

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE NA QUALIDADE
DE VIDA NO TRABALHO - QVT, NO TERMINAL AGUAMARCO DA
PETROBRAS TRANSPORTE S.A. - TRANSPETRO - GUANHARE - RN,
PARA OPERADORES.

MARCELO LUIZ PRAXEDES DA SILVA

Monografia apresentada ao curso de
Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense
Para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte no ano de 2007
como requisito obrigatório para
obtenção do grau de Bacharel em
Administração com Habilitação em

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT

Orientador: Flávia Elvira Gomes Cavalcanti, M.Sc.

NATAL – RN
2007

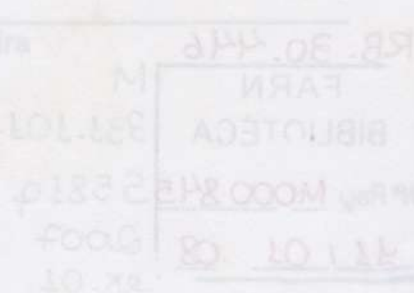
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT, NO TERMINAL AQUAVIÁRIO DA PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO - GUAMARÉ - RN, PARA OPERADORES.

Monografia apresentada ao curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense Para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte no ano de 2007 como requisito obrigatório para obtenção do grau de Bacharel em Administração com Habilitação em Marketing.

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti, M.SC.

NATAL - RN

2007



**Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos**

Silva, Marcelo Luiz Praxedes da
Qualidade de vida no trabalho - QVT / Marcelo Luiz Praxedes da Silva. – Natal:
FARN, 2007.
59f.

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti (M.Sc.)
Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) –
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade de Vida no Trabalho – Monografia. 2. Motivação no Trabalho –
Monografia. 3. Recursos Humanos – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 331.101.3

RB. 30.446

FARN
BIBLIOTECA

Nº Reg: 1000845

44/01/08

M

331.101-3

55819

2007

ex. 01

NAT - JATAM

2007

MARCELO LUIZ PRAXEDES DA SILVA

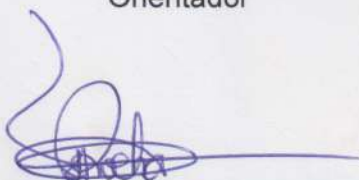
UMA ANÁLISE NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT, NO
TERMINAL AQUAVIÁRIO DA PETROBRAS TRANSPORTE S.A –
TRANSPETRO – GUAMARÉ – RN, PARA OPERADORES.

Monografia apresentada ao Curso de Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande
do Norte, aprovada em 29 de novembro de 2007, pela banca examinadora
composta pelos seguintes membros:

Flávio Emílio M. Cavalcanti

Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti

Orientador



Fabrícia Abrantes da Rocha

Membro examinador

Marcílio Rodrigues de Oliveira

Membro examinador

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter guiado meus passos e me dado a bênção de uma mente sã, à meus pais que me deram orientação sem tirar minha liberdade, a minha professora de primário, dona Francisca que soube me entender quando criança, à meu professor de ginásio Prof. Jailton Paiva por acreditar em meu potencial, ao orientador Prof. Flávio Emílio pelas valiosas contribuições acadêmicas, a todos os professores da FARN que me passaram o conhecimento teórico e me ajudaram no desenvolvimento profissional, a meus colegas operadores no Terminal Aquaviário de Transpetro de Natal e Guamaré que me ajudaram respectivamente no pré teste e na aplicação dos questionários, a minha colega de trabalho Midiam que me ajudou com críticas construtivas na formulação dos questionários, a minha colega de trabalho Mônica que se propôs a me ajudar no abstract, à meus colegas de turma da Faculdade, aos colegas David Duarte e Paulo César Martins que permitiram a realização desta pesquisa no Terminal de Guamaré, e a todos meus familiares.

A minha esposa Gelvania e aos meus filhos Thiago e Thatiane, pela compreensão e carinho que tiveram comigo durante esses anos de curso, onde muitas vezes me fiz ausente em busca da realização deste objetivo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter guiado meus passos e me dado a benção de uma mente sã, á meus pais que me deram orientação sem tolher minha liberdade, a minha professora de primário, dona Francisca que soube me entender quando criança, á meu professor de ginásio Prof. Jailton Paiva por acreditar em meu potencial, ao orientador Prof. Flávio Emílio pelas valiosas contribuições acadêmicas, a todos os professores da FARN que me passaram o conhecimento teórico e me ajudaram no desenvolvimento profissional, a meus colegas operadores do Terminal Aquaviário da Transpetro de Natal e Guamaré que me ajudaram respectivamente no pré teste e na aplicação dos questionários, a minha colega de trabalho Midiam que me ajudou com críticas construtivas na formulação dos questionários, a minha colega de trabalho Mônica que se propôs a me ajudar no abstract, a meus colegas de turma da Faculdade, aos colegas David Duarte e Paulo César Martins que permitiram a realização desta pesquisa no Terminal de Guamaré, e a todos meus familiares.

RESUMO

Este trabalho aborda o tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, e tem como objetivo identificar o nível de percepção de QVT dos operadores da PETROBRAS TRANSPORTE S.A – TRANSPETRO, lotados no Terminal Aquaviário de Guamaré, sob regime de turno e confinamento durante os embarques, o estudo se desenvolveu através de uma pesquisa com abordagens qualitativas e quantitativas, como procedimento metodológico foi utilizado o estudo de caso, através da aplicação de questionários seguindo o modelo de Fernandes (1996), chegou-se a conclusão que no Terminal Aquaviário pesquisado, o clima de satisfação na QVT é satisfatório, onde de uma forma geral não foi evidenciado insatisfação em nenhum quesito pesquisado, porém, recomenda-se alguns cuidados na questão de gestão, em virtude das evidências de neutralidade de satisfação quanto a orientação para pessoas, feedback, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo.

Área temática: Recursos Humanos

LIST ABSTRACT

This work addresses the theme Quality of Life at Work-QVT, and aims to identify the level of understanding of QVT of operators of PETROBRAS TRANSPORTE SA-TRANSPETRO, crowded in Terminal Aquaviário of Guamaré, in turn scheme and containment during the shipments, the study has evolved through a search with qualitative and quantitative approaches, methodological procedure was used as the case study, by the application of questionnaires following the model of Fernandes (1996), came to the conclusion that in Terminal Aquaviário searched, climate of satisfaction in QVT is satisfactory, which in general has not shown any dissatisfaction in question searched, but it is recommended that some care in the matter of management, because of the evidence of neutrality of satisfaction as the guidance for people, feedback equal treatment and management by example.

