

FACULDADE DOCTUM DE VITÓRIA – DOCTUM
CURSO ADMINISTRAÇÃO

HERMÍNIA DA CONCEIÇÃO PEREIRA
SANDRA SILVA DE OLIVEIRA
THAIS SANTOS SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DE
SAÚDE LTDA EPP - VITÓRIA/ES**

VITÓRIA/ES
2016

HERMÍNIA DA CONCEIÇÃO PEREIRA
SANDRA SILVA DE OLIVEIRA
THAIS SANTOS SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DE
SAÚDE LTDA EPP - VITÓRIA/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade Doctum de Vitória,
como requisito para obtenção do Título de
Bacharel em Administração.

VITÓRIA/ES
2016

HERMÍNIA DA CONCEIÇÃO PEREIRA
SANDRA SILVA DE OLIVEIRA
THAIS SANTOS SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DE
SAÚDE LTDA EPP - VITÓRIA/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Doctum de Vitória, como requisito para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 08 de dezembro de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. Ma. Sheyla Valkiria Dias Passoni
Faculdade Doctum de Vitória - DOCTUM
Orientadora

Prof. Gustavo Caverzan de Vasconcelos
Faculdade Doctum de Vitória - DOCTUM

DEDICATÓRIA

Dedicamos esse trabalho de conclusão de curso, primeiramente a Deus, aos nossos familiares e amigos, pelo apoio nos momentos difíceis da dessa caminhada estudantil.

Dedicamos também a todos os professores que nos acompanharam no desenvolvimento desse trabalho e a essa conceituada Instituição de Ensino pelo esforço que nos foi dedicado na orientação pela obtenção dessa graduação.

AGRADECIMENTOS

Fazendo uma retrospectiva das etapas deste trabalho, é gratificante saber que este estudo contou com a colaboração de algumas pessoas que contribuíram, direta ou indiretamente, para o desenvolvimento do mesmo, seja com ideias, sugestões, comentários, críticas e dúvidas. Sendo assim, gostaríamos de expressar nosso agradecimento a todos que de alguma forma participaram desse projeto e permitiram que ele pudesse ser realizado.

Primeiramente, agradecemos a Deus pela presente constante em nossas vidas, nos dando força para concretizar essa etapa acadêmica e superar nossas dificuldades a cada semestre.

Aos esposos e namorados, pela compreensão e apoio manifestado, paciência demonstrada ao longo de todo o tempo que empregamos no desenvolvimento deste trabalho.

Aos demais familiares, por compreender nossa ausência durante os períodos dedicados à execução deste trabalho.

Aos nossos orientadores: Sheyla Valkiria, às vezes Sheyla, às vezes “Valkiria” (risos), pela paciência e apoio manifestados, nos permitindo alcançar os resultados obtidos, e ao professor Gustavo Vasconcelos, pela clareza e entendimento que nos auxiliou em muito, para que o trabalho fosse finalizado da melhor forma possível, permitindo um bom resultado.

A EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP, por nos permitir realizar o estudo de campo da empresa, liberando os colaboradores a participar da pesquisa.

“Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Eda Fernandes

RESUMO

Avaliar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP situada em Vitória/ES. Propor melhorias na obtenção de qualidade, produtividade e competitividade frente ao mercado, identificar o clima organizacional e a satisfação dos colaboradores na organização. Justifica-se a relevância do tema, visto que a Qualidade de Vida no Trabalho é responsável pela integração e participação de todos os componentes presentes na organização, entender a necessidade dos colaboradores para proporcionar a qualidade organizacional e eficiência de resultados. Foram desenvolvidos estudos bibliográficos estabelecendo uma linha de raciocínio teórico para entender a definição desse tema. E como método de análise foi realizado uma pesquisa quantitativa com questionário estruturado em questões fechadas, que possibilitou identificar alguns fatores que interferem na motivação e qualidade de vida dos funcionários, bem como na produtividade e competitividade da organização.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação. Satisfação no Trabalho. Vantagem Competitiva.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Idade.....	37
Gráfico 2 - Gênero.....	38
Gráfico 3 - Formação Profissional.....	39
Gráfico 4 - Tempo de Empresa.....	40
Gráfico 5 - Setor/Departamento.....	41
Gráfico 6 - Renda Adequada às Atividades Executadas.....	42
Gráfico 7 - Equidade Salarial Interna.....	43
Gráfico 8 - Equidade Salarial Externa.....	44
Gráfico 9 - Benefícios Oferecidos.....	45
Gráfico 10 - Jornada de Trabalho.....	46
Gráfico 11 - Carga de Trabalho e Tarefas Executadas.....	47
Gráfico 12 - Condições do Ambiente de Trabalho.....	48
Gráfico 13 - Oportunidade de Crescimento Profissional e Salarial.....	49
Gráfico 14 - Investimento de Capacitação Profissional.....	50
Gráfico 15 - Segurança de Estabilidade Profissional.....	51
Gráfico 16 - Discriminação no Ambiente de Trabalho.....	52
Gráfico 17 - Relacionamento Interpessoal com Colegas de Trabalho.....	53
Gráfico 18 - Relacionamento com Superiores.....	54
Gráfico 19 - Comprometimento da equipe em relação às atividades realizadas.....	55
Gráfico 20 - Política de Tratamento dos Recursos Humanos da Empresa.....	56
Gráfico 21 - Valorização das ideias e Iniciativas pela Organização.....	57
Gráfico 22 - Qualidade de Vida no Trabalho Global da Organização.....	58

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CCQ	Ciclos de Controle de Qualidade
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
EPP	Empresa de Pequeno Porte
NR	Normas Regulamentadoras
PCMSO	Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 REFERENCIAL TEÓRICO	13
3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	13
3.1.1 Origem e Evolução Histórica	13
3.1.2 Conceito	17
3.1.3 A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho	20
3.1.3.1 A Importância do Profissional de RH no Desenvolvimento de Pessoas e o Fator Qualidade de Vida	24
3.1.4 Motivação Humana	26
3.1.4.1 Fatores Motivacionais	27
3.1.5 Saúde e Higiene no Trabalho	28
3.1.5.1 Saúde no Trabalho	29
3.1.5.2 Estresse no Trabalho	30
3.1.5.3 Higiene no Trabalho	31
3.1.3 O Clima Organizacional	32
4 METODOLOGIA DA PESQUISA	35
4.1 TIPO DE PESQUISA	35
4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA	36
4.3 COLETA DE DADOS	36
5 REFERENCIAL PRÁTICO DESCRITIVO	37
5.1 ESTUDO DE CASO	37
5.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS	37
5.3 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	58
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
7 REFERÊNCIAS	63
8 APÊNDICE	65

1 INTRODUÇÃO

A organização moderna, diante das grandes mudanças e do crescimento da tecnologia, vive um desafio constante em busca de qualidade, produtividade e competitividade frente ao mercado, para se diferenciar das demais. Essa busca pelo aperfeiçoamento e desenvolvimento de suas capacidades, influencia na mudança do comportamento humano. A participação dos colaboradores é essencial na busca desse desafio durante os processos organizacionais, nesse contexto, é muito relevante desenvolver o potencial humano.

Kotter (1997) diz que esse ritmo de crescimento empresarial não irá diminuir, pois a concorrência tende a aumentar a cada década, fazendo com que as organizações se deparem com obstáculos e oportunidades maravilhosas, proporcionados pela globalização e as tendências sociais e tecnológicas.

Essas mudanças geram impacto na vida das pessoas, aumentando a preocupação de manter os indivíduos motivados e preparados para enfrentar os constantes desafios organizacionais. Com isso, a Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando parte integrante da cultura organizacional das empresas, visto que hoje, o colaborador passa cerca um terço do seu tempo diário no local de trabalho, durante 20 a 35 anos da sua vida.

A Qualidade de Vida no Trabalho surge então como foco de pesquisa por teóricos, devido sua importância na área acadêmica e empresarial, bem como parte integrante da organização na estratégia de gestão, entendendo as necessidades individuais e coletivas dos trabalhadores, pois está diretamente ligada aos fatores de motivação, satisfação, bem estar social, físico e psicológico, produtividade no local de trabalho, além de integrar a equipe e seus gestores. Chiavenato (2008) descreve que a qualidade de vida sugere criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em condições físicas, psicológicas ou sociais, resultando num local agradável de conviver.

A função dessa ferramenta é mostrar aos gestores os benefícios que poderão obter em sua implantação, pois as empresas funcionam por meio de pessoas e por isso é

importante que elas se sintam bem no ambiente de trabalho, evitando a baixa produtividade, custos com assistência médica, absenteísmo e rotatividade de funcionários. Sendo assim, o desafio atual das organizações, principalmente as pequenas empresas, é promover condições que atendam a essas necessidades, com ambiente confortável e seguro para que os colaboradores desempenhem suas atividades sem riscos para sua saúde, e também que se sintam motivados para fazê-las.

Entender essas necessidades é evidenciar o potencial humano, que segundo Chiavenato (2004) é considerado na atualidade um dos principais elementos de sucesso e vantagem competitiva dentro da empresa, pois constituem competência básica e um ativo de grande importância nos lucros da organização.

Diante disso, o presente estudo visa compreender qual a influência da Qualidade de Vida no Trabalho dentro da organização e seus aspectos positivos frente à melhoria da produtividade e qualidade de vida dos trabalhadores, avaliando a percepção das pessoas, independente das variações dos indivíduos, permitindo à empresa implantação de melhoria dos pontos negativos. Essa pesquisa visa responder a seguinte pergunta: **Como a aplicação da Qualidade de Vida no Trabalho pode melhorar a motivação e desempenho dos colaboradores de uma organização e o seu sucesso no mercado?**

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP, permitindo à empresa melhorias para obter qualidade, produtividade e competitividade frente ao mercado.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender os benefícios que a Qualidade de Vida no Trabalho pode trazer para a organização e para a vida dos colaboradores;
- Identificar o nível de satisfação dos colaboradores com a organização estudada;
- Propor alternativas de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores, para a organização pesquisada.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

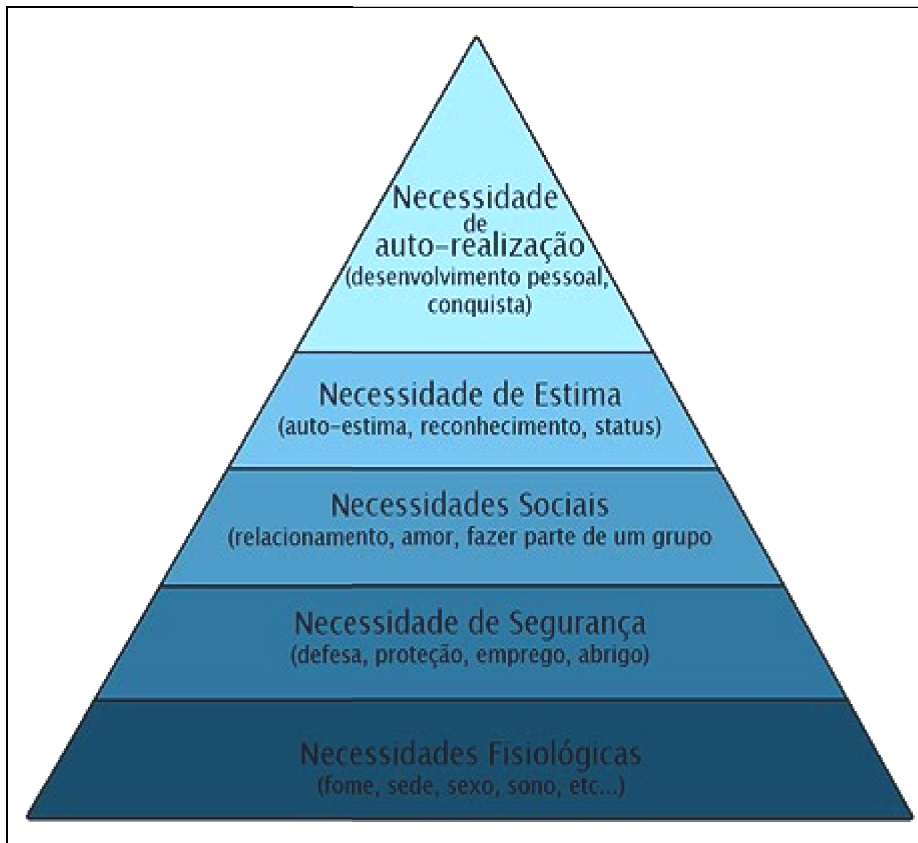
3.1.1 Origem e Evolução Histórica

A Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto de destaque no mundo corporativo, pois se trata de um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador no desenvolvimento de suas tarefas no ambiente de trabalho. O termo Qualidade de Vida no Trabalho é motivo de pesquisas desde 1950. De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2005), esse estudo foi iniciado em Londres, na Inglaterra, por Eric Trist e colaboradores do Institute Tavistock, no intuito de traçar a relação entre indivíduo x trabalho x organização, desenvolvendo uma técnica para a organização. Rodrigues (2007) menciona que esse modelo recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho, pois teve como base a satisfação do trabalhador no ambiente corporativo e suas necessidades em relação a ele próprio.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destacam-se Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme Rodrigues (1994) são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador, principalmente a partir das pesquisas e estudos efetuados na Western Electric Company (Hawthorne, Chicago), no início dos anos 20, que culminaram com a Escola das Relações Humanas.

Merece também crédito, o trabalho de Abraham H. Maslow, um psicólogo americano que acreditava que todas as pessoas apresentavam uma hierarquia de necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, social, estima e autorrealização. Maslow se ocupou dos fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na autorrealização do indivíduo, conforme ilustrado na Figura 1 abaixo (FERNANDES, 1996).

Figura 1 – Pirâmide das Necessidades de Maslow



Fonte: Fernandes (1996, p. 46)

Douglas McGregor, autor da Teoria X, por sua vez, considerava, entre outras coisas, que o compromisso com os objetivos depende das recompensas à sua consecução, e que o ser humano não só aprende a aceitar as responsabilidades, como passa a procurá-las, descreve Rodrigues (2007). Essa teoria, aliás, na sua essência, busca a integração entre objetivos individuais e organizacionais. Ainda de acordo com Rodrigues (2007), várias das dimensões destacadas por McGregor são analisadas e consideradas em programas de QVT.

Segundo Limongi-França (2002), já em 1930, a QVT está relacionada com os objetivos do movimento sindical após a grande crise da época, que se centravam na segurança e na salubridade do trabalho, no tratamento dispensado ao trabalhador e no aumento de salários. A autora também associa a QVT ao enfoque da psicologia surgida na década de 50, em que se considerava a existência de uma correlação positiva entre estado de animo e produtividade, e afirmava que é possível elevá-los mediante a melhoria das relações humanas. Paralelamente, Rodrigues (1994) afirma

que a partir dos anos 50 surgem as primeiras teorias que associavam a produtividade à satisfação do trabalhador.

Entretanto, somente com a sistematização dos métodos de produção, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica. Rodrigues (1994) afirma que o bem estar do trabalhador foi inicialmente estudado e teorizado pelos economistas liberais, passando pela Administração Científica e Escola das Relações Humanas.

Na década de 60, nos Estados Unidos, um maior incremento às preocupações com a QVT ocorreu impulsionado pela criação da “National Commission on Productivity” (Comissão Nacional sobre Produtividade), que teve como função analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas, e do “National Center for Productivity and Quality of Working Life” (Centro Nacional para Produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho), com a função de realizar estudos e servir de laboratório sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador (HUSE e CUMMINGS apud RODRIGUES, 1994). Limongi-França (2002) diz que, também nesta década, surgiram novos conceitos, como a igualdade de oportunidades e os inumeráveis esquemas de enriquecimento do trabalho, que também se relacionam com a QVT.

Para Rodrigues (1994), os anos 60 apresentaram a sociedade vivendo uma convulsão social, diante dos questionamentos ao funcionamento de suas estruturas. O autor relata os movimentos reivindicatórios dos trabalhadores norte-americanos e a não passividade dos estudantes franceses como marco desta fase, tendo reflexos imediatos no interior das organizações, associados à dicotomia clássico-moderna, induziram conflitos a crises neste meio. Este contexto tornou o indivíduo mais consciente e favoreceu o desenvolvimento de estudos iniciados na década anterior, conforme mencionado anteriormente.

