

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE COM OS COLABORADORES DO RESTAURANTE DOM SALADA.

Mônica Magalhães Alves Viana¹
Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara²

RESUMO

O propósito deste artigo é conceituar a qualidade de vida no trabalho (QVT) como fator motivador para os colaboradores e como vantagem competitiva para a organização. A introdução da QVT no ambiente organizacional traz ações que promovem um ambiente de trabalho mais saudável e prazeroso para os funcionários. Nesse contexto, este artigo tem como fonte de pesquisa um restaurante de comida saudável, situada no bairro de Petrópolis, em Natal/RN. Através de análises internas na empresa feitas a partir de entrevistas, foi possível identificar alguns fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho e na motivação dos funcionários no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, motivação e vantagem competitiva.

QUALITY OF LIFE AT WORK: ANALYSIS WITH THE EMPLOYEES OF THE RESTAURANT DOM SALADA.

ABSTRACT

The purpose of this article is to conceptualize quality of life at work (QVT) as a motivating factor for employees and as a competitive advantage for the organization. The introduction of QVT in the organizational environment brings actions that promote healthier and more enjoyable work environment for employees. In this context, this article has as a source of research a restaurant of healthy food,

¹ Acadêmica do curso de pós-graduação em Gestão estratégica de pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN). E-mail: momalves@gmail.com

² Professor Orientador do Curso de pós-graduação em Gestão estratégica de pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN). E-mail: anarosagsc@gmail.com

located in the district of Petrópolis, in Natal / RN. Through internal analysis made in interviews, it was possible to identify some factors that interfere in the Quality of Life at Work and the motivation of the employees in the work environment.

Key words: Quality of Work Life, motivation and competitive advantage.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho se tornou cada vez mais relevante nas organizações, baseando-se em teorias administrativas que vieram evoluindo de acordo com a valorização do trabalhador como peça fundamental para as empresas, levando em consideração que as condições de trabalho não foram reconhecidas desde o princípio como essenciais para a evolução do ambiente interno em que os trabalhadores eram inseridos para desempenharem suas funções.

A empresa abordada nesse estudo foi o restaurante Dom Salada, empreendimento do ramo alimentício, existente há cinco anos no mercado. Tem como seus idealizadores os proprietários Alexandre Bezerra e Adriana de Oliveira Rocha. Atualmente a empresa encontra-se registrada de forma jurídica no nome de Adriana de Oliveira Rocha, está localizada na Rua Monsenhor Severiano, nº 542, Petrópolis, Rio Grande do Norte. A empresa possui oito funcionários divididos por tarefas: dois garçons, uma cozinheira, uma operadora de caixa, três auxiliares de cozinha e um gerente.

O Dom Salada possui uma grande variedade de pratos, além de oferecer produtos de fabricação própria como reduções balsâmicas, molhos e pratos regionais produzidos para revendas em algumas conveniências da cidade. Por estar localizada em um bairro de moradores que compõem a classe A e B, a empresa tem como público alvo os moradores da região, médicos, nutricionistas, atletas e praticantes de atividades físicas que priorizam a saúde e alimentação saudável. Este público citado anteriormente procura por produtos de boa qualidade e que sejam benéficos ao organismo. A concorrência referindo-se ao mercado encontra-se em constante crescimento, pois a busca pela qualidade de vida, boa alimentação e saúde estão em evidência nos dias atuais.

Observar o ponto de vista dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho em que estão inseridos, como encontra-se a sua relação com seus colegas,

superiores e subordinados, adotar formas para obter um ambiente saudável para que o funcionário desempenhe bem as suas atividades, saber que referências o colaborador tem sobre o conceito de QVT, se ele espera mais atitudes da empresa que possam influenciar positivamente na sua produtividade, trazendo benefícios e vantagens competitivas. Sendo assim, o presente artigo busca investigar o seguinte problema de pesquisa: como a QVT pode influenciar na produtividade dos colaboradores?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

De acordo com Rodrigues (1994, p. 76)

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho. Muitos empresários já perceberam que melhorar a qualidade de vida de seus funcionários torna a empresa mais saudável, competitiva e produtiva.

Segundo Chiavenato (2004 p. 367):

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer a suas qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim.

O conceito de qualidade de vida no trabalho prega um grande respeito pelas pessoas. Para alcançar altos níveis de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente dos trabalhos que realizam e que sejam justamente recompensadas pelas suas contribuições.