Key Words: Human Resources.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler.....	25
Quadro 2 - Modelo de Walton para aferição de QVT.....	29
Quadro 3 - Origens da qualidade de vida no trabalho.....	30
Gráfico 4 - Compensação - (Práticas e políticas de remuneração da empresa.....	40
Gráfico 5 - Participação - Aceitação e engajamento nas ações empreendedas, afim de gerar condições para a participação de todos.....	41
Gráfico 6 - Comunicação - Percepção sobre o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções.....	42
Gráfico 7 - Imagem da empresa - Percepção sobre a imagem da empresa e a realização no cliente.....	43
Gráfico 8 - Percepção Sobre a Relação Chefe/Subordinado.....	44
Gráfico 9 - Organização do trabalho - Percepção sobre as novas formas de trabalho e sua organização.....	45
Gráfico 10 - Escolaridade.....	47
Gráfico 11 - Faixa etária.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Condições de Trabalho (ambientais físicas).....	37
Gráfico 2 – Saúde – Satisfação Quanto as Ações da Empresa em relação á saúde.....	38
Gráfico 3 – Moral – Condições psicossociais e ações empreendidas pela empresa no nível de motivação e moral.....	39
Gráfico 4 – Compensação – (Práticas e políticas de remuneração da empresa.....	40
Gráfico 5 - Participação - Aceitação e engajamento nas ações empreendidas, afim de gerar condições para a participação de todos.....	41
Gráfico 6 - Comunicação – Percepção sobre o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções.....	42
Gráfico 7 - Imagem da empresa – Percepção sobre a imagem da empresa e a focalização no cliente.....	43
Gráfico 8 – Percepção Sobre a Relação Chefia/Subordinado.....	44
Gráfico 9 - Organização do trabalho – Percepção sobre as novas formas de trabalho e sua organização.....	45
Gráfico 10 – Escolaridade.....	47
Gráfico 11 - Faixa etária.....	48

2.6 FIM DO TAYLORISMO E DO FORDISMO – INTRODUZINDO QVT.....	23
2.7 CONCEITUANDO QVT E SUAS DIMENSÕES.....	24
2.8 DESENVOLVIMENTO E CONCEITOS DA QVT.....	25
2.9 TRABALHOS SOBRE QVT NO BRASIL.....	31
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	33
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO ALVO DO ESTUDO.....	33
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	34
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	36
4.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	36
4.2 ANÁLISES DOS DADOS COLETADOS.....	48
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	52
REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICE.....	56

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	10
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE	15
1.3 OBJETIVO	15
1.3.1 Geral	15
1.3.2 Específico	15
1.4 JUSTIFICATIVA	16
2 REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1 DIVISÃO DO TRABALHO, CONTROLE DE TEMPOS E MOVIMENTOS – TAYLOR	18
2.2 CONDIÇÕES FÍSICAS DO LOCAL DE TRABALHO X PRODUTIVIDADE INDUSTRIAL – MAYO	19
2.3 SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES – MASLOW	20
2.4 TEORIA X E TEORIA Y – MCGREGOR	21
2.5 O ENRIQUECIMENTO DO CARGO TRADUZINDO A SATISFAÇÃO – HERZBERG	22
2.6 FIM DO TAYLORISMO E DO FORDISMO – INTRODUZINDO QVT	23
2.7 CONCEITUANDO QVT E SUAS DIMENSÕES	24
2.8 DESENVOLVIMENTO E CONCEITOS DA QVT	25
2.9 TRABALHOS SOBRE QVT NO BRASIL	31
3 METODOLOGIA	33
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	33
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO ALVO DO ESTUDO	33
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	34
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
4.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS	36
4.2 ANÁLISES DOS DADOS COLETADOS	48
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	52
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE	56

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho acadêmico na PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO, teve a finalidade de mensurar, avaliar e propor possíveis ajustes nas condições de trabalho pautada na Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, através de pesquisa no Terminal Aquaviário, instalado em Guamaré-RN, com operadores da PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO, avaliando a percepção dos mesmos quanto aos incentivos oferecidos pela Empresa, segundo os conceitos de Fernandes(1996), sugeridos pela percepção quanto a qualidade de vida global na empresa(QVT), pela percepção nas condições ambientais físicas de trabalho, pelas condições proporcionadas pela empresa em relação a saúde em termos preventivos e curativos extensivos a família, pela questão moral relacionadas as ações gerenciais empreendidas referentes a aspectos psicossociais, na política de compensação justa interna e externamente, incluindo-se salário variável e bônus, na questão de participação relacionadas a aceitação e engajamento nas ações empreendidas, na comunicação interna e externa e em todos os níveis, na imagem interna e externa da empresa, na relação chefe/subordinado, na organização do trabalho e por último na identificação do perfil dos funcionários.

Pretendeu-se também através deste trabalho, não apenas mensurar a contrapartida oferecida pelos profissionais a esses incentivos, como também, buscou-se identificar e sugerir possíveis incrementos e ou ajustes no gerenciamento da mão de obra que possam agregar valor na Qualidade de Vida no Trabalho na unidade pesquisada e seus possíveis retornos para a Empresa.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO, é uma empresa de economia mista, onde a PETRÓLEO BRASILEIRO S.A – PETROBRAS, detém 100 % das ações, com isto o ingresso ao quadro funcional se dá através de concurso público, a Empresa foi criada em 12 de junho de 1998, atua na maioria dos estados brasileiro, com 10 mil quilômetros de oleodutos e gasodutos, 43 terminais e 55 navios petroleiros.

A PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO efetua o trabalho de logística do Sistema Petrobras, onde armazena petróleo, derivados, gás e biocombustíveis, transportando-os aos diferentes pontos do Brasil e do mundo, atua em operações sintonizadas com a estratégia de negócios da PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. PETROBRAS, desde de sua criação deu início as atividades da Empresa no Estado, sua sede fica no Rio de Janeiro – RJ, internamente é dividida em segmentos de Dutos e Terminais e Transporte Marítimo, no Rio Grande do Norte possui instalações no Terminal Aquaviário de Natal, situado no bairro de Santos Reis, onde atua como Terminal Aquaviário e Gasodutos, que também tem escritório na cidade de Mossoró e está se instalando na cidade de Macaíba, mas é em Guamaré que se encontra instalado o Terminal Aquaviário de Guamaré, que dista 170 Km da Capital do Estado, onde se dá o palco deste trabalho.

Dentro dos princípios da Qualidade de Vida no Trabalho, a PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO desenvolve uma política de RH voltada a treinamentos de seu corpo funcional, não só treinando internamente, desde TLT - Treinamento no Local de Trabalho, passando pela Universidade Corporativa, um avançado Centro de Treinamento da PETRÓLEO BRASILEIRO S.A - PETROBRAS, até promoção de treinamentos no exterior, possui um Plano de Cargos e Salários composto de plano de carreira e avanço de níveis que por hora passa por uma ré-estruturação, seus funcionários são beneficiados com auxílio creche, auxílio educação (fundamental e ensino médio) para os filhos dos mesmos, onde a Empresa ressarcir 70% das mensalidades escolares, desde que não haja repetência consecutiva e os valores estejam de acordo com o a tabela de cada cidade previamente divulgada pela Empresa, na área da Saúde, os funcionários e familiares gozam da AMS – Assistência Médica Supletiva, também subsidiada pela Empresa, assistência esta que se estende mesmo após o funcionário ter se aposentado pela Empresa somando-se ao Plano de Previdência Privada – PETROS, no campo financeiro anualmente é previsto em acordo coletivo valores a serem percebidos pelos funcionários quanto a Participação do Lucro da Empresa, na área de motivação, os funcionários também possuem um convênio Farmácia, onde é ressarcido de parte de seu desembolso na compra de medicamentos conforme tabela disponibilizada pelo RH.

Mas especificamente falando do Terminal Aquaviário de Guamaré, localizado no Pólo Industrial de Guamaré, a PETROBRAS TRANSPORTE S.A, através de Parceria com a PETRÓLEO BRASILEIRO S.A, disponibiliza á seus funcionários, restaurante com boa alimentação supervisionada por nutricionistas, alojamentos com ar condicionado, quadras de futebol, tênis e vôlei, mine campo de futebol, sala de musculação, sala de áudio visual, transporte para traslado Natal-Guamaré-Natal, enfermaria, ambulância, helicópteros e brigada de emergência exclusiva dotada de veículos de combate a incêndio, sempre apostos a atender quaisquer imprevistos.

