempenho profissional, contribui para a motivação do colaborador. O estado de satisfação e contentamento do trabalhador ao realizar suas tarefas é um dos aspectos a ser considerado no âmbito da QVT, conceito que congrega e traduz a importância da humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa para com os seus funcionários.

Segundo Albuquerque e Limongi (1998), a QVT não é assunto separado dentro das empresas, mas é um conjunto de ações que uma empresa pode desenvolver a partir da identificação e da implantação de melhorias e novidades gerenciais, tecnológicas e estruturais tanto internas quanto fora do ambiente de trabalho, visando propiciar plenas condições de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

O interesse observado sobre as condições de saúde e expectativa da vida humana tem gerado grandes avanços na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores visto que um ambiente agradável, onde o trabalhador atue com um baixo nível de pressões apresentará melhores resultados para a empresa. Logo, faz-se necessário lançar mão de grandes investimentos tanto para a saúde dos indivíduos como para que as organizações sobrevivam.

Fernandes (1996) comenta que a QVT é uma gestão dinâmica de fatores físicos e tecnológicos e sócio-psicológicos, atuando dinamicamente, que afeta a cultura e renova o clima organizacional, refletindo na satisfação do trabalhador e na produtividade das empresas. É dinâmica porque pessoas e organizações mudam constantemente, fatores físicos, sociológicos e psicológicos interferem na satisfação dos indivíduos que conseqüentemente afetam o desenvolvimento normal e operacional das organizações, sem deixar de ressaltar os aspectos tecnológicos que também, afetam e interferem no clima organizacional e na qualidade e satisfação dos empregados.

A definição de QVT envolve de acordo com Bom Sucesso (1998) um universo de fatores, entre eles: renda capaz de satisfazer as experiências pessoais e sociais, orgulho pelo trabalho realizado, vida emocional satisfatória, auto-estima, imagem da empresa/Instituição junto à opinião pública, além de equilíbrio entre trabalho e lazer, horários e condições de trabalhos sensatos, oportunidades e perspectivas de carreira, assim como possibilidade de uso do potencial e o respeito aos direitos, e a justiça nas recompensas.

Numa visão mais ampla, a QVT busca novas maneiras para aperfeiçoar a produtividade e processos de mudanças das empresas que tenham como objetivo de melhorar seu posicionamento no mercado, obtendo ganhos com as práticas de competitividade e bem estar dos trabalhadores (ALBUQUERQUE, 2002, p.43).

A importância dos estudos referentes à QVT se dá devido à preocupação com a valorização da pessoa, dando-lhe oportunidades para melhorar seu desempenho ao realizar suas atividades, gerando maior autonomia, participação na tomada de decisão, visando a sua realização e crescimento pessoal e profissional.

Considerando a relevância do assunto diante da sociedade, uma vez que a produtividade está relacionada com a saúde do trabalhador, bem como a ausência de riscos que possam afetar as condições de trabalho, cabe ressaltar que conforme

afirmam Limongi (1995) e Albuquerque e França (1997), a QVT tem sido objeto de estudos e preocupação nas diversas áreas do conhecimento humano, entre elas saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, econômica, administração e engenharia.

O presente estudo apresenta uma proposta de pesquisa sobre a temática QVT no contexto de trabalho da empresa DGS Serviços Ltda., do setor de conservação, manutenção e limpeza predial com atuação em nível industrial. Trata-se de uma organização familiar, visto ter sido fundada em 1984 pela tradicional família Guedes. ADGS emprega cerca de 270 trabalhadores e, está sediada na cidade de Paracatu, noroeste de Minas Gerais. Nos últimos anos, a empresa registrou crescimento significativo em relação à contratação de mão de obra em virtude da criação de novas empresas na Região de Paracatu, fomentando todo o comércio e aumentando a empregabilidade no local.

1.2 Questão de Pesquisa

O crescimento vivenciado pela empresa DGS vem provocando algumas mudanças, fundamentalmente na organização do trabalho, pois seu contingente cresceu não apenas em número, porém, também em diversidade (gênero, idade, formação cultural, nível educacional, perspectiva motivacional, etc.). Esta realidade trouxe o desafio de gerir essa diversidade, bem como preocupações em relação aos aspectos que implicam a QVT, tais como, as condições de trabalho, as políticas de pessoal, a política de segurança e medicina no trabalho. Descuidos nesse campo podem redundar em prejuízos diversos para a empresa e para o trabalhador, entre eles, o alto absenteísmo provocado pelas dispensas médicas, a rotatividade voluntária, baixa produtividade, o enfraquecimento do comprometimento das pessoas, o aumento de acidentes de trabalho, dentre outros aspectos.

Nessa linha, resgatam-se Quirino e Xavier (1987) quando argumentam que as pessoas diferem quanto ao tipo de necessidades e de comportamentos, pois estes aspectos estão associados aos sistemas de valores individuais. Baseado nesse raciocínio, os mesmos autores apontam que as organizações enfrentarão desafios na formulação de estratégias que contemplem a melhoria da QVT de forma a satisfazer e atender diferentes perspectivas de satisfação e necessidades de seus colaboradores.

Além de atuar no sentido preventivo, os investimentos em QVT contribuem para que as organizações possam proporcionar condições adequadas de trabalho, organização do trabalho eficaz, possibilidades de reconhecimento e crescimento profissional, relações sócio-profissionais saudáveis e equilíbrio entre trabalho – vida social.

O ser humano é ser singular e uno e ao sair para trabalhar, não deixa de ser filho, esposa, mãe, pai, esposo, etc. O papel que ele desempenha no contexto social o acompanha por toda sua jornada na empresa. Por essa razão é de suma importância compreendê-lo em sua totalidade e principalmente em suas peculiaridades. Prover ambientes de trabalho que considerem tais realidades se mostra desafiador.

Vários autores ressaltam a importância da QVT e a indigência de as empresas focarem no capital humano, para Limongi-França e Zaima (2002, p.62) “este é um tema que tem despertado o interesse por parte do empresariado brasileiro, provavelmente pela possível relação com a satisfação do empregado e conseqüentemente perda ou aumento da produtividade que pode surgir desta associação”.

Souza (2009) destaca a importância de a empresa dar atenção para a QVT ao afirmar que:

a empresa que não atenta a QVT poder se considerar decadente uma vez que seus clientes internos não estão satisfeitos refletirão essa insatisfação na sua produtividade, em outras palavras, o produto final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida dos funcionários, se este tem uma alta qualidade de vida, o produto da empresa será de alta qualidade e seus clientes externos estarão satisfeitos (SOUZA, 2009).

Segundo Cooper (1998), a organização moderna vai além de uma conveniência administrativo-econômica. As organizações são órgãos sociais através dos quais os membros da sociedade se conhecem, pensam, lembram se etc. Elas são os órgãos sócio-culturais mediante os quais a sociedade renova a vida e o mundo de seus membros.

Para tornar-se viável conceitual e operacionalmente a QVT, as organizações criam Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) os quais, de acordo com Fernandes (1996, p. 19), podem permitir reconciliar os objetivos dos indivíduos em situação de trabalho e os propostos pelas organizações. Tais

programas reúnem propostas de melhorias, incremento a implantação de ações destinadas a dotar de qualidade o ambiente de trabalho. É por meio destes programas que as organizações desenvolvem suas propostas de QVT. Pressupõem que eles são dotados de uma filosofia de trabalho cujas ações que os materializam são decorrentes de políticas de gestão de pessoas bem elaboradas e organizadas.

As práticas da Qualidade de Vida no Trabalho se tornam viáveis mediante programas que desenvolvam tais atividades, quando bem estruturadas baseiam-se nas dimensões dos modelos de QVT. Compreende-se por modelos de QVT um conjunto de conhecimentos sistematizados e relacionados a um contexto histórico-social em que foram produzidos. Deste modo, o modelo expressa a representatividade de um fenômeno dentro desse contexto e ressalta a importância do bem-estar no trabalho para o ser humano. Nesse sentido, os modelos de QVT podem ser atemporais, mas flexíveis, para incorporar a dinâmica das mudanças do mundo do trabalho. Os modelos de QV, segundo Jorge (2009) reconhecem as necessidades humanas no contexto de trabalho e valorizam sua satisfação, como condição da organização melhor desenvolver sua estratégia organizacional.

Diante das apresentações sobre QVT anteriormente introduzidas, bem como, considerando a atividade essencial da empresa DGS Serviços Ltda (a qual pode expor o trabalhador aos impactos da insalubridade), o presente estudo objetiva conhecer como a QVT é tratada neste contexto particular de trabalho. Para tal proposta, o estudo inclui a participação de um grupo de trabalhadores da referida empresa com o intuito de conhecer as suas percepções sobre a dimensão QVT na referida empresa.

Desse modo, o presente estudo discute a seguinte questão de pesquisa:

Qual a percepção de um grupo de colaboradores da DGS serviços de Manutenção e Conservação sobre a qualidade de vida no trabalho?

Muitas vezes aquilo que é considerado pela empresa como prioritário para bem-estar do funcionário, não é percebido por ele da mesma forma. Ou seja, para o colaborador suas necessidades são outras.

A percepção para Robbins (2009) constitui o processo ativo pelo qual as pessoas organizam e interpretam suas impressões sensoriais no sentido de dar significados ao seu ambiente. Trata-se, portanto, de perceber a realidade e organizá-la em interpretações ou visões a seu respeito.

1.3 Delimitação conceitual do estudo

A QVT, enquanto temática, é complexa e estabelece relações com o conceito de Qualidade de Vida, sendo este último tratado em diferentes dimensões, advindas de seus diferentes campos de estudo, tais como: Saúde, Ecologia, Engenharia, Psicologia, Sociologia, Economia, Direito, Administração (ROSSI et al., 2009). Os autores (2009, p. 265) comentam cada campo, conforme segue.

No campo da Saúde a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu em 1986 a qualidade de vida como sendo a preservação da integridade física, mental e social em completo bem estar bio-psicossocial e não apenas a ausência de saúde, com maior expectativa de vida e avanços biomédicos.

A Ecologia reconhece, ainda de acordo com os autores, que o homem é parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema dos seres vivos e dos insumos da natureza.

A engenharia, através da ergonomia, ocupa-se da criação de objetos e de ambientes adequados à natureza e às necessidades humanas de modo cada vez mais confortável, eficaz e harmônico na interface pessoas-trabalho. Enquanto a Psicologia, junto com a Filosofia, demonstram a influência das atitudes internas e das perspectivas de vida na análise e inserção de cada pessoa no seu trabalho, bem como a importância do significado intrínseco das necessidades individuais e do contrato psicológico de trabalho.

A Sociologia resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos.

A Economia enfatiza a consciência social do que os bens são finitos e que a distribuição dos bens, recursos e serviços devem envolver a responsabilidade social e a globalização.

O Direito atua no que se refere ao direito da personalidade, direito à vida, à saúde e contratos jurídicos e figuras institucionais civis.

E finalizando, a Administração atua no sentido de aumentar a capacidade de mobilizar recursos, cada vez mais sofisticados e impactantes em termos tecnológicos, diante de objetivos mais específicos, rápidos e mutantes.

As ações empreendidas para a QVT ascendem de ações puramente operacionais para “ações corporativas estratégicas”, envolvendo a cultura

organizacional, o voluntariado, a cidadania e a responsabilidade social e com o meio ambiente mais amplo. Limongi-França resgata a influência das dimensões socioeconômica, organizacional e da condição humana no trabalho que, segundo a autora, constituem-se nas dimensões básicas nas quais foram desenvolvidas as teorias sobre a QVT. A dimensão socioeconômica é representada pelas mudanças na análise das relações de trabalho, decorrentes do processo de globalização da economia mundial. Dentre os aspectos da dimensão organizacional, dimensão na qual Walton (1973) baseou suas contribuições, enfocando principalmente as questões relativas à saúde física e psicológica do trabalhador, a autora destaca a valorização das pessoas no trabalho, a capacitação e qualidade pessoal, o tempo livre, a motivação e comprometimento, a imagem corporativa e a comunicação interna. Por fim, a dimensão da condição humana no trabalho é referida, principalmente, pela concepção biopsicossocial do homem/trabalhador. (LIMONGI-FRANÇA, 2009, p.12).

Conforme Albuquerque e Limongi-França (1998, p.17), essas Ciências permitem identificar dois movimentos principais na filosofia e na Gestão de QVT: o primeiro, em nível individual, pela compreensão sobre o estresse e de doenças associadas às condições do ambiente organizacional. O segundo, em nível organizacional, referindo-se à expansão do conceito de Qualidade Total, para também incluir aspectos comportamentais e de satisfação de expectativas individuais, de modo a atingir os resultados organizacionais, além dos tradicionais processos e procedimentos.

O primeiro movimento na gestão de qualidade de vida no trabalho como abordagem individual, segundo Limongi-França (1992, p.103), refere-se a quando o trabalhador não possui suas necessidades satisfeitas, e passa a uma tendência a reagir, ou tentar ajustar-se de, no mínimo, duas maneiras;

a) passa a apresentar um enfrentamento ativo, ou seja, o colaborador expressa uma característica de mudança, sinalizando sua insatisfação por meio do afastamento voluntário, ou até mesmo pedindo sua transferência do local de serviço para outro, como uma maneira de sinalizar a insatisfação com as situações por que passa;

b) pode apresentar, também, uma espécie de enfrentamento passivo, esse é considerado mais comum, ou seja, além de conduzir à alienação, o indivíduo passa a negligenciar certas atividades no local de trabalho, que interferem nos resultados finais do trabalho, expressa sua insatisfação por meio de depreciações do local de trabalho, de suas atividades. Apresenta desinteresse frequente e inúmeras justificativas para as faltas ao trabalho.

Tais atitudes geram desconforto para o trabalhador, levando-o à frustração, além de afetar diretamente a empresa, que se vê sem condições de intervir, uma vez que não reconhece, na íntegra, o problema, porque não consegue concretizar as características que estão gerando insatisfação no indivíduo.

É preciso atentar para situações que não gerem desconfortos individuais aos profissionais do mundo atual, para que não sejam propagadas as insatisfações individuais, quiçá provocando as insatisfações em nível organizacional, assunto o qual abordaremos mais adiante.

Conforme Bom Sucesso (2002):

raramente as empresas perguntam como o trabalhador se sente em relação ao que faz, especialmente nas que descartam o diálogo, tanto pela dificuldade de estabelecê-lo, quanto pelo medo de gerar expectativas e pressões, tornando as lideranças vulneráveis. Assim pouco se sabe como estão sendo percebido o trabalho em si, as relações com colegas e líderes, ao sistema de salários e benefícios e a empresa. A autora ressalta que o empregado pode buscar em seu emprego, além de salário, estabilidade, desafio, possibilidades de crescimento e de aprendizagem, convivência, amizade e status. Por sua vez, a empresa procura manter aqueles que, além de assíduos e pontuais, mostre lealdade, empenho na redução de custos, capacidade produtiva e compromisso com objetivos.

As estratégias utilizadas como características defensivas pelo indivíduo são mecanismos que representam atitudes defensivas na tentativa de minimizar ou negar a percepção da realidade que o faz sofrer. Desta maneira, a empresa necessita ater-se ao reconhecimento de tais insatisfações e corroborar para a melhoria da satisfação individual, evitando o absenteísmo, as estratégias de defensiva, a desmotivação, o desinteresse e a desmotivação dos colaboradores. Neste contexto, a empresa busca aproximar-se de tais comportamentos negativos realizando avaliações constantes, diagnósticos, prognósticos, adotando incentivos a programas de prevenção e assistência a esses tipos de conduta individuais no trabalho.

Porém, no nível organizacional, a expansão da QVT está diretamente associada à preocupação da empresa quanto à elaboração de programas de autoaperfeiçoamento, não com a intenção de que seja suficiente para derrotar o esgotamento físico e emocional, mas com a especificidade de resolver o desequilíbrio entre o indivíduo e o trabalho. Nesse caso, é necessário focar tanto no trabalhador quanto no local de trabalho, aliando ambas as expectativas.

Lembrando que a QVT ocorre dentro das relações entre as organizações e os seus indivíduos, faz-se necessário saber o real conceito de organização. Portanto, “as organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente constituídas e reconstituídas, para atingir objetivos específicos”. Ressalta-se que as organizações dependem das condições de pensar e de fazer da sociedade nas quais estão inseridas e, também, destacar os seus objetivos que venham, porventura, justificar as suas atividades e até mesmo a sua existência.

Na concepção de Davis e Newstron (1992):

a sociedade deve compreender as organizações e fazer delas um uso adequado porque são necessárias para que se atinjam os benefícios da civilização. Elas são necessárias para a paz mundial, para o sucesso do sistema de ensino, bem como para outros objetivos benéficos que as pessoas perseguem. O progresso da nossa sociedade depende de organizações eficazes.

A partir das considerações anteriores, o estudo delimita as duas dimensões mencionadas por Albuquerque e França (1998): individual e organizacional. Para operacionalizar essas dimensões, o estudo adota o modelo de QVT de Walton (1973), visto que ele também abrange as duas dimensões apresentadas por Albuquerque e Limongi-França (1998, p.35).

Walton (1973, p.12) concebe a QVT ampliada para além das fronteiras institucionalizadas e normatizadas ao comentar que ela “sugere abrangência” e é mais amplo do que os objetivos da legislação trabalhista, do movimento de sindicalização (que inclui segurança no emprego, devido processo no local de trabalho e ganhos econômicos), do relacionamento positivo no trabalho proposto pelos psicólogos, de iguais oportunidades de emprego, métodos de enriquecimento no trabalho, valores que estavam nos corações das pessoas, assim como necessidades humanas e pretensões, tais como o desejo de um empregador socialmente responsável.

Ainda de acordo com Walton (1973), os critérios para analisar a QVT são definidos por meio de oito categorias conceituais:

- Compensação Justa e Adequada;
- Condições de Trabalho Saudáveis e Seguras;
- Oportunidades Imediatas para Usar e Desenvolver Capacidades Humanas;

- Oportunidades Futuras para Crescimento Continuado e Segurança;
- Integração Social na Organização de Trabalho;
- Constitucionalismo na Organização de Trabalho;
- Trabalho e Espaço Total de Vida; e
- Relevância Social da Vida no Trabalho.

Baseado, principalmente em Walton e outros autores, muitos desses modelos serão tratados em maior profundidade no capítulo 3 para que sejam analisadas as especificidades intrínsecas de cada um, em detalhamento e apresentando possibilidades de enfoque para cada ator envolvido no processo organizacional. Destacando-se, ainda, a disponibilização das relações entre ambos promovendo a melhoria da implementação de um processo de qualidade de vida das pessoas da empresa.

O ponto vital que é a estrutura organizacional é um arranjo das relações de trabalho de indivíduos e não simplesmente um processo impessoal de unir tijolos para construir um edifício. Sendo um sistema de ordenação de seres humanos complexos, está sujeita, em determinados casos, as modificações que as possíveis combinações de personalidades possam exigir. (WAHRLICH, 1986, p.22).

O comportamento humano em situação de trabalho liga-se à imprevisibilidade, isso fica explícito quando se leva em consideração as necessidades pessoais e os valores. Sabe-se que não existem fórmulas para se trabalhar com pessoas, e ou para fazer a gestão de pessoas, o que se pode apresentar é a programação das atividades e projetos que propiciam o aumento do conhecimento em relação às habilidades de maneira que contribuam para a integração dos colaboradores, tornando o ambiente mais harmonioso.

1.4 Objetivos da Pesquisa

1.4.1 Objetivo Geral

Conhecer as percepções dos colaboradores da DGS Serviços de Manutenção e Conservação sobre a qualidade de vida no trabalho no contexto de suas atividades profissionais.

1.4.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos visam empreender uma análise descritiva da referida produção na perspectiva de:

a) - conhecer as percepções dos colaboradores sobre os aspectos organizacionais relacionados às indicadores de QVT de Walton (1973), compreendendo:

- a.1) Condições de Trabalho;
- a.2) Uso das Capacidades profissionais;
- a.3) Oportunidade de crescimento e segurança;
- a.4) Integração no trabalho;
- a.5) Relevância social da vida no trabalho.

b) - investigar indícios das considerações sobre a saúde mental dos trabalhadores.

Como resultado final o estudo deverá gerar informação e conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho, no contexto da empresa DGS, na percepção de seus colaboradores no tocante às dimensões pesquisadas, buscando contribuir para a empresa e comunidade.

1.5 Justificativa e Contribuições do Estudo

Limongi-França (2009) lembra que vivemos um processo acelerado de mudanças que atinge todas as áreas da atividade humana. As inovações tecnológicas, o aprimoramento das políticas empresariais e a adoção de novos procedimentos administrativos exigem profissionais especializados e mais preparados para atenderem às necessidades das organizações.

Como o desenvolvimento humano constitui força vital para a realização dos objetivos da organização, deve-se buscar não simplesmente o aumento da produtividade, mas também proporcionar satisfação ao trabalhador e uma qualidade de vida no trabalho, focando a motivação e o comprometimento com os resultados.

A qualidade de vida no Trabalho é uma abordagem baseada na filosofia humanística, enfatiza a valorização do trabalhador como ser humano e busca o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, através da interação entre as exigências

e necessidades de ambos, gerando cargos que satisfaçam tanto as pessoas quanto a organização. (VIEIRA, 1993).

A Qualidade de Vida no Trabalho volta-se para todos os aspectos da satisfação do indivíduo no cargo e no trabalho. É vista como meio para alcançar o desenvolvimento do local de trabalho, obtenção de maior produtividade e qualidade em processos e produtos. Ressalta-se a necessidade de desenvolver ou estimular, no indivíduo, funções nos diferentes domínios e facetas da qualidade de vida, levando-se em consideração todas as ações que o envolvem e suas possíveis variáveis.

Segundo Werther e Davis (1983, p.92), “os cargos são o elo entre as pessoas e a organização” e um trabalho agradável significa “um cargo interessante, desafiador e compensador”. Ressaltam que, “os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios”.

Partindo da perspectiva de que os resultados organizacionais dependem, essencialmente, do desempenho e da motivação de seus colaboradores, percebe-se que a o segredo para o sucesso empresarial é mantê-los motivados em seu trabalho. Isso somente será alcançado se os indivíduos estiverem realizados em todos os aspectos de sua vida, que incluem também uma boa qualidade de vida no trabalho.

O tema QVT é muito interessante e importante à medida que procura conciliar as necessidades e motivações das pessoas, na vida profissional, com os propósitos que as organizações procuram atingir.

Devido às características peculiares desenvolvidas pelos colaboradores da DGS Serviços Ltda, nota-se a necessidade de uma atenção especial com vistas a proporcionar melhores condições de trabalho, desenvolver estratégias que busquem a melhorar a integração social, reconhecimento, desenvolvimento de capacidades e habilidades, bem como participações nas questões do trabalho.

Justifica-se a importância deste estudo, que busca conhecer a percepção dos colaboradores da DGS Serviços de Manutenção e Conservação sobre os fatores que influenciam sua qualidade de vida como um todo, procurando observar como a empresa pode agir sobre os aspectos que causam insatisfação para assim, contribuir para melhor qualidade de vida no trabalho.

Espera-se, com esta pesquisa, contribuir para enriquecer a linha de pesquisa “Comportamento Organizacional”, do Grupo de Pesquisa em Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas (GEOGEP), do Mestrado Profissional em Administração da UNIMEP, do qual este pesquisador faz parte e a orientadora desta dissertação é líder do grupo, que é reconhecido pelo CNPq desde 2006.

Em nível pessoal, este trabalho é a materialização de um sonho e de uma realização, é uma oportunidade para a pesquisadora adquirir novos conhecimentos sobre este importante tema. Identifica-se a sua relevância para contribuir com a formulação de mudanças no contexto de trabalho da pesquisa a ser estudada.

O estudo realizado enfoca algumas práticas e pesquisas que auxiliarão no norteamento das atividades da empresa no que se refere ao programa de QVT. Servirá de apoio a alta administração da empresa, apresentando a importância e o incentivo imediato das práticas de programas ligados e desenvolvidos pela pesquisa em Qualidade de Vida no Trabalho. Com certeza, após as análises e pesquisas, tanto a empresa, RH, alta gestão da empresa, funcionários e demais envolvidos no processo sentirão a necessidade de agregar os valores do planejamento da QVT na empresa. Isso poderá acarretar aos funcionários e à empresa melhores desempenhos e resultados.

1.6 Estrutura do Estudo

A pesquisa apresenta a estrutura conforme descrita a seguir:

Na seção 1 apresenta-se o histórico, o problema de pesquisa, o detalhamento conceitual do estudo, assim como o objetivo geral, seguido dos objetivos específicos. Detalha-se, também, o cronograma das referentes datas e é descrita a estrutura geral da pesquisa.

A segunda seção trata da Qualidade de Vida (QV) e da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Apresenta-se o conceito de QV e QVT a partir de sua perspectiva histórica, além de se expor a importância dos estudos desses conceitos relacionados às pessoas e às organizações.

Na terceira seção serão discutidos os principais modelos de QVT, dando destaque para o modelo de Walton (1973). As ferramentas e indicadores também serão estudados nesta mesma seção.

A quarta seção apresenta a metodologia do estudo, enfatizando os procedimentos metodológicos, indicando a população alvo do estudo e os métodos de coleta de dados.

2 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A presente seção aborda a revisão bibliográfica sobre QVT, considerando suas interfaces com os campos de conhecimento da Saúde, Ecologia, Ergonomia, Psicologia, Engenharia, Administração, Sociologia, Economia e Direito.