A QVT tem como meta proporcionar qualidade de vida para os funcionários e com isso aumentar lucratividade da organização, pois uma pessoa saudável, motivada, bem reconhecida e inserida em um ambiente adequado para realizar seu trabalho, produz muito mais, com qualidade, automaticamente gerando resultados

positivos para a organização, reduzindo a rotatividade e o absenteísmo, e as pessoas passam a serem reconhecidas como fator importante para o crescimento da mesma.

Segundo Chiavenato (2004) existem fatores determinantes de QVT, conforme ilustrado (quadro) abaixo:

Ordem	Denominação do Fator	Variáveis Determinantes
1ª	Competência gerencial	Apoio socioemocional Orientação técnica Igualdade de tratamento Gerenciamento pelo exemplo
2ª	Identificação com a empresa	Identidade com a tarefa Identificação com a empresa Imagem da empresa
3ª	Preocupação assistencial com os funcionários	Assistência aos funcionários Assistência familiar
4ª	Oportunidade efetiva de participação	Criatividade Expressão pessoal Repercussão de idéias dadas
5ª	Visão humanista da empresa	Educação/conscientização Orientação para as pessoas Responsabilidade comunitária
6ª	Equidade salarial	Salários com equidade interna Salários com equidade externa

Fonte: Idalberto Chiavenato (2004 p. 368)

2.2 COMPONENTES DA QVT

Segue abaixo alguns componentes da QVT enumerados de um (01) a nove (09) segundo Chiavenato (2004, p. 449):

- 1) Satisfação com o trabalho executado;
- 2) Possibilidades de futuro na organização;
- 3) Reconhecimento pelos resultados alcançados;
- 4) Salário percebido;
- 5) Benefícios auferidos;
- 6) Relacionamento humano dentro da equipe e da organização;
- 7) Ambiente psicológico e físico do trabalho;
- 8) Liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões;
- 9) Possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

2.3 OBJETIVOS

Através das entrevistas, busca-se determinar:

- a) Noção de QVT percebida pelos funcionários do restaurante;
- b) Fraquezas e potencialidades em termos de QVT no estabelecimento;
- c) Pontos críticos e que devem ser priorizados em busca da melhoria da QVT na empresa.

A QVT é um instrumento fundamental de gestão das empresas e sua eficácia depende, principalmente, de um bom modelo de gestão. O desempenho na função e o clima organizacional representam fatores importantes na sua determinação. Envolve aspectos físicos, intelectuais, emocionais, profissionais e sociais. Portanto, devem-se conhecer quais práticas inadequadas estão sendo utilizadas no ambiente de trabalho, pois elas causam grande impacto negativo na saúde física e emocional dos funcionários, bem como no desempenho financeiro da empresa.

2.4 TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

A Teoria das Relações Humanas é um conjunto de teorias administrativas que ganharam força com a Grande Depressão gerada pela quebra da bolsa de valores de Nova Iorque, em 1929. As novas ideias trazidas pela Escola de Relações Humanas vieram com novas perspectivas sobre as empresas de acordo com as preocupações de seus dirigentes e os seres humanos passam a ser tratados de forma mais completa. Elas vieram criar novos pontos de vista para a administração, pois buscavam conhecer as atividades e também os sentimentos dos trabalhadores.

2.4.1 RELAÇÃO HOMEM X TRABALHO

Durante muito tempo, foi questionado sobre a importância do trabalho para o homem e esse tema vem sendo debatido por várias perspectivas (religiosa, econômica, psicológica e filosófica). Foi aprendido que o trabalho era um meio de punição por nossos pecados. A palavra trabalho é originada do latim *tripalium*, que significa “três madeiras” e foi o nome dado a um instrumento de tortura formado por

três estacas de madeira afiadas. Na Europa antiga, escravos e pessoas que não tinham condições de pagar impostos eram submetidos a torturas com esse instrumento. Então, a palavra trabalhar significava “ser torturado”. O conceito de trabalho como tortura acabou se estendendo para além do tripalium: o esforço físico e exaustivo dos camponeses, artesãos e construtores era interpretado como uma forma de massacre. O termo foi modificado para o francês travailler, que significava “sentir dor” ou “sofrer” e, quando o tempo passou, o sentido da palavra se tornou “realizar uma atividade exaustiva, pesada”. Evoluções e modificações políticas, culturais e econômicas que ocorreram com o passar do tempo, contribuíram para modificar não apenas o conceito do trabalho, mas também a relação do homem com ele.

De atividade fundamental para a sobrevivência, foi visto como tortura e dor. Hoje ele é tido como símbolo de auto realização. O conceito de trabalho de maior aceitação, que é a troca de trabalho por pagamento, traduz claramente um ponto de vista econômico. O trabalho também tem significado na psicologia, trazendo ideia de união com outros indivíduos, além de ser uma fonte de realização pessoal.