Missão

“Atuar de forma segura, rentável e integrada, com responsabilidade social e ambiental, no transporte e armazenamento de petróleo, derivados, gás, petroquímicos e renováveis.”

Em sua missão, a PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO, até mesmo por ser uma Empresa de economia mista, busca a rentabilidade para seu acionista, sem abrir mão da preocupação com o meio ambiente e responsabilidade social, bem como, na contribuição com o desenvolvimento dos países onde atua, Á nível de Brasil, a Empresa vem alavancando o crescimento da industria naval, onde efetuou encomendas de navios petroleiros, que além de fortalecer a frota nacional, vem gerando empregos e renda para milhares de trabalhadores e o ressurgimento da indústria naval brasileira.

Visão 2015

“A Transpetro será uma empresa de atuação internacional, líder em transporte multimodal da América Latina e reconhecida pelo Sistema Petrobras e demais clientes como parceira preferencial, inovadora e socialmente responsável.”.

Com as novas alternativas de fontes energéticas tão necessárias a redução da geração do monóxido de carbono, a Petrobras já não foca apenas seus horizontes na pesquisa, exploração, produção e refino do petróleo, busca novas alternativas energéticas, desta forma a PETROBRAS TRANSPORTE S.A –

TRANSPETRO, busca adequar seu modal de transporte para atender a demanda que se desenha no horizonte, na questão de responsabilidade social a Transpetro desenvolver programas de corresponsabilidade em torno dos dutos e terminais, ligado á criança, a Transpetro matem diversas parcerias em todo o Pais, em Natal a empresa matem através da Assessoria de Comunicação – ASCOM, o PIC - Programa de Intercâmbio Comunitário, localizado nas instalações do Píer de Dunas, onde 280 crianças e adolescentes moradoras das comunidades do Maruim, Passo da Pátria, Rocas, Brasília Teimosa e Santos Reis participam de atividades de reforço escolar, cursos profissionalizantes, esporte, lazer, dança e teatro e outras focadas na ocupação e levantamento da auto estima, programa este premiado em 2006, á nível nacional pela Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, na questão ambiental, a Transpetro é certificada pela ISO 14001, mantém em diversos Terminais Marítimos, Centros de Respostas Ambientais – CRE, que estão aptos a atuarem em caso de emergências locais, bem como, Plano Mútuo com a Petrobras, que possui Centros de Defesa Ambiental – CDA, além das ações de controle e destino resíduos, coleta seletiva com reciclagem de renováveis, controle de emissões atmosféricas, etc.

Baseado nas exposições dispostas questiona-se em que nível se encontra a Qualidade de Vida no Trabalho para os operadores da PETROBRAS TRANSPORTE S.A, lotados No Terminal Aquaviário de Guamaré, localizada no Pólo Industrial de Guamaré-RN, relacionando-as a possíveis ganhos de otimização nos serviços e ambiência, seja na área operacional, seja na forma de relacionamento com a Gerência, para isto, a presente pesquisa busca focar os seguintes tópicos:

a) - Eficiência: Considerando-se que com maior harmonia propiciando melhorias no desenvolvimento de trabalho em equipe, os resultados tendem a ser mais eficientes, pois, todos estarão com um único foco buscando o resultado de todos e para todos, por outro lado na falta desta harmonia os desentendimentos se propagam, o feedback não funciona, a comunicação falha induzindo a erros, facilita ocorrências de acidentes de trabalho, eleva o número de ré trabalho, os administradores muitas vezes não tomam conhecimento de problemas que surgem na base, o trabalhadores não se interessam em divulgar e ou buscar soluções para problemas que mesmo ocorrendo pontualmente podem se tornar

sistêmicos e acarretar na falta de eficiência da Empresa levando-a a perda de competitividade e até mesmo a perda da viabilidade econômica, a Qualidade de Vida no Trabalho, pode auxiliar na melhor integração da equipe, no aumento da auto estima e a motivação dos funcionários, refletindo em melhor eficiência.

b) Saúde: Com melhor qualidade de vida no trabalho, através dos campos psíquico, físico e espiritual, espera-se reduzir o número de absenteísmo, acidentes de trabalho e melhorar a satisfação do colaborador, preservando-o e cativando-o para que cada vez mais se torne e o faça sentir como um membro da empresa, a falta de saúde pode elevar o número de absenteísmo, retardar reflexos nas ações e nos pensamentos dos colaboradores, desmotivação e conseqüente perda na competitividade da Empresa por falta de continuidade ou padronização em seus resultados.

c) Produtividade: A Produtividade é o resultado final de um esforço chamado trabalho, um trabalhador saudável, treinado e motivado em sua função seja pelas condições impostas quanto á carga ou jornada de trabalho, seja pela remuneração ou condições de higiene e ambiência no trabalho tem tudo para oferecer maior produtividade, bem como, na negativa dessas condições, os mesmos tendem a reagir mesmo que involuntariamente, ampliando possíveis acidentes no trabalho, desvios de procedimentos, absenteísmo e perda de produtividade, portanto podemos pressupor que a Qualidade de Vida no Trabalho está diretamente relacionada ao resultado final das tarefas de seus colaboradores impactando diretamente na produtividade das Empresas.

d) Economia: Muitos administradores encaram investimentos em treinamento como gastos, da mesma forma encaram melhorias nas condições do trabalho, seja na melhoria na iluminação, ventilação, ergonomia, lay out, ou qualquer outra forma que agregue bem feitorias nas condições ambientais para força de trabalho, porém não analisam, que a rotatividade de funcionários leva a Empresa a perda de padrão, a ter que fornecer treinamentos para novos empregados, da mesma forma que a falta de conforto e a desmotivação levam os funcionários a cometerem mais erros, a se acidentarem mais, a se ausentarem mais, a não se comprometerem e conseqüentemente a soma dessas deficiências na Qualidade

de Vida no Trabalho, terminam por refletir nos resultados econômicos da Empresa.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE

Embora dados e fatos demonstrassem o esforço da PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO em suprir seus colaboradores no âmbito da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, buscou-se nesta pesquisa identificar, avaliar e propor possíveis melhorias sobre a ambiência, considerando-se que os operadores lotados no Terminal Aquaviário de Guamaré, passam sete dias consecutivos longe de suas famílias a cada embarque, sofrem influência de ruídos, que embora controlados através de Equipamentos de Proteção Individual e outros equipamentos de proteção Coletiva, são inerentes as atividades de transferência e estocagem de petróleo, a exemplo de alguns odores característicos e temperaturas que podem causar desconforto térmico em determinadas atividades temporárias podendo influenciar na Qualidade de Vida no Trabalho, desta forma, questiona-se, em que nível se encontra a Qualidade de Vida no Trabalho para os operadores da PETROBRAS TRANSPORTE S.A TRANSPETRO, no Terminal de Guamaré?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral:

Identificar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos operadores da PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO – No Terminal Aquaviário de Guamaré-RN.

1.3.2 Específico:

- Investigar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho no Terminal Aquaviário de Guamaré;
- Identificar os pontos fortes e aspectos a melhorar;
- Propor ações para corrigir falhas e consolidar aspectos positivos.

