

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS - 28**

JUCILENE SANTOS DE MACEDO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE A PERCEPÇÃO
DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO FUNERÁRIO EM
NATAL RN.**

**NATAL/RN
2017**

JUCILENE SANTOS DE MACEDO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE A PERCEPÇÃO
DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO FUNERÁRIO EM
NATAL RN.**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Centro Universitário do Rio Grande do Norte como requisito para obtenção de nota na disciplina de TCC.

Orientadora: Prof^ª. MSc. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara.

**NATAL/RN
2017**

1. INTRODUÇÃO

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como linha de pesquisa teve início na Inglaterra, no ano de 1950, baseado nos estudos de Eric Trist, do Tavistock Institute em Londres (Rodrigues, 2002). Entretanto, desde o início do século passado, com o aparecimento da Administração Científica, a preocupação com a satisfação do colaborador já se fazia presente.

O cuidado com a organização racional do trabalho, vem se mantendo presente nas empresas desde o começo do século passado, a partir da administração científica, porém a atenção dada ao bem-estar físico e emocional dos trabalhadores é tida como recente, no contexto da qualidade de vida, no cenário empresarial. Diante do cenário atual as empresas estão, cada vez mais, em busca de vantagens competitivas no mercado em que atuam, sendo o capital humano uma dessas vantagens. Todas as organizações são constituídas por pessoas, e é justamente o ser humano que se torna decisivo para o sucesso ou fracasso de uma empresa.

A qualidade de vida no trabalho vem se destacando cada vez mais nas grandes e médias empresas, com o objetivo de obter a satisfação, motivação e a qualidade nas tarefas realizadas por pessoas que se sentem entusiasmadas em fazer parte de uma empresa, que demonstra preocupação na qualidade de vida e saúde laboral da sua equipe de trabalho.

De acordo com (VIEIRA,1993) a qualidade de vida no trabalho é uma abordagem baseada na filosofia humanística - trata da valorização do trabalhador como ser humano - e busca o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, através da interação entre as exigências e necessidades de ambos, gerando cargos que sejam satisfatórios tanto para as pessoas quanto para a organização.

A qualidade de vida no trabalho – QVT, tema este, que atualmente tem cada vez mais entrado nas discussões e políticas voltadas para o bem-estar das pessoas em seu ambiente de trabalho, visto que passamos 8 horas diárias de nossas vidas, pelo menos 35 anos de vida profissional em estações de trabalho, e é neste contexto que os indivíduos desenvolvem potencialidades e o crescimento profissional, elevando sua autoestima, e a partir desses fatores buscando a felicidade para sua vida de modo que o bem-estar no trabalho influencie de forma positiva fora da organização, ou seja na sua vida como um todo.

Corrêa (1993) tratou da importância de uma abordagem organizacional focada na Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, tendo em vista sua relação direta com o desempenho e qualidade de atendimento ao público.

Corroborando com essa ideia, temos

As pessoas como parceiras da organização: capazes de conduzi-la à excelência e ao sucesso. Como parceiras, as pessoas fazem investimentos na organização - tais como esforço, dedicação, responsabilidade, comprometimento, tomada de riscos, etc. – com

a expectativa de colher retornos desses investimentos - tais como salários, incentivos financeiros, aprendizado, crescimento profissional, carreira etc. Qualquer investimento somente se justifica quando traz um retorno interessante. (CHIAVENATO, 2010, p. 460).

Quando temos colaboradores alinhados com a missão, visão e valores da organização, ela se torna mais produtiva e comprometida com a sociedade como um todo.

Considerando essa relação direta entre produtividade e QVT, o presente estudo busca responder o seguinte problema de pesquisa:

Qual a percepção dos colaboradores da empresa no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho, e qual a visão dos mesmos sobre os benefícios de se ter um espaço para descanso e convivência nas dependências da empresa, e os benefícios de um programa de QVT?

A empresa objeto deste estudo, é uma empresa familiar, fundada em 1948, e que se destaca pelo diferencial competitivo no segmento em que atua.