2.5 QVT E SUA EVOLUÇÃO HISTÓRICA

O conceito das noções de QVT teve sua origem na Inglaterra, através de Eric Trist e colaboradores que pesquisaram um modelo que unisse indivíduo-trabalho-organização.

Segundo Limongi-França (2002, p. 156)

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.

Ainda tratando da evolução histórica da QVT nas empresas, Limongi (2009, p. 34) afirma que:

Embora, historicamente, QVT esteja mais associada a questões de saúde e segurança no trabalho, seu conceito passa a sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo agora

associações com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e mesmo integração social.

Por meio de uma ampla visão da evolução do conceito de QVT segundo Nadler e Lawer apud Fernandes (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 42), podemos observar o desenvolvimento dessa gestão:

Concepção evolutiva da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como um abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao colaborador como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram freqüentemente ditos como idéias do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um "modismo" passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 42)

2.5.1 A ABORDAGEM SOBRE QVT SEGUNDO MODELO DE WALTON

Walton apud Chiavenato (1999) conceitua a QVT como o atendimento de necessidades e pretensões humanas, com base na ideia de humanização e responsabilidade social. Para o autor, o termo "qualidade de vida" vem sido usado em uma frequência crescente para descrever certos valores humanos e ambientais que foram negligenciados pelas sociedades industriais devido ao avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento da economia.

O modelo de Walton (1973) procurou identificar condições da QVT através de oito categorias, que segundo Vieira (1996) podem ser descritas da seguinte maneira:

- **Compensação justa e adequada:** Definida através da adequada remuneração ao trabalho além de critérios de equidade. Para Walton (1973) apud Rodrigues 1994 (p. 82), o trabalho em primeiro plano, é visto como a forma que o indivíduo ganha a vida, e desta maneira é um conceito relativo, já que não existe um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequada compensação.
- **Condições de trabalho:** Caracterizam-se pelas condições reais que existem no local de trabalho para a realização das atividades.
- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** Remete a necessidade de utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador, da sua capacidade de desenvolver sua autonomia e autocontrole.
- **Chances de crescimento e segurança:** Engloba a possibilidade de crescimento na carreira, crescimento profissional e seguranças no emprego.
- **Integração social da empresa:** Mede a ausência de diferenças hierárquicas, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito. Esses são fatores essenciais para um bom nível de integração social nas empresas.
- **Constitucionalismo:** É caracteriza pelos direitos dos empregados, cumpridos na instituição.
- **Trabalho e espaço total de vida:** Walton (1973) apud Rodrigues (1994), afirma que “a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família.” Ainda, expõem a relação entre trabalho e espaço total de vida através do conceito de equilíbrio, que deve atingir os esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção.
- **Relevância total da vida no trabalho:** Trata-se da percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados.

2.6 QVT X SAÚDE

Vivemos numa sociedade em mudanças constantes e num momento de empolgação para as organizações. A sociedade se dá conta de que a qualidade de vida e a saúde são importantes, que envolvem várias dimensões: física, intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Práticas inapropriadas no ambiente de trabalho geram impacto negativo na saúde dos empregados (física e emocional) e também na saúde financeira das empresas. Baixa motivação, desatenção, queda na produtividade e alta rotatividade criam uma energia negativa que afeta a família e a sociedade. Atualmente, vivemos e trabalhamos numa sociedade futurista, mas continuamos a usar instrumentos retrógrados. Felizmente, para algumas empresas inovadoras e conscientes, este cenário não faz parte de sua realidade atual.

2.6.1 PROGRAMAS DE QVT

O objetivo de um programa de qualidade de vida nas empresas é apoiar hábitos que gerem saúde e bem estar entre os funcionários durante toda a sua vida profissional. Um programa existe para pensar em estratégias que busquem promover um ambiente que estimule e dê suporte ao indivíduo e à empresa, mostrando como a sua saúde está diretamente ligada à qualidade e produtividade. Não basta mudar consideravelmente o estado de saúde dos profissionais, mas também incentivá-los a cuidarem da sua própria saúde, adquirindo um ganho notável no seu crescimento, assim como no aumento da produção e na redução de custos para a empresa.

Alguns benefícios trazidos pelos programas de QVT:

- Melhoria da produtividade;
- Empregados mais alertas e motivados;
- Melhoria na imagem corporativa;
- Menos absenteísmo;
- Melhoria das relações humanas;
- Baixas taxas de enfermidades;
- Melhoria da moral da força de trabalho;
- Redução em letargia e fadiga;

- Redução de turnover.