Rodrigues (1994), ao analisar as origens do movimento da QVT, descreveu a primeira fase sendo de 1969 a 1974, estabelecendo 1974 como um marco no seu desenvolvimento, com a crescente preocupação de cientistas, líderes sindicais,

empresários e governantes, pelas formas de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego.

De acordo com Limongi-França (2002), Rodrigues (1994) e Fernandes (1996), as características dessa fase estabelecida por estes autores perduraram até meados da década de 70, quando os rumos da QVT foram desacelerados em virtude da crise energética e a alta inflação que acometeram as grandes potências do Ocidente e, em particular, os Estados Unidos. Eles afirmam que nesse período as organizações se preocupavam e mantinham suas atenções para a alta inflação e a substituição do petróleo, que até 1974 era uma fonte de energia de baixo custo.

Em 1979 reapareceu o interesse pela QVT, estimulado pela competição nos mercados internacionais, surgimento de novas forças industriais e comerciais, principalmente o Japão, fazendo com que se repensassem o modelo de gestão organizacional. Este período foi induzido pelo fascínio das técnicas de administrar, usadas em um país que superou muito bem a crise, o Japão. Rodrigues (1994) afirma que algumas técnicas, como os Ciclos de Controle da Qualidade – CCQ disseminaram nas organizações do Ocidente, principalmente nas norte-americanas.

Sendo assim, a década de 70 assistiu a uma mudança no enfoque do gerenciamento organizacional, incentivada principalmente pelo sucesso japonês, que tinha como destaque as formas de gerenciamento distintas das usadas no Ocidente. É nessa década que surgem os primeiros movimentos e aplicações estruturadas e sistematizadas no interior da organização, utilizando a QVT. Nos anos 80, o crescente avanço tecnológico e a conseqüente modernização das organizações, tornam o contexto altamente dinâmico e instável, reforçando ainda mais a necessidade de vincular a produtividade à satisfação do trabalhador (RODRIGUES, 1994). Desde então, o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” vem ganhando destaque, sendo cada vez mais amplamente discutido e considerado como objeto de pesquisas.

No Brasil, algumas pesquisas, no intuito de readaptar modelos estrangeiros e encontrar um modelo próprio a partir das características culturais locais, estão sendo desenvolvidas. Alguns autores destacam-se nos estudos da QVT, como Eda

Fernandes e colaboradores, no Rio Grande do Sul, Tarcísio Quirino e colaboradores, em Brasília, Marcus Vinicius Rodrigues e colaboradores, no Rio de Janeiro, Ana Cristina Limongi-França e colaboradores, em São Paulo, e Lúcio Flávio Moraes e seus colaboradores, em Minas Gerais.

É possível perceber que a trajetória evolutiva da QVT procura atender as necessidades do trabalhador quanto à melhoria das condições do ambiente de trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho “é uma tentativa de humanizar, com intuito de tornar as empresas mais produtivas, eficazes e eficientes” (MERINO, 2000, p. 17 e 18). A pesquisa atual na área de Qualidade de Vida evoluiu de uma visão de melhoria das condições e ambientes de trabalho, visando a maior satisfação e a produtividade total, para uma visão holística do homem, um ser biopsicossocial. Entre os cientistas, existe atualmente uma grande preocupação com a relação entre trabalho e bem estar do trabalhador. O destaque está na prevenção, no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho e na construção de um ambiente que seja propício à produtividade das pessoas e à sua realização.

3.1.2 Conceito

Mesmo diante dos vários estudos que envolvem o tema, ainda não existe uma definição única para a Qualidade de Vida no Trabalho. Os estudiosos a conceituam de formas diversificadas, considerando os elementos que julgam mais importantes para que haja efetivamente QVT. Assim, esse conceito tem sido avaliado e questionado através dos anos, definindo-se não como modismo provisório, mas como um método que consolida a busca do desenvolvimento das pessoas e da organização, que vive em constantes modificações.

Para Chiavenato (2010) a QVT é um tema complexo que envolve uma imensidão de fatores, tais como: satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelo resultado alcançado, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar, a responsabilidade de tomar decisões e a possibilidade de engajamento e participação ativa dentro da organização.

Na visão de Limongi-França e Rodrigues (2005),

Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. A origem do conceito está ligada às condições humanas e a ética do trabalho, que compreende desde exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre trabalho contratado e a retribuição a esse esforço – com suas implicações éticas e ideológicas – até a dinâmica do uso do poder formal e informal; enfim, inclui o próprio significado do trabalho. (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 156).

Limongi-França e Rodrigues (2005) ressaltam que a QVT não pode ser confundida com melhorias nas condições de trabalho, pois deve considerar também os aspectos que a interferem diretamente, como os projetos de trabalho e sua organização, quanto àquele que estão indiretamente influenciando-a, como as decisões estratégicas da organização e as políticas internas relativas ao pessoal.

Acredita-se também, que os entendimentos e definições sobre QVT, variam de acordo com implicações éticas, políticas e conforme as expectativas pessoais, mas as definições convergem para a discussão das condições de vida e de bem estar das pessoas, grupos, comunidades e do meio em que vivem. Limongi-França (2003). Assim, o conceito de QVT tem sido avaliado e questionado através dos anos, definindo-se não como modismo passageiro, mas como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

Rodrigues (1994) entende Qualidade de Vida no Trabalho a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

Na percepção de Fernandes (1996), a QVT pode ser vista como uma estratégia, cujo intuito é aliar os interesses individuais ao da organização, para atingir um bem comum como resultado. A revisão da literatura sobre o conceito mostra que, em sua abrangência, engloba o atendimento às necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da

empresa. Mesmo os autores utilizando-se de enfoques diferentes, algo que parece comum a todos se volta para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, isto é, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.

Ainda de acordo com Fernandes (1996), os conceitos mais utilizados para pesquisar a QVT dentro das organizações é o modelo de Walton (1973), dividido em oito categorias e critérios de QVT conforme ilustrado no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 - Conceitos de QVT Walton (1973)

Critérios	Indicadores
1- Compensação justa e adequada (remuneração)	Equidade Interna e Externa Justiça na Compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2- Condições de saúde e segurança no trabalho	Ambiente físico seguro e saudável Jornada de trabalho razoável Ausência de Insalubridade
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Capacitação múltipla Informações sobre o processo de trabalho
4- Oportunidade de crescimento profissional e segurança	Possibilidade de carreira Desenvolvimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Estabilidade no emprego
5- Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6- Cidadania (Constitucionalismo)	Direitos de proteção do trabalhador

	Liberdade de expressão Privacidade pessoal Imparcialidade de tratamento
7- Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família
8- Relevância social do trabalho na vida	Imagem da organização Responsabilidade social da organização Responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego

Fonte: Fernandes (1996, p. 47)

A partir dos conceitos levantados, conclui-se que a QVT refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação de trabalho, orientados por soluções mais adequadas que visem à reformulação dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais aceitáveis para os executores, ao tempo que eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve a produtividade das empresas como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Logo, quando as organizações oferecem aos seus colaboradores, uma remuneração justa e adequada, ambiente físico seguro, oportunidades de carreira, reconhecimento do trabalho desenvolvido, garantias de emprego, investimento na capacitação do capital humano por meio de treinamentos e palestras, oportunidade para os colaboradores contribuírem no desenvolvimento da organização, dentre outros, ela está promovendo a QVT e com isso ganhando em maior produtividade e também diminuição de custos, pois seus clientes internos trabalharão mais motivados e produzirão com maior qualidade, deixando uma imagem positiva frente aos clientes e ao meio em que estiver inserida.

3.1.3 A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho

Para manter-se competitiva no mercado as empresas precisam de um engajamento bastante forte e ofensivo, no intuito de desenvolver novas estratégias de gestão, com objetivo de melhorar seus processos, tornado-se empresas de referência em seu segmento. Acompanhar as mudanças tecnológicas e capacitar seus colaboradores para este processo é algo imprescindível.

Diante de tantas mudanças, são comuns os investimentos em capital humano e intelectual, pois já se percebe a importância que eles exercem em uma organização. Fernandes (1996) considera crucial a aplicação de QVT na sobrevivência de qualquer organização que deseja atender ao mercado acirrado pela concorrência, satisfazendo aos consumidores cada dia mais exigentes, que obriga as organizações executar um melhor gerenciamento da força de trabalho, pois os colaboradores, cada vez mais conscientizados, não aceitam laborar em condições precárias de trabalho.

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Ela implica um profundo respeito pelas pessoas para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade. Atualmente, esse conceito tem sido adotado pelas organizações que buscam ser altamente competitivas em mercados cada vez mais globalizados, visto que o capital humano é o principal elemento diferenciador de sucesso.

Fernandes (1996, p. 13) menciona que “tal questão abre espaço para reflexões sobre novas formas de organização do trabalho e de implantação de tecnologias direcionada para a Qualidade Total, exigindo maior comprometimento e participação por parte dos empregados, para a consecução de suas metas, refletindo-se no gerenciamento dos recursos humanos”. Implica na mudança da gestão estratégica da organização, bem como no papel dos líderes e no engajamento dos funcionários.

As organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais desafiadora, exigindo dos colaboradores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente em pressão. Por outro lado, as organizações veem a necessidade de investir em programas de QVT, que

conforme Gil (2001) visa criar uma organização mais humana mediante maior grau de responsabilidade e de autonomia no trabalho, além de melhorar a comunicação e o retorno sobre o desenvolvimento do indivíduo, proporcionando uma melhora no bem estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e conseqüentemente de seus resultados. De acordo com Fernandes (1996),

Apesar de a preocupação voltada para organizar o trabalho ter sido uma constante desde o advento da administração científica, só recentemente as empresas vem se preocupando com a satisfação do trabalhador na execução de suas tarefas, como requisito para atingirem altos índices de produtividade (FERNANDES, 1996, p. 40).

Dessa forma, um dos temas mais desafiadores para o ambiente empresarial, na área de gestão de pessoas são as questões voltadas à melhoria das condições de vida e saúde no trabalho do ser humano, ou seja, a QVT, pois esta impacta direta ou indiretamente na reação dos trabalhadores frente à produtividade e nos resultados, principalmente nos resultados financeiros de uma organização. Fernandes (1996) afirma que é impossível um cliente final ficar satisfeito com seu produto recebido, sendo que o responsável por sua execução não possui satisfação, pois a influência da insatisfação do colaborador reflete no resultado do serviço prestado. Dessa forma, o desafio das empresas é promover condições que atendam as necessidades físicas e psicológicas de seus colaboradores, como, por exemplo, um ambiente de trabalho confortável e seguro, a fim de desempenharem suas atividades com maior zelo.

Fernandes (1996) também ressalta que a QVT pode ser um instrumento utilizado pelas empresas, a fim de reconstruir sua forma de organização no trabalho, pois buscará formas de melhorar o ambiente, proporcionando aos colaboradores maior nível de satisfação pessoal, produtividade e maior participação nos processos que envolvem sua rotina de trabalho. Partindo da premissa de que as relações entre organização e trabalhador sempre foram desfavoráveis, a QVT propõe uma nova relação entre capital e trabalho, resolvendo problemas como: tédio, tarefas repetitivas, insatisfação e desmotivação.

Chiavenato (2004, p. 348), resume o que pensa sobre os ambientes de trabalho das organizações:

Qual é a organização que não gostaria de ser o melhor lugar para se trabalhar? E qual é a pessoa que não gostaria de trabalhar numa organização que fosse excepcionalmente bacana neste aspecto? Qualidade de vida implica criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas (higiene e segurança), seja em suas condições psicológicas e sociais. Tudo isso redundando em um ambiente de trabalho agradável e amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização.

Considera-se, portanto, que se os funcionários estiverem trabalhando felizes, automaticamente sua produtividade dentro da empresa será maior. Sendo assim, as empresas são desafiadas a reconhecer e investir mais em seus colaboradores, tornando o ambiente de trabalho agradável e com pessoas mais motivadas a realizarem suas funções.

O setor de Recursos Humanos tem papel fundamental quanto à análise das necessidades dos colaboradores de uma organização. A implantação da QVT só ocorre no momento em que haja uma consciência por parte da gerência e do RH quanto à importância do bem estar de seus liderados. Através do RH será possível criar ações preventivas e programas de QVT com intuito de solucionar problemas cotidianos como desgastes físicos e emocionais.

Segundo Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de QVT está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, e, portanto, é preciso medir para melhorar. Assim, é necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos colaboradores, pois, através desse processo será possível detectar a percepção dos trabalhadores sobre os fatores interventores na qualidade de vida no trabalho da organização. Fernandes (1996) complementa a afirmação acima mencionando que todo trabalhador sabe o que necessita, em todos os aspectos, para seu bom desempenho e elevar a qualidade de vida na organização, o que também irá refletir na sua vida pessoal, portanto, eles podem contribuir com informações muito valiosas à gerência de RH das empresas, que necessita elaborar instrumentos de coleta de informações estruturados de acordo com a necessidade de cada empresa.

Para finalizar, Fernandes (1996, p. 19) completa que “dificilmente uma empresa que não dispensar o devido cuidado às dimensões essenciais que afetam aspectos

comportamentais, terá pleno êxito no atendimento das metas propostas em termos de qualidade, produtividade e competitividade”.

3.1.3.1 A Importância do Profissional de RH no Desenvolvimento de Pessoas e o Fator Qualidade de Vida

Gestão de pessoas refere-se muito mais que um cargo, e sim um propósito, que requer um conjunto de atitudes e práticas bastante diferenciadas do que o antigo profissional de departamento de pessoal. O gestor de recursos humanos necessita estar atento aos acontecimentos entre organização e trabalhador.

Para Gil (2001),

O gestor de pessoas não deixa de ser um administrador de recursos humanos. Compete-lhe desenvolver os processos de suprimentos, aplicação, desenvolvimento, manutenção e monitoração das pessoas. No entanto, para que possa atuar efetivamente, necessita desenvolver novas atitudes e posturas. Precisa primeiramente considerar os empregados como pessoas e não como meros recursos que a organização pode dispor a seu bel-prazer. Precisa tratá-los como elementos que impulsionam a organização e não como agentes passivos. Precisa ainda tratá-los como parceiros, como pessoas que investem na organização com o capital humano e que tem a legítima expectativa de retorno de seu investimento (GIL, 2001, p. 51).

Ainda para Gil (2001) a gestão de pessoas assume papel de liderança no intuito de alcançar a excelência organizacional necessária aos desafios competitivos, como globalização, novas tecnologias e a gestão do capital intelectual, mas que necessita se preparar para as transições decorrentes da evolução do mercado.

Para Chiavenato (2004), a gestão de pessoas possui objetivos como: criar, manter e desenvolver um contingente de recursos humanos com habilidades e motivação para realizar os objetivos da organização; criar, manter e desenvolver condições organizacionais de aplicação, desenvolvimento e satisfação plena dos recursos humanos e alcance dos objetivos individuais; alcançar eficiência e eficácia através de pessoas. Nesse contexto, os profissionais de RH que antes de preocupavam com o lado humano da empresa, tornam-se responsáveis pelo lado humano das pessoas, preparando-as para alcançar os resultados globais da empresa.

Fernandes (1996) menciona que empresas que tratam problemas de pessoas com o departamento de pessoal e problemas de produção com o gerente de departamento não fazem parte de uma gestão avançada, e que é fundamental que os profissionais de recursos humanos adotem uma postura pró-ativa e estratégica, voltados para os resultados globais da organização. Isso implica um maior preparo e uma responsabilidade e união por parte de todos os gerentes de departamentos, para o gerenciamento dos recursos humanos em sua área de atuação. O setor de RH deve contribuir de forma efetiva, na disseminação de informações, como um agente de mudanças nas organizações.