O tema tem ampla abrangência e complexidade, envolvendo diretamente ações e resultados empresariais, com grande preocupação no bem estar humano e seu desenvolvimento dentro da Organização, bem como as relações que estabelecida com a Qualidade de Vida de cada indivíduo.

2.1 Conceito de Qualidade de Vida – QV

Nas duas últimas décadas, o assunto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem despertado grande interesse dos vários segmentos sociais, seja por parte de empresas públicas ou privadas, seja da área governamental e até mesmo em função de inúmeros pesquisadores que buscam novos conhecimentos sobre o tema e apontam estudos específicos diferenciadores sobre a sua relevância para as organizações e indivíduos. Esse interesse explica também que o atual estado da arte desta abordagem, conforme comentam Vilarta e Gutierrez (2007):

ao dizermos que é um campo recente estamos pressupondo a ausência de um debate conceitual amadurecido, onde diferentes escolas de pensamento se digladiam oferecendo um leque de interpretações distintas, que possam orientar e legitimar diferentes propostas de intervenção no interior de um projeto metodológico coerente e adequado. (VILARTA e GUTIERREZ, 2007, p.79).

Parte deste contexto justifica-se em função da abordagem da QVT derivar-se de um conceito mais amplo que é a Qualidade de Vida. O tema Qualidade de Vida (QV) tem merecido maior atenção nos últimos anos, consolidando como uma das principais necessidades e aspirações do ser humano. O conceito apresenta várias definições, por vezes divergentes, que dependem, dentre outros fatores, da área de interesse de investigações. Apesar disso, é consenso que não inclui apenas fatores relacionados à saúde, como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, mas outros elementos importantes da vida humana, como trabalho, família, amigos e outros.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) considera que a qualidade de vida engloba as seguintes dimensões: saúde física, saúde psicológica, nível de independência, relações sociais, e meio ambiente.

A OMS é uma instituição especializada em saúde, fundada em 7 de abril de 1948 e está subordinada à Organização das Nações Unidas – ONU. Sua sede é em Genebra, na Suíça. WHO (2009) apresenta como objetivo o desenvolvimento e melhoria do nível de saúde de todo o ser humano de qualquer parte do planeta, a saúde é “estado de completo bem-estar físico, mental e social e não consistindo somente da ausência de uma doença ou enfermidade”.

Esse mesmo órgão define a Qualidade de Vida como:

uma percepção do indivíduo de sua posição no contexto da cultura e sistema de valores em, que ele vive em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões, e cuidados é um conceito de limites extensos e influenciados numa maneira complexa pela saúde, estado psicológico, crenças pessoais, relacionamentos sociais e suas relações com as características do meio ambiente. (WHO, 2009, tradução livre).

2.2 Perspectiva histórica e Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

Acredita-se que a denominação terminológica QVT surgiu a partir da década de 50, oriunda dos estudos de Erick Trist, no instituto de Tavistock, momento em que se aplicava uma nova técnica de organização do trabalho, em que se resgatava a relação: indivíduo, trabalho e organização. Em alguns estudos realizados, verificou-se que, em determinadas empresas, havia um estreitamento dos sistemas sociais em que eram representados por uma estrutura organizacional sistematizada, ou seja, havia a representação por parte do indivíduo (liderança) de um lado, isto é, o trabalhador e sua função na empresa; e a tecnologia de outro lado, fazendo com que as empresas se conduzissem com formas estratégicas diferenciadas culminando e inter-relacionando esses dois eixos. Marques de Oliveira (1998, p.18): relatou “O estudo científico da qualidade de vida no trabalho, iniciou-se a partir dos séculos XVIII e XVIII, através das escolas de administração científica e relações humanas”.

O problema começou quando transformamos o tempo em mercadorias, quando compramos o tempo das pessoas em nossas empresas em vez de comprar a produção. Quanto mais tempo você vende, nessas condições, mais dinheiro fará. Então, há uma troca inevitável entre o tempo e o

dinheiro. As empresas, por sua vez, tornam-se exigentes. Querem menos tempos das pessoas que eles pagam por hora, porém mais das pessoas que pagam por ano, porque no último caso, cada hora extra durante o ano é gratuita. (HANDY, 1995, p.51).

Devem-se analisar as consequências de uma afirmação como essa, feita pelo autor. A ideia de evolução do QVT, tendo seu início no ano de 1959 a 1972, apresenta uma qualidade de vida no trabalho sendo vista como uma variável, ou seja, haveria relativização do processo de qualidade de vida no trabalho. Passa-se, portanto, a uma investigação mais detalhada de como melhorar as condições de vida no ambiente de trabalho. De que maneira poderia obter-se melhores condições de vida no trabalho para os indivíduos pertencentes a esta ou aquela empresa.

A discussão sobre a QVT tem seu ápice nos anos de 1975 a 1980, quando da ocorrência do início da produção, surgindo, assim, um questionamento do que se era necessário para que as pessoas comesçassem a ser mais produtivas. Desta forma, obviamente, as exigências dos colaboradores aumentaram, surgem as “empresas de fora”, que vêm fazer parte do novo mercado, aumentando a concorrência para as empresas, ou organizações internas, provocando, então, nas empresas ameaçadas um investimento nas melhores condições de trabalho, inovando nos projetos que proporcionavam novas estratégias competitivas entre as organizações.

É preciso atentar para a literatura que norteia a questão da qualidade de vida, datada por volta do século XX, objetivando tornar o trabalho mais agradável, com aplicação de melhorias na qualidade de vida dos operários, trabalhadores da época, impulsionando a ampliação de novos estudos que não pararam e têm gerado novos estudos no assunto.

Os desafios da QVT aumentam cada vez mais a partir do momento que se prioriza o prazer, a satisfação e o bem-estar do trabalhador. Surgiram propostas de democracia no âmbito organizacional e gerenciamento participativo condizentes com a busca da qualidade de vida no trabalho.

Para Schmidt (2004, p.97), a noção de Qualidade de Vida é prioritariamente humana, com abrangência em muitos significados que refletem conhecimentos, experiências e valores dos indivíduos na coletividade. A essa noção, acrescentam-se diferentes dimensões, inclusive estudos empíricos para melhor compreensão do fenômeno, sua extensão e suas implicações. Faça-se necessário

entender o conceito histórico-social da Qualidade de Vida no Trabalho para uma percepção mais detalhada, mais concreta e, com certeza, para que haja maior aplicabilidade no contexto sistêmico-cultural das organizações.

A relação organização, trabalho e indivíduo, tornam-se relevante a partir do instante que passa a ter como objetivo prioritário a reestruturação das tarefas dos trabalhadores, tornando tais atividades menos penosas e promovendo bem-estar e satisfação dos trabalhadores. Dessa forma, geram-se impactos profundos na economia mundial, uma vez que o processo de globalização propicia mudanças complexas tanto nos indivíduos quanto nas organizações. Considera-se ainda que a produtividade dos trabalhadores esteja associada a um nível satisfatório de qualidade de vida em seu ambiente de trabalho (FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 2000; LIMONGI-FRANÇA E ARRELLANO, 2002; LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Desta forma, merece-se atenção em destaque se há ou não há insatisfação do trabalhador em uma organização. Observa-se e se acompanha uma sequência de sinais na esfera comportamental no campo do trabalho, envolvendo inúmeros indicadores que possuem influência direta na relação indivíduo, trabalho e empresa. Tais indicadores podem ser identificados como diminuição do rendimento, rotatividade nos setores de trabalho, surgimento de problemas emocionais ou psicossomáticos, estresses físicos e emocionais.

Inferem-se pelas orientações de França (2009) que existe uma influência em várias dimensões que permeiam esses indicadores para se executar a Qualidade de Vida no Trabalho, sendo elas: a socioeconômica, organizacional e da condição humana no trabalho. Para a autora, são dimensões básicas em que se desenvolvem as teorias sobre a QVT. Como especificações da dimensão socioeconômica apresentam mudanças na análise das relações de trabalho, oriundas do processo de globalização da economia mundial. Já nos aspectos que envolvem a dimensão organizacional, dimensão em que se destaca o autor Walton (1973), que baseou suas contribuições, enfocando principalmente as questões relativas à saúde física e psicológica do trabalhador, França enfoca cada situação concernente ao trabalhador, desde a sua valorização no trabalho, a sua capacitação, sua qualidade pessoal, o tempo livre, a motivação e comprometimento, a imagem corporativa e a comunicação interna. Por fim, a dimensão da condição humana no trabalho é conceituada pela concepção biopsicossocial do homem/trabalhador.

Em se tratando da evolução das perspectivas sobre QVT, França apresenta uma sugestão de que é preciso promover algumas mudanças no perfil do próprio gestor que gerencia essas práticas das referidas dimensões. Isso devido ao surgimento da operacionalização com aspectos que envolvem necessidades contendo habilidades mais complexas, que vão além do ato de gerenciar ações voltadas para a qualidade, a produção, a comunicação e as estratégias de negócios. Na QVT, o gestor deve conhecer, prioritariamente, o lado humano da organização, ou seja, entender de pessoas, saber da importância do significado do trabalho, buscar reconhecer nos treinamentos e projetos de educação para o trabalho, além das novas tecnologias e todo o conhecimento sobre o mercado de trabalho no qual a organização está inserida, características que proporcionem o bom resultado dessa relação entre o indivíduo e a empresa. Afinando os relacionamentos entre ambos, de maneira a amenizar, ou até mesmo, suavizar tais relações, concretizando e efetivando o processo de Qualidade de Vida no Trabalho.

O papel do gestor é focado, na obra da autora citada, como aquele que sinaliza e evidencia ações contendo novas competências gerenciais, condições básicas para lidar com as especificidades atuais nas organizações de trabalho. Atrela-se a esta ideia de competências gerenciais as ações de melhoria nas condições de trabalho, na área da saúde física e psicológica dos trabalhadores e, obviamente, executa-se a esperada responsabilidade social, característica ímpar para a sustentabilidade das relações organizacionais. O gestor é visto como o conhecedor das competências que envolvem conhecimento, técnicas/habilidades e estratégias ou atitudes, observados “numa perspectiva de interfaces, de diálogos com ambientes globalizados, de integração comunitária, organizacional e da pessoa no trabalho”.

França parece pretender, na sua obra, fornecer ferramentas para que os gestores possam atuar na qualidade de vida dos trabalhadores na organização, por meio de programas de QVT. Tal fato diferencia seu trabalho de obras como *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar* (Fernandes, 1996), voltada para o diagnóstico da QVT nas organizações de trabalho. Da mesma forma, a obra de Limongi-França se diferencia de: *Vivências de prazer e sofrimento em trabalhadores de organizações com contexto de qualidade de vida no trabalho* (Macêdo & Mendes, 2004); *Percepções de justiça organizacional em contexto de qualidade de vida no trabalho* (Macêdo & Mendonça, 2004); e *O PQVT e sua relação com os valores individuais e organizacionais em organizações públicas* (Macêdo, Tamayo, Zulmira, Vieira, & Pires, 2004), produções predominantemente centradas nas percepções dos trabalhadores sobre a

QVT, nas questões de justiça organizacional, e na relação da QVT com os valores individuais e organizacionais. (FRANÇA, 2009, p.172).

2.3 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho: uma visão histórico-social

Existe certa confusão sobre os significados teórico e técnico do conceito de QVT que podem conduzir a certos modismos nas empresas. Vários pesquisadores apresentam suas visões, seus conceitos e, até mesmo, modelos para definirem a QVT. Em linhas gerais, a Qualidade de Vida no Trabalho orienta-se por estudar especificidades ligadas ao bem-estar dos profissionais e sua relação direta com o trabalho que executa, envolvendo as demais características, tais como local, tempo, cargos, produtividade e seus reflexos.

Para Fernandes (1996), o conceito de QVT é abrangente e não consensual, precisando ser definido com clareza, visto que cargos e postos de trabalho representam não apenas fonte de renda para o funcionário, mas também um meio de satisfação pessoal, envolvendo todas as necessidades dos trabalhadores.

Ao se falar em Qualidade de Vida no trabalho, é preciso repensá-la como uma consequência de seu comprometimento e sua abrangência no que tange as próprias condições de vida no trabalho, englobando aspectos como bem-estar social, saúde, segurança e capacitação. Esta visão torna-se uma poderosa ferramenta de competitividade do mercado, priorizando o desempenho e melhorando a produtividade, além, é claro, de aumentar a confiabilidade do cliente. Mezzomo (2001, p.73) define *Qualidade* como sendo “um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o torna adequado à missão de uma organização (empresa) concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes”. Admite-se que a questão da Qualidade pode ser complexa, uma vez que é uma busca permanente de se autossuperar e de dar continuidade ao aperfeiçoamento. Ressalta-se que, com esta autossuperação, podem-se englobar vários serviços, pessoas e produtos, propiciando um planejamento pré-estabelecido que não se limite apenas aos avanços tecnológicos, mas também aos recursos humanos que devem ser capacitados, treinados, preparados para lideranças, motivados e conscientes das responsabilidades de cada área.

De acordo com os avanços da organização com relação aos desafios da responsabilidade social, buscamos ampliar as atividades físicas dos colaboradores com foco nas mulheres. Atualmente, a empresa conta com aproximadamente 960 colaboradores destes, 130 são mulheres de faixa etária variada de 19 a 60 anos. (VILARTA & GUTIERREZ, 2007, p.112).

França (1999) cita que a organização busca, destarte, oferecer mais qualidade de vida para os colaboradores, incluindo, de todas as maneiras atividades que envolvam todos os funcionários, sem se preocupar com faixa etária, ou com setorização de trabalho. O importante numa empresa que busca a excelência na qualidade de vida no trabalho está nas condições que são facilitadas para o próprio colaborador sentir-se apto, disposto e bem preparado para o dia a dia da empresa. A organização que age desta forma emprega atividades lúdicas atraindo e adaptando suas práticas institucionais para melhor atender o funcionário, que por sua vez, estará mais satisfeito e empregará seu maior rendimento nas propostas de ações da organização, tornando, aliando, desta forma, o trabalho aos aspectos de prazer.

Ainda para a autora, passa-se a exigir, portanto, certo comprometimento de todos os envolvidos no processo das alterações da cultura organizacional, necessita-se de uma participação efetiva do colaborador que passa a fortalecer a equipe com sua visão e ação de autonomia e responsabilidade, desempenhando, cada um, o seu trabalho visando a excelência da organização. Buscar a qualidade das organizações da atualidade serve de estratégia de sobrevivência para um mercado que, muitas vezes, propicia certo esquecimento do principal fator de sua existência como empresa que são os seus colaboradores, e, é claro, por extensão, sua vidas e felicidade, ou seja, qualidade de vida no trabalho.

A nova visão de Qualidade de Vida no trabalho traz o enfoque de que os funcionários detêm merecida importância por parte da organização, uma vez que estão envolvidos em diversas áreas, que são entendidos como parceiros e, não só como recursos humanos, mas propiciando a integração dos indivíduos à organização de forma harmoniosa, sem se esquecer, obviamente, da manutenção da integridade mental e física de cada um dos colaboradores, sempre os valorizando como pessoas, considerando fatores inerentes ao ser humano, tais como os psicológicos, políticos, econômicos e sociais.

Vilarta e Gutierrez (2007) acreditam que se vive em uma cultura empresarial, ou seja, num meio organizacional social em que várias mudanças afetam a realidade particular e individual de cada um dos envolvidos no processo,

porém é de grande relevância que a sociedade, como um todo, perceba que o primordial na vida de todo e qualquer ser humano é a qualidade de vida e a sua própria saúde, para que haja um enfrentamento dessas mudanças que ocorrem constantemente nas organizações, levando-se em consideração a alta competitividade.

Os autores relatam que muitas atividades, ou projetos aplicados de forma inadequada e ineficiente no ambiente de trabalho podem acarretar uma gama de problemas, tanto na saúde física quanto na mental dos colaboradores. É preciso analisar, e, na sequência avaliar, a obtenção dos fatores positivos e, também, dos negativos em cada projeto proposto pela empresa. Há indicadores negativos que são de responsabilidade da organização, portanto, cabe a empresa implementar programas que proporcionem melhores condições de vida no trabalho, com o intuito de motivar e manter o bem estar dos funcionários para a execução de suas tarefas diárias, sem se esquecer de transformar as fragilidades encontradas em pontos positivos para a qualidade de vida do colaborador e sua relação com o trabalho dia após dia.

A aplicabilidade da qualidade de vida no trabalho passa a ser tema de grande relevância e, portanto, bastante discutido nas organizações empresariais e acadêmicas. Sua importância surge e passa a despontar em programas variados, que começam a valorizar a relação indivíduo-empresa, quer por motivos de compensação financeira, quer por modismo ou mesmo por questão de sobrevivência passam a gerar certa competitividade entre organizações que se dispõem a implementar tais projetos e melhoria de qualidade de vida. Mesmo com grandes incertezas, este tema: 'qualidade de vida no trabalho' tem recebido considerável atenção, visto ser um tema abrangente, novo e com aplicabilidade de acordo com as especificidades de cada organização e sua relação com o colaborador, de setor para setor, da empresa para o setor, levando-se em consideração tempo de empresa, faixa etária, cargo ou qualquer outro tipo de classificação do colaborador.

2.4 Qualidade no trabalho e qualidade na vida

A amplitude do conceito de qualidade de vida permite que ele seja analisado em dois aspectos, do ponto de vista das pessoas e do ponto de vista do ambiente empresarial.

Quanto ao ponto de vista de alguns entrevistados, qualidade de vida é a percepção de bem estar de cada indivíduo, a partir das suas necessidades, a partir do seu ambiente social e econômico e das suas expectativas de vida, evocando a valorização do significado do trabalho e do cargo ocupado.

Corroborando o aspecto da subjetividade, estudiosos afirmam que a QVT só pode ser avaliada pela própria pessoa, ao contrário das tendências iniciais de uso do conceito, quando QV era avaliada por um observador, usualmente um profissional de saúde. Também é considerado um termo polissêmico, com tendência a valorizar a apreciação pessoal que as pessoas fazem de sua vida e seu bem-estar. Desta forma, é muito influenciado pela história familiar, pelas expectativas pessoais e também pela mídia. (NISHIMURA, 2006, p.54)

Segundo França (2007), do ponto de vista do ambiente empresarial, há de se observar a representação da necessidade da valorização das condições de trabalho, envolvendo elementos de grande relevância, tais como: os instrumentos de trabalho adequados, o ambiente físico, a matéria-prima, os equipamentos e o suporte organizacional. Tais condições possuem o intuito de satisfazer as necessidades dos funcionários, proporcionando o bem-estar. Observa-se que a qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto de várias ações, que incluem o diagnóstico, a implantação de melhorias e suas conseqüentes inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, alinhando e construindo, no ambiente de trabalho, a cultura organizacional, priorizando o bem-estar das pessoas da organização.

O propósito, ou o planejamento, de uma organização, ainda que se defina pela característica gerencial, deve estar relacionado com os objetivos organizacionais, mesmo que sejam gerais ou específicos, pois se deve aplicá-lo e, conseqüentemente, praticá-lo contando com o envolvimento de todos os membros da instituição. Desta forma, propicia-se uma padrozinagem dos esforços conjuntos entre os colaboradores administrativos e de todos os outros membros da empresa, com vistas direcionadas a uma só ordem, visando o controle de todas as ações conjuntas e objetivando os mesmos fins e interesses.

Vale lembrar que o termo qualidade de vida ainda não comunga de consenso entre todos os estudiosos (BARROSO, 1998), até porque, o estudo se faz gradativamente, diante de pesquisas e experiências dentro de cada característica

organizacional. De modo objetivo, o esforço estratégico realizado pelas organizações no uso da qualidade pode mascarar diversos caminhos, na tentativa de ocultar o verdadeiro objetivo das organizações – o exclusivo lucro empresarial.

Assim, no intuito de melhor compreender os verdadeiros objetivos das organizações no que se refere à implementação de programas de qualidade é que os estudiosos da área a definiram de duas formas, a primeira enfatizando a satisfação dos consumidores, cujas abordagens mercadológicas aplicadas para este fim. A segunda, enfatizando os desempenhos organizacionais, cujas abordagens enfocam a produção e o trabalho (BARROSO, 1998, p.16).

Para se implementar programas específicos dentro das empresas, tem-se como uma estratégia competitiva o diferencial de mercado, objetivando-se aumentar a satisfação dos colaboradores e a obtenção de uma alta lucratividade na empresa. Tal lucratividade será alcançada uma vez que as pessoas executarem suas tarefas de maneira adequada e, fica claro, com satisfação; gerando, dessa forma, uma carreira promissora dentro da organização e, conseqüentemente, o reconhecimento pelos resultados alcançados.

A qualidade de vida e qualidade no trabalho são duas faces de uma mesma moeda e andam juntas, uma vez que os valores e características do colaborador que se considera satisfeito no trabalho, são transportados para a vida pessoal, ou seja, apresenta-se com uma melhor qualidade de vida.

Pode-se deduzir que quando há melhores condições de trabalho há influências diretas ao alcance da produtividade. Observa-se a redução dos fatores negativos que incidem diretamente na vida do colaborador, proporcionando grandes benefícios para todas as partes: colaborador e organização.

Para que a implementação dos programas e projetos de QVT's seja eficiente e eficaz, é fundamental identificar, de maneira adequada, as necessidades dos indivíduos inseridos da empresa, de maneira a se observar determinados objetivos, tanto da organização quanto dos indivíduos. Para que isso ocorra, é necessário existir a participação e o apoio de todos os membros envolvidos nos procedimentos de implementação, ou seja, em cada etapa, a participação equânime dos colaboradores.

Pode-se mencionar a implementação de vários desses programas em benefício dos funcionários, e, como consequência, benefício para a organização;

para o funcionário: “capacitação dos funcionários, oportunidade de crescimento, direitos trabalhistas, condições de segurança e saúde no trabalho; para a organização: força de trabalho mais saudável, baixo índice de acidentes, melhor imagem e melhor ambiente de trabalho.” (Vilarta, 2007). Mantendo algumas dessas atitudes, a empresa investirá diretamente na elaboração, confecção e manutenção de seus produtos, garantindo uma melhor qualidade e produtividade, além de proporcionar ao colaborador satisfação pessoal.

A qualidade de vida dos empregados é influenciada diretamente na execução das atividades de forma que venha alcançar as metas traçadas pela organização. A empresa que não utiliza como estratégia competitiva o QVT pode ser considerada fora de um mercado altamente competitivo, pois funcionários insatisfeitos terão aumento de indicadores negativos e posteriormente não conseguirão atender às necessidades dos clientes, de maneira satisfatória, tendo como consequência baixa produtividade na empresa. Funcionários satisfeitos utilizaram sua máxima capacidade produtiva (VILARTA, 2007, p.158).

Ao analisar as palavras citadas anteriormente, avaliando essas observações e as citações feitas nas linhas antecedentes, pode-se deduzir que a qualidade de vida é condição inerente a cada indivíduo e pode ser traduzida como a soma das necessidades físicas, sociais e psicológicas de cada um.

Alguns autores apresentam divergências em suas obras, muitos explicam alguns dos pontos que causam maiores convergências e preocupações sobre os estudos de cada dimensão que trariam ao indivíduo uma melhor qualidade de vida, ou que acarretariam fragilidades cruciais para o colaborador e para a organização, caso a relação de implementação de programas de QVT's não se tornassem eficazes e eficientes. Mas, isso será mais bem detalhado mais adiante, em capítulo próprio para o assunto.

Alguns dos problemas aliançados à insatisfação no trabalho podem gerar consequências drásticas para o trabalhador e para a organização. “Um aumento do absenteísmo, diminuição do rendimento, alta rotatividade nos postos de trabalho, reclamações frequentes, doenças psicossomáticas, sobremaneira causadas pelo estresse ocupacional. Estas repercussões na saúde física e mental dos trabalhadores implicam na queda da rentabilidade empresarial”.

2.5 A importância dos estudos sobre QVT para as pessoas e para as organizações

Muitos estudiosos valem-se, para a construção dos indicadores de qualidade de vida para o trabalho (para as organizações) e para as pessoas (para os colaboradores), do trabalho que tem por base o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e o Índice de Desenvolvimento Social (IDS). Ressalta-se que tal procedimento se deve ao fato de tentar abranger as várias dimensões da qualidade de vida pessoal e da qualidade de vida do trabalho, valendo-se dos pontos de vista do trabalhador e da empresa.

“Desenvolvimento humano é um processo para ampliação da gama de opções e oportunidades das pessoas e deve incorporar as dimensões em que se manifestam essas opções: econômica, social, política, cultural e ambiental” (LIMONGI, 2009). Com isso, faz-se necessário acreditar que as pesquisas realizadas sobre QVT, tanto para as pessoas quanto para as organizações, estão fundamentadas em dados coletados e consolidados por setores de credibilidade.

É uma medida socioeconômica que complementa os dados do PIB e é um índice de natureza basicamente estrutural. O conceito de índice de desenvolvimento humano – IDH e sua divulgação no Brasil, através do PNUD, tiveram início em 1990. “Os indicadores estão associados ao ciclo social de conferências da Organização das Nações Unidas (ONU) e referem-se à natureza e sentido do desenvolvimento, mais especificamente à realização (ou satisfação) pessoal dos indivíduos de um país ou região.” (LIMONGI, 2009, p.203).

A importância dos estudos sobre QVT para as pessoas e para as organizações apresenta novos processos organizacionais, apresentando pessoas inovadoras, que estão prontas para superar novos desafios, tornando-se mais participativas, presentes nas ações e, obviamente, corresponsáveis pelo processo de implantação dos novos estudos de otimização das organizações.