2.7 FATORES QUE INFLUENCIAM NO AMBIENTE DE TRABALHO

2.7.1 HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Higiene trata-se de um conjunto de conhecimentos e técnicas que evitam doenças infecciosas usando desinfecção, esterilização e outros métodos de limpeza com o objetivo de conservar e fortificar a saúde. A segurança do trabalho pode ser entendida como conjuntos de medidas adotadas com o intuito de minimizar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do trabalhador.

Quando falamos em higiene, surge logo a ideia de limpeza, mas na verdade a higiene em nossas vidas deve ir bem além da limpeza do ambiente físico. A limpeza do ambiente físico é muito importante, mas também temos que prestar atenção nas cores, iluminação, ruídos, cheiros, relações sociais, entre outros. Nem sempre as organizações dão a atenção necessária às cores que farão parte dos ambientes de trabalho, apenas associam as cores dos ambientes aos do logotipo do seu negócio. Oferecer um ambiente arejado, livres de gases e fumaças, checar os níveis de temperatura adequados. Avaliar os móveis, máquinas, equipamentos e ferramentas que serão utilizados pelos trabalhadores. A princípio parecem coisas simples, mas que poderão trazer benefícios à saúde e ajudar na produtividade das organizações.

2.7.2 ERGONOMIA

A palavra ergonomia deriva do grego Ergo (trabalho) e nomos (normas, regras e leis). A ergonomia dá atenção às condições gerais de trabalho, como: iluminação, ruídos e temperatura. A IEA (Associação Internacional de Ergonomia) define a ergonomia como uma disciplina relacionada às interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de aperfeiçoar o bem estar humano.

Os fatores ambientais exercem fortes influências no desempenho do indivíduo, nos quesitos produtividade e qualidade, pois atua diretamente sobre o estado psicológico dele, alterando, de forma significativa, o seu comportamento.

2.7.3 CORES

Goldman (1963) aborda que cor é dimensão, pois aumenta ou diminui, aparentemente, os ambientes. Cor é peso, por tornar, aparentemente, os volumes mais leves ou mais pesados. Cor é iluminação, porque absorve uma parte da luz recebida e reflete a outra. Cor é temperatura, por imprimir a ideia subjetiva de “quente” e “frio”. Cor é simbolismo, porque se relaciona com as tradições. Cor é emoção, porque está ligada ao nosso psiquismo. As cores estão diretamente ligadas à iluminação, em virtude de sua capacidade de reflexão e de absorção. Portanto, de acordo com o trabalho que se pretende realizar, deve-se fornecer a quantidade de luminosidade necessária, utilizando as cores adequadas.

2.7.4 ILUMINAÇÃO

A iluminação está relacionada aos fatores: saúde, a segurança, e a produtividade dos ativos intelectuais, resultando de sua adequada utilização ao aumento de qualidade e economia para as empresas.

2.7.5 POLUIÇÃO SONORA

Caracterizada pelo barulho excessivo e pelos níveis de ruídos suportáveis ou não, presentes em nossa rotina.

2.7.6 AERAÇÃO, TEMPERATURA E LIMPEZA

Aeração ou circulação de ar modifica significativamente a temperatura do ambiente e, como consequência, no desempenho do homem, pois seu organismo requer uma perfeita disponibilidade de oxigênio por metro cúbico, de acordo com o trabalho que esteja realizando.

2.7.7 LIMPEZA INTERNA

Preservação da natureza, economia de energia, restrições à poluição ambiental não só internamente, mas de uma forma mais abrangente, afetando, inclusive, a comunidade.

2.7.8 DISTRIBUIÇÃO DAS TAREFAS

Um fator que requer uma atenção especial é a distribuição do trabalho. Muitas vezes o desempenho ruim de um funcionário é causado por força reflexiva de outro colega, do responsável pelo setor, ou da política da empresa em não valorizar os seus recursos humanos.

2.7.9 ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

Para aplicar a distribuição há de se conhecer alguns conceitos básicos: passo e tarefa são o que a pessoa executa, e a atividade é o que o órgão faz. Esta fase consiste em observar quais são as tarefas realizadas pelos funcionários e seus respectivos tempos.

2.7.10 LAYOUT (ARRANJO FÍSICO)

É a disposição que se encontra ou que se deseja colocar, um escritório, uma linha de montagem, os móveis, equipamentos e materiais referentes à determinada área onde se desenvolve determinado trabalho.