Para obter um melhor resultado, é necessário que todos os envolvidos, tanto líderes, quanto liderados sejam treinados e qualificados para alcançarem as metas da empresa, pois não se torna uma empresa competitiva com equipe mal qualificada. Os profissionais de RH podem contribuir com conhecimentos técnicos sobre aspectos comportamentais com técnicas que facilitem o envolvimento e participação dos empregados, e ajustamento da chefia em termos de relacionamento com os mesmos, treinando-os para a qualidade e não apenas para o processo que melhore a qualidade do produto final (FERNANDES, 1996).

Para Chiavenato (1999, p. 20), treinamento significa “o preparo da pessoa para o cargo”, já o desenvolvimento é destacado pelo mesmo autor, como o preparo da pessoa para a vida num todo. Pode-se resumir que treinamento é uma ação de recursos humanos a nível pontual e desenvolvimento é uma ação mais voltada para o futuro do trabalhador dentro da organização. Dessa forma, uma empresa que não treina, capacita e desenvolve seus funcionários, terá problemas com falta de pessoal qualificado na execução das funções.

O desenvolvimento de pessoas tem como principal objetivo a preparação das pessoas na execução de suas tarefas, mudança de atitude das pessoas, desenvolvimento de novas habilidades, transmissão de informações, aumento de produtividade, melhoria na comunicação, diminuição de retrabalho, melhora do relacionamento interpessoal na organização. Assim, a área de treinamento e desenvolvimento é a responsável pelo “processo pelo qual a pessoa é preparada para desempenhar de maneira excelente as tarefas específicas do cargo que deve

ocupar” (CHIAVENATO, 1999). Nesse sentido, o RH tem papel importante no desenvolvimento e treinamento de pessoas, otimizando o resultado das tarefas realizadas e melhorando o índice de QVT na organização.

3.1.4 Motivação Humana

A motivação é uma ferramenta indispensável para uma organização bem sucedida. É a razão que leva pessoas a terem uma determinada ação ou comportamento dentro do ambiente de trabalho. Para Maximiano (2000), o termo motivação pode ser interpretado como processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano.

Motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do desempenho das pessoas. É ela quem irá decidir os níveis de desempenho pessoal e profissional obtidos na organização. Priorizar a motivação na empresa significa valorizar, implantar e manter um alto nível de criação e recriação, uma comunicação entre todos da equipe, sempre prezando por uma atmosfera que alimente o bom e saudável relacionamento entre todos. A Teoria das Relações Humanas constatou a existência de certas necessidades humanas fundamentais, conforme vimos anteriormente na Pirâmide de Maslow.

As práticas motivacionais compreendem todos os tipos de estímulo e recompensas que as organizações oferecem aos seus colaboradores, na intenção de conseguir o desempenho que possibilite a realização de seus objetivos. Abrangem desde elogios e desafios propostos pelos gerentes, até a participação dos funcionários no processo decisório, nos lucros ou na propriedade da empresa, passando por benefícios, prêmios, programas de enriquecimento do trabalho e planos de carreira (MAXIMIANO, 2000).

Nos últimos tempos, a preocupação das organizações é minimizar alguns conflitos no ambiente de trabalho, como o baixo comprometimento, a rotatividade de pessoal e a queda na produtividade. A sobrevivência da empresa depende da adoção de modelos que respeitem o funcionário como membro importante para seu

funcionamento. Um dos grandes desafios de uma organização é entender e identificar fatores que levam a motivação do seu colaborador. Funcionários motivados tendem a desempenhar suas funções com mais seriedade e eficiência.

Chiavenato (2010) explica que a QVT está diretamente ligada à motivação, pois ela é responsável por afetar nas atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e, principalmente, agregar valor à organização.

3.1.4.1 Fatores Motivacionais

Para Chiavenato (2000), os fatores motivacionais estão sob o controle do indivíduo, pois, se relacionam com aquilo que ele faz e desempenha. Envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional, autorrealização e dependem das tarefas que o indivíduo realiza no seu trabalho.

Para Davis e Newstrom (1992), cada indivíduo tem tendência a desenvolver certas forças motivacionais como produto do ambiente cultural no qual vive, afetando a maneira pela qual as pessoas percebem seu trabalho e encaram suas vidas. Observa-se a importância do gestor conhecer e compreender as necessidades de cada empregado dentro da empresa levando em consideração a força motivacional de cada um.

Em um modelo de QVT apresentado por Herzberg citado por Davis e Newstrom (1992), os fatores motivacionais dos funcionários estão distribuídos em dois aspectos: Motivação e Manutenção. Listamos abaixo a classificação dos critérios de cada um para melhor entendimento e identificação do fator que motiva uma pessoa dentro da organização.

- **Fatores Motivacionais:**
 - Realização pessoal e profissional;
 - Reconhecimento;
 - Responsabilidade;

Desenvolvimento profissional;
Conteúdo do cargo;
Autonomia;
Criatividade e inovação do trabalho;
Participação.

- **Fatores de Manutenção:**

Políticas organizacionais;
Relacionamento supervisor/subordinado;
Condições físicas do trabalho;
Salários e benefícios;
Relacionamento com os colegas;
Vida pessoal;
Status;
Segurança;
Comunicação.

Verifica-se que a motivação e a satisfação de cada funcionário estão ligadas aos diversos fatores acima citados, e para identificar cada um deles se faz necessária a utilização de recursos como indicadores que avaliam o grau de satisfação do grupo de trabalho. Atualmente existem vários indicadores que podem ser utilizados para facilitar o trabalho de administradores quanto à medição da satisfação e motivação dos colaboradores.

3.1.5 Saúde e Higiene no Trabalho

As pessoas passam a maior parte de seu tempo na organização, em um local de trabalho, que constitui seu habitat. O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais. De um lado, os aspectos ambientais que impressionam os sentidos e que podem afetar o bem estar físico, a saúde e integridade física das pessoas. De outro lado, os aspectos ambientais que podem afetar o bem estar psicológico, a saúde mental e a integridade moral das pessoas. Chiavenato (2004) relata que as doenças profissionais e os acidentes do trabalho provocam enormes prejuízos às pessoas e

as organizações em termos de custos humanos, sociais e financeiros. Eles podem ocorrer casualmente, mas podem ser evitados através de programas preventivos e educativos.

3.1.5.1 Saúde no Trabalho

Para Chiavenato (2004), pode-se definir a palavra saúde como a ausência de doenças. Contudo, alguns riscos de saúde que podem causar danos às pessoas no trabalho, são: riscos físicos e biológicos, tóxicos e químicos e condições estressantes de trabalho. Uma definição mais ampla de saúde é um estado físico, mental e social de bem estar. Essa definição enfatiza as relações entre corpo, mente e padrões sociais. A saúde de um empregado pode ser prejudicada por doenças, acidentes ou estresse. Os gestores devem assumir também a responsabilidade de cuidar do estado geral de saúde dos colaboradores, incluindo seu bem-estar psicológico. Um funcionário competente, mas com problemas psicológicos, acometidos por estresse ou baixa autoestima, pode se tornar tão improdutivo quanto um funcionário que se encontra hospitalizado.

A saúde ocupacional está associada à assistência médica preventiva. As Normas Regulamentadoras (NR) complementares ao capítulo V da CLT consiste em obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por empregados e empregadores com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho.

A NR 07, pela Portaria nº 24/94, instituiu o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, onde se torna obrigatórias realizações de exames, tais como pré-admissional, periódico, mudança de função, o retorno ao trabalho (no caso de afastamento superior a 30 dias), e o exame médico demissional, nos 15 dias que antecedem o desligamento definitivo do colaborador, além de outros exames complementares.

O programa de medicina engloba exames médicos exigidos legalmente e também são executados programas de proteção à saúde do empregado, palestras de medicina preventiva, criação de mapa de riscos ambientais, relatório anual de

exames médicos e complementares com avaliação clínica, que tem por objetivo a qualidade de vida e profissional do trabalhador na organização e sua maior produtividade. Programas de saúde feitos de forma irregular causam consequências gravíssimas à organização, como: aumento de afastamentos por doenças, aumento de pagamentos por indenizações, aumento do absenteísmo e rotatividade do pessoal, baixa qualidade e produtividade e também pressões sindicais. Segundo Chiavenato (2004), um programa de saúde ocupacional requer as seguintes etapas:

- 1- Estabelecimento de um sistema de indicadores, abrangendo estatísticas de afastamentos e acompanhamento de doenças;
- 2- Desenvolvimentos de sistemas de relatórios médicos;
- 3- Desenvolvimentos de regras e procedimentos para prevenção médica;
- 4- Recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da saúde ocupacional.

3.1.5.2 Estresse no Trabalho

Chiavenato (1999, p. 377) descreve que “estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos de estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja”.

Alguns fatores podem ser negativos e de certa forma ajudam a contribuir na alteração do bom humor dos funcionários e também ocasionar o estresse no trabalho, tais como: a desconfiança, insatisfação pessoal, não ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho, autoritarismo do chefe, cobranças excessivas, pressão, não ter oportunidade de crescimento profissional, sobrecarga de atividade, dentre outros. Quando as expectativas entre o indivíduo e a organização não estão em sintonia, surgem sintomas dos dois lados, como problema de desempenho, perda de bons profissionais, faltas sem motivo aparente e queixas de problemas de saúde.

Dessa forma, ao analisar as condições de trabalho como fonte de impacto na saúde dos colaboradores, é visível a necessidade de mudança de postura diante das

rotinas no ambiente laboral. Na visão de Limongi-França (2003), os problemas de saúde relacionados às organizações, na maioria, adquiridos por meio de condições estressantes de trabalho levam a doenças, prejuízos, incapacidade laboral e falta de competitividade. Acredita ainda que a QVT deve ser tratada nas empresas segundo o pressuposto de uma gestão avançada, com adoção de informações e práticas especializadas, sustentadas por expectativas legítimas de modernização e de mudanças organizacionais e, por uma visão crítica dos resultados empresariais e pessoais.

3.1.5.3 Higiene no Trabalho

Ainda para Chiavenato (2004), referente à saúde física, o local de trabalho precisa envolver aspectos ligados ao ser humano e aos agentes externos como ruído, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos de trabalho. Assim, um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas, psicológicas e sociológicas saudáveis e que atuem positivamente sobre o comportamento das pessoas, evitando inclusive, impactos emocionais como o estresse.

A NR 24 trata exclusivamente das condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho, estabelecendo regras e parâmetros para cumprimento por parte dos empregadores, sendo inclusive, passível de penalidades e multas por parte do Ministério do Trabalho e Emprego, no caso do não cumprimento.

Os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados com:

1. Ambiente Físico de trabalho, envolvendo:
 - Iluminação: luminosidade adequada para cada setor de trabalho;
 - Ventilação: remoção de odores desagradáveis;
 - Temperatura: de acordo com o ambiente e de cada setor;
 - Ruídos: remoção de possíveis ruídos.

2. Ambiente psicológico de trabalho envolvendo:
 - Relacionamentos humanos agradáveis;

- Tipo de atividade agradável e motivadora;
 - Estilo de gerência democrática e participativa;
 - Eliminação de possíveis fontes de estresse.
3. Aplicação de princípios das relações entre homem e máquina, envolve:
- Máquinas e equipamentos adequados às características humanas;
 - Mesas de instalações ajustadas ao tamanho das pessoas;
 - Ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico.

A adoção de programas de higiene, segurança no trabalho, bem-estar, promoção da saúde juntamente com a manutenção das pessoas, exige um conjunto de cuidados que servem para manter as pessoas motivadas e satisfeitas. Todo esse processo torna o ambiente físico, psicológico e social agradável e seguro. O local de trabalho deve apresentar-se livre de riscos ocupacionais aos colaboradores.

3.1.3 O Clima Organizacional

Considerando que o clima organizacional é de certa forma determinado pela percepção da cultura organizacional, ou, o reflexo dos efeitos dessa cultura na organização como um todo, acredita-se que este fator também reflète na QVT. O clima organizacional influencia e é influenciado pelo comportamento dos indivíduos na organização, no seu desempenho, motivação e satisfação no trabalho. É um fator importante na gestão de recursos humanos, está vinculado aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, à facilidade das comunicações internas, entre outros fatores.

Segundo Chiavenato (1998) o termo clima organizacional refere-se, em especial, às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, sendo aqueles aspectos da organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes. É necessário salientar as variáveis que impactam no clima organizacional, tais como os conflitos intraorganizacionais, os fatores positivos e negativos da organização que ocorrem no ambiente de trabalho, fatores externos à

organização (contexto socioeconômico e político), bem como pela vida particular dos indivíduos da organização.

O clima pode ser percebido de diferentes maneiras pelos componentes de uma organização. Para Maximiano (1997, p. 168), “o clima pode ser representado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho”.

Um clima favorável pode ser expresso como aquele que proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes e elevação da moral, pode ser citados a alegria, satisfação, confiança, motivação, comprometimento, engajamento, baixa rotatividade (turnover) e o tempo de permanência longo dos funcionários na empresa como indicadores de boa avaliação. Já um clima desfavorável é aquele que traz frustrações de tais necessidades. Quando há baixa motivação o clima tende a baixar, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia e outros sentimentos negativos que podem vir a prejudicar a produtividade dos funcionários e até mesmo sua saúde física e mental.

Nota-se que estudar o clima e os mecanismos que afetam as percepções e emoções é fundamental para entender como a organização e suas práticas de gestão influenciam o interesse, a satisfação e o desempenho dos funcionários. Desse modo, a avaliação do clima organizacional é um caminho alternativo, capaz de considerar de forma simultânea e integrada as diversas variáveis dos componentes do local de trabalho, de forma que no final se possa alcançar os objetivos e as metas propostos para a eficácia da estratégia organizacional.

Muitos autores e profissionais sugerem a pesquisa de clima organizacional, como uma ferramenta importante para identificar e solucionar problemas no ambiente de trabalho. Maximiano (1997) define a pesquisa de clima organizacional como uma técnica que permite medir de modo ordenado, as emoções das pessoas a respeito de vários aspectos da organização e de seu trabalho. Desta forma, a pesquisa de clima organizacional pode ser um instrumento pelo qual é possível entender mais de perto às necessidades da organização e do quadro de funcionários a sua

disposição, tomando por base aos vários aspectos e variáveis que influenciam o ambiente de trabalho.

Luz (2003, p. 35) afirma que “através de uma pesquisa de clima (estratégia), a empresa pode conhecer efetivamente o seu clima, como ele está, quais as causas que mais contribuem para esse clima, como está o clima em cada unidade de trabalho etc”. É através do estudo de clima que se pode avaliar o grau de satisfação ou insatisfação, as expectativas, o interesse, as necessidades e todas as outras variáveis que envolvem o desempenho de uma equipe de trabalho.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

De acordo com Andrade (2006), metodologia é a técnica abordada pelo qual se chegará às informações necessárias a respeito de um determinado assunto. Nossa pretensão aqui foi especificar os procedimentos utilizados para a elaboração e o desenvolvimento desse trabalho, que teve por finalidade realizar um estudo teórico acerca da QVT, acompanhado de pesquisa aplicada ao estudo de caso. Uma vez que a utilização do conhecimento construído por meio da pesquisa básica é fundamental para resolução no nosso Problema de Pesquisa.

4.1 TIPO DE PESQUISA

Foram utilizados os critérios de Vergara (2004), quanto aos fins, caracterizou-se por pesquisa descritiva, pois assumiu procedimento técnico de Estudo de Caso, para proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito ou construindo hipóteses sobre ele através, principalmente, do levantamento bibliográfico, com finalidade de trazer maior conhecimento sobre o assunto e até mesmo levar ao diagnóstico de soluções para o problema levantado.

Para Vergara (2004) a pesquisa descritiva não tem a obrigação de explicar os fenômenos que descreve, mas serve de base para o pesquisador compreender o fenômeno e buscar seus processos analíticos, mantendo uma relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Quanto aos meios, caracterizou-se por pesquisa bibliográfica e de campo, para o desenvolvimento do trabalho.

A pesquisa bibliográfica se apresenta de várias fontes em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de permitir ao cientista o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 47).

Nesse sentido, a pesquisa bibliográfica representa grandes contribuições culturais ou científicas sobre determinado assunto, tema ou problema e permite ao pesquisador desenvolver através de outros estudos, um novo trabalho.