Com o falecimento do fundador da empresa pouco tempo após sua fundação, seus filhos assumiram a condução do negócio, dando início a uma nova fase focada na inovação, na diversificação dos produtos e serviços e na qualidade dos serviços realizados. O negócio passou por uma fase de expansão, com inauguração de novos empreendimentos no interior do Rio Grande do Norte, e nos estados da Paraíba e de Pernambuco.

Na busca pela constante evolução na prestação de serviço aos seus clientes, a empresa busca constantemente aprimorar o seu programa de treinamento e desenvolvimento, visando à capacitação de seus colaboradores, proporcionando assim o desenvolvimento e crescimento profissional destes no âmbito da própria empresa.

O rápido crescimento em *market share* e a conseqüente demanda pela expansão de seus negócios fez com que a empresa adotasse uma estrutura bastante ramificada e descentralizada, principalmente na cidade do Natal-RN, onde possui mais de 10 unidades diferentes. Como resultado deste rápido crescimento - ainda presente -, as unidades estão em sua capacidade máxima de otimização e aproveitamento de espaço físico para criação de estações de trabalho funcionais, havendo pouca disponibilidade de espaço para locais de descanso e lazer de seus colaboradores.

Como resultado desta ausência de espaço físico, as pessoas passam a maior parte do tempo em suas estações de trabalho, dentro dos escritórios, mesmo nos intervalos para descanso. Como conseqüência disso, gera-se uma situação de “interferência”, em que o mesmo espaço de trabalho é compartilhado, simultaneamente, por pessoas em momento de descanso e pessoas focadas em suas responsabilidades laborais.

E em se tratando de programas voltados para qualidade de vida no trabalho a empresa ainda não possui um projeto definido e implantado que beneficie os colaboradores que atuam nas unidades.

Pensando nisso será elaborado um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho com colaboradores da empresa, visando à melhoria na saúde e qualidade de vida dos mesmos.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos Gerais

Analisar a qualidade de vida dos colaboradores considerando os benefícios de se ter um espaço para o descanso e convivência, no intervalo entre as jornadas de trabalho dos colaboradores do setor logístico.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Avaliar fatores do ambiente de trabalho que influenciam no bem-estar dos colaboradores;
- b) Detectar pontos críticos relativos às formas de organização das atividades laborais;
- c) Pesquisar as diferentes percepções relativas à qualidade de vida no trabalho;
- d) Avaliar o nível de satisfação dos colaboradores a respeito da qualidade de vida no trabalho.
- e) Analisar a percepção e aceitação dos colaboradores em relação a criação de um espaço para o descanso e convivência dos mesmos.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. Qualidade de vida no trabalho

A expressão “Qualidade de vida no trabalho” (QVT) foi cunhada por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades (CHIAVENATO, 2014, p.419).

Existem alguns fatores que compõem a QVT, como: a satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; 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 e responsabilidade de tomar decisões; as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente. A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de

satisfazer suas necessidades pessoais através de seu trabalho na organização (CHIAVENATO, 2010, p.487).

3.2. Conceitos de QVT

Em 1979 ressurgiu o interesse pelo tema Qualidade de Vida no Trabalho, especificamente nos Estados Unidos, diante da percepção do aumento da competitividade internacional, principalmente a do Japão, no qual as práticas gerenciais e programas de produtividade eram centrados nos colaboradores e estavam obtendo grande sucesso. Houve uma investida em integrar os interesses dos empregados e empregadores por meio de práticas gerenciais com o objetivo de reduzir os conflitos. Outra maneira seria a tentativa de motivar os colaboradores com embasamento na filosofia do trabalho dos autores da escola de Relações Humanas, como Maslow e Herzberg, dentre outros.

3.3. Modelos de QVT

De acordo com Chiavenato (2014), no modelo de NADLER & LAWLER (1983) a Qualidade de Vida no Trabalho está fundamentada em quatro aspectos: participação dos funcionários, reestruturação do trabalho, inovação no sistema de recompensas e melhorias no ambiente de trabalho. Na visão dos mesmos a Qualidade de Vida no Trabalho é tida como uma maneira de se preocupar mais com as pessoas, trabalho e organização.

A tarefa precisa possibilitar o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos, isso é tido com o inter-relacionamento, para os autores, as dimensões do cargo são determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho por proporcionar recompensas intrínsecas que provocam satisfação e automotiva as pessoas para o trabalho.