1.4 JUSTIFICATIVA

a) Importância: A importância desta pesquisa justifica-se como forma de aprofundar o estudo de um tema que aspira aumento na qualidade e produtividade baseado nas alterações provocadas não só na organização, como no gerenciamento da mão de obra.

Considerando-se o sistema atípico de trabalho no Terminal Aquaviário de Guamaré, onde 100% dos operadores trabalham em sistema de revezamento de turno, perfazendo 12 h diárias de trabalho e 12 h de descanso dentro das instalações da própria PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO, permanecendo assim durante sete dias consecutivos longe da família e de Centros Urbanos de médio ou grande porte, onde, após seus embarques folgam sete e quinze dias alternadamente a cada sete dias de trabalhado. Levando-se também em consideração as características da indústria do petróleo, onde seus operadores controlam sistemas com altas pressões, temperaturas elevadas, operações que envolvem riscos que embora controlados podem agredir ao meio ambiente levando a uma condição passível de stress, trabalhar a Qualidade de vida em um ambiente do acima citado é de suma importância para a manutenção, satisfação e motivação na empresa de profissionais tão bem qualificados.

b) Oportunidade: No momento do projeto desta pesquisa, a PETROBRAS TRANSPORTE S.A – TRANSPETRO negocia com sua força de trabalho a implantação de um novo Plano de Cargos e Salários, o que traduz na oportunidade de coletar as informações que podem subsidiar decisões da administração do Terminal ou da Empresa á nível macro, para corrigir possíveis pontos de melhoria ou incrementar pontos possivelmente apontados durante a pesquisa, mas ainda não conhecido.

c) Viabilidade: A implantação do presente trabalho de pesquisa tornou-se viável pela concordância da PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO em abrir espaço para que o pesquisador aplique sua coleta de dados no interior do Terminal Aquaviário de Guamaré. Em relação ao custo benefício, a PETROBRAS TRANSPORTE S.A – TRANSPETRO obtém informações que podem subsidiar a administração da empresa ou do Terminal Aquaviário na condução dos processos

de melhoria do Terminal, no ponto de vista acadêmico, a pesquisa trás a tona uma pesquisa efetuada em regime não convencional de trabalho, agregado ao confinamento temporário dos operadores pesquisados, o que pode servir de informações para novas pesquisas ou trabalhos relacionados ao Tema QVT.

Após a guerra civil nos Estados Unidos, 1868, ocorre uma grande mudança tecnológica, o mercado consumidor associado a aceleração do crescimento populacional e nível mundial estimula a produção em grande escala. A Revolução Industrial passa a mão da obra do Sul, agrário e escravocrata, passando a influenciar os métodos produtivos, neste período milhares de trabalhadores ingleses migraram para os EUA em virtude da crise de emprego, porém, a metodologia de trabalho ainda era artesanal, mas com os inventos da máquina a vapor (James WATT), do Teor Hidráulico Richard ARWRIGHT entre outros que elevaram a produção em massa, a busca pela melhoria de obra tornava-se essencial para essa nova era.

Matthew (1940 apud RODRIGUES, 2000, p. 26), cita que neste contexto de crescimento industrial, o acúmulo de capital era a palavra de ordem entre os proprietários das fábricas, os funcionários tinham jornadas de até 18 horas diárias, Bentham (HUNT, SHERMAN, 1986 apud RODRIGUES, 2000, p. 26) expõe que o trabalhador possuía aversão ao trabalho e afirma que "a fome não apenas obriga o homem a trabalhar, mas também o incita, como também obriga este a trabalhar com mais esforço, ... somente o estímulos de natureza econômica, o "trabalho". Diante do quadro citado, podemos pressupor um estímulos para o aumento da produção, o que não era o que se buscava, a fome e a exploração humana, enriquecia o corpo e despoja todo o sentimento de dignidade humana.

Foi esse o quadro que Frederick Winslow TAYLOR encontrou, quando abandonou sua carreira profissional na advocacia e ingressou como operário em uma siderúrgica, a Midvale Steel Co. Ltd (1978 apud RODRIGUES, 2000, p. 26), com a finalidade de observar os processos e calcular o tempo das tarefas, desenvolvendo técnicas baseadas na divisão do trabalho em tarefas simples e previamente definidas, possibilitando a utilização da mão de obra não especializada na indústria.

Segundo Rodrigues (2000, p. 29) a filosofia de Taylor era traduzida como resultados finais, a produtividade e a eficiência econômica do trabalhador.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 DIVISÃO DO TRABALHO E CONTROLE DOS TEMPOS E MOVIMENTOS - TAYLOR:

Após a guerra civil nos Estados Unidos, 1868, ocorre uma grande mudança tecnológica, o mercado consumidor associado a aceleração do crescimento populacional a nível mundial, estimulava a produção em grande escala, o Norte Industrial resgata mão de obra do Sul, agrário e escravocrata, passando a influenciar os métodos produtivos, neste período milhares de trabalhadores ingleses migraram para os EUA em virtude da crise de desemprego, porém, a metodologia de trabalho ainda era artesanal, mas, com os inventos da máquina a vapor (James WATT), do Tear Hidráulico Richard ARWRIGHT entre outros que alavancaram a produção em massa, a busca pela mão de obra tornava-se essencial para essa nova era.

Malthus (1946 apud RODRIGUES, 2000, p.26), cita que neste contexto de crescimento industrial, o acúmulo de capital era a palavra de ordem entre os proprietários das fábricas, os funcionários tinham jornadas de até 18 horas diárias, Benthan (HUNT; SHERMAN, 1986 apud RODRIGUES, 2000, p.26), expõe que o trabalhador possuía aversão ao trabalho e afirma que "a fome não apenas exerce uma pressão mansa, silenciosa e incessante, como também obriga aos mais intensos esforços, ... somente o aguilhão da fome tange os trabalhadores para o trabalho". Diante do quadro citado, podemos pressupor um estímulo negativo para aumento de produção, o que não leva em consideração que a fome atrapalha o raciocínio, enfraquece o corpo e despoja todo o sentimento de dignidade humana.

Foi esse o quadro que Frederick Winslow TAYLOR encontrou, quando abandonou sua caminhada profissional na advocacia e ingressou como operário em uma siderúrgica, a Midvale Steel Co. Lodi (1978 apud RODRIGUES, 2000, p.28), com a finalidade de observar os passos e computar o tempo das tarefas, desenvolvendo assim técnicas baseadas na divisão do trabalho em tarefas simples e previamente definidas, possibilitando a utilização da mão de obra não especializada na indústria.

Segundo Rodrigues, (2000, p.29) a filosofia de Taylor era traduzida como resultados finais, a produtividade e a motivação econômica do trabalhador.

Sendo adepto da teoria de Taylor, Ford defende que uma das necessidades básicas para a "prosperidade" do trabalhador, era os aspectos físicos do local de trabalho, tendo como princípios básicos para se unir um melhor rendimento á maior humanidade na produção, a disposição de ambientes amplos, limpos e devidamente ventilados. (RODRIGUES ,2000,p.29).

Segundo Faria (1992; SANDRI 1994; WOOD. 1992, apud VIEIRA, 1996,p13) o taylorismo e o fordismo se traduz em um sistema caracterizado com a separação entre trabalho intelectual e manual, controle dos tempos e movimentos, o que por um lado teve ganho de produção, mas, em contra partida, fez do trabalho humano processos repetitivos como se fossem máquinas, podendo a criatividade e proporcionando a perda das habilidades genéricas, neste cenário de divisão dos trabalhadores braçais e intelectuais ,não se evidencia a preocupação com a segurança, a motivação, o feedback, a identificação com o trabalho, denotando o interesse voltado para ganho de produção, deixando de lado a questão da qualidade de vida no trabalho.