Destacam-se, na importância da qualidade de vida no trabalho para as pessoas e para as organizações, a necessidade de atuação eficaz de cada segmento representado, além da valorização das condições de trabalho, no tocante aos procedimentos de cada tarefa em si, ao próprio ambiente físico e aos padrões de relacionamentos entre os colaboradores, empresa e demais elementos constitutivos da organização.

Em cada organização, é preciso dar ênfase na satisfação, no compromisso e na empregabilidade que busca o prazer por meio do trabalho, ou seja, utilizando-se do trabalho para promoção do bem-estar social, psicológico, físico, econômico e até mesmo moral. Muitos anos de estudo, levam-nos a crer que o trabalho de 40 horas semanais, existente em várias empresas, faz sua remuneração baseada no resultado financeiro da organização, atrelando, como ferramenta de mensuração, a avaliação de desempenho que a cada instante é repensada estrategicamente como meio que possibilite a reorganização da estrutura empresarial, aliando satisfação empresa\colaborador.

Alguns pontos estratégicos são analisados e necessariamente empregados nas organizações, tais como: a compreensão das relações trabalho\saúde, em como essas relações configuram a qualidade de vida e de trabalho, no plano pessoal e empresarial; mudanças nos processos e condições de humanização do trabalho; revisando as atuações entre equipes e em equipes multidisciplinares, que passam a dar suporte aos estilos de vida intra e também extra-organizacional, enfocando, basicamente, os aspectos dos ambientes físicos e psíquicos, promovendo a gestão da saúde. Não se dispensa, dessa forma, a participação dos colaboradores nas sugestões e implantações de melhorias diante de cada procedimento avaliado e analisado.

Não há Qualidade de Vida no Trabalho sem Qualidade Total, ou seja, sem que a empresa seja boa. Não confundir QVT com política de benefícios, nem com atividades festivas de conagração, embora essas sejam importantes em uma estratégia global. A qualidade tem a ver, essencialmente com a cultura da organização. São fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa-empregado. O ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias. (MATOS, 1997, p.73).

Para se gerar um programa de Qualidade de Vida no Trabalho, é preciso ter como meta, uma organização mais humanizada. Nessa organização, trabalhadores se envolvem, simultaneamente, de acordo com o seu grau de responsabilidade, de autonomia, de seu nível de cargo, recebimento de estruturas de *'feedback'* sobre cada desempenho, adequando cada tarefa à variedade e ao enriquecimento pessoal dos colaboradores. Pode-se dizer que nem todos os

problemas de produtividade nas organizações, nem todo tipo de insatisfação do colaborador, quer em qualquer nível na empresa, seja resolvido pela Qualidade de Vida no Trabalho. Porém pode-se afirmar que grande parte dessas fragilidades são repensadas e reestruturadas para posteriores reformulações das ações internas na organização, de forma a solucionar os problemas, tornando-os potencialidades futuras.

A presença da informalidade na organização auxilia na implantação da Qualidade de Vida no Trabalho, gerando uma conscientização definitiva de que o colaborador, ao ser contratado, não passará por um processo burocrático, que o ignora quanto indivíduo existente na empresa. Destarte, quando a conduta aplicada na organização é a de que respeita o indivíduo em suas especificidades, respeitando a máxima de que as pessoas, quando são empregadas, o são em sua integralidade, respeitando cada função a ser executada com sua elaboração de qualidade, tanto para a empresa quanto para o empregado.

Aparece e se agrava à medida que a organização obriga o indivíduo a se submeter a seus procedimentos, rotinas, regras, tornando-o submisso, obrigando-o a ter uma curta perspectiva temporal, fazendo-o atuar sob forte controle e, portanto, com pouca margem de liberdade e ação. Este conflito se agrava com a rigidez da estrutura, com a mecanização, e, do ponto de vista da pessoa, com o crescer do nível intelectual do indivíduo. (CORADI, 1985, p.39).

Coradi (1985) nos faz refletir acerca do modo de atuar da função de um colaborador que é contratado em uma organização que age sob pressão, anulando as ações do empregado, sem valorizar seu jeito real e pessoal de ser. Claro, não se pode desprezar as normas e os procedimentos da empresa, mas há de se discutir uma proposta em que haja consonância entre vida empresarial e vida privada, ou seja, a busca da qualidade de vida para a pessoa e para o trabalho.

Cabe à organização continuar sua busca pela racionalidade, estabelecendo a melhor estrutura formal entre empregador e empregado, visando ao comportamento humano que se insere numa organização empresarial, pois há um interesse na gestão das funções das pessoas e suas relações diretas com seus cargos. Haverá, assim, uma preocupação com a condição humana global dentro e fora do trabalho, pois o ser humano não pode ser considerado uma simples peça na organização empresarial.

Mesmo com tantos sinais importantes na evolução das relações e nas condições de trabalho dentro das organizações, existem características desafiadoras que propiciam inovações e renovações no processo estrutural da Qualidade de Vida no Trabalho.

No Brasil, existem ações e programas de gestão de recursos humanos que possibilitam a Qualidade de Vida no Trabalho, nos quais a potencialidade humana passa a ser objeto real de competência, valorizando-se os cuidados com relação à humanização, sem desacreditar a organização, posto que as relações entre trabalhador e trabalho são passíveis de descréditos, caso não haja uma reflexão ostensiva entre ambos dentro da estrutura organizacional. Não se pode negar que, no Brasil, algumas organizações mantêm os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho por meras questões de atrativos para a empresa, além de considerarem tais programas como gastos de investimentos, que muitas vezes não saem dos treinamentos com os iniciantes e principiantes nas organizações. Mas, diante dos novos estudos, acredita-se que a demanda estratégica da empregabilidade da QVT nas organizações tendem a transcender os níveis secundários, passando-se a primário e fundamental para o progresso da empresa (empregador) e empregado, haja vista seus fundamentos e valores para o bem-estar geral.

2.6 Ergonomia e o resultado legal

A sociedade do conhecimento vive uma situação paradoxal: por um lado exige-se uma racionalidade absoluta, por outro, a humanização do trabalhador, visto como o capital intelectual das organizações, ativo relevante e considerável. Em termos práticos, trata-se de um processo que ainda requer ajustes ou, como sugeriu Nadler e Lawler citados no trabalho de Fernandes (1996), um modismo que pode ser passageiro.

A QVT poderá ser vista como um indicador da qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho. Trata-se de fatores relacionados à satisfação dos trabalhadores quanto a sua capacidade produtiva em um ambiente saudável e seguro, com respeito, oportunidades de aprendizagem e treinamento com instrumentos e equipamento adequados para o bom desempenho das funções.

Procurando estabelecer parâmetros que “permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente”, o Ministério do Trabalho e Previdência Social instituiu a Portaria nº 3.751, em 23/11/90, que baixou a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) que trata especificamente da ergonomia.

A Ergonomia pode ser interpretada como o estudo da engenharia humana voltada para planejamento do trabalho, de forma a conciliar a habilidade e os limites individuais dos trabalhadores que o executam. Sua importância está justamente na contribuição para a promoção da segurança e bem estar das pessoas e conseqüentemente a eficácia dos sistemas nas quais elas se encontram envolvidas.

A Norma Regulamentadora (NR-17) busca assegurar a saúde do trabalhador, ela trata especificamente da ergonomia que é o estudo científico de adaptação dos instrumentos, condições e ambiente de trabalho às capacidades psicofisiológicas, antropométricas e biométricas do homem, em suma, estuda as condições de trabalho ligadas a pessoa, visando conforto e desempenho nas diversas posições de trabalho. O objetivo é o de adaptar as condições de trabalho, dando um arranjo à área de trabalho para a economia de movimentos, redução de manipulações e repetições, melhora do ritmo do trabalho, adequação do formato ao operador, o que possibilita a diminuição da atividade muscular (NASCIMENTO; MORAES, 2000).

A obrigação da análise ergonômica do trabalho para a avaliação da adaptação das condições de trabalho às características do trabalhador, segundo a norma, é do empregador. De forma pontual, os principais fatores ergonômicos, de saúde e de segurança, com suas respectivas metas e indicadores estabelecidos na NR-17 são:

- levantamento, transporte e descarga individual de materiais;
- mobiliário dos postos de trabalho;
- equipamentos dos postos de trabalho;
- condições ambientais de trabalho, e
- organização do trabalho.

Ruído, temperatura, umidade, iluminação, ambiente físico, ergonomia, ritmo repetitivo e estresse são fatores avaliados e que devem servir para a efetivação de ações de melhoria nas instalações da empresa e na prevenção de doenças ocupacionais de seus empregados. A idéia nuclear da norma é a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

A fundamentação legal, ordinária e específica que dá embasamento jurídico á existência desta NR, são os artigos 198 e 199 da CLT.

A preocupação da NR-17 é garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável, mas as questões relacionadas a QVT vão além do que tange a saúde, estando ligada ao nível de satisfação pessoal, e por esses motivos não podem ser tratadas apenas como leis ou normas que regem um ambiente.

Algumas doenças ocupacionais resultam de uma relação inadequada do trabalhador com a tarefa a ser executada. Se a estrutura óssea ou muscular do ser humano for sobrecarregada, isto pode resultar, por exemplo, em lesões na coluna, nas articulações e complicações musculares. Muitas doenças como úlcera, pressão alta e problemas de coração são o resultado de *stress* ocupacional.

As lesões por esforços repetitivos (DORT), reconhecido como doença ocupacional pelo INSS, tem se manifestado com maior freqüência em ambientes de trabalho.

3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA VISÃO DE WALTON

Nesta seção serão apresentadas três abordagens de QVT, abordadas na literatura como instrumentos de QVT da área de gestão. Tais visões não esgotam os embasamentos conceituais dos instrumentos disponibilizados para avaliar a QVT em contextos de trabalho. Entre as três, conforme já esclarecido anteriormente, o estudo fará opção pela abordagem de Walton (1973).

3.1 Visão de QVT – Segundo Walton

A produção das organizações, que predomina em todas as esferas, busca o lucro e a produtividade, gerando um comprometimento na qualidade de vida e na saúde dos trabalhadores envolvidos. O estudo da Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser imprescindível na atual situação econômica. Desta maneira, este capítulo apresenta com o objetivo de averiguar o nível de satisfação/motivação dos funcionários de uma empresa. Assim, a QVT continua sendo um dos fatores importantes no nível de satisfação e ou motivação dos funcionários em seus ambientes de trabalho, além, é claro, de estabelecer algumas especificidades da teoria de Walton. Teoria que influencia no contexto de cada funcionário, levando-se como ponto principal de observância o bem-estar mais ou menos motivado de cada um deles. (Medeiros, 2002, p.29)

O fato de se buscar a Qualidade de Vida no Trabalho se torna fundamental em nossa sociedade organizacional, uma vez que, em seu contexto cultural, destina-se, ou impõem-se, aos trabalhadores algumas condições desfavoráveis. Vale ressaltar que apenas se visava o lucro através da produtividade. Uma organização cultural contendo este tipo de visão passa a perder a sua importância quando os seus trabalhadores deixam de ser apenas trabalhadores e se tornam elementos para a excelência das estratégias, e destarte, seu desempenho se torna parte inerente ao desenvolvimento da organização.

Usando Walton (1973) como referência, para que se possa determinar o nível de QVT, algumas questões precisam ser levantadas porque se tornam fundamentais, uma vez que servem para fornecer uma estrutura mais clara, tais como: “Como deveria a QVT ser conceituada e como ela pode ser medida? Quais são os critérios apropriados e como eles são interrelacionados? Como cada um é

relacionado à produtividade? E são estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho?” (WALTON, 1973, p.11).

O conjunto de critérios de Qualidade de Vida no Trabalho mais utilizado no Brasil é o proposto por Walton (1975), que devem ser operacionalizados de acordo com a proposta do programa de QVT de cada empresa. São eles: 1- compensação justa e adequada; 2 – condições de trabalho; 3 – integração social na organização; 4 – oportunidade de crescimento e segurança; 5 – uso e desenvolvimento das capacidades pessoais; 6 – cidadania; 7 – trabalho e espaço total de vida; 8 – relevância social do trabalho.” (FRANÇA, 2009, p.170).

O quadro um apresenta os critérios e fatores determinantes (ou indicadores) de QVT Walton (1973).

CATEGORIAS CONCEITUAIS	FATORES DE QVT
1- Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha nos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Habilidades múltiplas Informações sobre o processo de trabalho Auto-controle relativo
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso Comunitário
6. Constitucionalismo	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos de proteção do trabalhador Direitos trabalhistas
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família Papel balanceado no trabalho
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: adaptado de Walton, 1973

Quadro 1- Critérios e fatores determinantes (ou indicadores) de QVT Walton (1973)

Ao analisar a situação da QVT, observa-se que é indispensável a aplicação das estratégias citadas, pelo simples fato de que os trabalhadores, de modo geral, passam, em média, 8 horas em seu ambiente de trabalho, isso durante pelo menos 35 anos de suas vidas. Deve-se ressaltar que não se trata de citar que o trabalhador vivencie seus problemas de casa no trabalho, e nem mesmo, os do trabalho em casa, mas, de acordo com os critérios citados por Walton, não acumular as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho no dia a dia. Toda proposta do programa de QVT visa à saúde integral do trabalhador.

Sobre o modelo de Walton, Goulart e Sampaio (1999) comentam:

Cobre desde as necessidades básicas do ser humano até condições da organização, passando pelas necessidades secundárias do ser humano, com realce para a auto-realização. Algumas dimensões do modelo de Walton englobam aspectos da hierarquia das necessidades de Maslow; fundamentada pelas seguintes necessidades: fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização.

Pode-se dizer que a QVT possui como enfoque a situação biopsicossocial (BPS) do trabalhador, isto é, o trabalhador é visto como pessoa, ou seja, um indivíduo, e deve ser considerado, na visão de Dejours citado por Albuquerque e Limongi (2003, p.3) “um complexo dinâmico, que não pode ser dividido em partes, mas visto como um todo (visão holística) e tem potencialidades biopsicossociais que respondem simultaneamente às condições de vida”.

Ao se pensar neste motivo, o estudo da QVT em empresas passa a ter lugar de destaque, independente se o cenário econômico apresenta-se em situação de recessão ou de crescimento, com perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego. A finalidade passa a ser a de estudar a satisfação do trabalhador em ambiente de trabalho, associando-se a tudo isso à motivação, à qualidade de vida no trabalho. Baseando-se na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, destacando-se o envolvimento do atendimento de necessidade e aspiração do indivíduo, que, muitas vezes, aparecem negligenciadas pelas organizações em favor da produtividade e do crescimento econômico.

Para Walton, “A expressão Qualidade de Vida tem sido utilizada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos,

negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.” (WALTON, 1973, p.11)

A visão do modelo de Walton (1973), mesmo quando se é considerado em sua anterioridade, é tida como uma das mais aceitas e utilizadas por muitos pesquisadores brasileiros, mesmo que sua aplicabilidade apresente uma série problematizada em se tratando de sua linguagem. Muitos colaboradores, quando da aplicação do instrumento, demonstram dificuldades em interpretar e entender a forma original do modelo, visto que a utilização de termos e expressões técnicas, em muitos casos, apresenta a origem em traduções literais. Outra fragilidade encontrada é a ausência de perguntas diretas e específicas para definir cada critério. O objetivo da presente dissertação é apresentar o modelo de avaliação da QVT proposto por Walton, que possui uma linguagem simples e direta, de maneira a permitir sua aplicação em grupos de menor escolaridade, de maneira que o entendimento do instrumento seja facilitado. Ressalta-se que outros autores serão mencionados e relacionados ao longo deste trabalho para que se possa fazer uma analogia entre os modelos vigentes a respeito da QVT.

França (2009) comenta que existem inúmeras possibilidades que enfocam a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho e que podem inferir nas estruturas organizacionais das empresas:

Gestão Estratégica de QVT, quando é declarada na missão e política da empresa, juntamente com a imagem corporativa. Gestão Gerencial de QVT, quando aparece como responsabilidade e atribuição dos líderes e chefes das áreas e departamentos específicos no segundo ou terceiro nível hierárquico, com ênfase em objetivos, metas e produtividade organizacional. Gestão Operacional de QVT, quando há ações específicas – aleatórias, reativas ou planejadas – que visam ao bem-estar e à conscientização de novas práticas de estilo de vida para as pessoas da empresa, mas não alinhadas aos propósitos de competitividade ou otimização do gerenciamento, da produtividade e da performance para o trabalho. (LIMONGI FRANÇA, 2009, p.240)

Destaca-se que os critérios citados e enumerados pelo modelo de Walton (1973) não estão dispostos e nem pretendem apresentar uma ordem de prioridade, sendo que podem ser arranjados de maneiras diversas, assumindo outras importâncias, de acordo com a realidade de cada organização.

Entende-se que a percepção e ou observação do indivíduo de QVT possui uma conotação subjetiva. E, como se sabe, quantificar algo subjetivo torna-se

possível com a construção de um modelo de pensamento racional que, em sua essência, não existe numa realidade norteada por irracionalidades, pois se apresenta como uma realidade concreta. Mesmo analisando outros pontos que fragilizam o estudo da GQVT, obtém-se um conceito vazio de conteúdo real, que pode servir como característica de contraste, mas que permitem situar percepções subjetivas na realidade. Portanto, os resultados obtidos, após inúmeras análises, não são nem hipótese nem proposição, não podendo ser falsos nem verdadeiros, mas válidos ou não-válidos, de acordo com sua característica útil, causando uma compreensão mais significativa dos acontecimentos e objetos de estudos realizados pelos investigadores e ou observadores.

Pode-se, desta forma, comparar os resultados obtidos com a aplicação do modelo de Walton, é claro, que numa versão adaptada, indicaram que tal adaptação proposta apresenta consistência interna elevada, tornando-se, assim, o modelo original proposto por Walton (1973), vislumbrando a sua adequação, para subsidiar pesquisas na área da qualidade de vida no trabalho – QVT.

3.2 QVT – Segundo Hackman e Oldhan

Outros autores são citados quando o assunto abordado é QVT, a saber:

Segundo Hackman e Oldhan, as dimensões que abordam a QVT são fundamentais, são aspectos que produzem estados psicológicos críticos conduzindo a resultados tanto em níveis pessoais e em nível de trabalho, afetando diretamente a qualidade de vida no trabalho.

“Conforme Davis e Newstrom (1992, p.151) “as dimensões essenciais tendem a promover a motivação, a satisfação e a qualidade do trabalho e a reduzir a rotatividade e o absentéismo.”

Podem ser citados alguns aspectos que se baseiam nos cargos de acordo com a visão desses dois autores, a saber:

- Variedades de habilidades: o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimento.
- Identidade da tarefa: ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável.

- Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais.
- Autonomia: defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las. Um exemplo seria a prática de gerência por objetivos, pois proporciona um papel importante aos trabalhadores no estabelecimento de seus próprios objetivos e na busca de planos para consegui-los, Davis e Newstrom (1992, p.113).
- *Feedback*: refere-se às informações, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca.
- Retroação do próprio trabalho: os superiores devem proporcionar informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho.
- Retroação extrínseca: deve haver um retorno dos superiores hierárquicos ou cliente a respeito do desempenho de sua tarefa.
- A sugestão do *feedback* parece simples, mas é, ao mesmo tempo, de grande importância para as pessoas no trabalho, pois através desse retorno é que o trabalhador poderá fazer uma auto-análise, visando melhorias em sua conduta profissional.
- Inter-relacionamento: o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes devera ser estimulado e possibilitado.

Ao citar os indicadores acima, observa-se a importância dos administradores para a conscientização da qualidade de vida dos trabalhadores. Observa-se que no quesito significado da tarefa depende da visão administrativa em mostrar a importância da tarefa para o executor. Pois, a tarefa pode ser simples, mas é de vital importância para o processo e isso precisa ser entendido pelo executor, o que traz um sentido de satisfação pessoal ao indivíduo no ato de desempenhar o trabalho que lhe foi designado.

Da mesma forma, o *feedback* permite ao colaborador avaliar e corrigir as possíveis falhas na execução das atividades.

Satisfação com Fatores associados ao trabalho em si	A liberdade de pensamento e ação que eu tenho ao fazer meu trabalho;
	Meu trabalho me fornece consideráveis oportunidades de independência e liberdade sobre como executá-lo;
	O grau em que aplico no dia-a-dia do meu trabalho os conhecimentos adquiridos ao longo de minha formação acadêmica;
	A possibilidade de crescimento pessoal e de desenvolvimento que eu tenho ao realizar o meu trabalho;
	Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas e de alto nível;
	O grau de participação que me é permitido nas decisões importantes em relação ao meu trabalho;
	A oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando;
	O volume de trabalho que eu tenho que realizar;
	A simples execução das tarefas do meu trabalho oferece muitas oportunidades (feedbacks) para mostrar a mim mesmo (a) se o estou realizando bem ou não;
Satisfação com Fatores Organizacionais	O modo como os conflitos são resolvidos na organização
	A maneira como as mudanças e inovações são implementadas na empresa;
	As comunicações e o modo como as informações circulam na organização;
Satisfação com a Gerência	A forma como os meus esforços são valorizados pela organização;
	Os meus superiores quase nunca me dizem como estou me saindo na execução do meu trabalho;
	Comumente os meus superiores me falam sobre o que eles pensam a respeito do meu desempenho no trabalho.

Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2010

Quadro 2 – Indicadores por Satisfação no Trabalho - Hackman e Oldhan

3.3 Segundo Westley

Destaca-se, ainda, o modelo que é proposto por William Westley para avaliação da QVT considerando alguns indicadores que, segundo o autor, são fundamentais para avaliação da QVT. Fernandes (1996, p.53) descreve-os detalhadamente:

3.4 QVT –a) Indicador econômico: representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido, ou seja, trata da disposição de reconhecer igualmente o direito de cada indivíduo.

b) **Indicador político:** representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado.

c) **Indicador psicológico:** representado pelo conceito de auto-realização.

d) **Indicador sociológico:** representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidades dentro do grupo.

Segundo Fernandes (1996, p.53), “as situações políticas trazem como consequência para o trabalhador a insegurança; os econômicos, por sua vez, os problemas de injustiça; os problemas psicológicos podem gerar a alienação; e os sociológicos podem levar à anomia (ausência de leis e regulamentos)”.

Outro autor que também enfatiza esses aspectos é Rodrigues (2001), uma vez que considera a insegurança e a injustiça como prováveis problemas mais antigos. Segundo Westley (1979), a “concentração de poder seria a maior responsável pela insegurança, enquanto a concentração dos lucros e a exploração dos indivíduos seriam os responsáveis pela injustiça” Rodrigues (1999, p.86).

Em resposta à insegurança e à injustiça surgiu o movimento socialista, buscando a justiça e a segurança no trabalho, dando ao indivíduo maior poder sobre a organização do trabalho e maior participação nos lucros das empresas. Esses dois problemas foram solucionados na maioria dos países industrializados, dando lugar a dois outros, a alienação e a anomia. (RODRIGUES, 1999, p.86).

Segundo Westley apud Rodrigues (2001), a desumanização causa a alienação (indicador psicológico). E essa desumanização, na visão marxista, de acordo com Rodrigues (2001), “é entendida como o desinteresse entre o trabalho e o próprio ser, e acontece quando os indivíduos não se realizam como seres humanos nas suas atividades.”

Westley explicita a falta de envolvimento do indivíduo com o trabalho em decorrência do aumento e expansão da empresa e, provavelmente, com sua consequente difusão de funções operacionais, apresentando novas complexidades

em suas tarefas. Com tudo isso, as organizações tornam-se mais rígidas e passam a causar desordem no ambiente de trabalho.

Destarte, Westley apud Rodrigues (2001), relata que o meio encontrado para solucionar ou minimizar esses problemas seria fazer uso do enriquecimento do trabalho adotado em nível individual e os métodos sócio-técnicos para reestruturação do grupo de trabalho. Segundo o autor os métodos sócio-técnicos “são aqueles que constroem uma cultura de trabalho, um sistema de normas e valores sociais” (Rodrigues, 2001, p.87).

O quadro 3, de Westley apud Fernandes (1996, p.53), apresenta um resumo sintetizando os indicadores de QVT e suas soluções.

Natureza do problema	Sintoma do Problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves	Cooperação Divisão dos lucros Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação Greves	Trabalho auto-supervisionado Conselho de trabalhadores Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse Absentéismo e “Turnover”	Enriquecimento das tarefas
Sociológico	Anomia	Auto desenvolvimento	Ausência de significado do trabalho Absentéismo e “Turnover”	Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Fonte: adaptado de Rodrigues, 1999 p.88.

Quadro 3: Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho – Westley, (1979).

3.5 QVT – Segundo Werther & Davis

Werther & Davis (1983), apud Rodrigues (2001), focam os fatores de análise da Qualidade de Vida no Trabalho nos aspectos que atuam diretamente na QVT: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo.

O autor cita que para um bom projeto de cargo deve considerar elementos como o fluxo do trabalho, que normalmente segue uma seqüência lógica, e as práticas de trabalho, que são maneiras estabelecidas de desempenhar o trabalho. Muitas vezes, essas práticas são limitadas devido a interferências de sindicatos ou da legislação trabalhista. Portanto, os autores Werther & Davis (1983), dividem o projeto de cargo em três níveis: organizacional, ambiental e comportamental. (RODRIGUES, 2001, p.165).