2.8 TEORIA COMPORTAMENTAL

A Teoria Comportamental da Administração trouxe um novo rumo dentro da teoria administrativa: o estudo das ciências do comportamento, o abandono das posições das teorias anteriores (Teoria Clássica, Teoria das Relações Humanas e Teoria Burocrática) e a adoção de novos pontos explicativos e descritivos. O foco continua nas pessoas, mas dentro do contexto organizacional mais amplo.

2.8.1 MOTIVAÇÃO HUMANA: TEORIAS MOTIVACIONAIS

A QVT está ligada à motivação dos funcionários, por isso é importante criar um ambiente onde as pessoas se sintam bem com a gerência, com elas mesmas e entre seus colegas.

Segundo Davis e Newstrom (1992, p.46), “embora algumas atividades humanas aconteçam sem motivação, praticamente quase todos os comportamentos conscientes são motivados ou possuem uma causa.” Isso significa que todas as organizações devem buscar compreender a realidade e as percepções de seus funcionários, o conhecimento teórico sobre o assunto para, então, definir melhorias para a vida dos funcionários e do seu ambiente de trabalho.

Parte da motivação no trabalho de uma pessoa vem do fato de ela saber que é importante para a organização e que outras pessoas contam com ela. Segundo Weiss (1991), as pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Podem ser intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo.

2.8.2 TEORIA DA EXPECTATIVA

A teoria da expectativa é uma ampla teoria da motivação desenvolvida primeiramente por Victor Vroom e complementada por várias outras teorias. Ela tenta explicar os determinantes dos comportamentos no local de trabalho. É especificamente estabelecido que a motivação depende então: do atrativo de resultados que advêm de tal desempenho; das percepções que se tem da força entre o desempenho e a ocorrência dos "resultados" e da percepção do vínculo que existe entre o esforço e o desempenho efetivo.

2.8.3 HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS

São muitas as contribuições para o estudo da satisfação do indivíduo no trabalho. Destacamos Rodrigues (1999), que contribui com os estudos relevantes sobre o comportamento humano e da motivação dos indivíduos para a obtenção de metas organizacionais e da QVT. Destaca-se também Abraham H. Maslow que segundo Chiavenato (2004), contribui com sua hierarquia das necessidades

humanas, onde estão arranjadas em uma pirâmide de importância no comportamento humano, sendo a base composta pelas necessidades primárias (necessidades fisiológicas e de segurança); enquanto no topo estão as necessidades secundárias (necessidades sociais, de estima e auto-realização).

Essas necessidades, segundo Maslow apud Viera (p. 104-109, 2004) foram enumeradas da seguinte maneira:

- 1) Necessidades fisiológicas: necessidades básicas, descanso, abrigo e reprodução;
- 2) Necessidades de segurança: busca de proteção contra ameaças do mundo externo;
- 3) Necessidades sociais: o convívio com outras pessoas; trocas de afeto e amizade dentro e fora do ambiente organizacional;
- 4) Necessidades de estima: relacionadas à como a pessoa é vista dentro da sociedade, ou seja, estão ligadas à auto avaliação e à autoestima;
- 5) Necessidades de auto realização: são as primeiras da pirâmide de Maslow e são aquelas que levam o ser humano a ultrapassar o seu próprio potencial.

2.8.4 TEORIA DAS NECESSIDADES DE MCCLELLAND

Esta teoria é um modelo que busca explicar como as três necessidades (realização, poder e afiliação) interferem nas ações das pessoas a nível organizacional.

- Necessidade de realização: reflete a vontade de atingir objetivos que apresentam algum desafio; de fazer alguma coisa melhor do que anteriormente;
- Necessidade de afiliação: tal como o nome indica, traduz o desejo de estabelecer relações pessoais próximas;
- Necessidade de poder: Vontade de controlar, influenciar e ser responsável pelas outras pessoas.

2.8.5 TEORIA DE DOIS FATORES

A Teoria dos Dois Fatores foi desenvolvida pelo americano Frederick Herzberg, publicada em seu livro “A Motivação para Trabalhar”. Seu objetivo era

identificar os fatores que causavam a satisfação e a insatisfação dos empregados no ambiente de trabalho. Para isso, questionou os entrevistados sobre o que os agradava e os desagradava nas empresas em que trabalhavam. Herzberg, então, dividiu estes relatos em dois fatores: motivacionais (os que agradavam) e higiênicos (os que desagradavam). Diferentemente de Abraham Maslow, que estudou a satisfação das necessidades das pessoas em diversos campos de sua vida, Herzberg procurou estudar o comportamento e a motivação das pessoas dentro das empresas, especificamente. Nesta teoria, os fatores higiênicos são aqueles necessários para evitar que o funcionário fique insatisfeito em seu trabalho, porém, eles não são capazes de fazer com que ele se sinta completamente satisfeito.