2.2 CONDIÇÕES FÍSICAS DO LOCAL DE TRABALHO X PRODUTIVIDADE INDUSTRIAL - MAYO

Mayo coordenou em Hawthorne, a realização de experimento científico com seis moças, onde, cinco delas faziam a montagem de relés telefônicos, e uma outra moça as serviam, suprindo-as de peças necessárias a montagem, todas em uma sala especial na companhia de um supervisor que desempenhava suas atividades normais, e um observador que as observava quanto a produção e aos posicionamentos das mesmas, referentes ou não ao trabalho.

A Empresa pesquisada já possuía algumas melhoras nas condições e recompensa de trabalho, vistas os bons salários pagos á época e outros benefícios, tais como, benefícios em caso de doença, diversas atividades recreativas e pagamento de pensão, mas mesmo com esses incentivos, ainda havia muitas queixas e insatisfações entre os funcionários.

Miller;Form se posicionaram da seguinte forma quanto as pesquisas de MAYO em Hawthorne, que o trabalho é uma atividade grupal; Que o mundo social do adulto é primariamente padronizado em relação a sua atividade no trabalho;Que a necessidade de reconhecimento e segurança e senso de

pertencer a algo são mais importantes na determinação da moral do operário e da produtividade do que as condições físicas sob as quais ela trabalha; Que uma reclamação não é necessariamente o enunciado objetivo de fatos, comumente é um sintoma de distúrbio, relacionado com status do indivíduo; Que o trabalhador é uma pessoa cujas atitudes e eficiências são condicionadas pelas demandas sociais, tanto dentro como fora da fábrica; Que grupos informais dentro da fábrica exercem grande controle social sobre os hábitos no trabalho e atitudes do operário individual; Que a mudança de uma sociedade estabelecida para outra em adaptação tende a desmembrar continuamente a organização social de uma fábrica ou indústria em geral; E que a colaboração grupal não ocorre por acidente, ela deve ser planejada e desenvolvida. Se essa colaboração for alcançada, as relações no trabalho dentro da fábrica, pode chegar a uma coesão que resiste aos efeitos do desmembramento de uma sociedade em adaptação, Brown (1972, apud RODRIGUES, 2000, p.38),.

Mayo e seus colaboradores deram continuidade à pesquisa, porém, desta vez, adotou o sistema de entrevistas, que num primeiro momento ocorriam de forma direta, mas, com o tempo passou a ser indireta, deixando que os funcionários falassem livremente, tudo o que sentiam necessidade de falar, sem que sofressem retaliações pessoais. Segundo Trewatha; Newport (1979, p.377, apud RODRIGUES, 2000, p.38) alguns funcionários declararam se sentirem melhor, pois tinha oportunidade de falar a alguém que os escutava.

As contribuições de Mayo, são muitas, considerando-se sobretudo, que tratava-se de pesquisas pioneiras, mas que serviram de base para novas pesquisas, Brow (1972 apud RODRIGUES, 2000, p.39), afirma que o fato de se dar chance para que as pessoas falem, se eleva o moral das mesmas.

2.3 SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES – MASLOW

Maslow defendeu a satisfação a partir do suprimento das necessidades, segundo Maslow (1971 apud RODRIGUES, 2000, p.40), a “hierarquia das necessidades” é composta por cinco necessidades fundamentais: Fisiológicas, segurança, amor, estima e auto realização.

Á princípio, Maslow (1971 apud RODRIGUES, 2000, p.40) acredita que as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou

premência, ou seja, que a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra mais importante ou premente, o que propõe-se que ao satisfazer as necessidades fisiológicas, afloram-se as necessidades de segurança e assim por diante, considerando o homem como um ser que tem em seu íntimo o desejo, portanto as necessidades não podiam ser tratadas isoladamente, mas sim, como através de uma correlação entre satisfação ou insatisfação de outras necessidades.

2.4 TEORIA X E TEORIA Y - MCGREGOR

McGregor (apud RODRIGUES, 2000, p.43) entende que além das necessidades básicas do indivíduo, defendidas por Maslow, existem as necessidades egoístas, sendo estas segundo o autor, aquelas que envolvem a auto-estima e a própria reputação, de forma que uma vez essas necessidades não sendo satisfeitas, acarretam sérios problemas comportamentais, pois ao não proporcionar uma boa Qualidade de Vida no Trabalho, alguns assalariados buscam fora do trabalho suprir essas necessidades, pagando por elas, de forma que encarem o trabalho como punição e tendo tendência a se comportarem no trabalho com "indolência, passividade, má vontade, em aceitar responsabilidades, resistência a mudança" McGregor (1980 apud RODRIGUES, 2000, p.43).

McGregor criou as teorias X e a teoria Y, onde, segundo o próprio (1980 apud RODRIGUES, 2000, p.43), a teoria X, se apresenta de forma em que o homem de modo geral, tem aversão ao trabalho e o evita sempre que possível, e em virtude disto, a maioria das pessoas precisam ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais, McGregor afirmou também que de modo geral, o ser humano prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição, e quer garantia acima de tudo.

Quanto á teoria Y, o autor propõe outra visão para o trabalhador dentro da organização do trabalho, o dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso, o controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais, o homem está sempre disposto a se auto dirigir e se auto controlar a serviços de objetivos com os quais se compromete, o compromisso

com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução, o ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidades como a procurá-las, a capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é amplamente distribuída na população que geralmente se pensa, nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano estão sendo parcialmente usadas" McGregor (1980 Apud RODRIGUES, 2000,p.44).

McGregor através de sua teoria Y, defende a necessidade de se introduzir no ambiente de trabalho, as condições que saciem as "necessidades egoístas" como forma de integrar os trabalhadores e proporcionar a eles a sensação de divertimento, de prazer com o trabalho.

2.4 O ENRIQUECIMENTO DO CARGO TRADUZINDO A SATISFAÇÃO – HERZBERG

Para Herzberg (1964 apud RODRIGUES, 2000,p.45) "o oposto da satisfação com o trabalho, não seria a insatisfação com ele e igualmente o oposto da insatisfação seria nenhuma insatisfação no trabalho".

Herzberg classificou como "fatores higiênicos" aqueles capazes de causar a insatisfação no trabalho, são eles a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, a supervisão, condições de trabalho, salários, "status" e segurança no trabalho.

Para os fatores que causam satisfação, Herzberg os chamou de fatores motivadores, são eles a realização, o reconhecimento, o próprio trabalho, a responsabilidade e o progresso ou desenvolvimento.

Para desenvolver sua pesquisa, Herzberg subdividiu-a em três etapas, sendo elas os fatores(dimensões básicas da tarefa), onde é defendido o enriquecimento do cargo proporcionando ao trabalhador maior satisfação e motivação por suas tarefas, traduzindo-se em melhor Qualidade de Vida no Trabalho; As atitudes (estado psicológicos) e os efeitos(repostas efetivas ao trabalho).