São considerados como elementos e esses são classificados da seguinte forma:

- elementos organizacionais – relativos ao fluxo de trabalho;
- elementos ambientais – relativos às condições de trabalho;
- elementos comportamentais – relativos às necessidades humanas.

Werther & Davis (1983) explicam que “os cargos são o elo entre os indivíduos e a organização”, já a compreensão desses cargos é fundamental para reformulação das ações que visam e buscam a Qualidade de Vida no Trabalho. Há uma má utilização dos cargos pelas empresas, afetando a QVT. “Porém, no aspecto insatisfação do indivíduo, este não poderá ser resolvido apenas pela reformulação de cargo, porém, mesmo com essa evidencia, os autores dedicam-se a analisar o conteúdo e a designação do cargo” (RODRIGUES, 2001, p.87).

Para os autores ainda há muitas dificuldades em adotar melhorias na QVT, devido a barreiras oriundas do próprio indivíduo, da própria administração ou de alguns sindicatos, em decorrência da relutância com relação a algumas mudanças, que, muitas vezes, são pertinentes ao ser humano.

Elementos organizacionais	Elementos ambientais	Elementos comportamentais
Abordagem mecanicista	Habilidade e disponibilidade de empregados	Autonomia
Fluxo de trabalho	Expectativas sociais	Variedade
Práticas de trabalho	-	Identidade de tarefa Retro informação

Fonte: Adaptado Werther e Davis (1983, p.72).

Quadro 4 – Elementos de projeto de cargo.

Após análise dos vários autores citados, há de se convir que cada um foca um programa de QVT de forma positiva, inter-relacionando a comunicação e a coordenação como condições essenciais para uma melhor produtividade para a empresa. Quando o programa de QVT é bem sucedido, principalmente quando satisfaz as necessidades individuais (dos trabalhadores) quanto às necessidades comuns (da empresa), há uma maior correlação entre ambos, aumentando a capacidade do trabalhador, sua motivação e, conseqüentemente, a produtividade da organização.

O uso de um instrumento de coleta de dados fidedigno é sustentado por uma metodologia consistente, torna-se possível na orientação da análise e a posterior tomada de decisão da empresa na busca por melhores condições e melhores processos de trabalho. Alguns estudiosos salientam que existe a necessidade de se efetuarem ajustes e adaptações na aplicação do conceito de 'processo de trabalho' para o entendimento de determinadas realidades nas novas situações de produção, viabilizando, assim, o enfrentamento do desafio de se construir conceitos e categorias capazes de se fazer o processo de compreensão do amplo e majoritário universo de trabalhadores.

Desta maneira, a investigação, a observação e as responsabilidades sobre uma boa QVT podem ser compartilhadas entre empresa e colaborador, de modo que o próprio indivíduo tenha a consciência da importância e a oportunidade de participar do processo na melhora da sua QVT e a empresa/organização possa incentivá-lo ou instruí-lo para isso. (MINAYO e LACAZ, 2000, p.156).

3.6 Ferramentas para a gestão de QVT

Levando-se em consideração cada característica do modelo de Walton para o estudo do QVT, é preciso refletir sobre os focos, os indicadores que atuam no gerenciamento desse estudo. São destacados os focos: potencial humano, saúde e segurança do trabalho e sistemas de qualidade. (LIMONGI FRANÇA, 2009, p.184).

Quando se refere ao potencial humano, especifica-se a capacitação, a motivação e o desenvolvimento profissional da força de trabalho, sem deixar de lado, é claro, todas as políticas e ações que são inerentes ao aprendizado organizacional.

Quanto à saúde e segurança do trabalho, observa-se a prevenção, correção ou reparação de aspectos humanos no tocante à neutralização dos possíveis riscos nas condições de trabalho para os funcionários.

O fator de grande importância dos mecanismos e indicadores da QVT, a área que responde pela segurança industrial, higiene e medicina do trabalho, interfere diretamente na relação dos empregados e empresa, pois existem mecanismos que interferem constantemente na prevenção, na correção das ações que estão ligadas a esta área, viabilizando o subsistema das ações do RH.

Já para sistemas de qualidade, o destaque maior fica para as políticas voltadas para a Qualidade Total. Pode-se citar como exemplo a certificação ISO 9000 e outras práticas que estão literalmente centradas na satisfação do cliente.

Ao se fazer a revisão das normas que avaliavam os indicadores, nos idos anos de 2000, passou a se considerar a medição de desempenho como parte integrante do processo de avaliação e como sistema de gestão da qualidade. E, utilizando-se do monitoramento de cada um dos processos, dos produtos, dos serviços e da satisfação dos consumidores é que se pode buscar a melhoria contínua do sistema organizacional.

Os indicadores para a gestão de QVT são as ferramentas que permitem um melhor planejamento dos critérios e objetivação para a avaliação do controle da qualidade em determinadas ações e contextos.

A idéia é – com o auxílio de indicadores – viabilizar maior capacidade estratégica, gerencial e operacional para questões de Qualidade de Vida no Trabalho. A consolidação de indicadores de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho pode levar a área de gestão de pessoas a um amadurecimento conceitual e metodológico com a mesma importância de outras áreas da organização. Devem-se localizar e descrever aspectos que permitam registro, comparações e avaliações na construção de um método de análise baseado em indicadores. (FRANÇA, 2009, p.177).

Precisa-se ressaltar que a QVT é consolidada pelos indicadores quando estes permitem que todo o processo de avaliação seja construído de maneira que possibilite avaliações constantes com reflexibilidade e gerenciamento do contexto da organização empresarial. Tais procedimentos levam a uma constante análise por parte da área de gestão de pessoas que, com as medidas devidas, tornam a

empresa com uma estrutura mais amadurecida e melhor preparada, além de solidificada, em seus próprios critérios avaliativos e sistematizáveis.

Crítérios	Foco
Organizacional	Imagem, Treinamento & Desenvolvimento, Processos e Tecnologia, Comitês de Decisão, Ausência de Burocracia Rotina de Pessoal
Biológico	Semana Interna de Prevenção de Acidentes, Controle de Riscos Ergonômicos – PPRA, Ambulatório Médico, Ginástica Laboral Refeição (Refeitório), Saúde – PCSMO, Comissão – CIPA
Psicológico	Recrutamento e Seleção, Avaliação do Desempenho Camaradagem – Clima Organizacional, Carreira, Salário, Vida Pessoal
Social	Convênios Comerciais, tempo livre – Lazer, Filhos, Cesta Básica Previdência Privada, Financiamento de Custos

Fonte: adaptado de Limongi França, 2009

Quadro 5: Indicadores Empresariais de G-QVT - Limongi-França

Quando se usam os indicadores, observa-se uma das melhores formas de se medir e avaliar a qualidade de produtos, processos e clientes, permitindo que a QVT seja constantemente analisada e avaliada. É importante ressaltar que o uso de um sistema de indicadores requer uma constante estruturação de cada indicador utilizado, de maneira que a cada coleta, a cada processamento e cada análise da mão-de-obra e sua utilização sejam levados em consideração os resultados obtidos, de forma que seja avaliado, sistematicamente, cada momento.

4 METODOLOGIA DO ESTUDO

Esta seção apresenta os procedimentos metodológicos adotados neste estudo, sua tipologia, o campo do estudo, o instrumento de coleta de dados, o universo e amostra da pesquisa.

4.1 Tipologia do Estudo

O estudo de caso é mencionado por Yin (2001) como sendo “apenas uma das muitas maneiras de se fazer pesquisa em ciências sociais.”

Levando-se o citado acima em consideração, este estudo possui a natureza exploratória que adota métodos quantitativos e qualitativos para coleta e análise de dados, desenvolvido por meio de pesquisa documental, bibliográfica e de campo.

Conforme Malhotra (2006), o principal objetivo da pesquisa exploratória é ajudar a compreender o problema enfrentado pelo pesquisador, é utilizada em casos em que é necessário definir com mais precisão, identificar cursos relevantes da ação ou obter dados adicionais antes de desenvolver uma abordagem.

A pesquisa exploratória foca na maior familiaridade com o problema, com o objetivo de torná-lo mais explícito ou a facilitar a construção de hipóteses. Esse tipo de pesquisa tem como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, novas ideias.

Para Vergara (2007), a investigação exploratória ocorre quando a pesquisa é realizada em área na qual exista pouco conhecimento acumulado e sistematizado, por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, podem surgir durante ou ao final da pesquisa. O autor afirma que a pesquisa bibliográfica é o “estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral”. Ainda de acordo com esta autora, a pesquisa documental ou “investigação documental” é realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou mesmo com pessoas, tais como: registro, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, videoteipe, informações em disquete, diários, cartas pessoais e outros.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de propiciar ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem se torna particularmente importante quando o problema de pesquisa exige dados muito dispersos pelo espaço e tempo.

A pesquisa de campo é a investigação fundamentada em documentação direta, o levantamento de dados é realizado no local onde ocorrem ou ocorreram os fenômenos com objetivo de obter informações sobre um problema, ou confirmar uma hipótese, ou discutir relações entre fatos por meio de observações.

Quanto a pesquisa descritiva foi utilizada com o objetivo de avaliar e descrever as características das variáveis. Esta pesquisa descreve o comportamento dos fenômenos e é usada para obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão (COLLINS E HUSSEY, 2005, p.24).

Segundo Gil, (2007, p.53), o estudo de campo procura mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa.

“O método quantitativo é adotado para as análises coletadas via questionário, conforme Collis e Hussey (2005, p. 26), este método “envolve coletar e analisar dados numéricos, e aplicação de testes estatísticos”. O método qualitativo é subjetivo e envolve “examinar e refletir as percepções para obter um entendimento de atividades sociais e humanas”.

Considerando que o objetivo desta pesquisa é investigar a qualidade de vida no trabalho, da empresa DGS, o método do estudo foi o estudo de caso que se caracteriza pelo “estudo profundo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. (GIL, 1994).

Sobre o estudo de caso Yin (1989, p.23) afirma:

Trata-se de uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas. O estudo ajuda a compreender e distinguir o método do estudo de caso de outras estratégias de pesquisa como o método histórico e a entrevista em profundidade, o método e o *survey*. (YIN, 1989, p.23).

Assim sendo, pode-se constatar sucintamente que o estudo foi caracterizado por uma pesquisa exploratória, descritiva, com levantamento de dados primários (pesquisa de campo) e secundários (pesquisa bibliográfica), tanto qualitativa quanto quantitativa. Ressalta-se que as atividades associadas à pesquisa na aplicação dos questionários foram realizadas com os trabalhadores que fazem suas específicas fora da empresa estudada – DGS. Já a pesquisa por meio de entrevistas foi realizada com os trabalhadores da própria empresa, ou seja, os que trabalham e lidam com as atividades dentro dos próprios setores administrativos na DGS.

4.2 Campo Empírico do Estudo

O estudo foi realizado com colaboradores da empresa DGS Serviços Ltda., do setor de limpeza e conservação em prédios e domicílios, serviços combinados para apoio a empresas comerciais e industriais. Trata-se de uma organização familiar fundada em 16/01/1985, de porte médio, emprega 270 (duzentos e setenta) trabalhadores diretos.

Seus funcionários atuam em diversas funções ocupacionais - conforme mostra o tabela 1 a seguir.

Nome da Função	F (número de ocupantes)	f (%)
Ajudante Mecânico II	2	0,74
Ajudante Montador Andaime	3	1,11
Aux. Administrativo II	3	1,11
Aux. Administrativo III	8	2,96
Aux. Jardinagem	12	4,44
Aux. Serviços Gerais	4	1,48
Controlador	4	1,48
Controlador I	10	3,70
Controlador II	1	0,37
Controlador III	1	0,37
Encarregado	6	2,22
Encarregado Montagem Andaimos	3	1,11
Jardineiro	3	1,11
Líder de Turma III	2	0,74
Mecânico Ajustador	1	0,37
Mecânico Industrial I	21	7,78
Mecânico Industrial II	18	6,67
Mecânico Industrial III	29	10,74

Mecânico Líder II	7	2,59
Montador de Andaimos	2	0,74
Motorista	3	1,11
Motorista II	45	16,67
Operador Guindaste I	1	0,37
Operador Guindaste II	1	0,37
Pintor	3	1,11
Projetista	1	0,37
Projetista Mecânico	1	0,37
Servente	68	25,19
Servente III	2	0,74
Servente Industrial	3	1,11
Servente (Periculosidade)	1	0,37
Supervisor Sênior	1	0,37
Total	270	100

Tabela 1 - Funções ocupacionais da empresa (fonte: própria autora).

A empresa DGS, que sediou o estudo, está localizada na cidade de Paracatu. Essa cidade é um importante polo econômico e cultural para o noroeste mineiro. Possui reservas minerais de calcário, chumbo, enxofre, ouro e zinco: indústrias de beneficiamento de minerais metálicos e madeira; indústrias de produtos alimentícios e bebidas.

O município conta também com uma atividade de agricultura altamente tecnificada, implantada em larga escala; com pecuária intensiva e também com pequenos produtores de agricultura familiar.

A partir de 2000 a cidade vem se caracterizando como um pólo irradiador de cultura, de tecnologia e de desenvolvimento dentro da região noroeste de Minas Gerais.

Com a expansão do comércio e surgimento de novas empresas e indústrias, registrou um elevado crescimento em relação à contratação de mão de obra e oportunidades de empregos, diminuindo a informalidade.

4.3 Universo e Processo Amostral da Pesquisa

O universo ou população de uma pesquisa corresponde ao “conjunto de todos os casos que concordam com determinadas especificações” (Sampieri, 2006, p. 253).

Entende-se por população para dar subsídios para este trabalho não somente o número de habitantes de um local (cidade, estado, país), como o termo

identificado pode ser conhecido como um conjunto de elementos (produtos, pessoas, organizações, empresas), que serão objeto de estudo.

Logo, o universo total desta pesquisa foi composto por 270 colaboradores dentro das funções ocupacionais apresentadas no Quadro 7.

A fim de restringir esse universo a um número viável no âmbito de uma investigação exploratória foi realizada uma sondagem preliminar por meio de um instrumento de consulta simples, junto aos sócios e gerentes dos setores explicando o objetivo da pesquisa e a importância da Qualidade de Vida no Trabalho como fator de melhoria na Gestão das Pessoas. Como resultado desta consulta e em acordo com os sócios da empresa, foi efetuado um reagrupamento das funções seguindo o critério de semelhança da família do cargo, o qual resultou em 7 categorias funcionais:

- ajudantes/mecânicos;
- auxiliares administrativos;
- controladores;
- encarregados;
- motoristas/supervisor;
- operador/pintor/projetistas e serventes;
- A partir desta nova classificação das funções, os seguintes critérios foram aplicados:
 - ter mais de 6 (Seis) meses de trabalho na empresa;
 - portar minimamente o nível fundamental de escolaridade.

A partir das definições anteriores, o tabela 2 apresenta uma amostra probabilística do estudo, compreendendo as funções e o número de participantes que irão compor os sujeitos da pesquisa.

Funções	Número de participantes (F)	f(%)
Ajudantes/ Mecânicos	20	34
Auxiliares Administrativos	9	15
Controladores	2	3
Encarregados	2	3
Motoristas/Supervisor	7	1
Operadores/Pintor/Projetistas	2	3

Serventes	18	30
Total	60	100

Tabela 2 - Número de trabalhadores, alocados por setores, participantes da pesquisa.

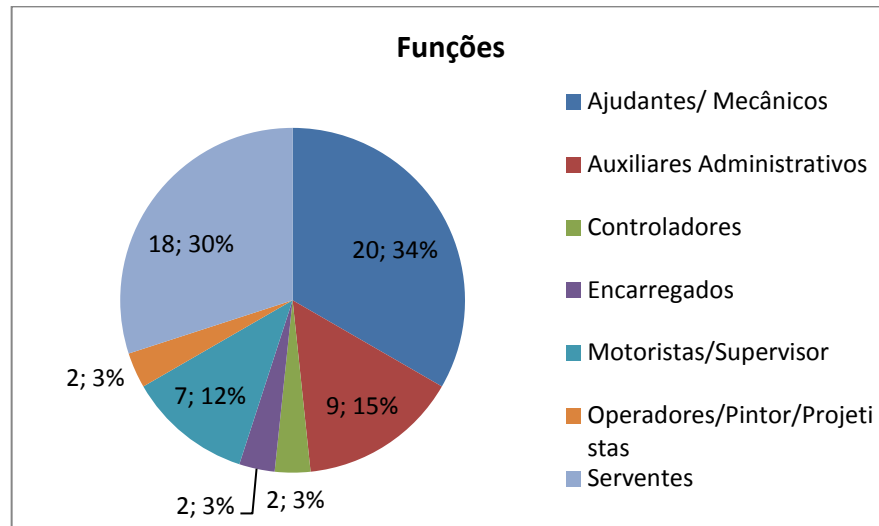


Ilustração 1 – Funções dos Trabalhadores.

Assim, a amostra dos participantes foi constituída de 60 colaboradores, número esse que representa 22,22% do universo, tratando-se de uma amostra não probabilística, estratificada e por conveniência.

4.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Na coleta de dados, os dados foram obtidos por meio de observações, entrevistas, questionários e/ou pesquisas documentais. É de extrema importância que o pesquisador-autor tenha senso investigativo e flexível transformando situações imprevistas em oportunidades. Ou seja, é necessário que o pesquisador-autor construa uma ponte entre a informação recebida e a teoria (preposições) a fim de processar o que é mais relevante para o estudo em questão e evitar o risco de erros.

No presente estudo foram adotadas as seguintes técnicas para a fase de coleta de dados: entrevista semiestruturada, questionário.

4.4.1 - Questionário

Para Lakatos e Marconi (2009, p.111), o questionário é “constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador”.

Questionário, conforme cita Vergara (2007, p.54), “caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito”, podendo ser fechadas ou abertas, sendo que nas fechadas, o respondente faz suas escolhas ou pondera, diante das alternativas apresentadas.

O questionário será estruturado a partir do modelo de QVT de Walton (1973) compreendendo oito dimensões que, segundo o autor, influenciam diretamente o trabalhador em vários aspectos em seu ambiente laboral. A escolha deste modelo para avaliação justifica-se porque seus critérios abrangem, com boa amplitude, os aspectos básicos das situações do trabalho e enfoque em sua humanização. E também por ser um instrumento flexível, já que os critérios enumerados não estão em ordem de prioridade e podem ser arranjados de maneira distinta.

O conteúdo do questionário versou-se sobre as seguintes etapas, sendo a primeira com os dados dos respondentes, a segunda sobre as oito categorias de Walton sendo elas, compensação justa e adequada, condições de trabalho saudáveis e seguras; oportunidades imediatas para usar e desenvolver capacidades humanas; oportunidades para crescimento continuado e segurança; integração social na organização de trabalho; constitucionalismo na organização de trabalho; trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

O período de coleta de dados ocorreu de 7 de novembro de 2011 a 12 de novembro de 2011 no próprio ambiente de trabalho.

O questionário contém 31 questões de múltipla escolha, com as quais procurou-se investigar as percepções sobre a qualidade de vida no trabalho na ótica dos colaboradores da empresa, cuja prestação de serviço acontece em 03 diferentes empresas terceirizadas, com segmentos diferentes.

4.4.2 Focus Group

A Focus Group é uma técnica de entrevista muito utilizada em ciências de investigação educacional e social, que permite a obtenção de uma visão aprofundada de uma determinada temática. Trata-se, efetivamente, de um processo estruturado para entrevistar um pequeno grupo.

Uma entrevista Focus Group envolve uma discussão objetiva conduzida ou moderada que introduz um tópico a um grupo de respondentes e direciona sua

discussão sobre o tema, de uma maneira não-estruturada e natural (PARASURAMAN, 1986, p. 245).

As características gerais do Focus Group são:

- envolvimento de pessoas;
- reuniões em série;
- homogeneidade dos participantes quanto aos aspectos de interesse da pesquisa;
- geração de dados;
- natureza qualitativa;
- discussão focada em um tópico que é determinado pelo propósito da pesquisa.

O Focus Group, elaborado por meio de uma entrevista semi-estruturada, partiu de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessou à pesquisa, em seguida, ofereceu amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. Tal entrevista foi realizada em 02 grupos com 15 participantes das categorias auxiliar administrativo, controladores, encarregados e operadores, que desenvolvem suas atividades diretamente na empresa, no período de 01 de novembro de 2011 a 04 de novembro de 2011, conforme mostra a tabela 2.

Funções	Número de participantes (F)	f(%)
Auxiliares Administrativos	9	60,00
Controladores	2	13,33
Encarregados	2	13,33
Operadores/Pintor/Projetistas	2	13,34
Total	15	100,00

Tabela 3 - Funções dos Participantes

Assim sendo o informante, espontaneamente seguindo sua linha de pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa.

Para a análise das entrevistas, utilizou-se o procedimento de análise de conteúdo. Para Bardin (1979), análise de conteúdo é a utilização de um conjunto de

técnicas para a análise das comunicações, buscando através de procedimentos sistêmicos e objetivos a descrição do conteúdo das mensagens, para obter indicadores quantitativos ou não, que permitam a inferência de informações e conhecimentos relativos às condições de produção e recepção das mensagens.

A entrevista baseou-se em 10 questões, a qual procurou investigar as percepções sobre a qualidade de vida no trabalho pelos colaboradores da empresa.

As entrevistas foram realizadas na sala de reuniões da empresa no período de trabalho dos respondentes. O nome dos entrevistados foi substituído pela sigla “S” enumeradas de acordo com a ordem cronológica das entrevistas. Nenhum dos colaboradores selecionados se recusou a participar da entrevista.

O conteúdo da entrevista versou sobre as oito categorias de Walton, sendo elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho saudáveis e seguras; oportunidades imediatas para usar e desenvolver capacidades humanas; oportunidades para crescimento continuado e segurança; integração social na organização de trabalho; constitucionalismo na organização de trabalho; trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

Cada entrevista teve, em média, uma hora de duração e foi desenvolvida no ambiente de trabalho destes profissionais, com autorização de gravação e posterior transcrição.

5 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO

Esta seção apresenta a empresa que sediou o estudo. Os dados e informações foram obtidos junto a empresa a partir de documentos internos da mesma. A apresentação inclui comentários sobre a fundação da empresa, missão, visão, valores, áreas de atuação e categorias profissionais, reconhecimento de riscos por função e ações desenvolvidas com relação à qualidade de vida no Trabalho.

5.1 Apresentação da Empresa

A necessidade de criar e sustentar vantagens competitivas tem proporcionado o surgimento de novos negócios com o intuito de reduzir custos e tornar os produtos e serviços mais competitivos. Nesse contexto, surgiu a terceirização, que ganha destaque e se solidifica como uma das atividades mais eficientes na racionalização de recursos humanos.

Segundo Martins, (2001, p.23), a terceirização “consiste na possibilidade de contratar terceiros para a realização de atividades que não constituem o objeto principal da empresa”. E sua principal vantagem seria vantagem sob o aspecto administrativo, seria a de se ter possibilidade para melhorar a qualidade o produto ou serviço e sua produtividade.

Fundada no ano de 1985 a DGS Serviços Ltda., sustenta uma filosofia de trabalho que visa a qualidade da prestação dos serviços e busca por uma relação mais harmoniosa com seus clientes e colaboradores.

Vem adquirindo níveis de especialização, que possibilitem adequar seus serviços ao perfil do cliente, buscando junto aos parceiros, resultados econômicos, financeiros e principalmente qualidade e eficiência.

Possui uma equipe de 270 colaboradores, com uma estrutura em desenvolvimento, atuando no ramo de prestação de serviços, com uma clientela expressiva, procurando aperfeiçoar-se frente às mudanças e inovações do mercado.

5.1.1 Missão da DGS Serviços

A missão da DGS Serviços é conservar os princípios éticos e os valores morais herdados da família, promover o pleno desenvolvimento do ser humano e

estabelecer parcerias com os fornecedores, clientes e a comunidade, constituem a base da missão solidificar as relações, assegurar a fidelidade e atender a carteira de clientes em suas demandas e desejos, respeitando a legislação, o homem e o meio ambiente.

Sua política de qualidade é o compromisso permanente no atendimento das necessidades dos clientes e na superação de suas expectativas, garantindo excelência nos serviços prestados e competitividades nos preços.

5.1.2 Visão

A DGS Serviços Ltda. tem como visão torna-se um centro de referencia no âmbito regional e nacional, através do reconhecimento de:

- Empresa parceira por sua carteira de clientes e fornecedores.
- Excelência, adequação e oportunidade de sua contribuição para a sociedade.
- Buscar romper paradigmas em seu modelo de comercialização e oferta de serviços, sempre ressaltando a inovação e a qualidade.

5.1.3 Valores

A empresa tem como âmago de suas estratégias de base, a negatividade de ações e comportamentos que contradizem os valores por ela conceituados como intransferível e imutável.