A pesquisa de campo de acordo com Marconi e Lakatos (2003) é aquela utilizada com o intuito de conseguir informações e conhecimentos sobre um problema, para qual se busca uma resposta. Vergara (2004) afirma que a pesquisa de campo é uma investigação empírica, realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Podem-se incluir entrevistas semiestruturada, testes, aplicação de questionários, observação do pesquisador, dentre outros.

4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA

A abordagem do tratamento da coleta de dados do Estudo de Caso é classificada como Quantitativa, pois se utilizou de recursos e técnicas de estatística, procurando traduzir em números os conhecimentos gerados pelo pesquisador. Conforme Roesch (1996) se utiliza de métodos estatísticos (frequência, correlação e associação) como técnica de análise de dados. Os resultados da pesquisa foram apresentados através de gráficos para melhor identificação dos resultados.

4.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu na EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP, localizada em Vitória/ES, no período de outubro e novembro de 2016. Foi aplicado questionário (apêndice 01) estruturado em 22 questões fechadas de múltipla escolha, sendo as 05 primeiras perguntas de identificação dos entrevistados, e outras 17 perguntas que integram o questionário, a fim de obter opinião dos 20 entrevistados, distribuídos entre os setores: administrativo, financeiro, faturamento, recepção, estoque, serviços gerais, serviços médicos e estagiários, que integram 100% (cem por cento) da organização. O questionário solicita o nível de satisfação do colaborador em relação às diversas variáveis da qualidade de vida no trabalho, de acordo com a revisão da literatura.

5 REFERENCIAL PRÁTICO DESCRITIVO

5.1 ESTUDO DE CASO

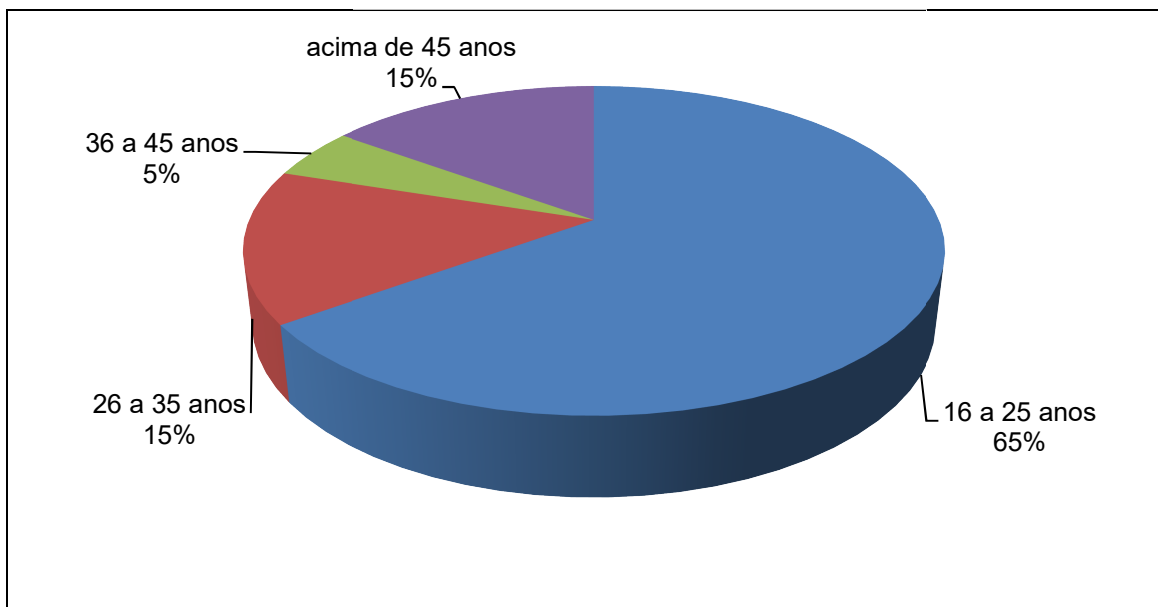
O estudo de caso foi realizado na EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP, localizada em Vitória/ES, cujo nome é anonimato para preservar a integridade da empresa. A organização atua no mercado a mais de 40 anos no ramo da saúde, sendo referência no tratamento das doenças cardiológicas. Atualmente conta com 20 funcionários em seu corpo de colaboradores, da qual 100% participaram da pesquisa de campo, realizada entre os meses de outubro e novembro de 2016.

5.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir, apresentam-se os resultados obtidos a partir da coleta de dados efetuada dentro da organização de estudo.

1 – Idade

Gráfico 1 – Idade



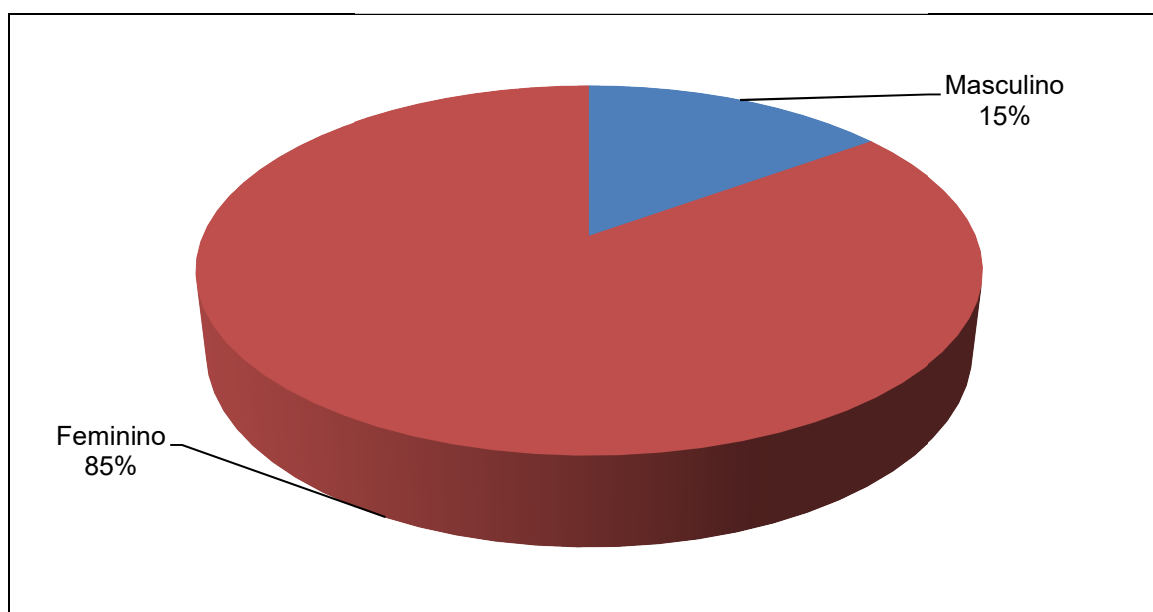
Fonte: Elaboração própria

A pesquisa realizada registrou no Gráfico 1 que 65% dos entrevistados possuem entre 16 a 25 anos, que compreendem o maior grupo, 15% afirmam faixa etária de

26 a 35 anos, 5% tem entre 36 a 45 anos e 15% tem mais de 45 anos. As diferentes faixas etárias é um aspecto positivo, pois promove a diversidade e possibilita percepções de diversas áreas aumentando a capacidade de resolução de problemas na empresa (COX e BLAKE apud ROSA, 2014).

02 – Gênero

Gráfico 2 - Gênero

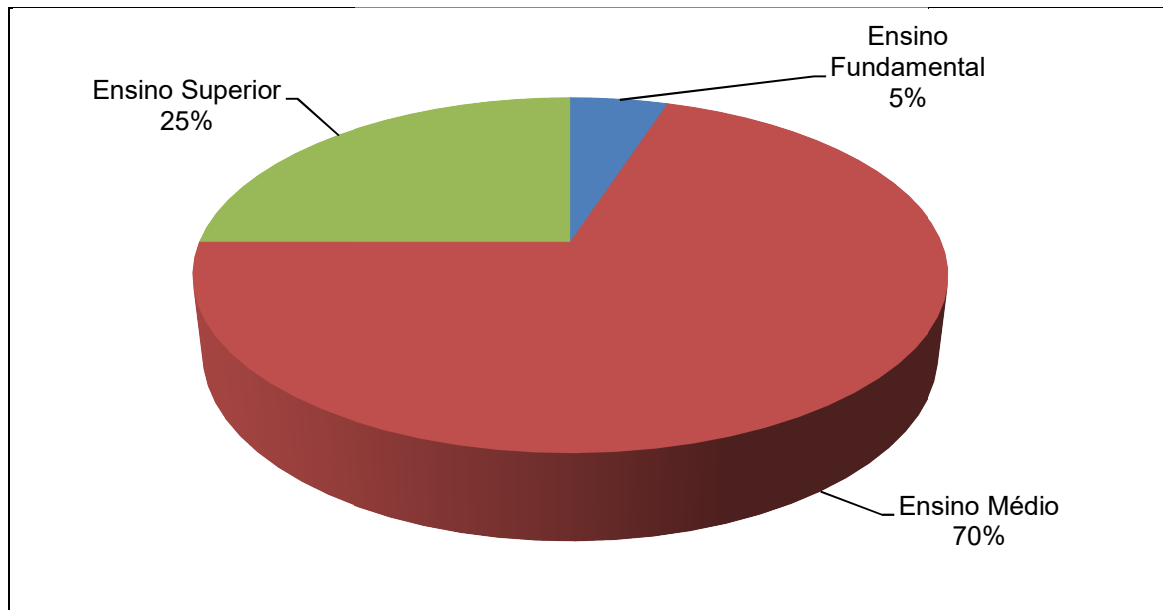


Fonte: Elaboração própria

De acordo com o Gráfico 2, constatou que 85% dos colaboradores são do sexo feminino e 15% do sexo masculino, ou seja, a massa feminina é predominante. Justifica-se esse dado devido preferência da organização por colaboradores do sexo feminino. Por se tratar de uma empresa da área de saúde, os gestores entendem que o gênero feminino pratica melhor atendimento aos pacientes. Revendo a literatura, Bruschini e Pupinn (2004) ressaltam que o aumento do nível de escolaridade e a queda pela fecundidade dos últimos anos, dentre outros fatores, acompanharam a evolução feminina no mercado, explicando não somente o crescimento da atividade feminina no mercado, mas também a mudança do perfil da força de trabalho desse sexo.

3 – Formação Profissional

Gráfico 3 - Formação Profissional

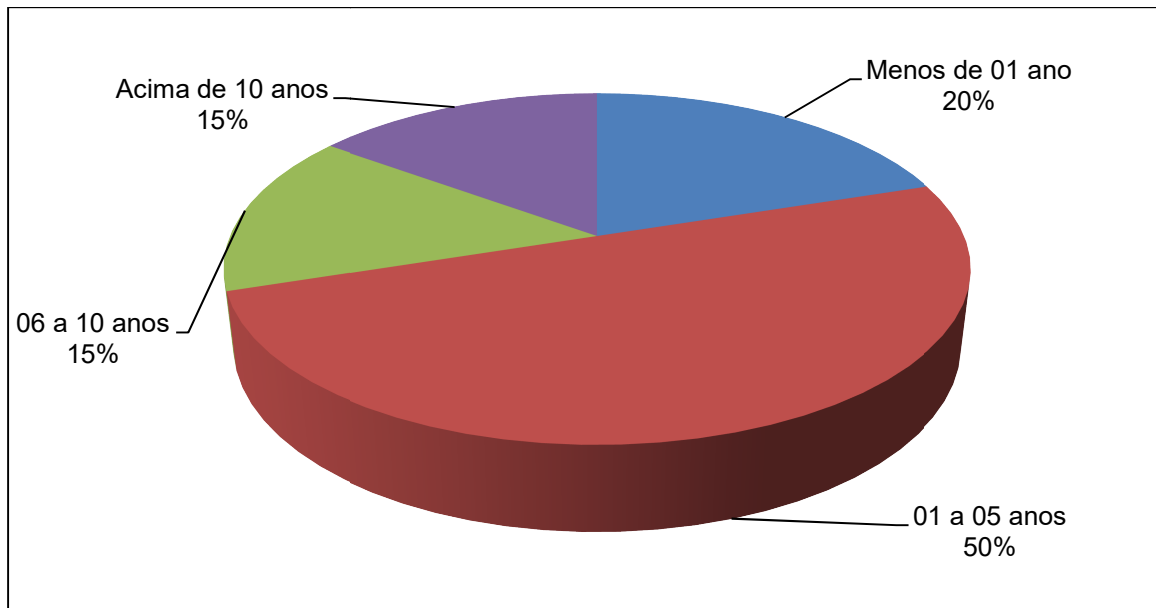


Fonte: Elaboração própria

A pesquisa apontou que 05% dos colaboradores possuem ensino fundamental, 70% afirmam possuir ensino médio e 25% possuem ensino superior. No segmento em que a empresa atua, não é exigido formação superior na maioria dos setores, sendo esse um requisito apenas para as áreas de gestão ou cargos de diretoria (GRÁFICO 3).

4 – Tempo de Empresa

Gráfico 4 - Tempo de Empresa

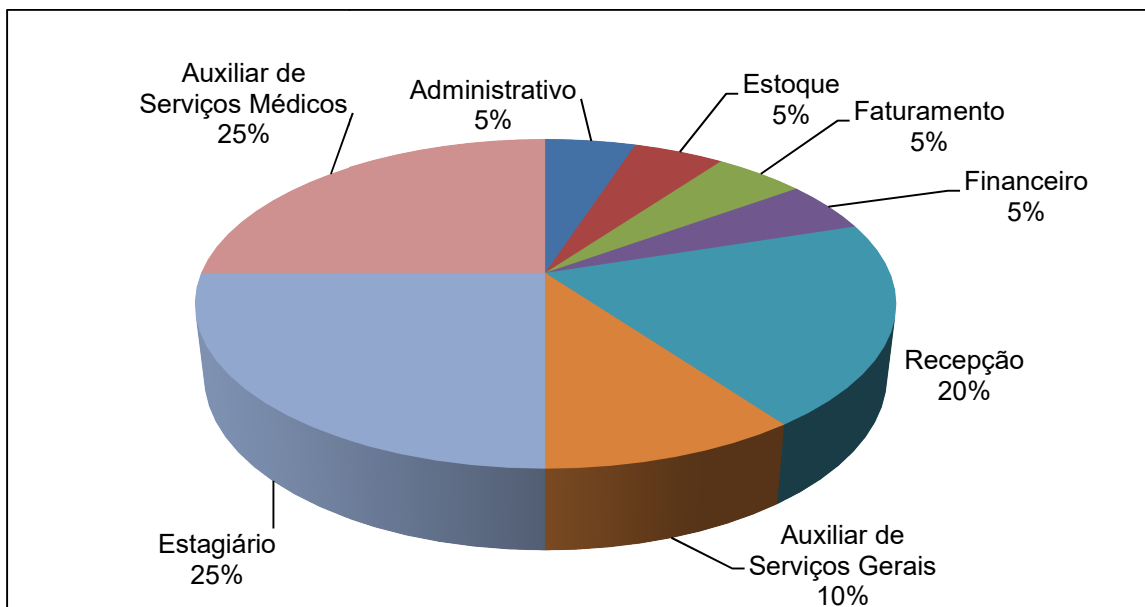


Fonte: Elaboração própria

O resultado da pesquisa indicou através do Gráfico 4 que 20% dos colaboradores têm menos de 01 ano na empresa, 50% possuem entre 01 a 05 anos de empresa, 15% estão entre 06 a 10 anos e 15% acima de 10 anos. Podemos constatar que existe um índice de rotatividade na empresa, ainda que em menor quantidade, tendo em vista que a grande maioria possui mais de 01 ano de estabilidade empregatícia. Uma constante troca de funcionários pode implicar em desgaste físico e emocional para quem fica na empresa, que demanda novo treinamento e adaptação das atividades para quem vai chegar.