Hackman e Oldhan utilizam um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho baseado em um inventário de características do cargo para medir o grau de satisfação e motivação interna do indivíduo.

Ainda, Walton traz um modelo pioneiro na área de QVT, o qual será o modelo usado nesta pesquisa, apesar de ter sido concebido na década de 70, configura-se como o modelo mais utilizado atualmente por ser completo e contemplar o maior número de critérios.

De acordo com Walton (1973) são oito categorias que representam a qualidade de Vida no Trabalho, cada uma delas com suas variáveis, que permitem identificar as principais características dessa linha. Segundo ele a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser medido ao observar como anda a satisfação dos colaboradores a respeito de fatores que contribuem para o

seu bem-estar no trabalho, enfatizando ainda que as categorias ou variáveis podem sofrer alterações dependendo de aspectos situacionais do ambiente.

Conforme Walton (apud Silva, 2015), a insatisfação com o trabalho é algo prejudicial tanto para o colaborador quanto para a empresa, desta forma, é necessário que o gestor busque maneiras de reduzir esse sentimento. Ainda em Silva: “os critérios propostos por Walton são: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida e, por fim, a relevância social do trabalho na vida (SILVA, 2015, 183).

Quadro 1: Modelo QVT de Walton

CATEGORIA DE QVT	OBJETIVO
1. Compensação justa e adequada	Avaliar a percepção dos colaboradores em relação ao sistema de remuneração da empresa. Partilha dos ganhos de produtividade
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho Autocontrole relativo
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador Liberdade de expressão Direitos trabalhistas Tratamento imparcial Privacidade pessoal
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família Estabilidade de horários

8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego
---	---

Fonte: Fernandes (apud Silva, 2015)

4. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de caso em uma empresa do ramo funerário.

De acordo com Silva e Menezes (2001) a pesquisa pode ser considerada aplicada, do ponto de vista da sua natureza, visto que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática na solução de problemas.

Quanto à abordagem, o estudo é quantitativo, sendo a população da pesquisa definida como “a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo” (Silva e Menezes, 2001, p. 32), pode-se definir, a população como sendo composta por colaboradores das unidades do RN, PE e PB no total de 81 pessoas, com 75 questionários respondidos.

Considerando a facilidade de acesso a esses colaboradores, foi definida amostra específica, pois se buscará a aplicação do instrumento de pesquisa a população que se encontra nos três estados, RN, PE e PB. O instrumento de pesquisa será do tipo questionário, o qual será respondido online, conforme modelo de Walton.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Saúde e Qualidade de Vida. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CORRÊA, R. A. A. Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. **Revista de Administração Pública**, v. 27, n. 1, p. 113 a 123, 1993.

Limongi -França, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho- QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed.-3. reimpr. - SP: Atlas, 2008.

Rodrigues, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho - evolução e análise no nível gerencial**. 7. ed. - Petrópolis RJ: Vozes, 1994.

ATIVIDADES DE LAZER COMO INSTRUMENTO PARA A ELEVAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA VISÃO CRÍTICA

[HTTP://DX.DOI.ORG/10.15601/1983-7631/RT.V8N14P13-26](http://dx.doi.org/10.15601/1983-7631/RT.V8N14P13-26)

Arsênio Firmino de Novaes Netto, Victor Cláudio Paradela Ferreira

Qualidade de vida no trabalho da Emater-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico (Medeiros, Jássio Pereira de)

<http://www.repositorio.ufrn.br:8080/jspui/handle/123456789/12092>

SILVA, Ana Carolina Cozza Josende da et al. Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho e os fatores associados. **Iberoamerican Journal Of Industrial Engineering**, Florianópolis, Sc, Brasil, v. 7, n. 14, p.182-200, out. 2015. Disponível em: <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/viewFile/3669/pdf_111>. Acesso em: 25 jun. 2016.

SILVA, Edna Lúcia da, MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de ensino a distância da UFSC, 2001.

<https://opiniaorh.com/2016/04/11/area-de-descanso-e-convivencia-para-os-colaboradores-e-tendencia-nas-empresas/>