2.5 FIM DO TAYLORISMO E DO FORDISMO – INTRODUZINDO QVT

Com os sistemas Tayloristas e Fordistas não mais atendendo as necessidades do novo mercado Wood (1992 apud VIEIRA,1996,p.13), caracterizado pela segregação entre o trabalho intelectual e manual, controle de tempos e movimentos, produção em série, parcelização e fragmentação de tarefas, que proporcionaram ganho de produtividade, porém, também ceifaram as habilidades genéricas através do processo engessado, sem flexibilização e com forma burocratizada na avaliação de Faria (1992;SANDRI,1994;WOLD,1992 apud VIEIRA,1996,p.13),.A utilização da metodologia administrativa de Taylor e Ford são propícias para condições ambientais estáveis e produtos com poucas mudanças ao longo do tempo, porém a aceleração das mudanças sócio-culturais e econômicas tem mudado esta realidade segundo Wold (1992 apud VIEIRA,1996,p.13).

Após evidenciado a necessidade de se introduzir novas formas de administrar a produção no campo do trabalho, conforme já citado por Wood (1992 apud VIEIRA,1996,p.13),onde o mesmo afirma o declínio dos modelos Fordista e Taylorista, não conseguindo estes, acompanhar a aceleração das mudanças sócio culturais e a globalização, nos deparamos com a necessidade da motivação da mão de obra, focando mais uma teoria dissidente do sistema conhecido como Toyotismo implantado no Japão, onde se ressalta a capacidade de suprir a necessidade do mercado consumidor e adaptar-se às mudanças do mercado, de acordo com Soares (1992;FLEURY,1993 b;HARVEY,1993 apud VIEIRA,1996,p.14), o processo se define como um processo de produção diversificada conduzida pela demanda, horizontalização da produção, terceirização do trabalho, gestão participativa, trabalho em equipe e número pequeno de trabalhadores estáveis.

2.7 CONCEITUANDO QVT E SUAS DIMENSÕES

Fernandes(1996,p.14), conclui que a tecnologia de Qualidade de Vida no Trabalho, reflete-se em humanizar ou melhorar as condições de trabalho, com reformulações nos desenhos dos cargos, melhorando a satisfação dos empregados, para a autora existem dois tipos de atores no processo produtivo, os

consumidores, identificados como clientes externos e o produtor, identificados como o cliente externo, desta forma pode-se pressupor que não teria como satisfazer o cliente externo sem relacionar a satisfação do cliente interno.

De acordo com Aquino (1980 apud FERNANDES, 1994,p.43) "Quando um trabalhador não se sente integrado e aceito em seu ambiente de trabalho, tende a cuidar, primeiramente, de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar pela empresa", este tipo de comportamento vai totalmente contra os interesses da empresa, daí a importância de se manter o trabalhador motivado e alinhado com os objetivos da empresa.

Para Trist(1975 apud RODRIGUES, 2000,p.75) a Qualidade de Vida no Trabalho é de fundamental importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento. Para Nadler;Lawler (1983 apud RODRIGUES, 2000,p.75) Qualidade de Vida no Trabalho é a grande esperança das organizações atingirem altos níveis de produtividade em consonância com a motivação e satisfação de seus colaboradores.

Huse;Cummings (1985 apud RODRIGUES, 2000,p.78), explicitam os pontos de maiores convergências e preocupações sobre as dimensões que trariam uma melhor qualidade de vida no trabalho aos funcionários, sendo eles, a adequada e satisfatória recompensa, a segurança e saúde no trabalho, o desenvolvimento das capacidades humanas, o crescimento e segurança profissional, a integração social, os direitos dos trabalhadores, o espaço total de vida no trabalho e fora dele, e por fim, a relevância social.

Segundo Rodrigues (2000,p.79), os autores tomados pelo modelo americano de empresas bem sucedidas, definem os atributos de Peters e Waterman como base para um programa de QVT e produtividade organizacional, sendo os oito atributos descritos a seguir, um caminho a ser seguido pelas Organizações. Uma firme disposição para agir, maior aproximação do cliente, autonomia e iniciativa dos trabalhadores, produtividade através dos trabalhadores, orientação por valores-filosofia organizacional, limitar-se ao conhecido, formas de trabalho simples e em pequenos grupos e política administrativa flexível.

No Quadro 1. Apresenta-se um resumo da evolução das definições de QVT, segundo Nadler;Lawler (apud RODRIGUES 2000,p.79).

2.8 DESENVOLVIMENTO E CONCEITOS DA QVT

Há milhares de anos a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho existe, porém, com diferentes títulos, ou formas de abordagem, mas sempre com os mesmos objetivos, o de facilitar as atividades do homem, á 287 aC, Arquimedes introduzia a “lei das alavancas”, o que reduz substancialmente a força necessária a ser desprendida pelo homem para execução de determinadas tarefas.

Este contexto apenas enfatiza a busca pela melhoria da qualidade de vida no trabalho a milhares de anos, mas, foi a partir da estruturação do sistema de produção em massa, que surgiram os primeiros estudos científicos sobre as condições de trabalho, a moral dos trabalhadores e suas influências na produção.

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT, como o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante freqüência, inovador como idéias do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

QUADRO 1: Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler;Lawler

Fonte: Nadler;Lawler(1983,p. 22-24, apud RODRIGUES,1996,p.81)

A abordagem sócio técnica surgiu na década de 50, como resultados de vários estudos que abordavam a organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador em relação ao trabalho, esses estudos foram desenvolvidos por um grupo de pesquisadores de Tavistocck de Londres, destacando-se Eric TRIST, Bamfort, Emiry, Rice e Jackz, Orstsman (1984; GARCIA,1980; VILKHOVTCHENCO,1987 apud VIEIRA,1996,p.34).

Apesar do surgimento dos movimentos voltados para a Qualidade de Vida no trabalho, foi na década de 60, que o tema tomou impulso através de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, embora a expressão "Qualidade de Vida no Trabalho" só tenha sido introduzida na década seguinte, pelo Professor Louis Davis, Ucla (apud VIEIRA, 1996, p.37).

Huse; Cummings (1985 apud RODRIGUES, 2000, p.90), admitem que o aumento das responsabilidades sociais da empresa atrelado à conscientização dos trabalhadores, tenham contribuído substancialmente para que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho.

Vieira (1996, p.37), cita que com a crise energética e alta inflação instaurada nos países ocidentais entre 1974 e 1979, o tema QVT foi deixado um pouco à margem e as empresas voltaram-se para buscar uma forma de sobrevivência, deixando os interesses dos funcionários em um segundo plano, a partir de 1979, principalmente no Estados Unidos, o tema QVT volta a surgir, baseado na constatação de que havia uma diminuição do compromisso dos empregados com os seus trabalhos, bem como, com a concorrência internacional, que afloravam com técnicas administrativas, a exemplo do Japão que superara a crise em auto estilo, com a implantação dos Ciclos de Controle da Qualidade - CCQ.

Walton (1973 apud RODRIGUES, 2000, p.81), determinou oito critérios para a qualidade de vida no trabalho, ao mesmo tempo que questiona esses critérios de forma a contribuir com o estudo do tema em larga escala no meio científico literário.

Walton questiona como deveria a qualidade de vida no trabalho ser conceituada e como ela pode ser medida?; Quais são os critérios apropriados e como eles são inter-relacionados?; Como cada um é relacionado à produtividade?; São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho?

1º - COMPENSAÇÃO ADEQUADA E JUSTA.

Segundo RODRIGUES (1994), WALTON visualiza o trabalho, em primeiro plano, como o meio do trabalhador ganhar a vida, no entanto sua compensação justa e adequada passa apenas por relações de um simples consenso entre empregado e empregador, mas sim considerando outros fatores tais como experiência, responsabilidade e talento.