5 – Setor/Departamento

Gráfico 5 - Setor/Departamento

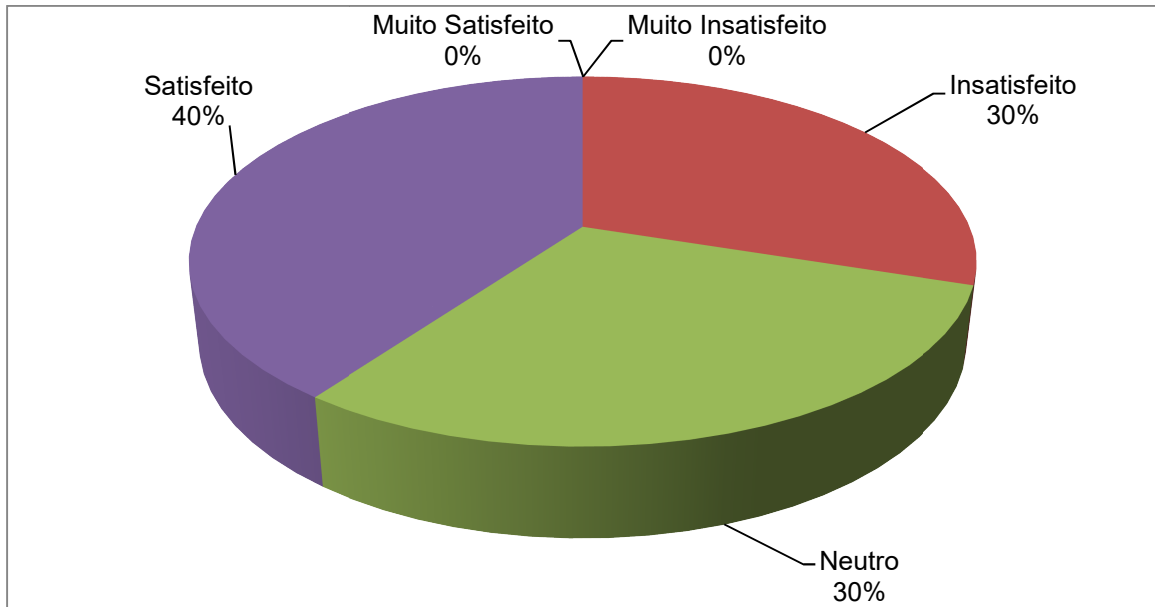


Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 5, a pesquisa indicou que 5% dos colaboradores laboram no setor administrativo, outros 5% no estoque, 5% no faturamento, 5% no financeiro, 20% são recepcionistas, 10% auxiliar de serviços gerais, 25% são estagiários e os outros 25% dos funcionários são auxiliares de serviços médicos. Nota-se que por ser uma empresa de pequeno porte, a concentração de colaboradores por setor é pequena, sendo em alguns setores apenas 01 para cada função, implicando uma sobrecarga de tarefas podendo aumentar o nível de estresse e até problemas de saúde (CHIAVENATO, 1999). As maiores concentrações ocorrem na recepção, visto ser o setor de frente da organização, onde é feito os primeiros atendimentos ao cliente. Também foi percebido um número considerável de estagiários, que atuam dando suporte aos demais colaboradores. No setor de serviços médicos, que é a atividade fim da organização, também possui um grande número de colaboradores, em relação ao total de funcionários.

6 – O quanto você está satisfeito com sua remuneração salarial, comparado às atividades executadas?

Gráfico 6 - Renda Adequada às Atividades Executadas

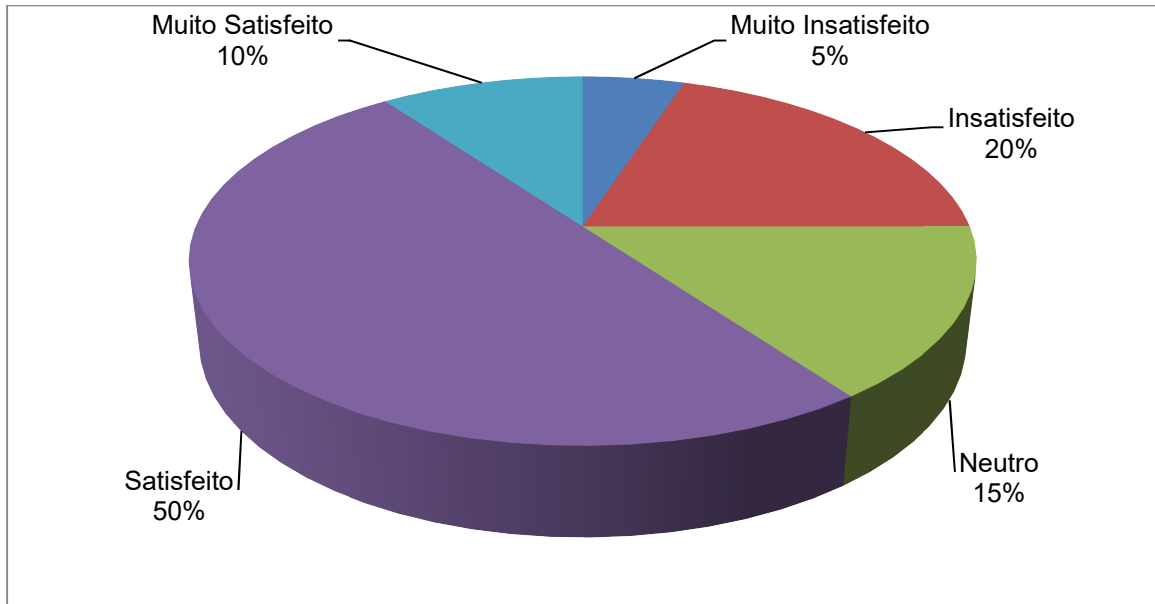


Fonte: Elaboração própria

A pesquisa realizada mostra que 30% dos colaboradores se sentem insatisfeitos com seus salários se comparados às atividades que executam, 30% se posicionaram como neutros e 40% dos funcionários estão satisfeitos, indicando que o valor da remuneração salarial está de acordo com as funções realizadas dentro das empresas (GRÁFICO 6). Verificando a literatura, Chiavenato (2010) associa ao conceito de QVT, além de outros fatores, o salário percebido na organização, como item importante na satisfação do colaborador e sua motivação.

7 – O quanto você está satisfeito com sua remuneração salarial, se comparado aos colaboradores que executam as mesmas atividades que você dentro da empresa?

Gráfico 7 - Equidade Salarial Interna

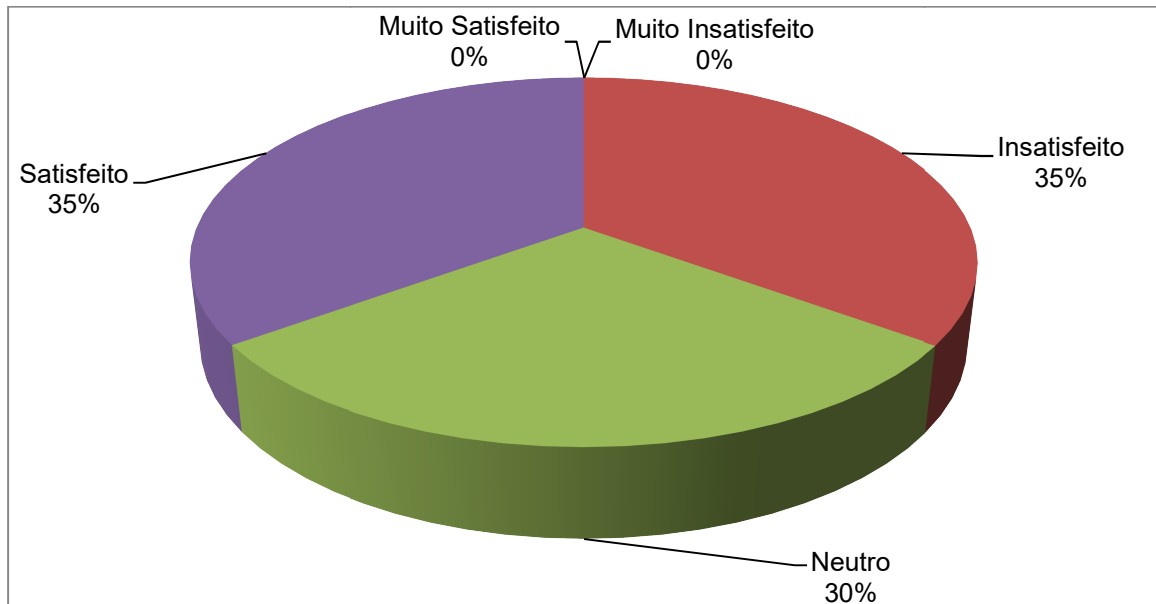


Fonte: Elaboração própria

O resultado da pesquisa no Gráfico 7 demonstra que apenas 5% estão muito insatisfeitos com a equidade salarial interna, 20% se manifestaram insatisfeitos, 15% neutros, 50% declaram satisfeitos e 10% muito satisfeitos. Somando os que declaram estarem satisfeitos e os muito satisfeitos, temos um percentual de 60%, expressando que em sua maioria, os colaboradores estão de acordo com o salário que recebem, pois a remuneração é o mesmo valor pra todos que exercem a mesma função. Sobre esse aspecto, é importante ressaltar a visão de Gil (2001), onde afirma que em uma organização que pretende garantir alto nível de desempenho, é imprescindível que os colaboradores percebam justiça nas remunerações recebidas.

8 – O quanto você está satisfeito com sua remuneração salarial, se comparado aos profissionais que exercem a mesma função que você em outras empresas?

Gráfico 8 - Equidade Salarial Externa

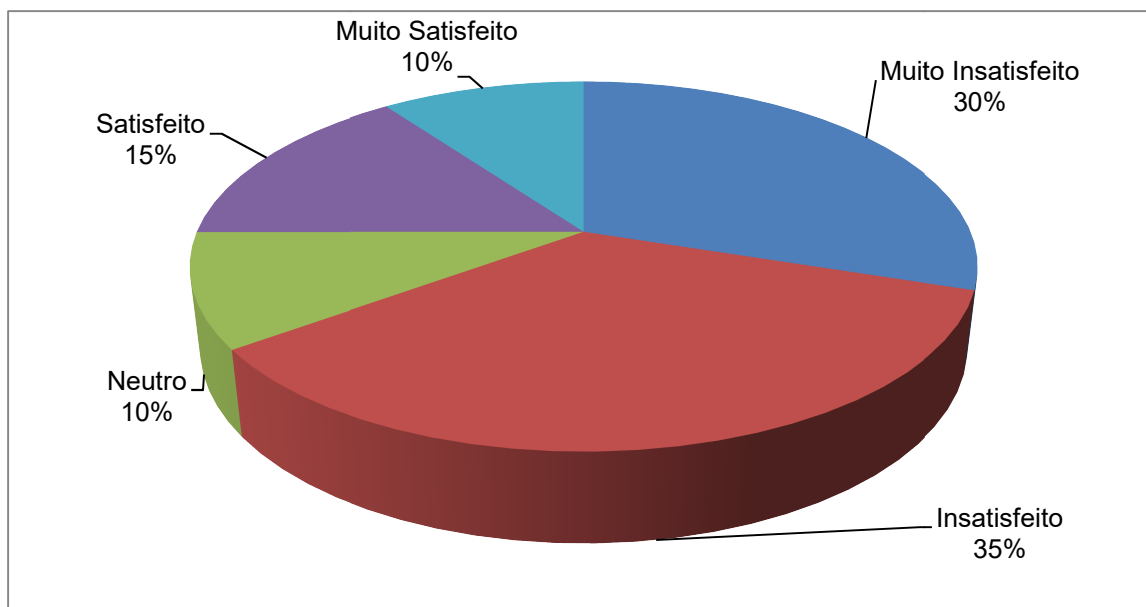


Fonte: Elaboração própria

Quanto à remuneração salarial dos funcionários comparada com salários em outras empresas, percebe-se um equilíbrio no Gráfico 8, onde 35% estão insatisfeitos e 35% estão satisfeitos, 30% se posicionaram neutros. Após esses valores, consta-se que as opiniões estão divididas em relação a sua remuneração salarial, se comparado com outras empresas. Nesse caso, utilizando os conceitos de Fernandes (1996), existe uma baixa equidade salarial externa, que implica na Qualidade de Vida do Trabalho do colaborador, bem como da sua satisfação.

9 – O quanto você está satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa, como alimentação, transporte, serviços médicos e odontológicos?

Gráfico 9 - Benefícios Oferecidos



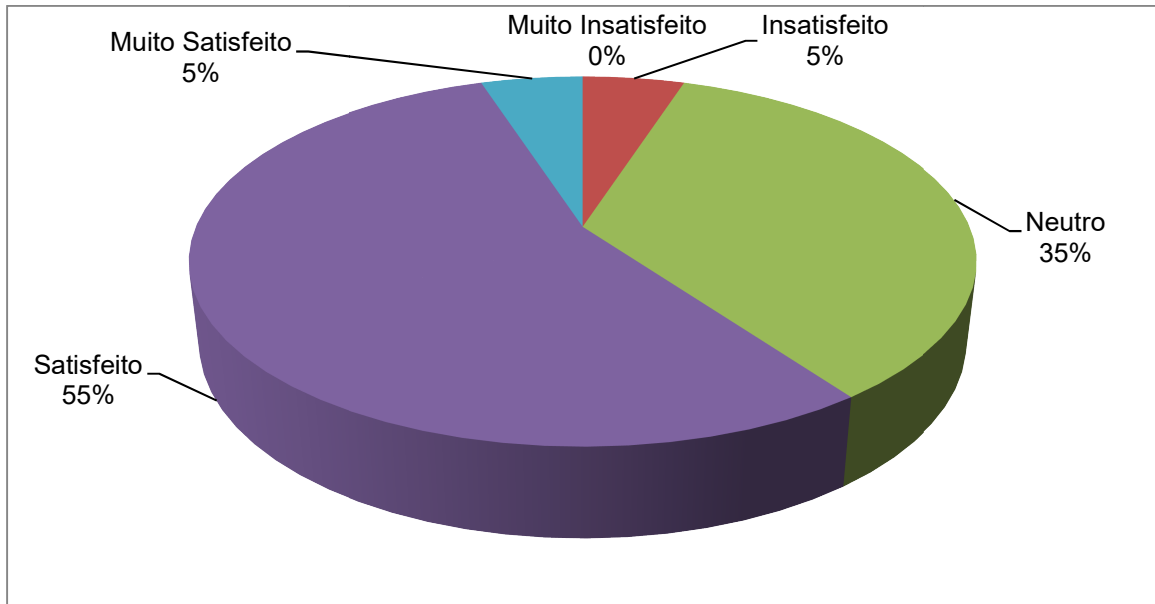
Fonte: Elaboração própria

A pesquisa destacada no Gráfico 9 comprova que 30% dos funcionários estão muito insatisfeitos, 35% estão insatisfeitos, 10% manteve-se neutro, enquanto que 15% satisfeitos e 10% muito satisfeito. Percebe-se que a maioria dos entrevistados está insatisfeito com o plano de benefícios oferecido pela empresa, e isso pôde ser verificado no ato da entrevista. Colaboradores mencionaram que o corte do plano de saúde acarretado pela crise econômica que abateu o mercado entre 2015 e 2016, como diminuição de custos por parte da organização, deixaram os colaboradores muito insatisfeitos.

O plano de benefícios procura atingir as necessidades dos seus colaboradores, proporcionando uma vida pessoal, familiar e de trabalho mais tranquila e produtiva, capaz de atender às necessidades do dia-a-dia. Maximiano (2000) explica que as políticas de recompensas é que estimulam o desempenho das pessoas para alcançar os objetivos das organizações. A ausência ou carência delas tendem a deixar os colaboradores desmotivados.

10 – Qual é o grau de satisfação em relação à quantidade de horas trabalhadas na sua jornada de trabalho semanal?