Para o autor, o oposto de satisfação não é a insatisfação, mas nenhuma satisfação. Bem como, o oposto de insatisfação não é a satisfação, mas sim nenhuma insatisfação. Fatores higiênicos: dizem respeito às condições físicas do ambiente de trabalho, salário, benefícios sociais, políticas da organização, clima organizacional, oportunidades de crescimento, etc. Segundo Herzberg, estes fatores são suficientes apenas para evitar que as pessoas fiquem desmotivadas. A ausência desmotiva, mas a presença não é elemento motivador. São chamados fatores insatisfacientes, também conhecidos como extrínsecos ou ambientais. Motivacionais: referem-se ao conteúdo do cargo, às tarefas e às atividades relacionadas com o cargo em si. Incluem liberdade de decidir como executar o trabalho, uso pleno de habilidades pessoais, responsabilidade total pelo trabalho, definição de metas e objetivos relacionados ao trabalho e auto-avaliação de desempenho. São chamados fatores satisfacientes.

2.8.6 TEORIA DA FIXAÇÃO DOS OBJETIVOS

A teoria da fixação de objetivos refere-se à prática de estabelecimento de metas como fator motivacional para um trabalho mais eficaz e eficiente. A teoria da fixação de objetivos, parte do princípio de que as metas devem possuir características que podem provocar um maior nível de motivação, sendo assim, é necessário que elas sejam super bem definidas, para direcionar o comportamento do indivíduo e manter o nível de motivação elevado. Os objetivos fixados devem representar um desafio, mas que seja realista. Metas difíceis exigem

maior desempenho, contudo metas impossíveis podem desestimular mais ainda o trabalhador. Todas as características dessa teoria se reúnem no acrônimo SMART, que tem como objetivos: Specifics (específicos), Measurable (Mensuráveis), Agreed (alcançáveis), Realistic (Realistas) e Timed (com prazos).

2.8.7 TEORIA DE MCGREGOR

Teoria X: O trabalho é em si mesmo desagradável para a maioria das pessoas.

Essa teoria, chamada por McGregor de “Hipótese da mediocridade das massas”, defende a ideia de que os trabalhadores possuem uma aversão à responsabilidade e às tarefas do trabalho, necessitando sempre de ordens superiores para gerar rendimentos. Estas ordens vêm sempre acompanhadas de punição, elogios, dinheiro, coação etc.; artifícios utilizados pelos gestores para tentar gerar um empenho maior do colaborador. McGregor acreditava que as necessidades de ordem inferior dominavam as pessoas nesta teoria. Assim, as organizações precisavam focar sua gestão na satisfação dos fatores higiênicos dos trabalhadores, estudados na Teoria dos Dois Fatores de Herzberg.

Teoria Y: O trabalho é tão natural como o lazer, se as condições forem favoráveis.

Nesta outra teoria, os trabalhadores são encarados como pessoas muito competentes, responsáveis e criativas, que gostam de trabalhar e fazem como prazer. Sendo necessário que as empresas proporcionem meios para que estas pessoas possam dar o seu melhor, com mais desafios, participações e influências na tomada de decisão. Desta forma, podemos perceber que na Teoria X o indivíduo é motivado pelo menor esforço, demandando um acompanhamento por parte do líder. Já na Teoria Y, as pessoas são motivadas pelo máximo esforço, demandando uma participação maior nas decisões e negociações inerentes ao seu trabalho.

3 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida pode ser classificada como descritiva. Na pesquisa descritiva são usados padrões textuais como, por exemplo, questionários para

identificação do conhecimento. A pesquisa descritiva tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrição objetiva através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação do conteúdo. Foi aplicado um questionário com diversas questões que giram em torno da qualidade de vida no trabalho. O objetivo dessa aplicação foi perceber qual o grau de QVT entre os colaboradores do restaurante e tomar as medidas necessárias para que as melhorias aconteçam.