5.1.4 Cadeia de Valores:

A vantagem competitiva sustentável exige conhecimento de todo o conjunto de entidades de valor relacionadas, do qual, a empresa e seus concorrentes são uma parte. A empresa busca, apoiando-se na qualidade, o compromisso permanente com seus parceiros, utilizando como instrumento essencial para analisar as vantagens competitivas e intensificá-las, uma cadeia de valores que se preocupa com:

- Respeito ao ser humano
- Transparência administrativa
- Segurança e saúde

- Gestão financeira
- Parceirização

5.1.5 Áreas de Atuação:

A DGS Serviços Ltda. orgulha-se em ser sinônimo de sofisticação e excelência no mercado de administração, prestação de serviços e manutenção em Paracatu Minas Gerais. Desde a sua criação a empresa vem se destacando ao oferecer serviços com profissionalismo, competência, qualidade e comprometimento em suas áreas de atuação:

- Serviços de Limpeza e Conservação
- Serviços de Limpeza Industrial
- Serviços de Jardinagem
- Serviços de Portaria e Recepção
- Serviços de Cessão de Mão de Obra Administrativa
- Serviços de Pintura Industrial
- Serviços de Manutenção Mecânica Industrial
- Locação de Equipamentos:
- Caminhões Pipas
- Caminhões Munck
- Retro escavadeira

5.1.6 Terceirização

O Gerenciamento de serviços terceirizados se tornou mais rápido e mais fácil, diminuindo as funções organizacionais, permitindo o aprimoramento do desempenho específico e garantindo a excelência do próprio negócio para quem terceiriza.

A terceirização oferecida pela DGS Serviços garante benefícios diretos aos clientes, com redução de custos e de trabalho, sempre dentro dos prazos estabelecidos e com total qualidade.

Vantagens que esta moderna gestão oferece:

Desburocratização Administrativa;

Otimização de Custos;

Flexibilidade em Recursos Humanos;

Direcionamento das decisões da empresa para a atividade fim.

5.1.7 Principais Clientes

Conscientes que o sucesso de atuação está vinculado a boa imagem, construída entre as organizações e confiança dos serviços prestados. Neste espaço a DGS Serviços apresenta as empresas-clientes que se destacam pela sinergia e compromisso com os propósitos: empresas no ramo de mineração, beneficiamento de sementes, agronegócios, bancos, cooperativa de créditos, associações e clubes, hospitais.

5.1.8 Estrutura Organizacional

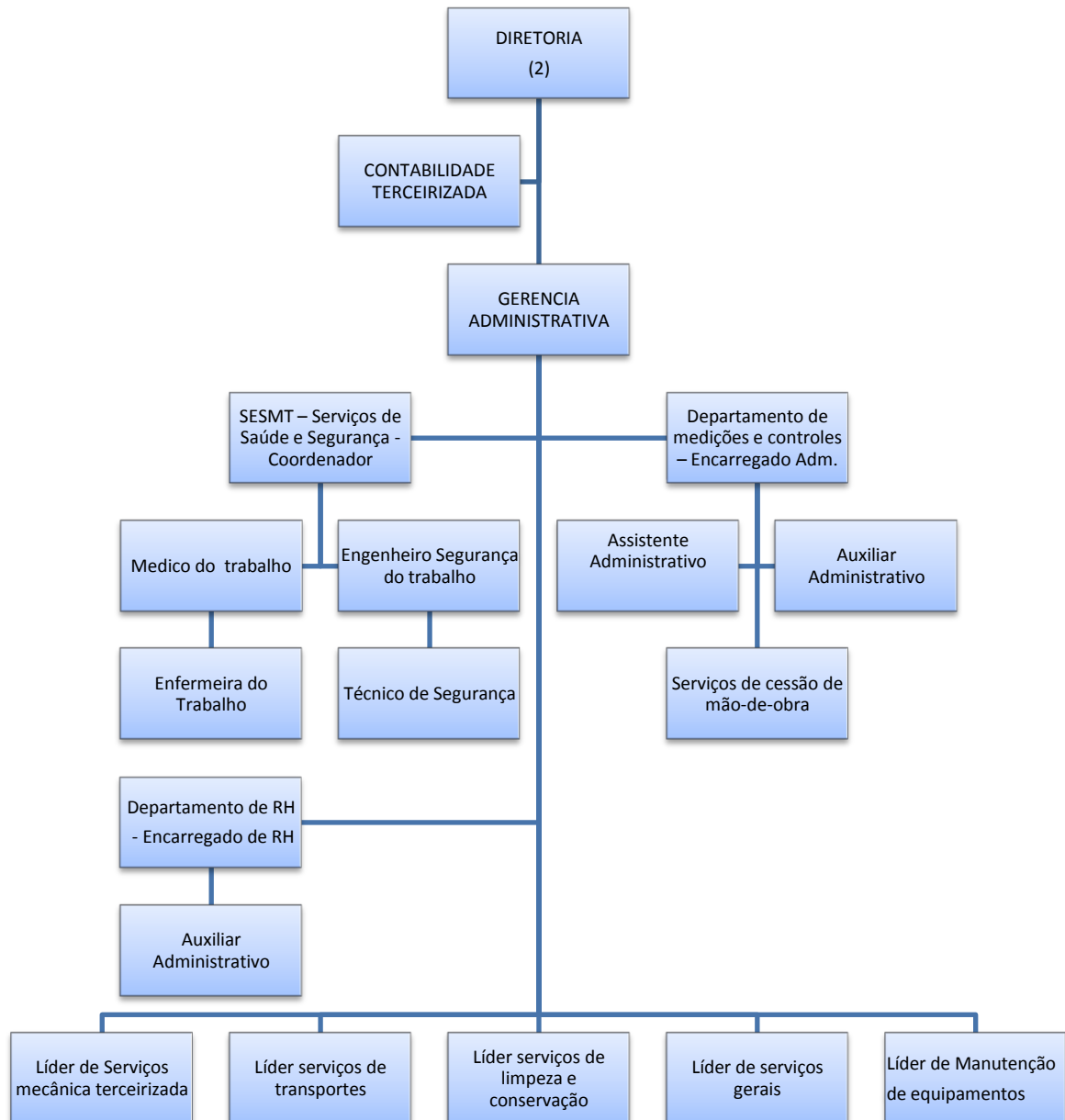


Ilustração: 02 Organograma da Empresa

Fonte: Dados da Empresa

5.1.9 Categorias Profissionais e Reconhecimento de Riscos por Função

A empresa conta com uma equipe de colaboradores que atua em diversos setores, diferentes funções que requerem determinada atenção em relação aos fatores intervenientes da qualidade de vida no trabalho. Trata-se de fatores relacionados à satisfação dos trabalhadores quanto a sua capacidade produtiva em um ambiente saudável e seguro, com respeito, oportunidades de aprendizagem e treinamento com instrumentos e equipamento adequados para o bom desempenho das funções.

As funções que dizem respeito ao Administrativo II e III Funções ocupacionais da empresa, realizam atendimento ao público, controles administrativos, controle e lançamento de notas fiscais, retirada de notas fiscais, lançamento de dados no sistema CITRIC - digitação de documentos em planilhas e arquivamento de documentos administrativos.

Conforme o PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos, as funções acima qualificadas poderão levar a manifestação de problemas ergonômicos, com relação ao agente de riscos que são postura incorreta e ações repetitivas. Como medidas de controle individuais e coletivas, a empresa realiza ginástica laboral antes de iniciar sua jornada de trabalho, fornece EPI - Equipamento de Proteção Individual (botas de segurança) e vestimenta de trabalho. A empresa vem adequando seu mobiliário a fim de reduzir a carga da fadiga causada pelas más posturas decorrentes do mobiliário anti-ergonômico.

Realiza constantemente palestras de conscientização da necessidade do bem estar físico e emocional, integração com o grupo e preocupações com o próximo devem ser regras, que deverão vir antes de qualquer coisa, levando em consideração que o ser humano é frágil por possuir necessidades básicas e essenciais.

A seguir, uma análise por tipo de função:

a) **Funções de Controladores** - Funções ocupacionais realizam atividades de coletas de dados dos serviços prestados nas áreas internas e externas das empresas, verificação e controle dos filtros de poeira, levantamento dos gastos dos veículos, juntamente com o controle de ferramentas manuais e equipamentos fornecidos.

De acordo com o PGR, as funções poderão levar a manifestação de problemas quanto à postura incorreta, devido ao tempo de trabalho na mesma posição. Adotando como medida de prevenção e obrigatoriedade o uso do EPI, vestimenta de trabalho conforme NR 06 - Norma Regulamentadora da portaria 3214/78, os funcionários que executam essas funções realizam ginástica laboral e assistem a palestras antes de iniciar a jornada de trabalho.

Realizam também, treinamentos conforme o estabelecido em prioridades, metas e cronograma e avaliação constante das novas instalações com objetivo de minimizar os riscos em sua fonte ou trajetória.

b) **Funções de mecânicos** conforme descrito no Quadro 7 - Funções ocupacionais descritas no Quadro 7 do capítulo 04, pautam pela realização de atividades de manutenção, reparos dos equipamentos nas áreas operacionais e em fabricação de peças e componentes em geral. Auxiliam nas movimentações de peças e recebimento de materiais para a fábrica. Desenvolvem serviços industriais e montagem.

Conforme o PGR, os riscos das atividades desenvolvidas são referentes aos ruídos, à radiação não ionizante, à poeira mineral, aos fumos metálicos, aos gases e à postura inadequada. A empresa fornece aos funcionários equipamento de proteção individual e vestimenta conforme NR-06 da Portaria 3214/78, realiza treinamentos e palestras quanto à conscientização dos riscos e cuidados a serem obedecidos, além de motivar a valorização do indivíduo juntamente com seu ambiente de trabalho.

c) **Funções de auxiliar de serviços gerais:** realizam atividades de paisagismo como: poda de grama utilizando máquina motorizada Sthill, manuseio de produtos durante a limpeza nas piscinas, limpeza de sanitários e salas em geral, limpezas em áreas indústrias, manutenção de churrasqueiras, limpeza da grama e irrigação de campo de futebol.

Os serventes realizam limpeza de salas, escritórios e sanitários, lavagem e higienização de EPI's juntamente com uniformes utilizados nos laboratórios químicos, removem o pó de moveis, paredes, tetos, portas para conservação dos ambientes dos postos de trabalhos. Realizam a limpeza de pista nas áreas internas e externas das empresas, utilizando água armazenada em caminhões pipas. Atuam na preparação da terra para o plantio de mudas e controle de mudas no viveiro, capina manual, reparo e limpeza manual em cercas.

Conforme o Programa de Gerenciamento de Riscos as atividades, quanto aos riscos poderão estar expostos a ruído, poeira vegetal, posturas incomodas, produto domissantiário, bactérias, vírus e situações de acidentes. A empresa fornece aos seus funcionários todos os equipamentos de proteção individual e vestimenta de trabalho conforme NR-06 da portaria 3214/78, de acordo com a exposição de cada atividade, realiza ginástica laboral antes do inicio das atividades, treinamentos e conscientização do uso do equipamento de proteção, bem como palestras motivacionais quanto à cooperação e interação no ambiente do trabalho.

d) Funções de jardineiro e o auxiliar de jardinagem desenvolvem atividades de roçadas com ferramenta manual (foice), manutenção e conservação em jardim, poda de arvores utilizando moto-poda, poda de grama utilizando máquinas Costa Still. Preparam a terra, adubando, irrigando e efetuando outros tratos necessários, para proceder ao plantio de flores, árvores, arbustos e outras. Realizam o plantio de sementes e mudas, colocando-as em covas previamente preparadas nos canteiros, para obter a germinação e o enraizamento.

Os riscos demonstrados no Programa de Gerenciamento de Riscos são: risco ambiental físico, o ruído, o risco de contato com produtos químicos e de contato com a poeira vegetal. Quanto ao ergonômico é postura incorreta, que poderá causar situações desagradáveis, como exemplo lesões corporais. Para a proteção individual a empresa fornece o equipamento de acordo como o risco de atividade, exemplo, risco físico – ruído protetor auricular tipo concha. Risco químico = poeira vegetal – respirador descartável PFF1. Ergonômico: realiza ginástica laboral antes de iniciar a jornada de trabalho e palestras quanto as posturas e alguns cuidados a serem observados.

e) Funções de motoristas: realizam os transportes de pessoas com veículos leves nas vias de circulação internas das empresas, transportes interestaduais com veículos leves nas vias de circulação urbana e rodovias estaduais e federais. Umidificação das vias externas nos acessos das empresas para controle de poeira. Aluguel de caminhões com a mão de obra – caminhão Munck.

Quanto aos riscos, as funções de motoristas também estão expostos aos riscos ambientais e ergonômico, ressaltando os ruídos, poeira mineral e a postura incorreta. A empresa promove medidas de controle, via exigência e conscientização do uso do EPI, vestimenta de trabalho de acordo com a norma regulamentadora NR-06 portaria 3214/78. Desenvolve palestra com os funcionários, oferecendo condições de criar ambientes de trabalhos saudáveis para desenvolver suas funções de forma mais harmônica e eficiente.

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Esta seção apresenta a análise dos dados coletados e foi organizado em duas partes: a primeira trata os dados coletados na pesquisa via questionário e a segunda, os dados coletados nas entrevistas do Focus Group.

6.1 - Dados dos Participantes

Houve participação dos colaboradores respondendo a uma pesquisa descritiva via questionário como mostra o detalhamento nos itens a seguir.

6.1.1 – Função dos respondentes

Observou-se que 44,4% dos respondentes desenvolvem a função de ajudantes/mecânicos. 40% são serventes e 15,56% ocupam função de motorista/supervisores. A Tabela 4 e a Figura 03 mostram esta análise.

Tabela 4 - Função dos respondentes

Funções dos participantes	(F)	f(%)
Ajudantes/ Mecânicos	20	44,44
Motoristas/Supervisor	7	15,56
Serventes	18	40,00
Total	45	100

Tabela 4 - Função dos respondentes

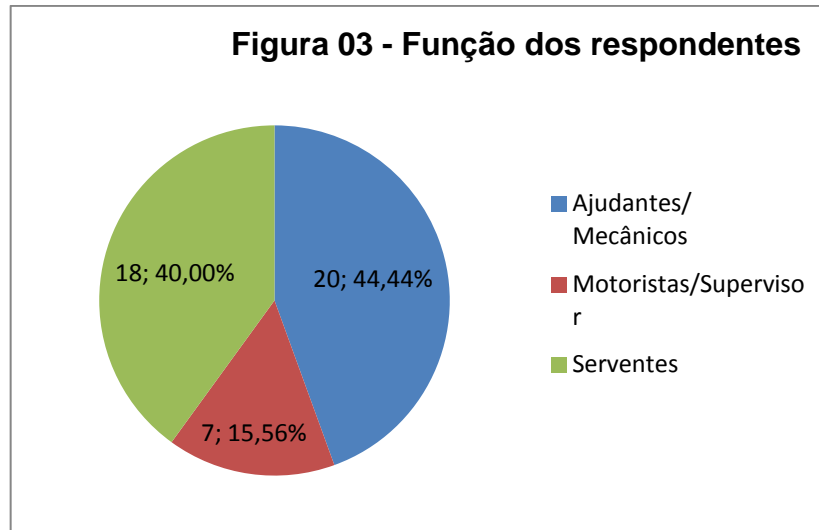


Figura 03 – Função dos respondentes

6.1.2 – Gênero

A caracterização da população baseada nos gêneros masculino e feminino, mostrando que a grande maioria dos entrevistados, 69,9%, pertencem ao gênero masculino, e 31,1% é do gênero feminino. A Tabela 5 e a Figura 4 mostram esta análise

O predomínio do gênero masculino ocorre em função das características do trabalho nos setores de manutenção e conservação, apresentado atividades que exigem ações pesadas e condições, às vezes, insalubres e inseguras.

Tabela 5- Classificação por gênero.

Gênero	(F)	(f)
Masculino	31	68,9
Feminino	14	31,1
Total	45	100,0

Tabela 5 - Classificação por gênero

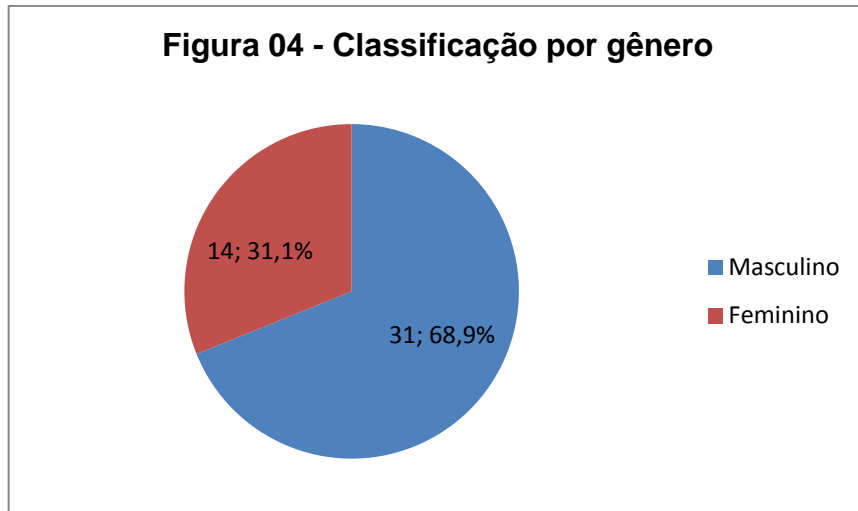


Figura 04 - Gênero

6.1.3 Idade dos respondentes

A idade dos participantes variou de 18 a 52 anos, sendo que 37,8% estão na faixa etária de 30 a 35 anos; 62,2% têm idade até 35 anos. A Tabela 6 e a Figura 05 mostram esta análise.

Tabela 6 – Idade dos respondentes

Idade dos respondentes	(F)	f(%)
até 18 a 23 anos	2	4,4
de 24 a 29 anos	9	20,0
de 30 a 35 anos	17	37,8
de 36 a 41 anos	11	24,4
de 42 a 46 anos	5	11,1
de 47 a 52 anos	1	2,2
Total	45	100,0

Tabela 6 – Idade dos respondentes

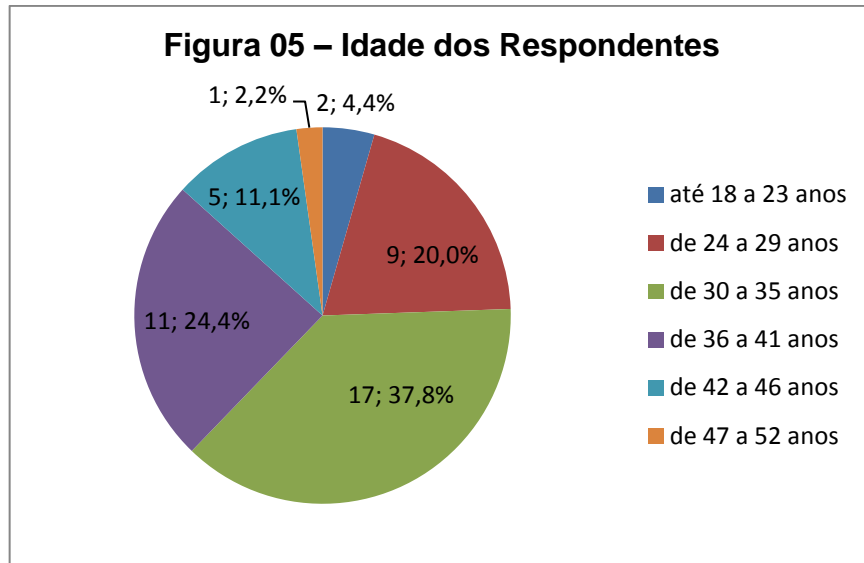


Figura 05 – Idade

6.1.4 Tempo de trabalho na empresa

Verificou-se que o tempo de permanência dos colaboradores na DGS é variado, sendo que o maior período apresentado é de 01 a 05 anos, correspondendo a 31 funcionários, o equivalente a 68,9%.

É importante ressaltar que houve um fator que gerou uma coincidência em relação à quantidade de funcionários com mais tempo e menos tempo de trabalho na empresa, perfazendo a quantidade de 07 em cada um.

As informações foram agrupadas em três categorias com relação ao tempo de empresa dos entrevistados, conforme expresso na Tabela 7 e na Figura 06.

Tabela 7 - Tempo de trabalho na empresa

Tempo de trabalho na empresa	(F)	(f)
06 meses a 1 ano	7	15,6
de 1 a 5 anos	31	68,9
de 06 a 11 anos	7	15,6
Total	45	100,0

Tabela 7 - Tempo de trabalho na empresa

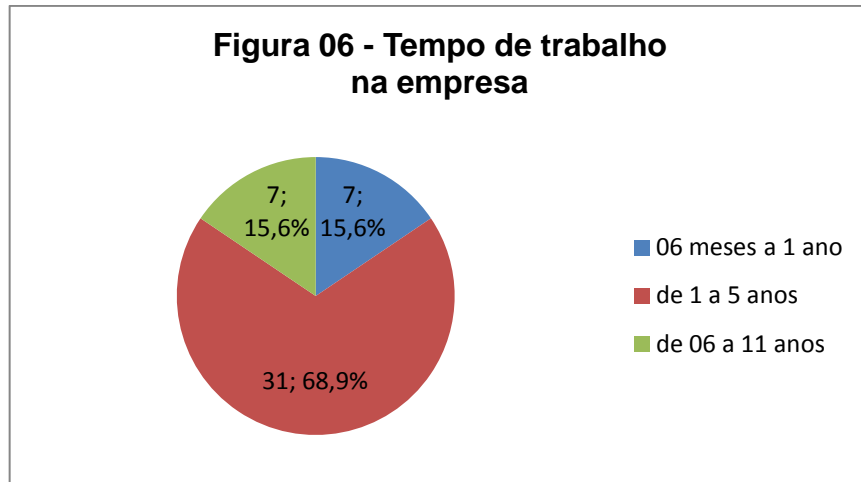


Figura 06 – Tempo de Trabalho

6.1.5 – Nível de Escolaridade e Situação Atual

Observou-se, pela Tabela 8, que a maioria dos respondentes possui apenas o nível básico de escolaridade, perfazendo um quantitativo de noventa e três por cento dos que responderam a pesquisa e a entrevista. A Tabela 8 e as Figuras 7.1 e 7.2 mostram esta análise.

Tabela 8- Nível de Escolaridade/Situação Atual

Nível de Escolaridade			Estuda Atualmente?		
	F	f		F	f
Nível Básico	42	93,3	Sim	2	4,4
Nível Médio	3	6,7	Não	43	95,6
Total	45	100	Total	45	100

Tabela 8- Nível de Escolaridade/Situação Atual

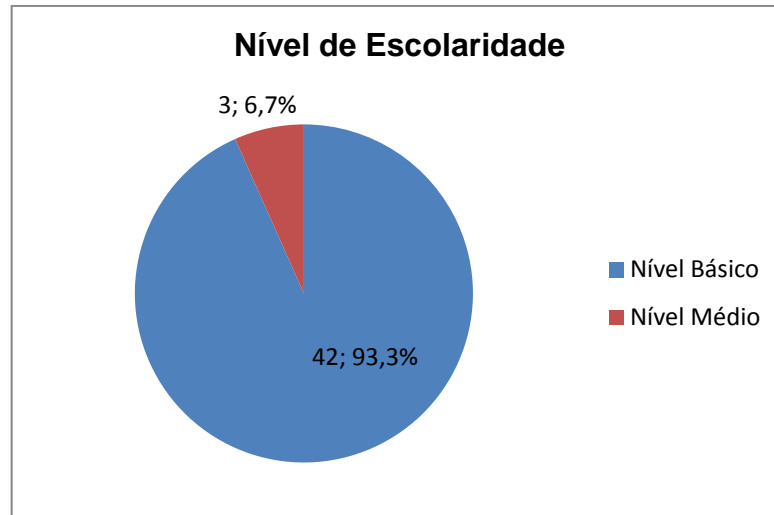


Figura 7.1 - Escolaridade

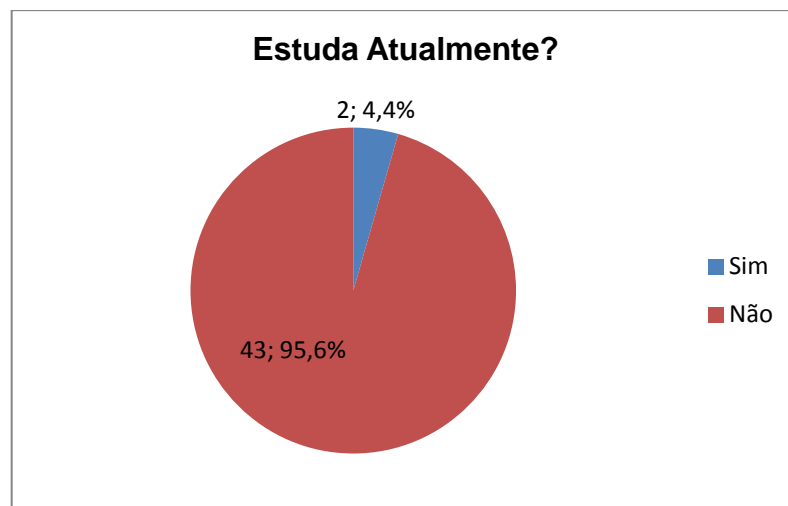


Figura 7.2 – Estuda

Observou-se que apesar de 55,6% concordarem que a empresa oferece ajuda financeira para quem está estudando, apenas 4,4%, o que correspondente a 02 funcionários, estão estudando.

Para objetivos de análise estatística, para se manter uma situação mais equilibrada, a população referente ao nível de escolaridade foi agrupada em dois níveis: o básico e o médio.

Como se pode constatar a grande maioria da população (93,3%) possui apenas o nível básico e somente 6,7% possuem ensino médio.

6.2- DIAGNÓSTICO DOS INDICADORES DE QVT

6.2.1 Condições de Trabalho

Esta variável foi composta de 11 subcategorias, avaliada em três dimensões, que procuram verificar a amplitude da presença de cada subcategoria na empresa: a) “presente em todos os cargos da empresa”; b) “presente para alguns cargos” e c) “não está presente na empresa”.