Gráfico 10 - Jornada de Trabalho

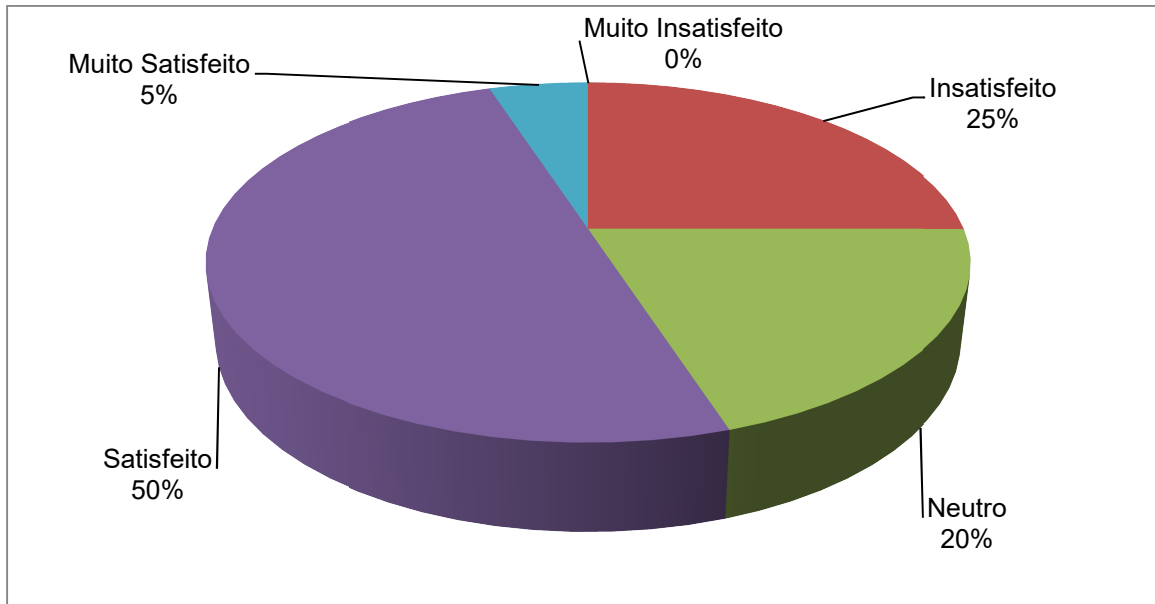


Fonte: Elaboração própria

O resultado da pesquisa mostra que 55% dos funcionários estão satisfeitos com sua jornada de trabalho, 35% se posicionaram neutros, 5% insatisfeitos e 5% muito satisfeitos. A justificativa para um resultado satisfatório se dá ao horário de funcionamento comercial da empresa, permitindo descanso remunerado dos colaboradores aos finais de semana (GRÁFICO 10).

11 – Em relação a sua carga de trabalho e tarefas executadas, como você se sente?

Gráfico 11 - Carga de Trabalho e Tarefas Executadas

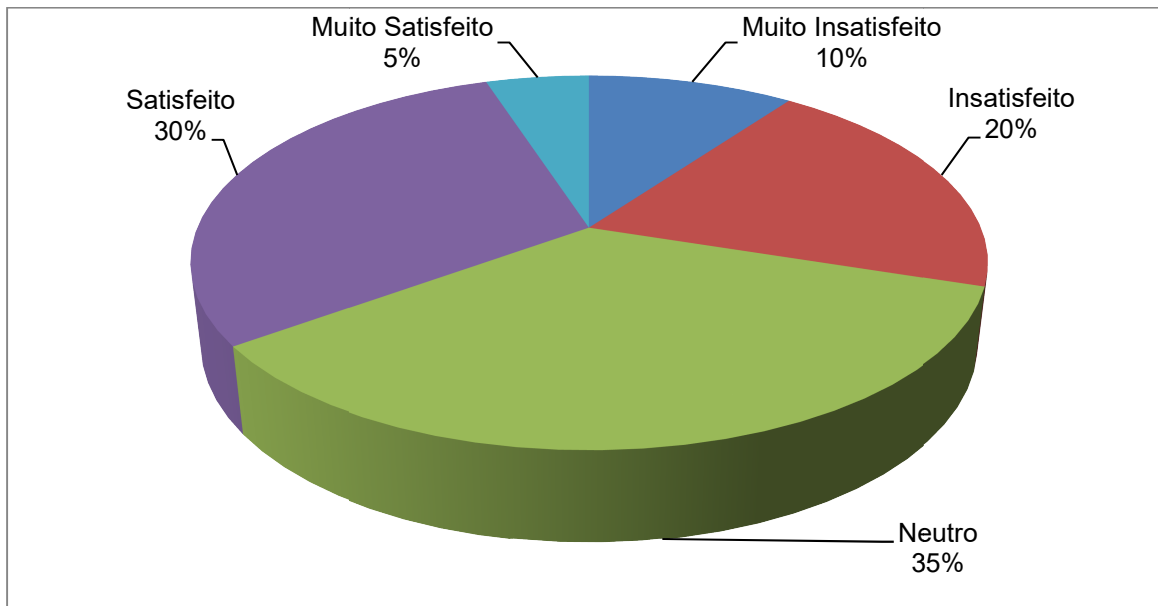


Fonte: Elaboração própria

Quando se investiga a carga de trabalhos e tarefas executadas, percebe-se no Gráfico 11 que apenas 25% sentem-se insatisfeitos, 20% neutros à questão, 50% dos colaboradores estão satisfeitos e 5% muito satisfeitos. Considerando o resultado, o grau de insatisfação é relativamente pequeno, já que 55% dos funcionários estão de acordo com a carga de trabalho e tarefas executadas.

12 – O quanto você está satisfeito com as condições do seu ambiente de trabalho (luminosidade, temperatura, barulho, higiene, refeitórios, etc)?

Gráfico 12 - Condições do Ambiente de Trabalho



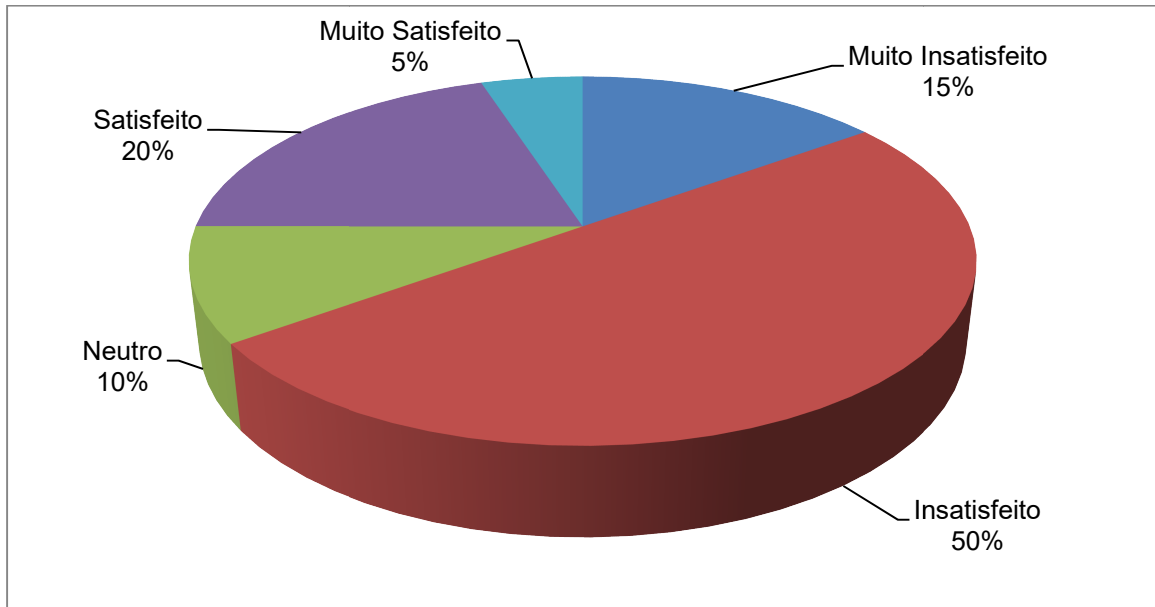
Fonte: Elaboração própria

No critério de condições do ambiente de trabalho, os indicadores do Gráfico 12 apontam que 10% estão muito insatisfeitos, 20% insatisfeitos, 35% estão neutros, 30% satisfeitos e 5% muito satisfeito. A pesquisa mostra que as opiniões estão equilibradas, sendo que foi possível verificar na coleta dos dados, uma análise qualitativa por parte dos entrevistados, onde se sentem satisfeitos com os materiais e equipamentos disponibilizados, porém reclamaram de alguns pontos como a iluminação, higiene, ventilação e barulho.

Revisando a literatura, pode ser verificado que as próprias Normas Regulamentadoras da Saúde, exigem obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos pela organização, Chiavenato (2004) também afirma que um ambiente saudável de trabalho envolve condições físicas, psicológicas e sociológicas saudáveis. Isso indica que alguns pontos precisam ser revisados na organização.

13 – O quanto você está satisfeito com as oportunidades de crescimento profissional e aumento salarial oferecido pela empresa em que trabalha?

Gráfico 13 - Oportunidade de Crescimento Profissional e Salarial



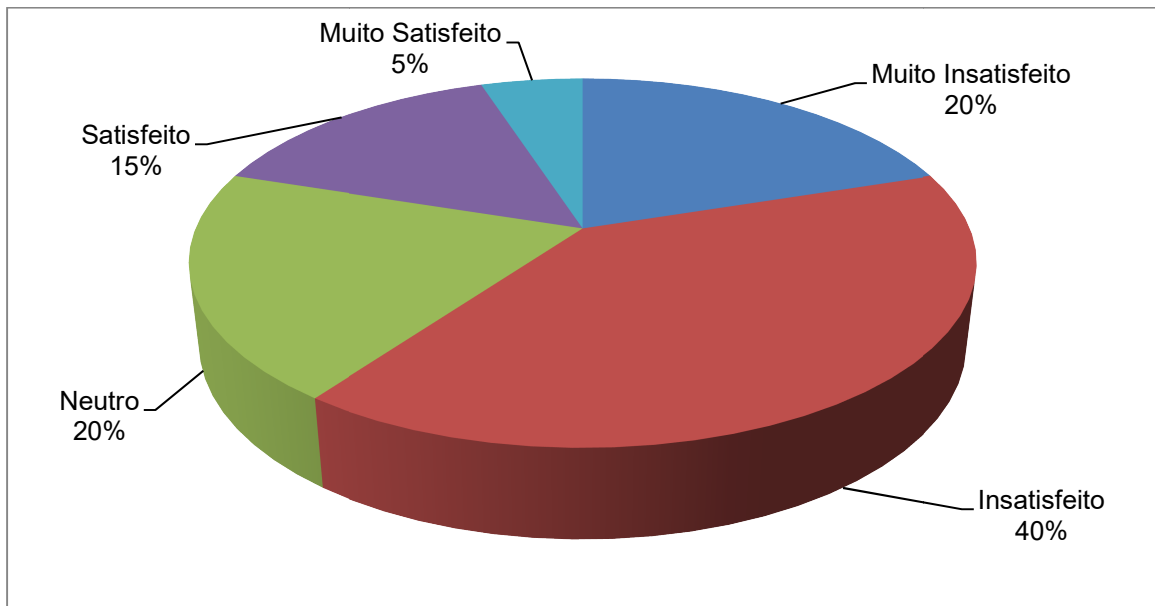
Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 13 indica que 15% dos colaboradores estão muito insatisfeitos com as oportunidades de crescimento profissional, 50% dos funcionários estão insatisfeitos, 10% estão neutros, 20% estão satisfeitos e 5% muito satisfeito. Portanto os resultados indicam que a organização não oferece oportunidade de crescimento aos seus colaboradores, o que pode acarretar desmotivação e falta de interesse pelas atividades executadas, ocasionando diminuição da produtividade, o que está contra os objetivos de qualquer organização.

Fernandes (1996) exemplifica através da Pirâmide das Necessidades de Maslow, que a autorrealização, advinda do desenvolvimento pessoal é um fator motivacional ligado às necessidades humanas básicas, e tende gerar frustração no caso de não ser alcançado.

14 – Qual seu grau de satisfação em relação aos incentivos e investimentos da empresa quanto a treinamentos, cursos e capacitação profissional?

Gráfico 14 - Investimento de Capacitação Profissional



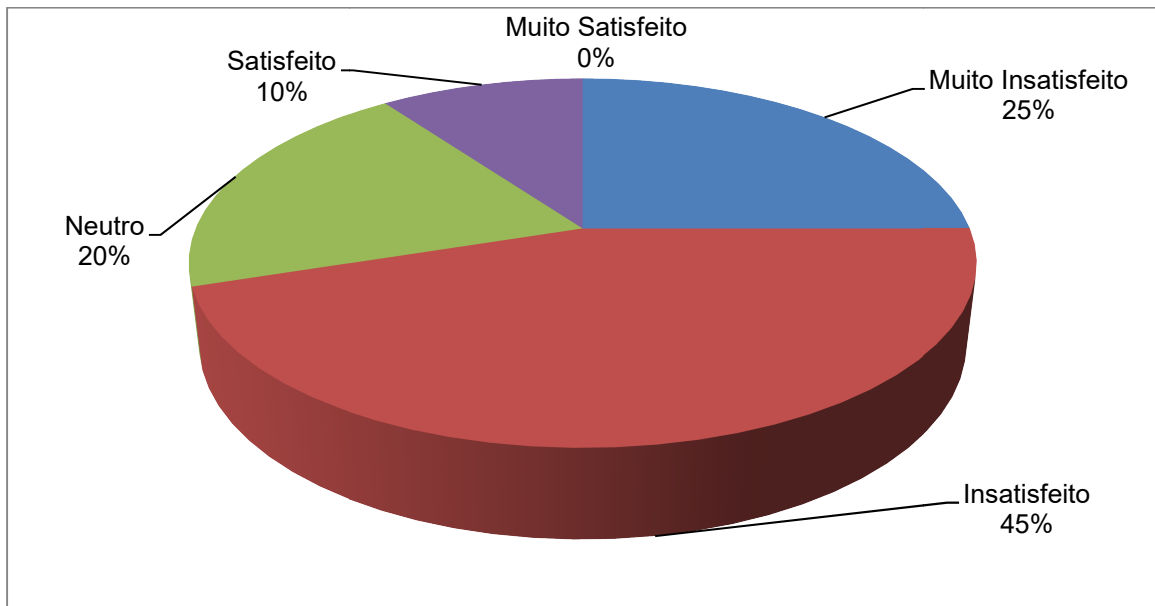
Fonte: Elaboração própria

Em relação aos incentivos para treinamentos e capacitação profissional, a pesquisa indica através do Gráfico 14 que 20% estão muito insatisfeitos, 40% dos funcionários estão insatisfeitos, 20% neutros, 15% satisfeitos e 5% muito satisfeito.

Para Chiavenato (1999), treinamento é o processo pelo qual a pessoa é preparada para desempenhar de maneira excelente as tarefas específicas do cargo que deve ocupar. Verifica-se que há poucos incentivos para capacitação do trabalho e atividades realizadas, o que pode afetar na capacidade competitiva da organização, bem como a segurança no ambiente de trabalho e afetar a qualidade dos serviços prestados, ocasionando inclusive a perda do cliente por insatisfação.

15 – Em relação a sua segurança de estabilidade profissional na empresa, como você se sente?