4 RESULTADOS

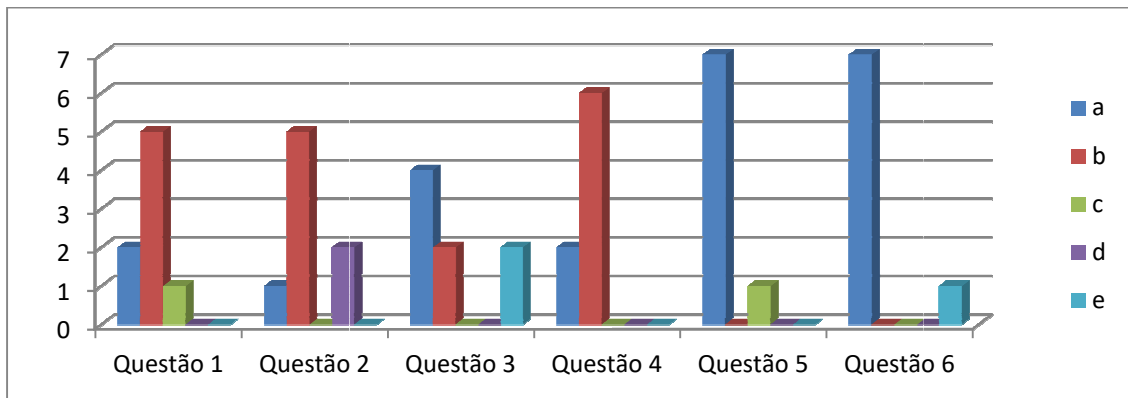
O questionário abordou temas como: participação ativa na empresa, liberdade de participação e tomada de decisões, satisfação no ambiente de trabalho em que os funcionários estão inseridos, relacionamento dentro da equipe, benefícios auferidos, salário percebido, reconhecimento pelos resultados e satisfação com o trabalho executado. As questões foram divididas de número 1 a 6 e seus enunciados foram os seguintes:

- 1) Em relação ao salário (justo e adequado), o quanto você está satisfeito com a sua remuneração?
- 2) Em relação ao seu ambiente de trabalho, o quanto você está satisfeito com o local em que está inserido?
- 3) Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho, você está satisfeito com a autonomia (liberdade de tomar decisões) que possui?
- 4) Em relação aos benefícios auferidos, o quanto você está satisfeito?
- 5) Em relação ao trabalho que você executa, você está satisfeito com o reconhecimento pelos seus resultados?
- 6) Em relação ao seu relacionamento dentro da equipe, você está satisfeito?

Foi pedido para que marcassem com um X a alternativa que mais se encaixasse ao ponto de vista deles, distribuídas de A a E, da seguinte maneira:

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito

O gráfico abaixo ilustra as respostas dos funcionários:



No que diz respeito à primeira questão, a grande maioria encontra-se satisfeita com a remuneração recebida pela empresa. O ramo da empresa era enquadrado no sindicato de bares e restaurantes e esses valores eram pré-estabelecidos pelo mesmo. No segundo ponto abordado, foi perguntado sobre a satisfação do local de trabalho em que estavam inseridos, e os resultados foram, em sua maioria, satisfatórios (divididos entre satisfeitos e muito satisfeitos). A terceira pergunta foi a respeito da autonomia e da liberdade de tomar decisões que eram dadas aos funcionários e o grau de insatisfação foi notório, as respostas foram divididas entre insatisfeitos e muito insatisfeitos. No quarto aspecto abordado pelo questionário, os benefícios auferidos foram colocados em questão. As respostas foram divididas entre satisfeitos (6) e insatisfeitos (2). Na quinta pergunta, o tema abordado foi sobre a satisfação com o reconhecimento pelos resultados de cada um e as respostas foram preocupantes, pois apenas um funcionário respondeu que era indiferente a esse aspecto e todos os demais mostraram grande insatisfação nesse ponto. Por último, foi perguntado aos colaboradores qual o grau de satisfação deles em relação ao relacionamento dentro da equipe e todos eles estavam muito/insatisfeitos.

A aplicação do questionário nos mostrou que o ponto mais crítico e mais preocupante da empresa gira em torno do relacionamento entre os membros da equipe e a maneira como eles estão se sentindo em relação a isso. Sabemos que um clima ruim e o mau relacionamento entre os funcionários ocasionam sérios problemas para a empresa inteira. Como todo ambiente que frequentamos, no trabalho é necessário criar uma ótima relação interpessoal para que além de ter um melhor rendimento para a sua empresa, a convivência seja a mais agradável

possível. Visto que foi apresentado como o maior problema da empresa de acordo com a aplicação do questionário, algumas dicas serão abordadas a fim de melhorar esse aspecto:

1) Não desconte seus problemas pessoais nos seus colegas: sabemos que nem sempre temos dias fáceis. E que você pode enfrentar diversos problemas pessoais, no entanto, é importante não levá-los para o ambiente de trabalho e principalmente, não descontar sua tristeza, frustração, ou qualquer outro sentimento desta espécie nos seus colegas. Procure trabalhar com bom humor, e lembre-se: nunca deixe a educação e o respeito de lado!