No indicador “Condições de Trabalho” foram geradas 490 respostas nas duas dimensões, sendo que 53,07% delas recaíram na dimensão “presente em todos os cargos” 29,10% na dimensão “presentes em alguns cargos da empresa”.

Em relação à dimensão “Não está presente, houve % de indicações.

As subcategorias deste indicador que mais foram apontadas por 38% das respostas são, igualmente: “jornada de trabalho está adequada aos padrões” e “qualidade dos recursos de trabalho e dos equipamentos”

A Tabela 9 apresenta os resultados da dimensão a).

Indicador da QVT: Condições de Trabalho – Presentes em todos os Cargos.	Dimensão: Presente em todos os Cargos	
	(F)	(f)
A jornada de trabalho está adequada aos padrões legais e estes são acatados	38	7,76
Há ocorrências de horas-extras excessivas	5	1,02
Há sobrecarga de trabalho diário	3	0,61
A qualidade dos recursos de trabalho e dos equipamentos mostra-se adequada	38	7,76
O ambiente físico está estruturado confortável e adequadamente para o desempenho do trabalho	37	7,55
O trabalho é realizado dentro de padrões de saúde recomendados por lei	42	8,57
As interações profissionais são saudáveis, colaborativas e marcadas por fortes vínculos de comprometimento.	27	5,51
Há queixas sobre fadiga e cansaço	7	1,43
A remuneração mostra-se equilibrada internamente	16	3,27
A remuneração mostra-se equilibrada aos padrões das empresas locais	25	5,10
A remuneração está adequada à natureza do trabalho realizado	21	4,28

SUBTOTAL 1	259	52,86
Condições de Trabalho		
Dimensão Presente para alguns Cargos	(F)	(f)
A jornada de trabalho está adequada aos padrões legais e estes são acatados	7	1,43
Há ocorrências de horas-extras excessivas	20	4,08
Há sobrecarga de trabalho diário	14	2,86
A qualidade dos recursos de trabalho e dos equipamentos mostra-se adequada	7	1,43
O ambiente físico está estruturado confortável e adequadamente para o desempenho do trabalho	7	1,43
O trabalho é realizado dentro de padrões de saúde recomendados por lei	2	0,41
As interações profissionais são saudáveis, colaborativas e marcadas por fortes vínculos de comprometimento.	16	3,27
Há queixas sobre fadiga e cansaço	12	2,45
A remuneração mostra-se equilibrada internamente	22	4,49
A remuneração mostra-se equilibrada aos padrões das empresas locais	17	3,47
A remuneração está adequada à natureza do trabalho realizado	18	3,66
SUBTOTAL 2	142	28,98
Condições de Trabalho		
Dimensão Não Está Presente	(F)	(f)
A jornada de trabalho está adequada aos padrões legais e estes são acatados	0	0,00
Há ocorrências de horas-extras excessivas	20	4,09
Há sobrecarga de trabalho diário	27	5,51
A qualidade dos recursos de trabalho e dos equipamentos mostra-se adequada	0	0,00
O ambiente físico está estruturado confortável e adequadamente para o desempenho do trabalho	1	0,20
O trabalho é realizado dentro de padrões de saúde recomendados por lei	1	0,20
As interações profissionais são saudáveis, colaborativas e marcadas por fortes vínculos de comprometimento.	1	0,20
Há queixas sobre fadiga e cansaço	26	5,31
A remuneração mostra-se equilibrada internamente	5	1,02
A remuneração mostra-se equilibrada aos padrões das empresas locais	2	0,41
A remuneração está adequada à natureza do trabalho realizado	6	1,22

SUBTOTAL 3	89	18,16
TOTAL	490	100,00

Tabela 9: Condições de Trabalho

Dimensão das Condições de Trabalho

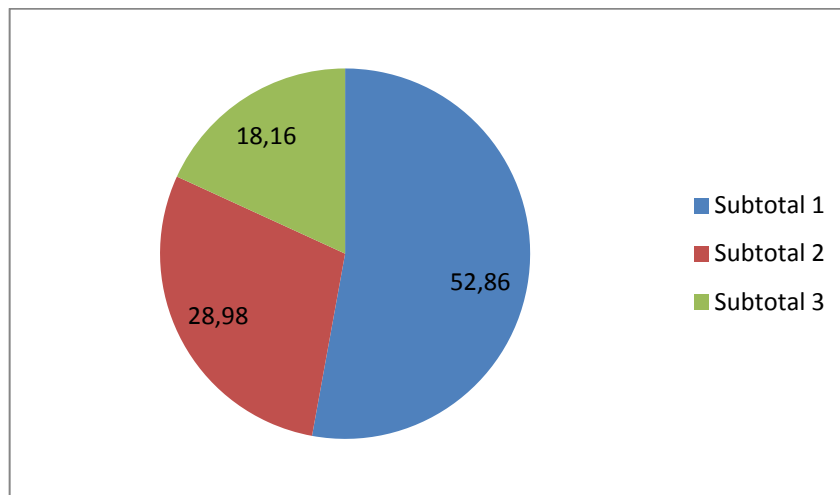


Figura 08 – Dimensão Condições de Trabalho

6.2.2 Uso das capacidades profissionais

Esta variável foi composta de 4 subcategorias, analisadas também nas três dimensões já apresentadas. Esta variável gerou 1802 respostas nas três dimensões, sendo que 50,56% delas recaíram na dimensão “presente em todos os cargos” 43,89% na dimensão “presentes em alguns cargos da empresa” e 5,55% “não esta presente na empresa”.

Uso das Capacidades Profissionais	F	(f)
Existe para todos os Cargos		
Liberdade na programação do trabalho	17	9,44
Liberdade na execução do trabalho	26	14,44
Fornecimento de <i>feedback</i> ao trabalhador	27	15,00
As pessoas demonstram sentimento de realização com o trabalho	21	11,68
Subtotal 1	91	50,56
Uso das Capacidades Profissionais	F	(f)
Existe para alguns Cargos		
Liberdade na programação do trabalho	25	13,90

Liberdade na execução do trabalho	17	9,44
Fornecimento de feedback ao trabalhador	13	7,22
As pessoas demonstram sentimento de realização com o trabalho	24	13,33
Subtotal 2	79	43,89
Não Existe	F	(f)
Liberdade na programação do trabalho	3	1,67
Liberdade na execução do trabalho	2	1,10
Fornecimento de feedback ao trabalhador	5	2,78
As pessoas demonstram sentimento de realização com o trabalho	0	0,00
Subtotal 3	10	5,55
Total	180	100

Tabela 10: Uso das Capacidades Profissionais

Dimensão Uso das Capacidades Profissionais

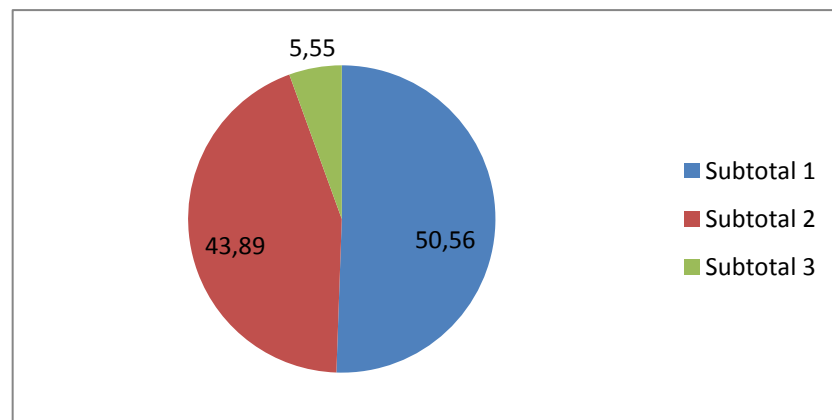


Figura 09 – Dimensão Uso das Capacidades Profissionais

6.2.3 Oportunidades de Crescimento e Segurança

Esta variável foi composta de 7 subcategorias e avaliadas em duas dimensões (sim e não). As subcategorias foram elaboradas em forma de frases afirmativas para serem avaliadas em função de estarem ou não presentes na empresa.

Esta variável gerou 310 respostas nas três dimensões, sendo que 78,06% delas recaíram na dimensão que na empresa existem oportunidades de crescimento e segurança para os trabalhadores e 21,94% não acreditam.

Dimensão. Sim	F	(f)
Existem grandes possibilidades de fazer carreira na empresa	29	9,35
A empresa oferece ajuda financeira para quem está estudando	25	8,06
A empresa têm programas de treinamento e desenvolvimento para todas as funções	33	10,65
A alocação das pessoas aos cargos segue um padrão com base em suas competências profissionais	35	11,29
A gestão da empresa é um aspecto que transmite segurança para a manutenção dos empregos	37	11,94
De modo geral a empresa inspira segurança nos seus trabalhadores	38	12,26
A imagem da empresa no mercado de trabalho local é positiva	45	14,51
Subtotal 1	242	78,06
Dimensão Não	F	(F)
Existem grandes possibilidades de fazer carreira na empresa	14	4,52
A empresa oferece ajuda financeira para quem está estudando	20	6,45
A empresa tem programas de treinamento e desenvolvimento para todas as funções	11	3,55
A alocação das pessoas aos cargos segue um padrão com base em suas competências profissionais	9	2,90
A gestão da empresa é um aspecto que transmite segurança para a manutenção dos empregos	7	2,26
De modo geral a empresa inspira segurança nos seus trabalhadores	7	2,26
A imagem da empresa no mercado de trabalho local é positiva	0	0,00
Subtotal 2	68	21,94
Total	310	100,0

Tabela 11: Oportunidades de Crescimento

Oportunidade de Crescimento e Segurança

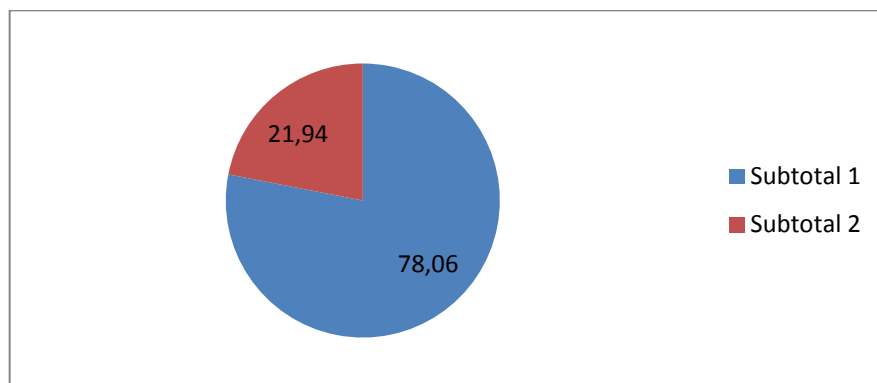


Figura 10 – Oportunidade de Crescimento e Segurança

6.2.4 – Integração no Trabalho

Esta variável foi composta de 7 subcategorias oferecidas na forma de frases afirmativas para serem avaliadas em duas dimensões (Sim, Não)

Esta variável gerou 315 respostas nas três dimensões, sendo que 77,79% delas recaíram na dimensão que na empresa existem oportunidades sem discriminação, processos seletivos claros e relações interpessoais transparentes e 22,21% não acreditam.

Integração no Trabalho - Dimensão: Sim	F	f
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a raça	41	
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a Sexo	39	12,38
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a credo	39	12,38
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a idade	36	11,43
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a classe social	37	11,75
Os processos seletivos são claros e se orientam por critérios de competências	28	8,89
As relações interpessoais, de modo geral, são cooperativas e transparentes	25	
Subtotal 1	245	77,79
Integração no Trabalho - Dimensão: Não	F	f
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto à raça	4	
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a Sexo	6	1,90
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a credo	6	1,90
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto à idade	9	2,87
Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto à classe social	8	2,54
Os processos seletivos são claros e se orientam por critérios de competências	17	5,40
As relações interpessoais, de modo geral, são cooperativas e transparentes	20	6,33
Subtotal 2	70	22,21
Total	315	100

Tabela 12: Integração no Trabalho

Integração no Trabalho

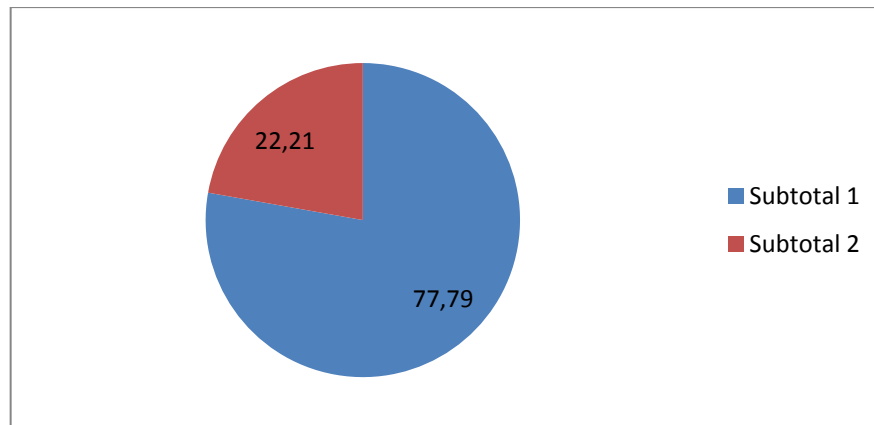


Figura 11 – Integração no Trabalho

6.2.5 Relevância Social da Vida no Trabalho

Esta variável foi composta de 6 subcategorias e de duas dimensões para opção de resposta. Estas dimensões procuram verificar a amplitude da presença de cada subcategoria na empresa: sim ou não. Esta variável gerou 263 respostas nas três dimensões, sendo que 83,66% delas recaíram na dimensão que na empresa existem relações amigáveis, bom relacionamento e 16,34% não acreditam.

Dimensão Sim	F	(f)
As pessoas são amigáveis e prestativas	35	13,31
As informações e orientações que você precisa para trabalhar estão sempre disponíveis	35	13,31
O relacionamento com os proprietários da empresa é muito saudável	40	15,21
O relacionamento com os clientes é muito bom	44	16,73
Recebemos orientações claras para trabalharmos em equipe	40	15,21
AS pessoas estão sempre dispostas a se ajudarem mutuamente	26	9,89
Subtotal 1	220	83,66
Dimensão Não	F	(f)
As pessoas são amigáveis e prestativas	9	3,42
As informações e orientações que você precisa para trabalhar estão sempre disponíveis	9	3,42
O relacionamento com os proprietários da empresa é muito saudável	3	1,14
O relacionamento com os clientes é muito bom	1	0,38
Recebemos orientações claras para trabalharmos em equipe	3	1,14
AS pessoas estão sempre dispostas a se ajudarem mutuamente	18	6,84
Subtotal 2	43	16,34
Total	263	100,00

Tabela 13: Relevância Social da Vida no Trabalho

Relevância Social da Vida no Trabalho

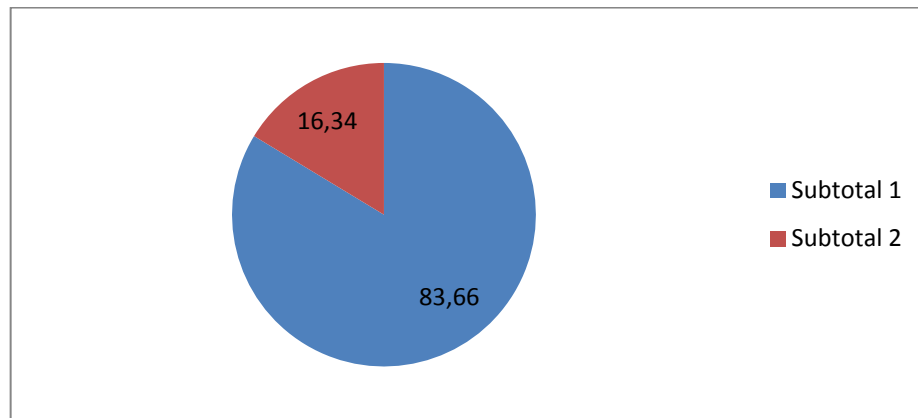


Figura 12 - Relevância Social da Vida no Trabalho

6.2.6 SEGUNDA PARTE – Análise dos dados coletados nas entrevistas

Resgata-se que as entrevistas foram realizadas com dois grupos de profissionais: auxiliares administrativos (9 colaboradores) e controladores (2 colaboradores) encarregados (2 colaboradores) e operadores (2 colaboradores), totalizando 15 participantes.

Para efeito das análises procedeu-se, inicialmente, ao processo de categorização das variáveis de pesquisa, a partir das questões constantes do Roteiro das Entrevistas.

Bardin (1977, p. 117) mostra que a categorização “é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com critérios previamente definidos”. Para o autor este processo tem como primeiro “objetivo [...] fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados brutos colhidos na entrevista”. (BARDIN, 1977, p. 119).

Este processo ocorreu de maneira consensual entre a pesquisadora e sua orientadora, já que não há critérios validados para a sua construção. Desse modo, a partir das questões que compõem o roteiro das entrevistas foram criadas cinco categorias de variáveis para análise, contemplando os indicadores de Walton (1973).

As categorias de análise são: Condições de Trabalho, Constitucionalismo, Uso e Desenvolvimento das Capacidades, Integração Social na Empresa e Saúde Mental, O quadro 6 mostra a composição do processo de categorização.

Categoria de Análise	Número da pergunta do Roteiro
Condições de Trabalho	1, 3 e 9
Constitucionalismo	4
Uso e Desenvolvimento das capacidades	5,7,8
Integração Social na Empresa	6 e 10
Saúde Mental	2

Quadro 6 – Composição do processo de categorização

6.3 Entrevistas Realizadas com os colaboradores

6.3.1 Entrevistas realizadas com os nove colaboradores na função de Auxiliares Administrativos

6.3.1.1 Dados Pessoais dos Auxiliares Administrativos

A classificação dos auxiliares administrativos conforme a idade mostrou que a média de suas idades está entre 18 a 29 anos.

Quanto ao gênero, observou-se que 66,67% dos auxiliares são do gênero masculino, sendo que 33,33% são do gênero feminino.

Quanto à escolaridade, observou-se que dos 66,67% deles possuem nível médio e 11,11% o nível superior. Nenhum colaborador afirmou ter somente o nível básico. A Tabela 14 e as Figuras 13.1, 13.2 e 13.3 mostram os dados dos auxiliares administrativos.

Tabela 14 – Idade, Gênero, Escolaridade.

Idade			Gênero			Escolaridade		
Idade	F	f		F	F		F	f
De 18 a 23 anos	3	33,33	Masculino	06	66,67	Básico	00	00
De 24 a 29 anos	3	33,33				Médio	06	66,67
De 30 a 35 anos	2	22,22						
De 36 a 41 anos	1	11,12	Feminino	03	33,33	Superior	01	11,11
De 42 a 46 anos	0	0,00						
De 47 a 52 anos	0	0,00				Outros	02	22,22
Acima de 53 anos	0	0,00						
TOTAL	09	100,00	TOTAL	09	100,00	TOTAL	09	100,00

Tabela 14: Idade, Gênero, Escolaridade.

Idade

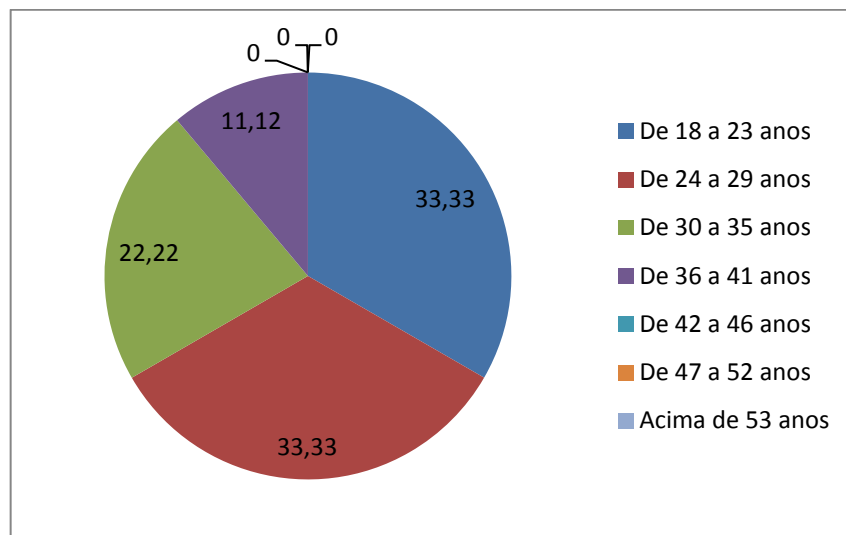


Figura 13.1 - Idade

Gênero

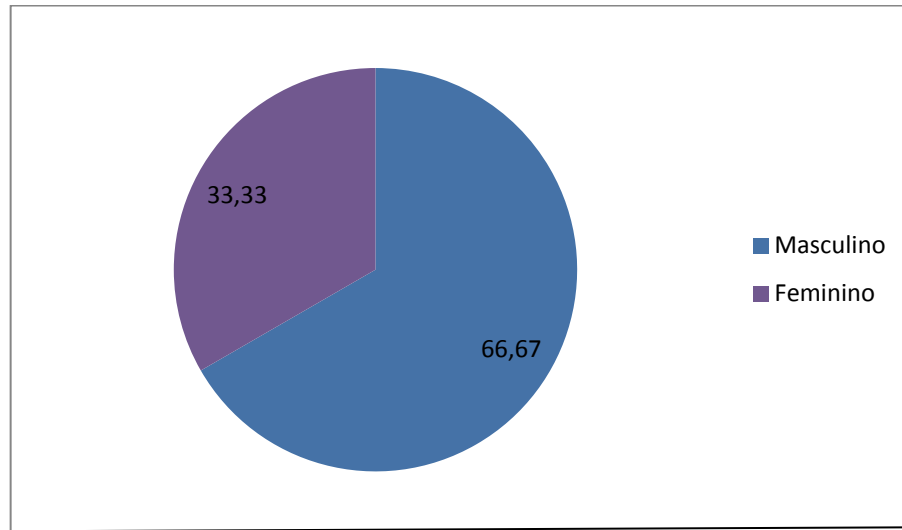


Figura 13.2 – Gênero

Escolaridade

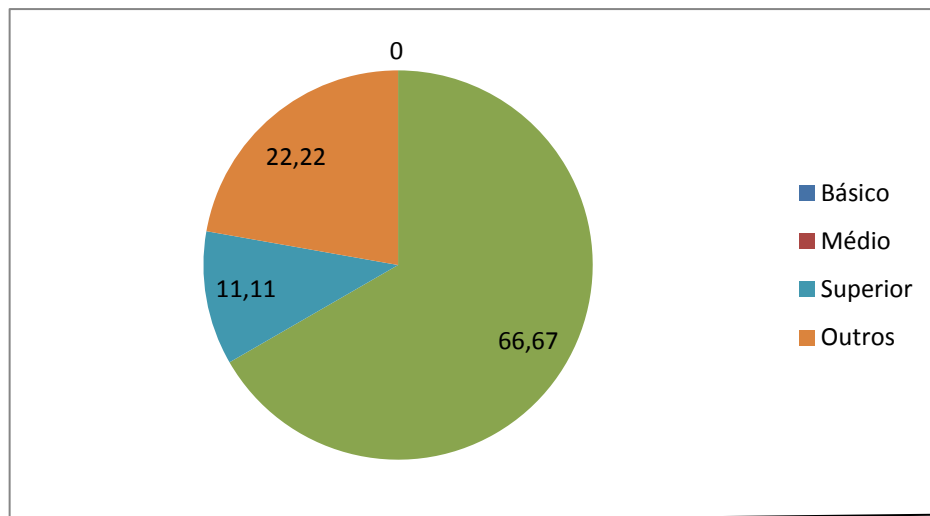


Figura 13.3 - Escolaridade

6.3.1.2 Condições de Trabalho

Esta categoria incluiu as seguintes abordagens:

- disponibilização de equipamentos e materiais adequados para a execução das tarefas; (questão 1); limpeza e organização do ambiente de trabalho (questão 3) e políticas de remuneração (questão 9).

6.3.2 Entrevistas Realizadas com seis colaboradores na função de Controladores, Encarregados e Operadores

6.3.2.1 Dados Pessoais dos Entrevistados

A classificação dos entrevistados conforme a idade mostrou que a média de idade da população pesquisada está entre 30 a 35 anos, correspondendo a 33,32 % representado 02 funcionários e os demais com condições iguais de 16,67%.

A caracterização da população baseada em gênero masculino e feminino, mostrando que dos entrevistados (100,00%) pertence ao gênero masculino, não nestas funções nenhum gênero feminino.

Com objetivos de analisar a estatística referente ao nível de escolaridade agrupando-a em quatro níveis: básico, médio, superior e outros.

Quanto à escolaridade, observou-se que dos 50,00% dos entrevistados possuem nível básico e 33,33% dos mesmos possuem nível de formação médio e 16,67% nível superior, conforme demonstram a Tabela 15 e as Figuras 14.1 e 14.2.