Gráfico 15 - Segurança de Estabilidade Profissional

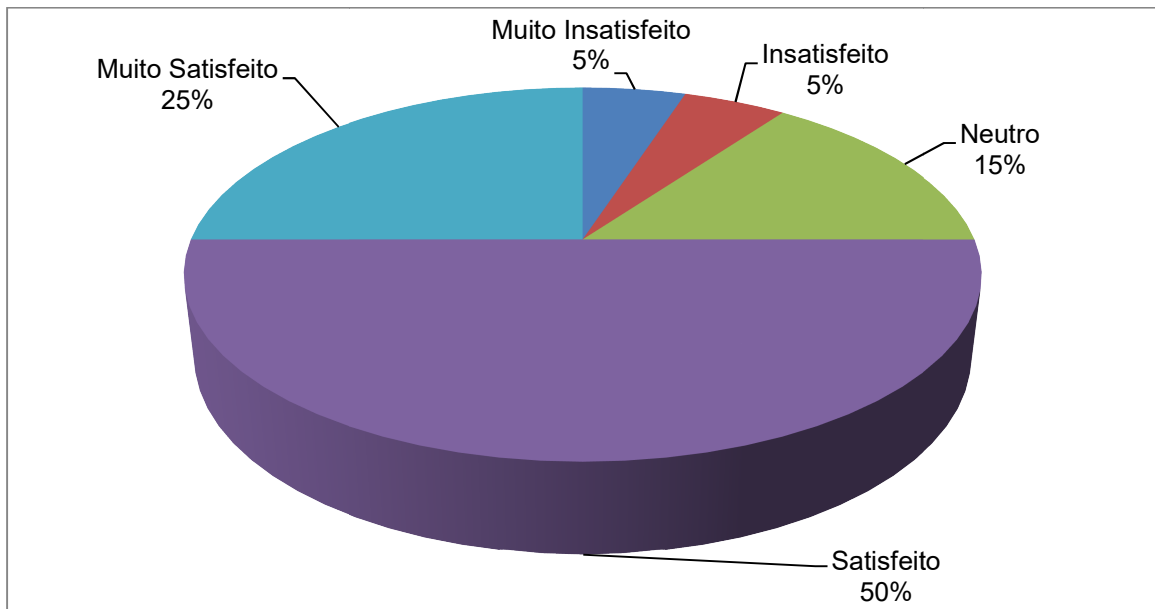


Fonte: Elaboração própria

Os resultados da pesquisa apontadas no Gráfico 15 indicam que 25% estão muito insatisfeitos com a questão abordada, 45% estão insatisfeitos, 20% mantiveram-se neutros e 10% estão satisfeitos. A segurança, que também é uma necessidade básica do indivíduo apontada na Pirâmide de Maslow (FIGURA 1), é um fator que merece atenção por parte da organização, visto que pode aumentar a busca por novas oportunidades por parte do empregados, aumentando a rotatividade e com isso, os custos com novas contratações pela organização.

16 – Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu ambiente de trabalho, você se considera respeitado?

Gráfico 16 - Discriminação no Ambiente de Trabalho

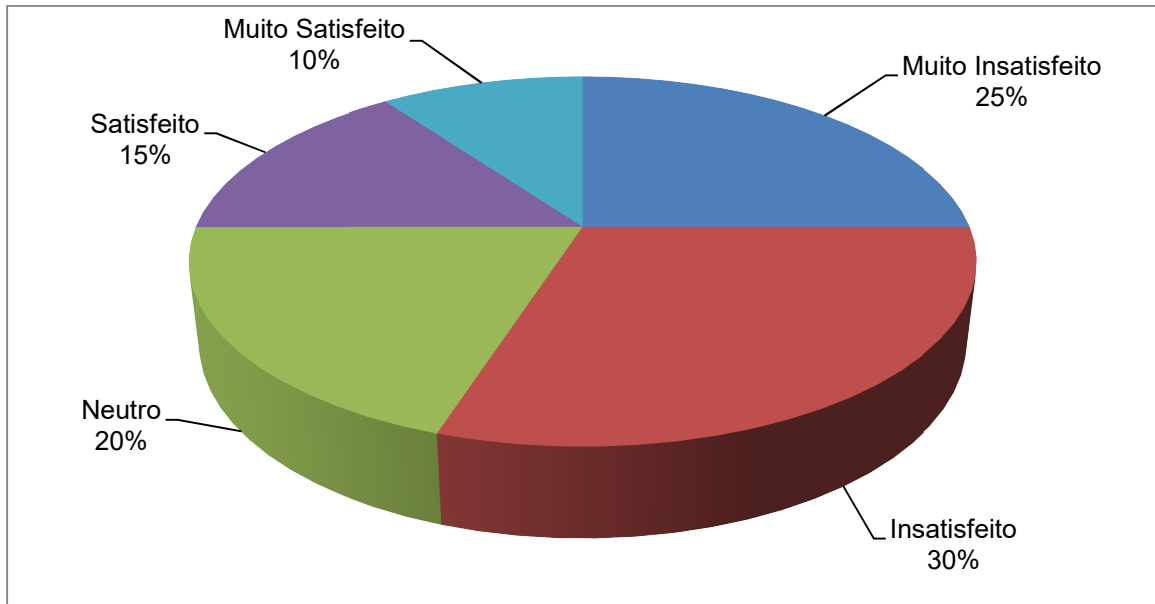


Fonte: Elaboração própria

No gráfico 16, a entrevista constatou que 50% dos colaboradores estão satisfeitos com o respeito que recebem no ambiente de trabalho, 25% estão muito satisfeitos, 15% neutros, 5% muito insatisfeitos e 5% insatisfeitos. O Quadro 1 aponta que a integração social na organização, com ausência de preconceitos, ilustra frequência de qualidade de vida, portanto, a análise indica que a empresa e os funcionários respeitam a diversidade dentro da organização.

17 – Como se sente em relação ao seu relacionamento com colegas no ambiente de trabalho?

Gráfico 17 - Relacionamento Interpessoal com Colegas de Trabalho

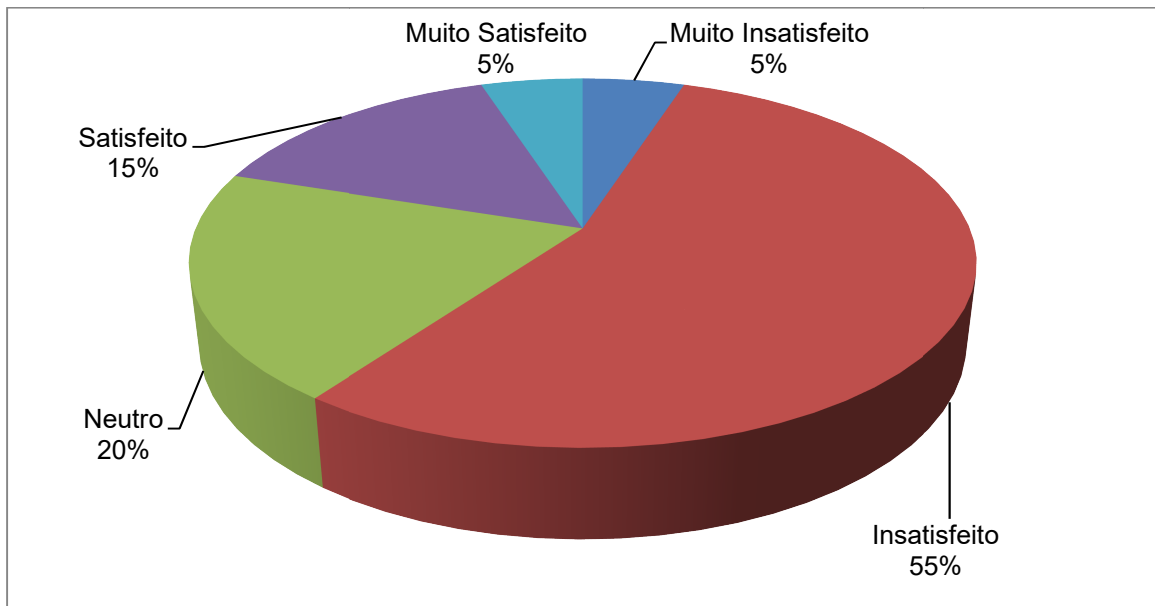


Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 17, referente ao relacionamento com os colegas de trabalho, 25% se sente muito insatisfeitos, 30% insatisfeitos, 20% neutros, 15% satisfeitos e 10% muito satisfeitos. Após essa análise, somando os insatisfeitos com os muito insatisfeitos, temos um total de 55%, e a soma dos satisfeitos com os muito satisfeitos resulta no total de 30%, com isso percebe-se que o fator clima organizacional, que influencia e é influenciado pelas pessoas e está diretamente vinculado ao relacionamento entre as pessoas (CHIAVENATO, 1998) precisa ser melhorado, visando o bom relacionamento dos funcionários no ambiente de trabalho, tornando-o num local agradável de conviver.

18 – Como se sente em relação ao seu relacionamento com seus superiores no ambiente de trabalho?

Gráfico 18 - Relacionamento com Superiores



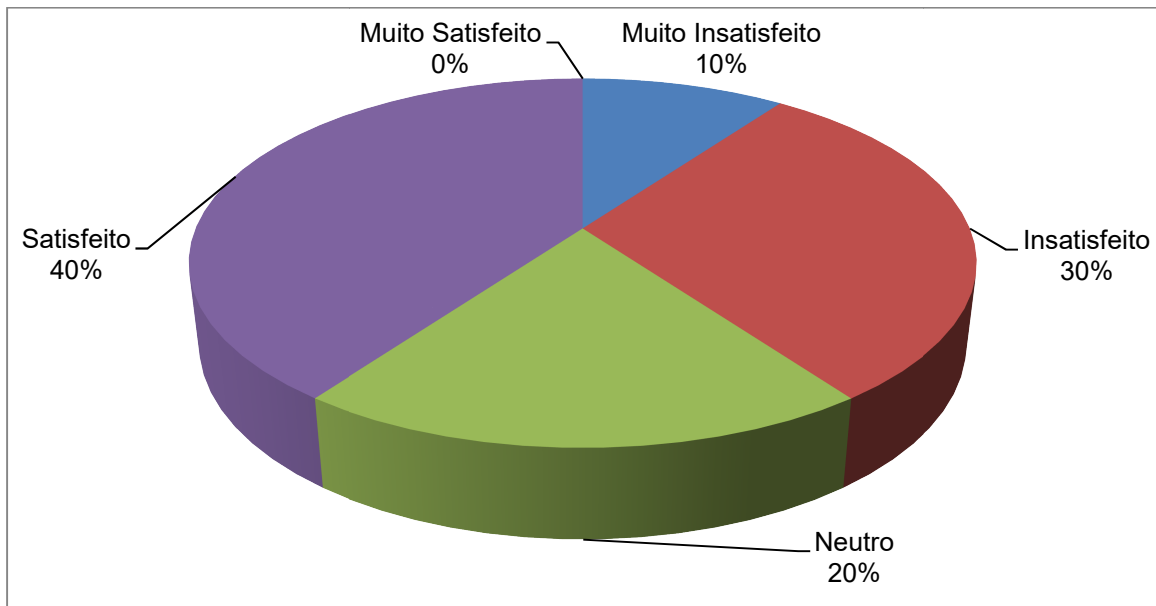
Fonte: Elaboração própria

O questionário aponta através do Gráfico 18 que 5% dos entrevistados estão muito insatisfeitos com o relacionamento entre seu superior, bem como 55% estão insatisfeitos, 20% foram neutros, 15% satisfeitos e somente 5% muito satisfeito. Após essa análise, somando os insatisfeitos com os muito insatisfeitos obtém um total de 60%, e a soma dos satisfeitos com os muito satisfeitos, resulta no total de 20%, com isso percebe-se que a empresa precisa melhorar o relacionamento dos funcionários com os superiores no ambiente de trabalho, isso envolve melhor comunicação e um tratamento menos rígido.

Fernandes (1996) ressalta que um indicador econômico de QVT presente na organização, diz respeito ao bom relacionamento entre chefe e subordinados e que os atuais líderes precisam estar engajados na questão da qualidade, permitindo maior envolvimento nos processos organizacionais pelos colaboradores.

19 – Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas de trabalho com as atividades realizadas, como você se sente?

Gráfico 19 - Comprometimento da equipe em relação às atividades realizadas



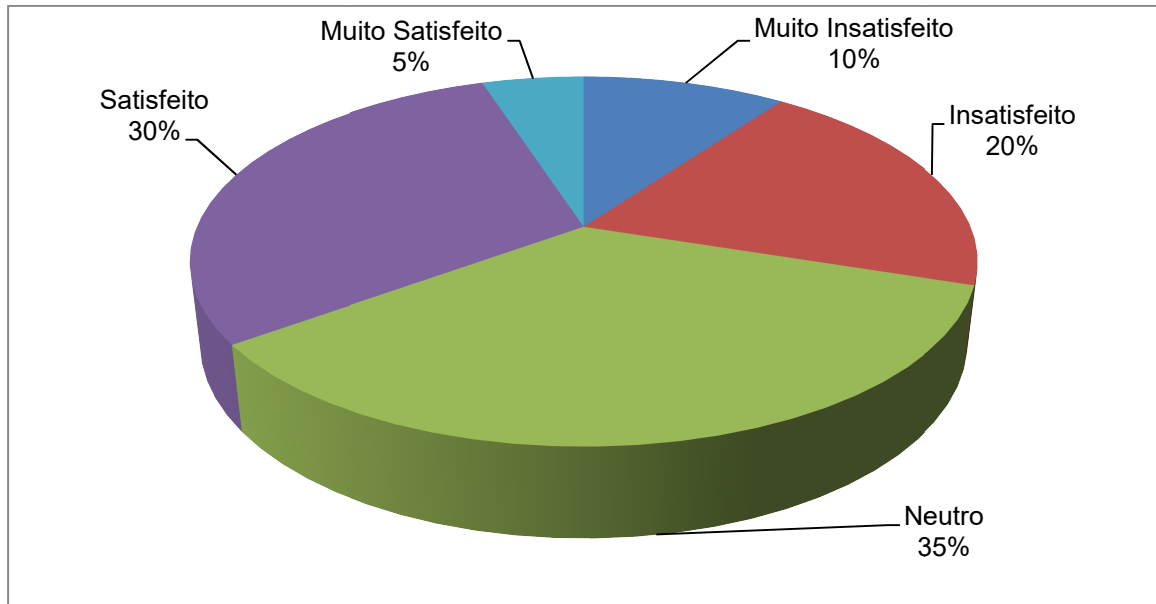
Fonte: Elaboração própria

A pesquisa analisada demonstra no Gráfico 19 que 10% dos entrevistados estão muito insatisfeitos com o comprometimento da equipe com as atividades realizadas, 30% insatisfeitos, 20% neutros e 40% estão satisfeitos. As opiniões estão equilibradas entre os funcionários, ainda assim necessita de atenção dos gestores, para melhor aproveitamento das atividades da empresa, pois mesmo com o equilíbrio, quase metade dos colaboradores não se sente satisfeitos com o comprometimento da equipe, podendo ocasionar diminuição da qualidade e falta de interesse nos serviços executados.

As equipes de trabalho buscam comprometimento entre os membro do grupo e aumento da coesão, para facilitar a realização de tarefas e a ideia de que juntos podem transformar a realidade e melhorar o desempenho em busca de sucesso (SOUSA, CAMPOS, RAMOS, 2001).

20 – O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos e a forma de como tratam e interagem com os colaboradores?

Gráfico 20 - Política de Tratamento dos Recursos Humanos da Empresa



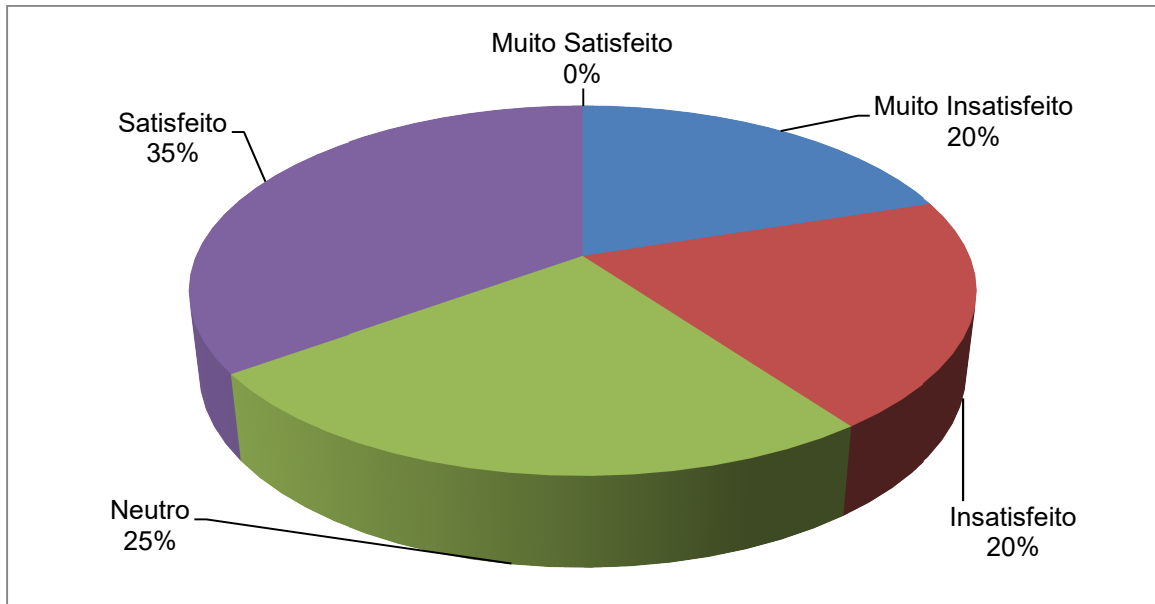
Fonte: Elaboração própria

Analisando o Gráfico 20, a pesquisa indica que 10% estão muito insatisfeitos com o assunto abordado, 20% insatisfeitos, 35% dos colaboradores se mantiveram neutros, 30% satisfeito e 5% muito satisfeito. A pesquisa mostra que o resultado está equilibrado entre os funcionários na organização, mas pode ser melhorado em virtude de que muitos se mantiveram neutros, preferindo não opinar sobre o assunto.