2º - CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO.

Segundo RODRIGUES (2000), WALTON considera essas condições de segurança e saúde, como a implantação de jornadas e horários razoáveis de trabalho, condições físicas de trabalho que traduzam o mínimo de exposição aos riscos para os trabalhadores seja por contrações de doenças ou a probabilidades iminentes de acidentes, bem como a consideração da idade do trabalhador em relação a determinadas atividades de trabalho.

3º - OPORTUNIDADE IMEDIATA PARA A ATUALIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE HUMANA.

Walton (1973 apud RODRIGUES, 2000,p.83), afirma que em virtude do fracionamento do trabalho, inábil e firmemente controlado, há cinco requisitos básicos para serem atendidos, sendo eles a autonomia no trabalho; múltiplas habilidades, informação e perspectivas; tarefas completas e planejamento.

4º - OPORTUNIDADE FUTURA PARA CRESCIMENTO CONTINUO E SEGURANÇA.

Segundo RODRIGUES (2000), WALTON se refere neste item a atenção na oportunidade de carreira através da expectativa do trabalhador em utilizar seus conhecimentos e habilidades em atribuições de trabalho futuro, no desenvolvimento profissional, na oportunidade de progresso através da possibilidade de ascensão em termos organizacionais ou de carreiras, bem como na segurança do emprego ou renda associada ao trabalho do trabalhador.

5º - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGAIZAÇÃO DE TRABALHO.

Inicialmente WALTON prega a ausência de preconceitos de cor, sexo, raça, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física, com isto facilitando ou induzindo a um senso de comunidade nas organizações, servindo de base para a um bom nível de integração social.

6º - O CONSTITUCIONALISMO NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.

Walton (apud RODRIGUES, 2000,p.84), cita neste item que os preceitos normativos e leis que protegem os direitos dos trabalhadores são pontos chaves para o fornecimento de uma alta Qualidade de Vida no Trabalho, destacando entre esses direitos o direito a privacidade, direito de posicionamento (livre expressão) e o direito a tratamento justo em todos os assuntos.

7º - O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA.

Walton (apud RODRIGUES, 2000,p.84), conclui que a experiência de trabalho de um indivíduo, poderá sofrer influências sobre outros aspectos em sua vida, tais como a relação familiar, questionando também a dedicação do tempo e da energia desprendida do trabalhador em relação ao trabalho e as deficiências na situação familiar.

8º - A RELEVANCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO.

Nesta questão, Walton (apud RODRIGUES, 2000,p.85), se refere ao modo irresponsável de determinadas empresas, que atuam atingindo a auto-estima dos funcionários ao depreciarem o valor de seus trabalhos, devendo como um nível muito bom de oportunidade para desenvolver capacidades através da autonomia, multiplicidade das habilidades exigidas, nas informações de trabalho e planejamento da responsabilidade.

Para melhor representar esta abordagem de Walton, inserimos o quadro 2, onde estão expostas às oito categorias conceituadas pelo mesmo.

1 - Constitucionalismo	12 Crescimento profissional
2 - Trabalho e espaço total da vida	13 Relacionamento
3 - Relevância social da vida no trabalho	14 Sentido existencial
	15 Respeito às leis e direitos trabalhistas
	16 Privacidade pessoal
	17 Liberdade de expressão
	18 Normas e rotinas
	19 Papel balanceado no trabalho
	20 Imagem da empresa
	21 Responsabilidade social pelos serviços
	22 Responsabilidade social pelos produtos
	23 Responsabilidade social pelos empregados

Quadro 2 – Modelo de Walton para análise do QVT.
Fonte: Walton (1973 apud VIEIRA, 1996 p.44).

Para Westley(1979 -apud FERNANDES,1996,p.53), são quatro os indicadores que interferem no resultado da Qualidade de Vida no Trabalho,são eles, o indicador econômico representado pela equidade salarial e equidade de pagamento recebido, o indicador político que se traduz no conceito de segurança

FATORES	DIMENSÕES
1 – Compensação justa e adequada	1 Renda adequada ao trabalho 2 Equidade interna 3 Equidade externa
2 - Condições de trabalho	4 Jornada de trabalho 5 Ambiente físico seguro e saudável
3 - Uso e desenvolvimento de capacidades	6 Autonomia 7 Significado da tarefa 8 Identidade da tarefa 9 Variedade da habilidade 10 Retroinformações
4 – Chances de crescimento e segurança	11 Possibilidade de carreira 12 Crescimento profissional 13 Segurança de emprego
5 - Integração social na empresa	14 Igualdade de oportunidade 15 Relacionamento 16 Senso comunitário
6 – Constitucionalismo	17 Respeito às leis e direitos trabalhistas 18 Privacidade pessoal 19 Liberdade de expressão 20 Normas e rotinas
7 – Trabalho e espaço total de vida	21 Papel balanceado do trabalho
8 - Relevância social da vida no trabalho	22 Imagem da empresa 23 Responsabilidade social pelos serviços 24 Responsabilidade social pelos produtos 25 Responsabilidade social pelos empregados

Quadro 2 – Modelo de Walton para aferição de QVT.
Fonte Walton (1973 apud VIEIRA, 1996, p.44).

Para Westley (1979 apud FERNANDES, 1996, p.53), são quatro os indicadores que interferem no resultado da Qualidade de Vida no Trabalho, são eles, o indicador econômico representado pela equidade salarial e equidade de tratamento recebido, o indicador político que se traduz no conceito de segurança

no emprego o direito ao trabalho e não ser discriminatoriamente dispensado, o indicador psicológico representado pelo conceito de auto-realização, e o indicador sociológico que reflete na participação ativa em decisões diretamente relacionadas ao trabalho sob sua forma de organização, distribuição de tarefas e responsabilidades atribuídas.

Westley (1979 apud RODRIGUES, 2000,p.88), sintetiza as dimensões de QVT e suas soluções através do quadro 3.

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADOR ES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves	Cooperação Divisão dos lucros Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação Greves	Trabalho auto – supervisionado Conselho de trabalhadores Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse Absentéismo e “turnover”	Enriquecimento das tarefas
Sociológico	Anomia	Auto desenvolvimento	Ausência de significação no trabalho Absentéismo e “turnover”	Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Quadro 3 : Origens da qualidade de vida no trabalho.

FONTE: Westley (1979 apud RODRIGUES, 2000,p.88).

Para Davis;Werther (1983 apud RODRIGUES, 2000,p.87), a natureza que mais envolve intimamente o trabalhador e reflete na Qualidade de Vida no Trabalho é o projeto do cargo, embora cite outros fatores como, condições de trabalho, pagamento e benefícios.

Rodrigues (2000,p.87), enfatiza que diante desta afirmação, não se pode concluir que a reformulação dos cargos vai resolver toda a insatisfação dos trabalhadores.

Davis;Werther (1983 apud RODRIGUES, 2000,p.87), tem a visão que o projeto de cargos, se divide em três níveis: O Organizacional, onde a abordagem é feita principalmente considerando-se a eficiência; O nível ambiental, que se desmembram praticamente em dois pontos básico, ou seja, a disponibilidade de empregados e as expectativas sociais, e por último o nível comportamental, que se desmembra em quatro dimensões, são elas a autonomia, a variedade, a identidade de tarefa e a retroinformação.