Tabela 15: Idade, Gênero e Escolaridade

Idade			Gênero			Escolaridade		
Idade	F	f		F	f		F	f
De 18 a 23 anos	1	16,67	Masculino	06	100,00	Básico	03	50,00
De 24 a 29 anos	0	0,00				Médio	02	33,33
De 30 a 35 anos	2	33,32						
De 36 a 41 anos	1	16,67	Feminino	00	0,00	Superior	01	16,67
De 42 a 46 anos	1	16,67						
De 47 a 52 anos	1	16,67				Outros	00	0,00
Acima de 53 anos	0	0,00						
TOTAL	06	100,00	TOTAL	06	100,00	TOTAL	06	100,00

Tabela 15: Idade, Gênero e Escolaridade

Idade

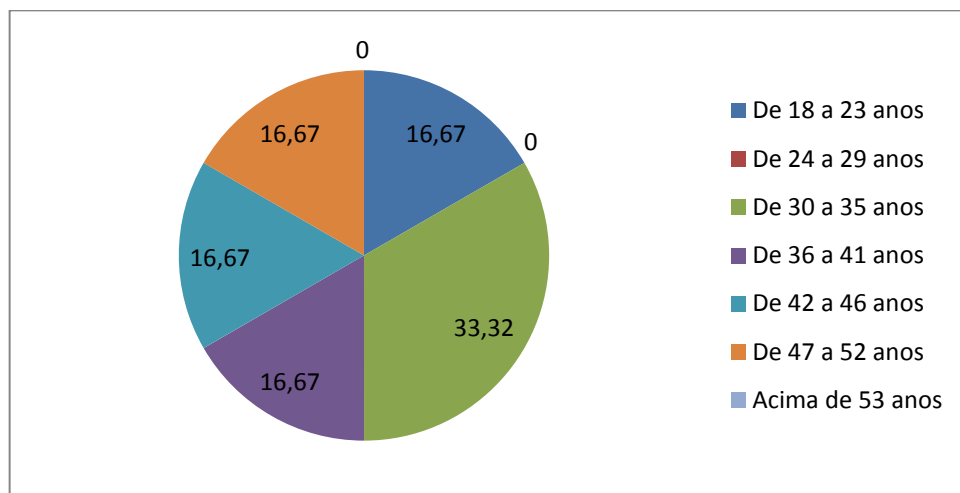


Figura 14.1 - Idade

Escolaridade

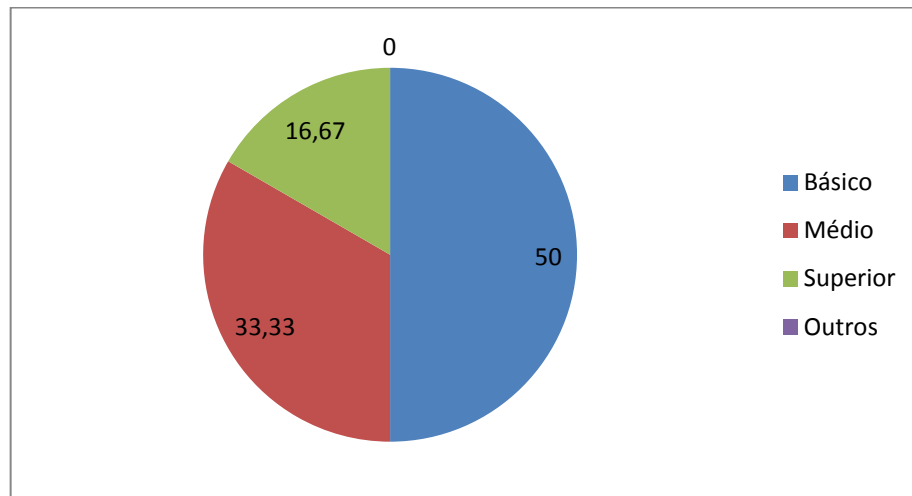


Figura 14.2 - Escolaridade

Verificou-se que o tempo de permanência dos colaboradores na DGS é variado, sendo que o maior período de tempo apresentado é de 01 a 05 anos, correspondendo a 06 funcionários, o equivalente a 66,66%.

Observou-se que quanto à situação atual dos respondentes 100%, o que correspondente a 06 funcionários não estão estudando.

A análise do indicador apresenta-se na Tabela 12 e na Figura 15.

Tempo de Trabalho

Tempo de Trabalho			Estuda Atualmente		
	F	f		F	f
06 meses a 01 ano	01	16,67	Sim	00	0,00
De 1 ano a 05 anos	04	66,66			
De 06 anos a 11 anos	01	16,67			
De 12 anos a 17 anos	00	0,00	Não	06	100,00
De 18 a 23 anos	00	0,00			
Acima de 23 anos	00	0,00			
TOTAL	6	100,00	TOTAL	06	100,00

Tabela 16: Tempo de Trabalho

Tempo de Trabalho

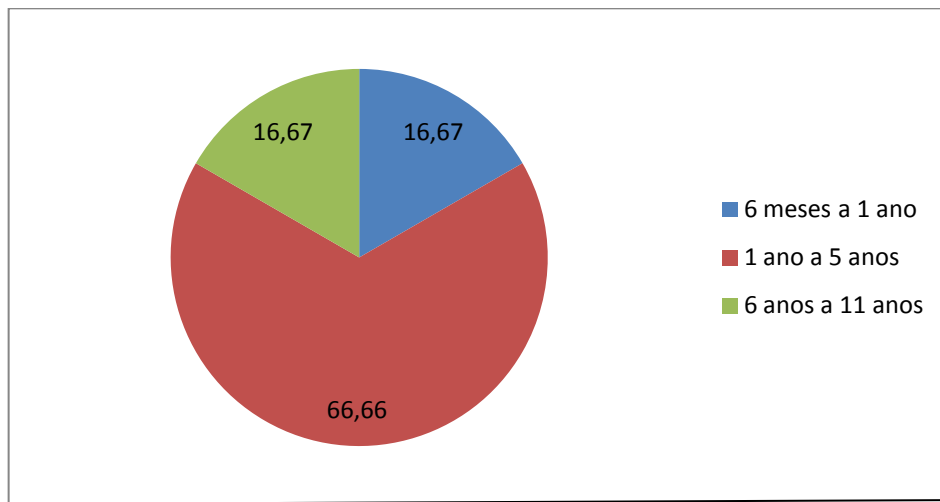


Figura 15 – Tempo de Trabalho

6.3.2.2 Condições de Trabalho

De modo geral, os respondentes, com relação à disponibilização de equipamentos e materiais, concordaram que a empresa disponibiliza todos os recursos necessários para realização do trabalho e reconheceram também serem obrigatórios por lei.

No local do ambiente de trabalho, todos afirmaram que é organizado, limpo agradável, gerando bem estar e disposição para o trabalho. A empresa procura incentivar a manutenção e a conservação de cada funcionário para tornar o ambiente cada vez mais tranquilo, com infraestrutura que proporciona trabalho agradável.

As políticas de remuneração, em sua maioria, concordaram que são compatíveis com as necessidades pessoais e os padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que os colaboradores vivem. Há compatibilidade com o mercado de trabalho, não existem reclamações por partes dos funcionários. Apenas 01 funcionário acredita que sua remuneração deveria ser maior em virtude de sua função.

6.3.2.3 Constitucionalismo

Esta categoria procurou observar se a jornada de trabalho está adequada aos padrões legais e se esses são acatados por lei, não interferindo na vida

particular. De modo geral, os respondentes concordaram que a empresa oferece uma jornada de trabalho de acordo com as leis trabalhistas, respeitando os direitos dos trabalhadores, sem excesso de carga horária, nos critérios da CLT, considerando horário normal de trabalho.

Apenas um respondente considerou que esta possa se adequar aos padrões legais, porém quando existir a possibilidade de prorrogação da jornada, casos eventuais, sempre respeitando o limite previsto na legislação.

6.3.2.4 Uso do Desenvolvimento das Capacidades

Durante a execução das tarefas diárias de trabalho, todos os respondentes afirmaram ter liberdade para planejá-las, considerando que o planejamento acontece de maneira particular (melhor maneira possível) conforme a necessidade de cada função. É importante para toda organização, no desenvolvimento das tarefas, manterem a liberdade e a prioridade. Considerando a maneira pela qual será realizado o trabalho, fica a critério de quem irá executá-lo, um dos pontos favoráveis tanto para a empresa quanto para o colaborador é a autonomia e o planejamento para execução das tarefas.

No tocante às políticas de incentivo, educação continuada e realização pessoal e profissional, a maioria respondeu que existem grandes incentivos para o crescimento profissional. Um respondente considerou não possuir conhecimento sobre a política de incentivos. Quanto à política de treinamento e desenvolvimentos, dos 06 respondentes, cinco afirmaram que todos os funcionários participam de treinamentos durante o processo de contratação e, no decorrer dos períodos, participam de palestras de segurança, capacitação, conscientização e educativas. Somente um respondeu que na sua função não existia.

6.3.2.5 Integração Social na Empresa

Esta categoria procurou demonstrar o fornecimento de *feedback* e a existência de discriminação, a maioria afirmou sobre a importância do retorno aos colaboradores, sempre em reuniões do dia a dia, procurando comunicar e orientar todos da equipe, utilizando do feedback, como um facilitador, que oferece motivação para o crescimento permitindo participação no processo de crescimento profissional, pessoal e organizacional. Apenas uma pequena parte afirmou não ser do

conhecimento da existência de categoria. No quesito discriminação, todos afirmaram não existir, a empresa procura sempre desenvolver o espírito de respeito, cooperação e procura promover um ambiente de trabalho baseado no companheirismo e em uma relação amigável.

6.3.2.6 – Saúde Mental

No aspecto do desgaste emocional e sofrimento psicológico no ambiente de trabalho, todos responderam pela ausência desta categoria, visto que estão trabalhando sempre em harmonia e tranquilidade. A liberdade é um dos pontos favoráveis na empresa, afastando quaisquer aspectos negativos que venham prejudicar o desenvolvimento das tarefas e causar danos para os colaboradores.

7 DISCUSSÃO DOS DADOS ANALISADOS

A seção apresenta as discussões dos resultados da pesquisa, tomando-se como base os dados analisados no questionário e as entrevistas.

7.1 Discussão dos dados coletados no questionário

a) Condições de Trabalho

A empresa acata integralmente os dispositivos da legislação trabalhista e segue os padrões legais aplicados para organização do setor de serviços de limpeza. A empresa acompanha as deliberações de convenção coletiva de trabalho e a própria consolidação da legislação do trabalho, observando a qualidade dos recursos e dos equipamentos, procurando oferecer um ambiente físico confortável e adequado para o desempenho das atividades. Como se trata de atividade com certo grau de risco, as fiscalizações são constantes e às vezes onerosas. Os proprietários da empresa reconhecem que o ambiente de trabalho poderá influenciar no comportamento das pessoas e, por conseguinte nas relações interpessoais, sendo que um ambiente de trabalho limpo, seguro e confortável traz benefícios não somente para o colaborador, mas principalmente para os clientes, especialmente no que diz respeito às legislações e regulamentações.

Quanto à legislação, os sindicatos, por meio de seus representantes, bem como o comportamento dos funcionários contribuem muito para a melhoria do padrão das condições de trabalho, onde todos procuram minimizar os riscos de doenças, sobrecarga de trabalho diário, fadiga e cansaço.

Para Walton (1973) o nível de satisfação do trabalhador é um critério que deverá ser melhorado constantemente, através do estabelecimento de horários razoáveis, condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos físicos, imposição de limites de idade quando o trabalho é prejudicial ao bem estar do ser humano.

Não se pode descartar a ideia de que um ambiente de trabalho se não tiver no mínimo, comodidade e condições para realizar as necessidades básicas,

não haverá resultados positivos, quanto mais se atende às necessidades das pessoas, melhor será seu desempenho.

No aspecto compensação justa esse autor considera o trabalho, como meio que os indivíduos têm para garantir a vida. A preocupação maior é a forma como tal expectativa poderá afetar a Qualidade de Vida no Trabalho. A relação entre trabalho e remuneração envolve fatores, talvez difíceis de serem aceitos pelos colaboradores como: responsabilidade do cargo, tempo de trabalho na empresa, experiência, competência profissional e responsabilidade. O aspecto remuneração na DGS destacou-se e, talvez possa vir a ser um fator potencial gerador de insatisfação pessoal. Neste caso, pode-se pensar numa política remuneratória baseada em critérios de equiparação salarial tanto interna como externamente a partir dos padrões das empresas locais,

b) Uso das capacidades profissionais e Oportunidades de Crescimento e Segurança

O uso e desenvolvimento das capacidades profissionais residem na autonomia e liberdade da programação e execução do desenvolvimento do trabalho, sentimentos de realização e nas informações sobre o processo de trabalho. Considerado um dos pontos de grandes debates na organização, visto que envolve autonomia, significado e identidade de tarefa, maturidade do trabalhador e sua capacidade de tomar iniciativa, que poderão determinar situações de grande sucesso profissional e organizacional. Para desenvolvimento das capacidades profissionais, segundo Walton (1973), a oportunidade de carreira e as dificuldades que o trabalhador enfrenta face às suas limitações próprias, principalmente as relacionadas à educação formal, que impedem ou dificultam sobremaneira o crescimento.

Para esta dimensão, a DGS oferece oportunidades de crescimento e capacitação profissional, mas oportunidades, não necessariamente significam incentivos, precisa-se implantar conscientização sobre o crescimento profissional e a valorização, despertando nos trabalhadores o sentimento de evolução, porque entende-se que uma política empresarial deve ser baseada no cumprimento das normas, uma vez que o bem mais precioso de uma organização está carente de conhecimentos e informações a respeito desse assunto.

A empresa tem incentivos de ajuda financeira para os estudantes, mas questiona-se, ainda, o motivo por que o nível de escolaridade continua em nível básico. Formar profissional significa desenvolver habilidades não somente para o trabalho, mas para a vida, através conhecimentos, capacidades, atitudes, buscando a melhoria em todos os aspectos para o ser humano.

Muito interessante, quando todos concordaram com a imagem positiva da empresa no mercado local, reconheceram a importância dos programas de treinamento e desenvolvimento das funções, a segurança na manutenção dos empregos, pontos favoráveis reconhecidos pelos colaboradores. Poderiam ser compensados através do estímulo ao crescimento, busca pela melhoria da qualidade de vida, expectativas de realização de sonhos, criando talentos para o exercício de ampla variedade de habilidades para realização do trabalho e não repetições de uma mesma habilidade.

O grande desafio da organização será desenvolver política de gestão que tenha como foco o desenvolvimento do ser humano como pessoa, profissional e cidadão.

c) Integração no Trabalho

Como ressalta Walton (1973), o trabalho e a carreira são perseguidos dentro das organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa dimensão importante da qualidade de vida no trabalho. As relações interpessoais são importantes para avaliar o grau de identificação do trabalhador com a organização e seu nível de satisfação e poderá ser avaliada pela ausência de preconceitos e discriminações.

Quanto a percepção dos colaboradores, com relação à integração no trabalho, não houve estratificação na organização em termos de raça, gênero, credo, idade e classe social. Não há existência de preconceitos, aceitação do trabalhador com seus traços, habilidades, estilo de vida, origem, etc.

A integração no trabalho é justamente a igualdade de oportunidades de trabalho, livre de qualquer tipo de preconceitos e buscando forma de tratamento baseado no respeito e transparência.

A integração no trabalho propiciou a dimensão mais relevante na organização que, destacou-se com elevados índices de respostas, reconhecidos

pelos seus colaboradores, como forma de tratamento justa e honesta nos aspectos de igualdade e oportunidades para todos.

d) Relevância Social da Vida no Trabalho

A percepção do respondente em relação à responsabilidade social da organização na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e atendimento de seus empregados, é uma das dimensões que todo empresário mais deveria se preocupar. Segundo Walton (1973), a atuação e importância da empresa em se preocupar com a manutenção de sua imagem, responsabilidade social, qualidade de produtos e ambiente organizacional.

A relevância social da vida no trabalho é um aspecto marcante na organização, considerando as relações amigáveis e prestativas, disponibilidade de informações, relacionamento saudável com os proprietários, bom relacionamento com clientes. Mas, é necessário desenvolver espírito de cooperação e ajuda entre os pares. Faz-se necessário desenvolver a cooperação entre os colaboradores, percebe-se a necessidade de tornar o ambiente de trabalho mais humano, criando um clima de confiança e amizade que permita a identificação das expectativas do grupo. Proporcionar maior integração, motivando o grupo a uma maior integração durante o período de trabalho e convivência.

Segundo Walton (1973), a auto-estima do trabalhador pode ser afetada quando a organização em que trabalha não é socialmente responsável, causando uma depreciação do próprio trabalho ou de sua carreira.

7.2- Discussão dos dados coletados na entrevista

a) Condições de Trabalho

A empresa, na dimensão condições de trabalho, procura oferecer um ambiente favorável ao desenvolvimento das tarefas, limpo, agradável e organizado como demonstra nas reproduções de dois relatos na íntegra:

- “Sim, com certeza a empresa disponibiliza os equipamentos e materiais de alta qualidade para ajudar a desenvolver e facilitar as tarefas.”
- “O local de trabalho está sempre limpo e organizado, dá gosto da gente trabalhar e ficar no local de trabalho”.

O relato desses respondentes expressam a importância da manutenção do ambiente de trabalho, sua conservação como fatores de incentivos e promoção do trabalho. A fim de possibilitar a diversificação das tarefas e a valorização das condições do ambiente de trabalho, segundo Walton (1973), considera que os trabalhadores não deveriam ficar expostos as condições físicas ou executar suas atividades prejudiciais ou que venham oferecer qualquer tipo de risco na saúde e na sua integridade física.

Em função das respostas quanto à política de remuneração não houve reclamações, talvez devido ao próprio mercado de trabalho e conseqüentemente as imposições legais através dos sindicatos, a satisfação com a compatibilidade de remuneração e padrões culturais, sociais e econômicos locais.

b) Constitucionalismo

A empresa, na concepção de todos acata a legislação, obedece às normas que permeiam na relação de emprego. Caso tenha que exceder a jornada normal de trabalho, o faz de acordo com o que está previsto na legislação. Fato interessante ocorreu durante a entrevista foi à liberdade de expressão, os colaboradores possuem aberturas para dar suas sugestões e manifestar suas idéias com seus superiores.

Percebeu-se que, para o ambiente ser satisfatório e instigante, não basta somente cumprir com as normas e legislação, se faz necessário ter clareza nas relações, transparência absoluta e muito esclarecimento quanto às dúvidas porventura surgidas no cotidiano do trabalhador.

Como o procedimento de fiscalização é constante em Paracatu-MG, esta atividade tornou-se uma prática rotineira, visto que o representante do sindicato é atuante, e busca fielmente o cumprimento e aplicação das convenções coletivas do trabalho.

c) Uso e Desenvolvimento das capacidades

A liberdade para planejamento de suas tarefas foi uma dimensão bastante favorável para a empresa, gerando satisfação na execução das tarefas por parte dos

entrevistados, devido ao critério adotado, que todo colaborador é responsável pelo planejamento e sua forma de execução.

d) Integração Social na Empresa

A preocupação de demonstrar retorno aos colaboradores é de suma importância e, estes procuram enfatizar o grau de crescimento tanto no aspecto organizacional quanto profissional, como demonstram 02 relatos;

- O *feedback* acontece sempre nas reuniões do dia a dia, fortalecendo e dando importância as rotinas de trabalho, através deste procedimentos buscamos a adequação de nossas tarefas.
- Sim. Sempre nas reuniões importantes e fornece informações, tanto para a empresa quanto para o empregado, facilitando o desenvolvimento do trabalho.

e) Saúde Mental do Trabalhador

A saúde mental é uma preocupação constante no ambiente de trabalho, visto como ponto de afastamento constante por parte dos empregados. A resposta é negativa das partes dos entrevistados, considerando não existir quanto se indaga se o trabalho se associa a algum desgaste emocional ou sofrimento psicológico. Fortalecendo a concepção de Limongi-França (1995) uma vez que a produtividade está relacionada com a saúde do trabalhador, bem como a ausência de riscos que possam afetar as condições de trabalho, quanto mais saudável e satisfeito o trabalhador se encontrar mais disposição para o trabalho, com resultados positivos.

O próximo capítulo apresenta as considerações finais do estudo.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo abordou a temática qualidade de vida no trabalho por meio de um estudo cujo objetivo foi captar as percepções de um grupo de trabalhadores sobre este tema, visando compreensão sobre como a empresa em que trabalham se comporta diante de suas variáveis.

A necessidade de as empresas se manterem em um mercado competitivo, frente aos mais diversos desafios, fez com que a valorização das pessoas ganhasse novas considerações.

Diante deste contexto, o desenvolvimento das organizações passou a depender em boa parte de como elas realizam a gestão de seus colaboradores, como fazem uso de suas capacidades para buscar soluções para questões que envolvem a satisfação dos mesmos, pois o trabalho é o diferencial que contribui para o desenvolvimento, crescimento, satisfação e realização profissional e pessoal.

Diante de tantas necessidades, o presente estudo foi desenvolvido a partir do objetivo de se conhecer a percepção de um grupo de colaboradores da DGS Serviços de Manutenção e Conservação sobre a qualidade de vida no trabalho.

Foi realizado um estudo de caso descritivo, explicativo e de natureza qualitativa. O estudo parte do pressuposto que a qualidade de vida no trabalho é imprescindível para as organizações, visto que ela traz consigo maior competitividade e produtividade, pois trabalhadores satisfeitos são motivados e comprometidos com seu trabalho. Neste contexto, acredita-se que tanto a empresa quanto as pessoas se beneficiam grandemente.

Dentre as vantagens que a promoção da qualidade de vida no trabalho, as organizações são beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, com menor rotatividade, baixo absenteísmo, menor número de acidentes e afastamento, maior produtividade e um ambiente de trabalho mais saudável.

Pode-se constatar que a empresa pesquisada apresenta condições favoráveis no atendimento das condições de trabalho, tais como clima organizacional adequado, liberdade na programação das tarefas, investimento em formação e

política igualdade e oportunidades. Porém, falta conscientização por parte dos colaboradores para se beneficiarem da política de oportunidades e desenvolvimento da empresa, onde chamou-nos a atenção o fato de, nenhum colaborador estar, no momento da pesquisa, ligado a um processo educacional, ou seja, fora os cursos que a empresa oferece para eles realizarem suas tarefas, nenhum colaborador está estudando.

8.1 – Contribuições do Estudo

A complexidade do tema QVT no contexto estudado foi conhecida preliminarmente através de visitas na organização, nos postos de trabalhos e posteriormente, com observações e reflexões na aplicação do questionário e entrevista, que possibilitou aos colaboradores a oportunidade da reflexão e conscientização da QVT com base em suas experiências.

A partir deste momento observou-se que as contribuições do estudo buscaram primeiramente atender o interesse da pesquisadora em compreender a percepção dos colaboradores junto a QVT.

O estudo proporcionou um conjunto de conhecimento sistematizado sobre a qualidade de vida no trabalho com a relevância de apresentá-lo como de grande importância para o desenvolvimento do trabalhador e da empresa.

A produção de conhecimento, a partir de um contexto real de vida e de trabalho das pessoas envolvidas, o estudo gerou também contribuições para o Grupo de Estudos Organizacionais e de Gestão com Pessoas – GEOGEP, do Mestrado Profissional em Administração.

8.2 – Limitações do Estudo

Apesar das contribuições por parte da empresa, cabe demonstrar as dificuldades quanto à participação dos colaboradores, visto que a maioria está lotada em outras empresas, onde existiram barreiras para a aplicação de questionários e entrevistas por terceiros.

Houve dificuldades dos respondentes sobre alguns conteúdos abordados, sendo necessária a intervenção da pesquisadora para fornecimento e

esclarecimento de dúvidas durante o processo de coleta de dados. Este fato comprovou a importância da pesquisadora estar presente no contexto em que os dados foram levantados.

Houve dificuldades de abordar questões sobre o assunto de forma a não criar nenhum constrangimento para nenhuma das partes (empresa e pesquisadora).

O estudo não é probabilístico, e a amostra de 60 funcionários pode não ser suficiente para se entender de modo abrangente (todos os funcionários) a questão da QVT. Desse modo, sua generalização estende-se a população participante da pesquisa.

8.3 Cruzamentos dos Resultados da Entrevista e do questionário

Constatou-se, mediante o questionário e entrevista, que a empresa acata integralmente a legislação trabalhista e observa os padrões legais. Confirmou-se também tanto na entrevista quanto no questionário que os recursos de trabalho e equipamentos são adequados e de qualidade. Na entrevista, ou seja, com os trabalhadores internos de empresa DGS, foi ressaltado que o ambiente é limpo, confortável e bem estruturado. Assim como na aplicação do questionário, isto é, para os trabalhadores externos, ou chamados de terceirizados, observou-se que os proprietários das empresas reconheceram a importância de um ambiente de trabalho limpo e seguro, além de que identificaram a seriedade e o compromisso dos funcionários que são contratados pela DGS para prestação de serviços em outras empresas, destacando que a qualidade do trabalho não deixou a desejar. Dessa forma, os funcionários trabalham dentro dos padrões de saúde exigidos por lei, fidelizando os princípios da empresa prestadora de serviços a outras empresas.

Referente ao uso das capacidades profissionais destacou-se que há liberdade na programação e execução dos trabalhos. As pessoas demonstram satisfação com o trabalho, contudo a empresa precisa implantar conscientização sobre o crescimento profissional e despertar no trabalhador o sentimento de evolução e desenvolvimento evitando repetição e estimulando a criação.

Sobre integração e relevância da vida social no trabalho, evidenciou-se nos dois instrumentos: entrevista e questionário que na empresa existem oportunidades sem discriminação, os processos seletivos são claros e as relações transparentes. Afirmaram que a forma de tratamento é justa e honesta e busca a igualdade entre todos.