Gil (2001) destaca a importância do gestor de pessoas tratar os funcionários como parceiros importantes à realização dos objetivos da empresa, considerando-os como pessoas, e não apenas como simples recursos.

21 – O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho pela empresa?

Gráfico 21 - Valorização das ideias e Iniciativas pela Organização



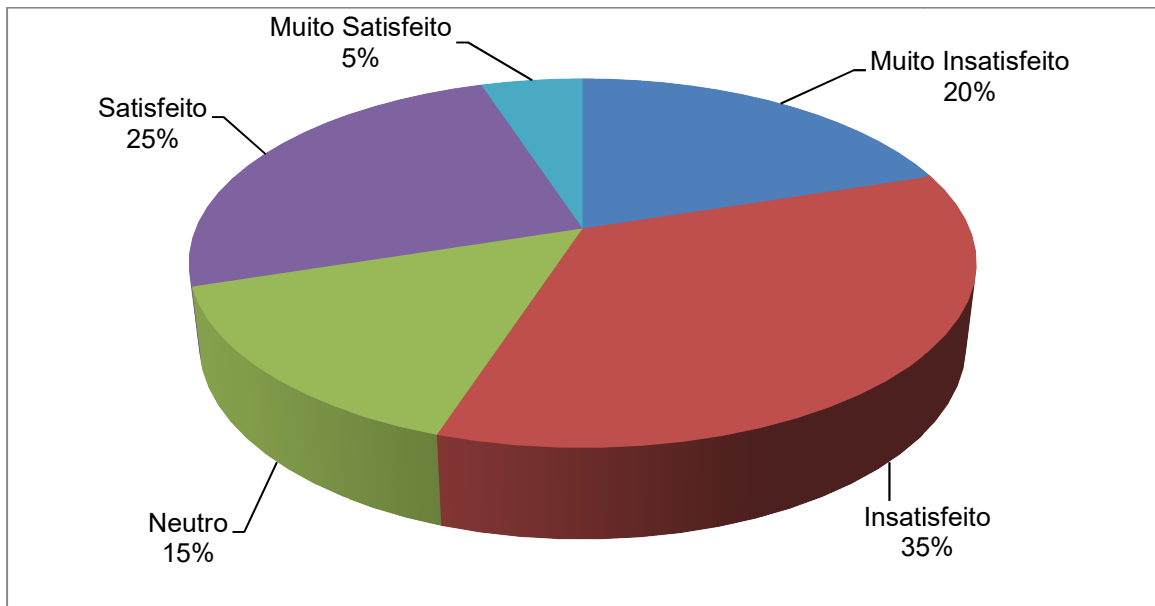
Fonte: Elaboração própria

Para o Gráfico 21, temos 20% de colaboradores muito insatisfeitos, 20% insatisfeito, 25 neutros e 35% afirmam que estão satisfeitos com a valorização de suas ideias na organização. Temos um total de 40% colaboradores insatisfeitos em relação à abordagem e 35% se sentem satisfeitos.

Davis e Newstrom (1992) mencionam que de acordo com o modelo de QVT apresentado por Herzberg, o critério participação é um fator de aspecto motivacional. A falta de valorização de ideias e proibição de iniciativas dos colaboradores por parte dos gestores ou diretoria acarreta desmotivação, piora o clima organizacional e possivelmente queda da produtividade, pois o colaborador se sente comparado a máquinas, onde só obedece a ordens, mas não tem direito de participar das decisões nas atividades prestadas.

22 – Qual sua opinião em relação à Qualidade de Vida no Trabalho na EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP?

Gráfico 22 - Qualidade de Vida no Trabalho Global da Organização



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o Gráfico 22, dos 20 colaboradores entrevistados, 20% se sentem muito insatisfeito com a QVT geral da organização, 35% estão insatisfeitos, 15% mantiveram-se neutros, 25% satisfeitos e apenas 5% muito satisfeito. A pesquisa indica que a qualidade de vida no trabalho é um ponto a ser melhorado, no intuito de promover melhores condições físicas e psicológicas no ambiente de trabalho, para o melhor aproveitamento e desenvolvimento de suas atividades.

Conforme menciona Chiavenato (2004), fornecer um ambiente de trabalho agradável e amigável melhora a satisfação do indivíduo, e analisando Campos (1992) é necessário que as organizações meçam a percepção dos indivíduos em relação ao ambiente organizacional, de forma a buscar melhorias sobre os fatores que interferem na QVT.

5.3 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Analisando os gráficos apresentados, foi possível melhor visualização do nível de satisfação dos colaboradores em relação algumas variáveis apresentadas, vistas na

literatura. Percebeu-se que a insatisfação é um fator bastante presente em alguns aspectos.

A insatisfação em relação aos benefícios oferecidos, falta de perspectiva para o crescimento profissional e salarial, pois apontou que a empresa não oferece plano de carreira, falta de treinamentos para capacitação profissional, que é fundamental para a execução de produtos e serviços de qualidade, falta de segurança em relação a estabilidade no emprego, gerando dúvidas quanto ao futuro profissional, relacionamento interpessoal interno com baixo índice de satisfação, que pode ser melhorado com análise de clima organizacional e maior interação entre as equipes de trabalho, também o relacionamento com superiores, que pode ser melhorado, falta de interação do setor de recursos humanos com os colaboradores, pouca aceitação de ideias dos funcionários, e em nível geral, um pouco mais da metade dos colaboradores não se sentem satisfeitos com a qualidade de vida dentro da organização.

Mas puderam ser observados alguns aspectos com nível significativo de satisfação por parte dos colaboradores tais como: renda oferecida, jornada de trabalho satisfatória, carga de trabalho e tarefas executadas consideradas justas, as condições do ambiente de trabalho teve um nível baixo de insatisfação, os funcionários se sentem respeitados, existe baixo nível de discriminação e boa parte considera que a equipe é comprometida com as tarefas e atividades executadas.

Um bom percentual se manteve neutro nas questões abordadas, e isso requer uma melhor análise do setor de recursos humanos, a fim de aperfeiçoar os resultados e alcançar um maior nível de satisfação.

Algumas melhorias podem ser implantadas na empresa, através da gestão em união com o setor de recursos humanos, favorecendo o nível de satisfação dos colaboradores e contribuindo com melhorias dos resultados obtidos, bem como um ambiente com força de trabalho saudável física e psicológica.

- Elaboração de programas de incentivo e reconhecimento, mesmo que não remunerados;

- Incentivo de capacitação profissional, promoção de cursos e treinamentos, assumindo total ou parcial os custos incorridos;
- Permissão de maior participação dos colaboradores nas tomadas de decisões e fornecimento de ideias;
- Oferecer chance de crescimento profissional, implantando planos de carreiras, mesmo que através de metas a atingir, estimula o crescimento e maior envolvimento dos colaboradores;
- Reconhecimento e feedback – um colaborador valorizado, elogiado, trabalha mais motivado. Informar seus pontos positivos e negativos possibilita melhoria na realização de suas atividades, e isso envolve melhor relacionamento entre colaborador e gestor, aumentando a comunicação entre as partes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço da tecnologia e o fácil acesso à informação, produtos e serviços, tornou o mercado altamente competitivo obrigando as organizações a investirem não só na qualidade do seu produto mais também no potencial humano dentro da organização. Percebeu-se que investindo em pessoas, o ambiente organizacional passa a contar com equipes mais criativas, motivadas e comprometidas com a missão da empresa frente ao mercado econômico, o que é essencial para a disseminação da sua boa imagem e alcance dos resultados financeiros.

Assim, torna-se essencial a busca por meios que promovam satisfação do colaborador dentro do contexto organizacional, gerando boa convivência, interação entre as pessoas e melhorando o desempenho que favoreça resultados a atender tanto organização quanto indivíduo.

A necessidade de avaliar o comportamento do colaborador no ambiente de trabalho no que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho e os benefícios que ela pode promover ao empregado e empregador como um todo, foi o intuito principal dessa pesquisa, que buscou conhecer o contexto e variáveis que influenciam na satisfação do indivíduo, bem como sua motivação e clima organizacional, através da busca de informações, leitura e interpretações sobre o nível de satisfação dos colaboradores da EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP de Vitória/ES. Mensurar o nível de satisfação e motivação do colaborador propicia alternativas de melhoria das atribuições de cada indivíduo e suas equipes de trabalho.

Através da revisão bibliográfica, foi possível diagnosticar a necessidade de uma organização em implantar os recursos da QVT que estão diretamente ligados ao alcance das metas de produtividade e competitividade da organização, bem como através da pesquisa, foi possível averiguar como é a percepção do colaborador nesse contexto e perceber os impactos tanto positivos quanto negativos que podem gerar dentro da organização. Faz-se necessário que as empresas forneçam recursos e informações necessárias para o bom desempenho do colaborador, que conforme a pesquisa pode ser alcançado através de implantação de programas de QVT, bem como avaliação do clima organizacional e sua influência no ambiente interno.

A coleta de dados proporcionou identificar o nível de satisfação dos funcionários em algumas categorias, que apontou indicadores tanto de satisfação quanto de insatisfação, da qual requer maiores cuidados no intuito de solucionar as causas negativas, como fator de melhoria na produtividade e competitividade. Investir em Qualidade de Vida é direcionar os objetivos organizacionais, aumentando a rentabilidade da empresa.

Acredita-se que o estudo foi viável e conseguiu atingir a todos os objetivos propostos, mas cabe ressaltar que o intuito não foi de esgotar o conhecimento sobre o tema, visto que foi analisado apenas do ponto de vista organizacional, mas acredita-se que fatores externos também podem influenciar na motivação e na Qualidade de Vida dos colaboradores e que não fizeram parte do contexto aqui estudado.

Sugerem-se novos estudos do tema, com maior abordagem dos fatores internos e externos que interferem nos resultados de satisfação dos trabalhadores, bem como pesquisas mais aprofundadas, de cunho qualitativo, para maior análise e aproveitamento desses resultados.

Por fim, verificou-se que organizações mais engajadas com a Qualidade de Vida e satisfação de seus colaboradores, que desenvolvem programas voltados aos cuidados do fator humano tem maior probabilidade de diferencial na qualidade dos serviços prestados, garantindo satisfação tanto do cliente interno quanto do cliente externo.

7 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**: elaboração de trabalho na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BRUSCHINI, M. C. A; PUPPIN, A. B. **Trabalho das mulheres executivas no Brasil no final do século XX**. Campinas: Cadernos de Pesquisa, 2004.

CAMPOS, F. V. **TQC**: Controle da Qualidade Total. Belo Horizonte: Bloch, Fundação Cristiano Ottoni e Escola de Engenharia da UFMG, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas**. São Paulo: Makron Books, 1998.

_____. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Gestão de Pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos Humanos**: o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de Pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas**: Enfoque nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

KOTTER, J. P. **Liderando Mudança**. Tradução Follow-Up. Traduções e Assessoria de Informática. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina et al. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress & Trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MAXIMIANO, A. C. Amauru. **Teoria Geral da Administração**: da escola científica à competitividade em economia globalizada. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Introdução a Administração**. São Paulo, Atlas, 2000.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MERINO, Eugênio. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos básicos. Apostila do Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção/UFSC. Florianópolis: UFSC/PPGEP, 2000.

NORMA REGULAMENTADORA. Disponível em: <<http://www.trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio do Curso de Administração**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

ROSA, Alexandre Reis. **Relações Raciais e Estudos Organizacionais no Brasil**. Rio de Janeiro: Rac, 2014.

SOUSA, Maria Quitéria L. de; CAMPOS, Ana Célia C. F; RAMOS, Rubens E. B. Trabalho em equipe: a base da qualidade nas organizações. Natal: Cobenge, 2001. Disponível em <http://www.pp.ufu.br/cobenge2001/trabalhos/EQC003.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

8 APÊNDICE

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE QVT – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP

Pesquisa Acadêmica – Faculdade Doctum de Vitória

Prezado Colaborador

Solicitamos a vossa gentileza de responder ao questionário de pesquisa para conclusão de um estudo acadêmico que busca analisar a qualidade de vida no trabalho, tendo como base os colaboradores da Empresa de Saúde Ltda EPP. Esclarecemos que o questionário não será identificado, logo, se sinta tranquilo em responder as questões de forma verdadeira.

Leia com atenção cada questão e escolha a melhor opção de resposta conforme sua opinião.

Agradecemos sua colaboração nessa pesquisa.

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

1- Idade:

16 a 25 anos 26 a 35 anos 36 a 45 anos acima de 45 anos

2- Gênero: masculino feminino

3- Formação profissional

Ensino Fundamental Ensino Médio Ensino Superior Pós Graduação

4- Tempo de empresa:

menos de 01 ano 1 a 5 anos 6 a 10 anos Acima de 10 anos

5- Setor/Departamento:

administrativo estoque faturamento financeiro recepção
 auxiliar de serviços gerais auxiliar de serviços médicos estagiário

QUESTIONÁRIO

6- O quanto você está satisfeito com sua remuneração salarial, comparado às atividades executadas?

Muito Insatisfeito Insatisfeito Neutro Satisfeito Muito Satisfeito

7- O quanto você está satisfeito com sua remuneração salarial, se comparado aos colaboradores que executam as mesmas atividades que você dentro da empresa?

Muito Insatisfeito Insatisfeito Neutro Satisfeito Muito Satisfeito

8- O quanto você está satisfeito com sua remuneração salarial, se comparado aos profissionais que exercem a mesma função que você em outras empresas?

Muito Insatisfeito Insatisfeito Neutro Satisfeito Muito Satisfeito

9- O quanto você está satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa, como alimentação, transporte, serviços médicos e odontológicos?

Muito Insatisfeito Insatisfeito Neutro Satisfeito Muito Satisfeito

10- Qual é o grau de satisfação em relação à quantidade de horas trabalhadas na sua jornada de trabalho semanal?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

11- Em relação a sua carga de trabalho e tarefas executadas, como você se sente?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

12- O quanto você está satisfeito com as condições do seu ambiente de trabalho (luminosidade, temperatura, barulho, higiene, refeitórios, etc)?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

13- O quanto você está satisfeito com as oportunidades de crescimento profissional e aumento salarial, oferecidos pela empresa em que trabalha?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

14- Qual seu grau de satisfação em relação aos incentivos e investimentos da empresa quanto a treinamento, cursos e capacitação profissional?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

15 - Em relação a sua segurança de estabilidade profissional na empresa, como você se sente?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

16 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu ambiente de trabalho, você se considera respeitado?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

17- Como se sente em relação ao seu relacionamento com colegas no ambiente de trabalho?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

18- Como se sente em relação ao seu relacionamento com seus superiores no ambiente de trabalho?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

19 - Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas de trabalho com as atividades realizadas, como você se sente?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

20- O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos e a forma de como tratam e interagem com os colaboradores?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

21- O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito

22- Qual sua opinião em relação à Qualidade de Vida no Trabalho na EMPRESA DE SAÚDE LTDA EPP?

() Muito Insatisfeito () Insatisfeito () Neutro () Satisfeito () Muito Satisfeito