2) Trabalho em equipe: desenvolver trabalhos em equipe pode ser uma ótima ação para melhorar o relacionamento interpessoal dos funcionários. Invista sempre nessa estratégia e aproveite-a o quanto você puder. São nesses momentos que você adere ainda mais conhecimento, tanto para sua vida quanto para sua profissão.

3) Ética acima de tudo: não esqueça que você está em um ambiente de trabalho e é por isso que deve agir sempre com muita ética. Procure sempre ficar o mais longe possível das fofocas. Elas não levam ninguém a lugar algum. A ética é o principal pilar para um bom relacionamento interpessoal e é claro, para o seu sucesso profissional.

4) Comunicação: a conversa é a base para qualquer boa relação. Sendo assim, procure sempre manter o diálogo com os seus colegas, sabendo também escutar quando for preciso. Entenda que ter boas relações no trabalho é um ótimo negócio para todos os envolvidos.

Algumas dicas (como os exemplificados acima) podem ser colocadas em prática para melhorar os pontos críticos percebidos, basta empenho de todas as partes envolvidas. As medidas de QVT abordadas neste artigo também são ferramentas que podem trazer inúmeros benefícios para a empresa, funcionários e proprietários.

REFERÊNCIAS

- ABERGO. Associação brasileira de ergonomia. Disponível em:
<http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: 20 set. 2017.
- CATHO. Artigo 1671. Disponível em:
<https://www.catho.com.br/cursos//index.php?p=artigo&id_artigo=1671&id_area=1&acao=exibir>. Acesso em: 29 dez. 2016.
- CHIAVENATO Idalberto: Gestão de Pessoas. Petrópolis – RJ: Elsevier, 2004
- CHIAVENATO, I. Recursos humanos: O Capital Humano das organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J.W. Comportamento humano no trabalho. Tradução de Cecília Whitaker Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Pioneira, 1992.
- FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996
- GOLDMAN, Simão. Grande pesquisa sobre cores e motivações. Vol. 1, 1963.
- LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO. As pessoas na organização: Qualidade Vida no Trabalho: o comportamento das pessoas na organização. 2 ed. São Paulo: Gente, 2002.
- LIMONGI-FRANÇA. Stress & trabalho: Uma abordagem Psicossomática. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo, 2009.

MOTTA, Fernando Cláudio Prestes; VASCONCELOS, Isabella Francisca Freitas Gouveia. Teoria geral da administração. 3 ed. São Paulo, 2006.

NETO, J. Direito do trabalho. São Paulo: Atlas, 2013.

O TRABALHO E O HOMEM. Relação homem x trabalho. Disponível em: <<http://pre.univesp.br/o-trabalho-e-o-homem#.wclxv8h97iu>>. Acesso em: 19 set. 2017.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999

SOBRE ADMINISTRAÇÃO. Teoria das relações humanas: humanizando a empresa. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/teoria-das-relacoes-humanas-humanizando-a-empresa/>>. Acesso em: 17 mai. 2016.

VIEIRA, A. A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total. Florianópolis: Insular, 1996.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? *Slow Management Review*. USA: v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973

WEB ARTIGOS. Qualidade de vida: origem, evolução e perspectivas. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/qualidade-de-vida-origem-evolucao-e-perspectivas/37023/#ixzz4ln4myob2>>. Acesso em: 11 jun. 2016.

WEISS, D. Motivação e resultados: como obter de sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.

ANEXO

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO RESTAURANTE DOM SALADA

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre a resposta de determinada questão, por favor, escolha a alternativa que lhe parecer mais apropriada. O objetivo deste é saber o quanto você está satisfeito em relação a diversos aspectos no seu trabalho. Escolha entre as alternativas e marque um X na que for mais adequada a sua situação.

1) Em relação ao salário (justo e adequado), o quanto você está satisfeito com a sua remuneração?

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito

2) Em relação ao seu ambiente de trabalho, o quanto você está satisfeito com o local em que está inserido?

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito

3) Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho, você está satisfeito com a autonomia (liberdade de tomar decisões) que possui?

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito

4) Em relação aos benefícios auferidos, o quanto você está satisfeito?

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito

5) Em relação ao trabalho que você executa, você está satisfeito com o reconhecimento pelos seus resultados?

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito

6) Em relação ao seu relacionamento dentro da equipe, você está satisfeito?

- a) Insatisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Muito satisfeito
- e) Muito insatisfeito