Tendo sido o objetivo desta pesquisa investigar os investimentos em Qualidade de Vida no Trabalho que a organização oferece, os benefícios e a satisfação de seus funcionários, constatou-se o interesse e a preocupação com a QVT, percebeu-se que existem projetos orientados para um melhor padrão de vida do colaborador. Foi evidenciado também que a organização tem consciência que funcionários insatisfeitos são sinônimos de baixa produtividade, alta rotatividade e elevado número de afastamentos.

Com o intuito de amenizar, suplantar e até extinguir esse desafio, notou-se que a organização procura criar incentivos e meios para a melhoria da produtividade, sendo que estes vão além da remuneração e gratificações, buscam promover a qualidade, proporcionar maior resistência ao estresse, tornando-os mais motivados para desenvolver seu trabalho com mais eficiência, apresentando maior estabilidade emocional, melhorando a sua autoestima e relacionamento.

8.4 Sugestões para Estudos Futuros

Uma das preocupações que os empresários e administradores têm hoje, com relação aos trabalhadores, é justamente no sentido da humanização. Visto que uma empresa mais humanizada agrega valores, promovem melhoria na qualidade de vida e no trabalho, buscam relações mais justas e livres de preconceitos, além de contribuir para o crescimento e desenvolvimento das pessoas tornando-as mais satisfeitas com suas atuações.

Diante das preocupações de se estudar o assunto, futuros estudos dessa natureza devem ser realizados no sentido de:

Envolver a participação dos gestores de cada setor em relação levantamento e apresentação dos dados;

Criar formas de intensificar a participação dos colaboradores e seus pares, promovendo maior interação e companheirismo;

Despertar a conscientização dos gestores para uma empresa que promova realmente da qualidade de vida do trabalhador, que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolverem suas atividades na organização.

Futuros estudos devem procurar conhecer a posição da Gestão de Pessoas das empresas diante do tema QVT, devem procurar compreender como ela trata esse assunto: numa linha funcionalista ou numa linha estratégica. A linha funcionalista considera que a implantação de algumas ações isoladas, como a ginástica laboral, seja QVT. Na linha estratégica, a QVT estaria sendo considerada nas políticas de Gestão de Pessoas e no âmbito da formação e desenvolvimento do capital humano.

9 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE L.G.; LIMONGI-FRANÇA A. C. L. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total**. São Paulo: USP - Revista de Administração, v. 33, p. 40-51, abr-jun, 1998.

ALBUQUERQUE, L.G.. **A gestão estratégica de pessoas**. In: FLEURY, M. T. L. (Org.). *As Pessoas na Organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002.

BARBOSA, Ferreira Silvana. **Qualidade de vida no trabalho**. 2008.37f. Monografia (Um estudo de caso da empresa Nassau) – Faculdade de Administração da Serra.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 7ª ed. Lisboa, 1979.

BOM SUCESSO, E. P. B. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora e Dunya Editora, 1998.

BOM SUCESSO, E.P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 6ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010

COLLIS, Jill; HUSSEY Roger. **Pesquisa em Administração: Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J.W. **Comportamento Humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, Limongi Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos PRH: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FRANÇA, Limongi Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GOMEZ, Carlos Minayo e LACAZ, Francisco Antonio de Castro **Saúde do trabalhador: novas-velhas questões.** 4ª ed. São Paulo. Publicação em *Ciência saúde coletiva*. 2005.

GOULART, I. Barbosa; SAMPAIO, Jader dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras.** IN: SAMPAIO, Jäder dos Reis (Org.). **Qualidade de vida, saúde mental e psicológica social: estudos contemporâneos II.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999, p.19-37

JORGE, Solemar Merino. **A qualidade de vida no trabalho: um estudo junto aos servidores públicos da subseção judiciária federal de campinas/SP Piracicaba.** Dissertação de Mestrado. Piracicaba. UNIMEP, 2009.

Krueger, R. A. (1994). **Focus groups: A practical guide for applied research.** Thousand Oaks, CA: Sage.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, n. 5, p. 151-161, 2000.

LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico.** 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos.** 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 13ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estatística geral e aplicada**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, Sérgio Pinto. **A Terceirização e o direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na área da construção civil**. Porto Alegre: 2002.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, n. 5, p. 7-18, 2000.

NISHIMURA, Adriana Zoqui de Freitas Cayres. **Produção Bibliográfica da Qualidade de Vida no Trabalho**. Dissertação Mestrado. Piracicaba: UNIMEP, 2006.

QUIRINO, Tarcízio Rego e Xavier, Odiva Silva. **Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa**. Revista de Administração, v. 22, n.1, p. 71-82, jan./mar. São Paulo: 1987. Disponível em: www.rausp.usp.br. Acesso em 03.06.2011.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2009.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise gerencial**. 6ª ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela (organizadores). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009.

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. São Paulo: McGraw Hill, 2006.

SOUZA, Eliana de. **Um enfoque sobre a qualidade de vida no trabalho.** Disponível em: <<http://www.artigonal.com/administracao-artigos/um-enfoque-sobre-a-qualidade-de-vida-no-trabalho-html>> acesso em 15/05/2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VILARTA, Roberto; GUTIERREZ, Gustavo Luiz. **Qualidade de vida em propostas de intervenção corporativa.** 1ª ed. Campinas-SP: IPES Editorial, 2007.

WALTON, R. E. *Quality of Working Life: What's is it?* Sloan Management Review, Cambridge: v.15, 1973.

WAHRICH, B. M. **Uma análise das teorias de organizações.** Rio de Janeiro: FGV, 1986.

WERTHER J.R., Davis. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W.A. **Problems and solutions in the quality of working life.** Human Relations, 1979.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos.** 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO

Prezado (a) colaborador (a)

Este questionário faz parte de um estudo que estou realizando sobre **Qualidade de Vida no Trabalho**. Solicito a sua colaboração para responder as perguntas que se seguem com base na sua vivência e observação desenvolvidas na empresa em que trabalha atualmente. Não há necessidade de você se identificar, mas apenas responder as perguntas de modo sincero. Suas respostas serão analisadas juntamente com as de outros profissionais que também estão respondendo o questionário. Logo, as análises serão feitas de modo global e mantereí sigilo e proteção em relação às informações fornecidas.

Confirmo que o objetivo da pesquisa é exclusivamente voltado para o meu trabalho de mestrado que estou desenvolvendo na Universidade Metodista de Piracicaba – São Paulo. .

Agradeço imensamente a sua participação. Se tiver alguma dúvida, por favor, me procure.

Vanessa André - **Fone: (038) 3672-3737 e (038) 9911-4526**

Indique:

Seu cargo/ Função atual na empresa: _____

1. **Gênero:** () Masculino () Feminino

2. **Faixa Etária :**

() até 18 a 23 anos

() de 24 a 29 anos

() de 30 a 35 anos

() de 36 a 41 anos

() de 42 a 46 anos

- () de 47 a 52 anos
 () Acima de 53 anos

3. Tempo de trabalho na empresa:

- () 06 meses a 1 ano
 () de 1 a 5 anos
 () de 06 a 11 anos
 () de 12 a 17 anos
 () de 18 a 23 anos
 () Acima de 23 anos

4. Grau de escolaridade completa:

- () Nível Básico
 () Nível Médio
 () Nível Superior
 () Outros

5. Estuda Atualmente:

- () Sim () Não

A seguir será apresentada uma série de afirmações sobre condições de trabalho e de remuneração. Tais condições podem estar ou não presentes nas empresas. Assim, marque com X a coluna que melhor corresponde a realidade que você percebe na empresa que trabalha:

Condições de trabalho	Sim, está presente em todos os cargos da empresa	Está presente para alguns cargos da empresa	Não está presente na empresa
A jornada de trabalho está adequada aos padrões legais e estes são acatados			
Há ocorrências de horas-extras excessivas			
Há sobrecarga de trabalho diário			
A qualidade dos recursos de trabalho e dos equipamentos mostra-se adequada			
O ambiente físico está estruturado confortável e adequadamente para o			

desempenho do trabalho			
O trabalho é realizado dentro de padrões de saúde recomendados por lei			
As interações profissionais são saudáveis, colaborativas e marcadas por fortes vínculos de comprometimento.			
Há queixas sobre fadiga e cansaço			
A remuneração mostra-se equilibrada internamente			
A remuneração mostra-se equilibrada aos padrões das empresas locais			
A remuneração está adequada à natureza do trabalho realizado			

Indique com X a coluna que corresponde a realidade que você percebe na empresa em relação a esse assunto.

Uso de capacidades profissionais	Existe para todos os cargos	Existe para alguns cargos	Não ocorre
Liberdade na programação do trabalho			
Liberdade na execução do trabalho			
Fornecimento de <i>feedback</i> ao trabalhador			
As pessoas demonstram sentimento de realização com o trabalho			

O que você observa na empresa em termos de oportunidade de crescimento e segurança dos trabalhadores?	Sim	Não
Existem grandes possibilidades de fazer carreira na empresa?		
A empresa oferece ajuda financeira para quem está estudando?		
A empresa tem programas de treinamento e desenvolvimento para todas as funções?		
A alocação das pessoas aos cargos segue um padrão com base em suas competências profissionais		
A gestão da empresa é um aspecto que transmite segurança para a manutenção dos empregos		
De modo geral, a empresa inspira segurança nos seus trabalhadores?		
A imagem da empresa no mercado de trabalho local é positiva?		

Marque com X a(s) afirmativas que você percebe existir na empresa:
() Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a raça
() Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a Sexo
() Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a credo / religiosidade
() Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a idade
() Igualdade de oportunidades de trabalho sem discriminação quanto a classe social
() Os processos seletivos são claros e se orientam por critérios de competências para as funções
() As relações interpessoais, de modo geral, são cooperativas e transparentes

Em relação ao ambiente de trabalho, responda	SIM	NÃO
As pessoas são amigáveis e prestativas		
As informações e orientações que você precisa para trabalhar estão sempre disponíveis		
O relacionamento com os proprietários da empresa é muito saudável		
O relacionamento com os clientes é muito bom		
Recebemos orientações claras para trabalharmos em equipe		
AS pessoas estão sempre dispostas a se ajudarem mutuamente		

ENTREVISTA

FICHA DOS DADOS PESSOAIS DOS ENTREVISTADOS

Seu cargo/ Função atual na empresa: _____

Gênero:

Masculino Feminino

Faixa Etária :

- até 18 a 23 anos
- de 24 a 29 anos
- de 30 a 35 anos
- de 36 a 41 anos
- de 42 a 46 anos
- de 47 a 52 anos
- Acima de 53 anos

Tempo de trabalho na empresa:

- 06 meses a 1 ano
- de 1 a 5 anos
- de 06 a 11 anos
- de 12 a 17 anos
- de 18 a 23 anos
- Acima de 23 anos

Grau de escolaridade completa:

- () Nível Básico
- () Nível Médio
- () Nível Superior
- () Outros

Estuda Atualmente:

- () Sim () Não

Esta entrevista faz parte de um estudo que estou realizando sobre **Qualidade de Vida no Trabalho**. Solicito a sua colaboração para responder as perguntas que se seguem com base na sua vivência e observação desenvolvidas na empresa em que trabalha atualmente. Não há necessidade de você se identificar, mas apenas responder as perguntas de modo sincero. Confirmando que o objetivo da pesquisa é exclusivamente voltado para o meu trabalho de mestrado que estou desenvolvendo na Universidade Metodista de Piracicaba – São Paulo.

1) A empresa disponibiliza equipamentos e materiais necessários para execução de suas tarefas?

S1: Sim, os melhores.

S2: Sim, são disponibilizados do material obrigatório para trabalho.

S3: Sim, a empresa nos oferece materiais e equipamentos de alta qualidade necessários que nos auxilia ou possibilitam de forma mais eficaz as nossas tarefas.

S4: Sim, no momento tudo que necessitei para executar as tarefas foram fornecidas.

S5: Sim, a empresa preocupa com a nossa segurança.

S6: Sim, porque na minha função se não tiver todos os materiais necessários em mãos, não tem como eu tocar meu serviço.

S7: Sim, disponibiliza todos os equipamentos necessários.

S8: Sim, pois um dos aspectos que a empresa mais se preocupa é o funcionário, pois se o funcionário estiver bem equipado mais ele vai render na empresa e vai acabar evoluindo nesta empresa, livre de acidentes e doenças.

S9: Sim, disponibiliza equipamentos adequados para desenvolver as tarefas e preocupa com a integridade de seus funcionários.

S10: Sim, tenha acesso a todo EPI necessário.

S11: Sim, disponibiliza equipamentos e materiais para nos ajudar a desenvolver as tarefas.

S12: Sim, temos todos EPIs ou equipamento que precisamos.

S13: Todos os equipamentos são de alta qualidade e a preocupação é muita, com a nossa proteção

S14: Sim, todos os equipamentos estão disponíveis e adequados para execução das atividades.

S15: Oferece equipamentos de proteção e ao mesmo tempo em que auxiliem no trabalho.

2) O seu trabalho se associa a algum desgaste emocional e/ou sofrimento psicológico?

S1: Sim, pois trabalho com muitas pessoas de todos os tipos.

S2: Não, tenho liberdade para trabalhar, com isso não tenho nenhum sofrimento.

S3: Raramente um desgaste emocional, às vezes fico comovida e preocupa com alguma situação que ocorre.

S4: Não, foi à profissão que escolhi por isso faço com prazer.

S5: Sim, trabalhamos com pessoas.

S6: Não, se você tiver um controle de boa relação com os companheiros de serviço tudo anda dentro do normal sem estresse.

S7: Não, o meu trabalho é um trabalho tranquilo onde não se tem muito desgaste

S8: Não pelo contrário o meu trabalho me faz muito bem, nenhum tipo de desgaste mais sim de maneira para evoluir na vida e no trabalho

S9: Muito pouco, desgaste de rotina, qualquer trabalho é passível de desgaste emocional, quando se refere a relacionamento interpessoal.

S10: Não, estamos sempre em harmonia.

S11: Por enquanto não.

S12: Não. Pois não tenho nenhum desgaste emocional ou sofrimento psicológico.

S13: Não, porque ninguém trabalha forçado.

S14: Não, procuro sempre ser calmo, paciente e educado para evitar algum problema de saúde.

S15: Não, meu trabalho é uma realização.

3) A empresa oferece aos funcionários um local de trabalho limpo agradável e organizado?

S1: Sim, nós também fazemos parte desta organização, por isso procuramos manter o ambiente agradável e bem tranquilo.

S2: Sim, bem organizado.

S3: Sim, ambiente de trabalho está sempre limpo, e manter a organização do local é obrigação de todos.

S4: Sim, na organização a limpeza não depende só da empresa, mas também de todos os funcionários de cada setor.

S5: Sim, a empresa é organizada deixa o local limpo e seguro

S6: Sim, quando tudo está organizado as coisas fluem melhor.

S7: Sim, a empresa se preocupa com o bem estar e o local de trabalho para o funcionário trabalhar motivado.

S8: Sim, porque a empresa acredita que um lugar limpo gera um bem estar no funcionário e faz com que o funcionário trabalhe melhor e acaba tendo um bom desenvolvimento na empresa

S9: Sim, a empresa oferece um ambiente de trabalho limpo, utiliza materiais para a limpeza, e treina seus colaboradores responsáveis pelo serviço

S10: Sim. Muito.

S11: Sim, meu local de trabalho está sempre limpo e organizado

S12: Sim, o local de trabalho está sempre limpo e organizado, dá gosto trabalhar.

S13: Sim, pois temos uma boa infra-estrutura.

S14: Sim, o ambiente fica sempre limpo e organizado com a colaboração de todos.

S15: Sim. O local está sempre organizado é ótimo a gente trabalhar e ficar no local de trabalho como este.

4) A jornada de trabalho está adequada aos padrões legais e esses são acatados por lei, não interferindo em vida particular:

S1: Sim, tudo nos conformes.

S2: Sim. Esta de acordo com todas as empresas da nossa região, nós fazemos 44:00 semanais, quando tem feriados, são menos, horário normal de trabalho.

S3: Sim, e quando há necessidade de estender a jornada de trabalho, só é permitida no que a lei determina.

S4: Sim, está adequada nas leis trabalhistas. Trabalhamos dentro da legalidade da lei. S5: Sim, tudo dentro das normas trabalhistas. Sempre respeitando seus limites.

S6: Sim, a empresa se preocupa com os padrões e de estar dentro dos parâmetros da lei.

S7: Sim, pois com meus conhecimentos e habilidades o serviço fica mais rápido de ser feito e acaba que passa fazer mais atividades isso faz com que aumente o desenvolvimento no serviço.

S8: Sim, a jornada de trabalho está de acordo com as leis trabalhistas, respeitando os direitos dos colaboradores.

S9: Sim, sem exceção de carga horária, conforme legislação.

S10: Sim, de acordo com a CLT e o sindicato

S11: Sim. Trabalho sem exceder a carga horária permitida e de maneira adequada à legislação.

S12: Sim, meu horário de trabalho é 7:30 às 5:18.

S13: Sim, tudo como descreve a lei.

S14: Sim, o que mais se preserva na empresa é a obediência as leis e respeito quanto ao seu cumprimento.

S15: Demais. Meu trabalho esta dentro dos padrões legais e não interfere na mina vida particular, muito pelo contrario.

5) Existe liberdade para planejar as prioridades do seu trabalho e para executá-lo dentro do ambiente organizacional?

S1: Sim, sempre que precisamos damos nossas opiniões e sugestões.

S2: Sim, tenho total liberdade para planejar minha maneira de executar minhas tarefas.

S3: Sim, o importante é que se faça o trabalho, a maneira pela qual será feito fica a critério de quem irá executá-lo.

S4: Com certeza, porque cada um sabe o que necessita para realizar o seu trabalho.

S5: Sim, termos liberdade para planejar trabalhar e organizar todo nosso trabalho.

S6: Sim, quando planejamos nossas tarefas fica mais fácil mantê-las em dia.

S7: Sim, quando planejamos nossas tarefas fica mais fácil mantê-las em dia.

S8: Sim, mais assim muitas das prioridades são feitas com ajuda de todos, isso tudo para facilitar.

S9: Sim, sempre tenho liberdade para tratar com meu superior imediato, a respeito das condições e possíveis melhorias no meu ambiente de trabalho.

S10: Sim, e procuro realizar da melhor maneira possível.

S11: Sim, e faço sempre que possível.

S12: Sim, tenho liberdade para definir as prioridades e posso realizar da melhor maneira.

S13: Sim, planejamos nossas tarefas antes de executá-las.

S14: Sim, o importante é que se faça, a maneira pela qual será feito fica a critério de que ira executá-lo.

S15: Sim, tudo que seja para o próprio crescimento da empresa é visto com bons olhos.

6) Há fornecimento, por parte da empresa, de *feedback* ao trabalhador sobre suas atitudes, comportamentos e resultados?

S1: Sim, somos avaliados.

S2: A opinião sempre é dada, mesmo que atrasado, mostrando ao funcionário os erros e acertos.

S3: Sim. Com muita frequência, para melhorar nosso trabalho e também para nos cumprimentar pelas metas atingidas.

S4: Sim. Muito importante para nosso crescimento.

S5: Sim.

S6: Sim, sempre que algo sai da rotina do dia a dia a gente é orientado para que aquilo não ocorra mais.

S7: Sim, há reuniões para expor a conduta do funcionário, sendo uma conduta boa ou má. Parabenizando os bons funcionários.

S8: Sim, porque eles preocupam muito com os erros e acertos dos funcionários mais isso que eles fazem é para que o funcionário fique mais atento nas decisões a tomar

S9: Sim, sempre há direcionamento e observação por parte da empresa, uma característica importante para que possamos alcançar os resultados almejados por todos.

S10: Sim, e procuro realizar da melhor maneira possível.

S11: Não é o meu conhecimento.

S12: Sim, sempre em reuniões e no dia-a-dia.

S13: Sim, pois devemos comunicar e orientar todos da equipe.

S14: Sim, sempre trabalhamos de maneira para podermos melhorar em alguma parte que está deixando a desejar.

S15: Sim, a melhor forma de evolução no trabalho são os retornos, tanto positivos quanto negativos, somos elogiados e as vezes precisamos melhorar o nosso desempenho, é muito valido.

7) Existem políticas de incentivos que buscam desenvolver as potencialidades das pessoas e visam facilitar o processo de educação continuada? E você considera seu trabalho uma forma de crescimento e realização pessoal e profissional?

S1: Sim, buscamos sempre melhorias contínuas.

S2: Acredito que existe, não procuro conhecer, mas ouço sempre que existe.

S3: Sim

S4: Sim.

S5: Sim, a empresa cada vez mais busca desenvolver o incentivo das pessoas visando o processo

S6: Sim, há vários tipos de palestras, programas, vídeos que procuram oferecer melhorias tanto no comportamento quanto na segurança pessoal.

S7: Não, a empresa não dispõe desta política.

S8: Sim, porque aqui na empresa eles nos incentiva muito a buscar um desenvolvimento pleno.

S9: Não tenho conhecimento de alguma.

S10: Sim.

S11: Sim

S12: Sim.

S13: Sim, pois temos uma boa disponibilidade da empresa para crescer tanto no conhecimento quanto na empresa.

S14: Sim, participamos de alguns treinamentos que muito gratificante.

S15: Existem sim, tem ajuda pra que estudar, fazer algum fora da empresa, que possa melhorar a qualidade de serviço prestado, eu mesmo já fiz um curso, e quem pagou tudo foi a empresa.

8) A empresa tem políticas e programas de treinamento e desenvolvimento sólidos e sistematizados para todas as funções?

S1: Sim, de acordo com as funções.

S2: Não, na minha função ainda não vejo.

S3: Sim, todo funcionário passa por treinamentos específicos ao entrarem na empresa, os funcionários mais velhos estão sempre participando de novos treinamentos reciclando os seus conhecimentos.

S4: Sim.

S5: Sim, tem política de segurança do treinamento.

S6: Sim, a empresa dá todo treinamento que exige as normas do trabalho de acordo com as funções de cada um.

S7: Sim, a empresa realiza palestras e treinamentos para capacitar sempre seus funcionários.

S8: Sim, esta política acaba fazendo com que o funcionário acaba acostumando mais rápido com a sua área de trabalho.

S9: No que tange meu conhecimento apenas treinamentos voltados para a segurança no trabalho.

S10: Sim, todos os funcionários participam de treinamentos.

S11: Sim, com objetivos de ter funcionários capacitados para realizar suas atividades.

S12: Sim, todo funcionário que entra na empresa participa de um treinamento, e com o decorrer do tempo também participa de mais palestras e treinamentos.

S13: Sim, pois temos palestra de segurança e educativas todos os dias.

S14: Sim, sempre buscando o aperfeiçoamento e crescimento em todas as funções e promovendo os funcionários com novos conhecimentos.

S15: Sim. Através da qualificação obtidos com cursos, seminários, palestras, o funcionários melhora seu desempenho no trabalho.

9) A política de remuneração está dignamente compatível com as necessidades pessoais e os padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive?

S1: Sim, tudo nos conformes.

S2: Não, na função que exerço acho baixa a minha remuneração, gostaria de ganhar mais.

S3: Sim, a empresa segue CCT.

S4: Do meu ponto posso dizer que sim.

S5: Sim, digna e compatível.

S6: Sim, está dentro dos valores padrão da região.

S7: Sim, a empresa acompanha os padrões de remuneração nacional que atende a minha necessidade.

S8: Sim, pois está de acordo com o mercado de trabalho e a função de cada funcionário.

S9: Em relação às necessidades pessoais, varia de acordo com o que seja interpretado como “necessidade” pela sociedade. Em relação aos padrões econômicos esta bom de acordo com o mercado mas acho poderia ser melhor.

S10: Sim. Das empresas que trabalhei é a que paga melhor.

S11: Sim, meu salário é satisfatório.

S12: Sim, não ouço reclamações, pelo contrario somente contrários positivos.

S13: Sim.

S14: Sim, atende minhas necessidades, muito bem.

S15: Sim, a empresa paga de acordo com o sindicato, para quem esta começando depois temos as promoções de funções e as gratificações, que vai crescendo de acordo com a evolução de cada um. Eu mesmo corro atrás de melhorias, por isso estou muito satisfeito.

10) Na empresa, seus colegas são discriminados pela aparência, estilo de vida, sexo, raça ou religião?

S1: Não, temos respeito mútuo.

S2: Não, a opção sexual religiosa é direito de cada um, a cor da pele ou raça não escolhemos é dom de Deus. Até hoje não tenho conhecimento desse absurdo totalmente condenável.

S3: Não, respeitar o próximo é fator primordial dentro da empresa, tornando-se o ambiente agradável a todos.

S4: Não, no momento em que entrei sempre fui muito bem sucedido e bem tratado por todos os colegas, não vejo discriminação.

S5: Não, na nossa empresa não acontece discriminação.

S6: Não, cada um tem seu estilo de vida e é respeitado por todos.

S7: Não, todos são tratados com igualdade

S8: Não, pois a relação é baseada no respeito e companheirismo.

S9: Não.

S10: Não, o respeito está acima de tudo.

S11: Não, existe respeito à individualidade.

S12: Não. Todos trabalham e convivem de forma amigável.

S13: Não. Não admitimos este tipo de ignorância

S14: Não. E temos políticas voltadas para não discriminação de pessoas.

S15: Não. A empresa vive aquilo que se ensina, e a empresa procura trabalhar muito esse lado do funcionário, respeito, companheirismo, desenvolver o espírito de solidariedade e o respeito humano, para não existir a discriminação.