A autonomia seria a "responsabilidade pelo trabalho"; A variedade, " o uso de diferentes perícias e capacidades"; a identidade de tarefa " seria fazer o todo da peça de trabalho" e a retroinformação , a "informação sobre o desempenho" Davis;Werther (1983 apud RODRIGUES , 2000,p.89)

2.9 TRABALHOS SOBRE QVT NO BRASIL

A busca pela pesquisa do tema QVT nas organizações brasileiras, teve o final da década de 80 como ponto de referência, destacando-se os trabalhos de Siqueira;Coleta (1989), onde os pesquisadores após a conclusão de seus trabalhos de pesquisa em empresas no Estado de Minas Gerais, concluíram que os principais fatores determinantes de QVT, são: "O próprio trabalhador, as relações interpessoais, os colegas e o chefe, o próprio trabalho, a política de administração de RH e a empresa", concluindo ainda que o bem estar físico e mental das pessoas, dependiam do próprio elemento humano no sistema de trabalho e da forma que o mesmo era administrado, como esses elementos interagiam entre si, e de alguns fatores gerais da organização e meio ambiente.

Outro destaque foi o trabalho de Rodrigues (1989), com pesquisa realizada no Ceará com 104 gerentes de segundo escalão das 18 maiores indústrias de confecção do estado. Rodrigues (1989) concluiu que existem quatro questões básicas que descrevem a motivação e satisfação dos gerentes, ele concluiu que "a motivação é tanto maior quanto maior for o nível de instrução

formal", que a motivação é influenciada de forma significativa pelo estado civil", que a satisfação é tanto menor quanto maior for o nível de instrução formal", e que "a satisfação é tanto maior quanto for o nível salarial".

Fernandes;Becker (1988), desenvolveram pesquisa de QVT nos CPDs, através de questionários aplicados a 168 profissionais do ramo de informática, totalizando 12 empresas do ramo terciário, dentre eles, bancos, empresas de varejo, instituições de ensino superior e empresas de informática.

Os autores concluíram que as maiores deficiências foram encontradas na falta de *feedback* por parte das chefias, quanto ao nível de motivação e satisfação contextuais por cargo, os resultados foram considerados elevados em relação ao trabalho pelos profissionais, a segurança no emprego e sistemas de recompensas foram os que tiveram menor pontuação, os autores ainda citam como pontos a melhorar, as oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoais.

Finalizando as conclusões de Fernandes;Becker (1988), os mesmo concluíram que os digitadores foram os profissionais que mais se destacaram com menores escores em todos os fatores avaliados, quando comparados á profissionais que desempenham as demais funções.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO ALVO DO ESTUDO

O universo do estudo é composto de 12 operadores, funcionários das estações PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO ou cedidos pela PETROBRAS para a TRANSPETRO - no Terminal Aquaviário de Guamaré - RN, onde 9 desses operadores responderam aos questionários, representando 75% do universo pesquisado.

Na obra de Barros;Laird (1999,p.105), o universo da pesquisa significa o conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características definidas para um estudo.

3 METODOLOGIA

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para a realização deste trabalho, foi realizada uma pesquisa descritiva, através de estudo de caso.

Na visão de Santos (2001,p.26), a pesquisa descritiva consiste no interesse em descrever um fato ou fenômeno efetuado através de um levantamento das características conhecidas dos componentes do fato/fenômeno/problema após ter-se efetuado uma primeira aproximação (pesquisa exploratória) Segundo Santos (2001,p.26), o estudo de caso consiste na seleção de um objeto de pesquisa restrito, cujo o objetivo é aprofundar-lhe os aspectos característicos, onde o objeto pode se qualquer fato/fenômeno individual, ou um de seus aspectos, sendo comum a utilização do mesmo quando se refere a reconhecer num caso, um padrão científico já delineado, no qual possa ser enquadrado.

Segundo Vergara (1998,p.45-47), a pesquisa exploratória se dá pela exposição de características de determinado fenômeno ou população, e embora sirva de base para explicar os fenômenos que descreve, pesquisa descritiva não tem compromisso em explicá-los. Para Vergara o estudo de caso é o estudo de uma ou poucas unidades, sejam elas uma pessoa, uma empresa, um produto, um país. Caracterizando-se como um estudo de profundidade e detalhamento.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO ALVO DO ESTUDO

O universo do estudo é composto de 12 operadores, funcionários das estatais PETROBRAS TRANSPORTE S.A – TRANSPETRO ou cedidos pela PETRÓLEO BRASILEIRO S.A – PETROBRAS para a TRANSPETRO no Terminal Aquaviário de Guamaré – RN, onde 9 desses operadores responderam aos questionários, representando 75% do universo pesquisado.

Na ótica de Barros;Lehfeld (1986,p.105), o universo da pesquisa significa o conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características definidas para um estudo.

Para Vergara (1998,p.49),o universo significa um conjunto de elementos (população) que possuem as características que serão objetos de estudo, e cita como exemplo, grupos de empresas, produtos,pessoas.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Baseando-se no tipo de pesquisa realizada neste trabalho, foi efetuado o uso do questionário com a combinação de perguntas fechadas e perguntas abertas como instrumento de coleta de dados, baseando-se no roteiro básico de entrevistas, utilizado por Fernandes(1996).

Segundo Vergara (1998,p.52), o questionário às vezes é chamado de teste, muito utilizado na psicologia, seu conteúdo é caracterizado pelas perguntas formuladas por escrito aos respondentes.

Para Barros;Lehfeld (1986,p.108), o questionário é o instrumento mais utilizado para o levantamento de informações, que embora não restrinja a quantidade de questões, deve-se tomar o cuidado de não torná-lo exaustivo, por possibilitar a desmotivação dos entrevistados, devendo ainda os questionários serem entregues e respondidos por escrito.

Os questionários podem ser compostos de perguntas abertas, fechadas ou combinadas.

Perguntas abertas são aquelas em que o entrevistado pode responder livremente as questões através de frases e orações, as perguntas fechadas são aquelas onde as opções de respostas são previamente definidas, e os questionários com perguntas combinadas são aqueles compostos com os dois tipos de perguntas citados, simultaneamente.

O presente trabalho utilizou-se das coletas de dados através de análises quantitativas e qualitativas, para os dados quantitativos foi utilizada a estatística descritiva através do software excel, nos qualitativos foi utilizada a análise do conteúdo das respostas através de comparações.

Nos dados quantitativos, utilizando-se de planilha do software excel, foram efetuadas somas dos resultados de cada pergunta formulada nos questionários, com opções fechadas de respostas, e dividido pelo número das perguntas respondidas, chegando-se aos resultados das médias de cada resposta dos operadores pesquisados para os itens, que foram posteriormente representados graficamente para facilitar as análises.

BLOCO 1 – Percepção sobre Qualidade de vida Global dos operadores na empresa.

A média encontrada no questionamento sobre a qualidade de vida global dos operadores na empresa, em uma escala de 1 a 7, foi de 5,9, demonstrando uma boa percepção pelos entrevistados na questão em pauta.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS:

A obtenção dos dados se deu através de questionários, seguindo o modelo de Fernandes (2000), com indagações que seguem a opção de respostas em uma escala de 1 á 7, onde o numeral 1 significa a menor percepção, subindo o grau de percepção até o máximo representado pelo numeral 7, essa etapa do questionário foi de caráter fechado, sendo os tópicos divididos em 10 blocos, abordando a visão pessoal e global sobre QVT na empresa pesquisada, condições de trabalho, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relação chefia/subordinado e organização do trabalho, onde os dados foram tabulados e formatados em gráficos para uma maior compreensão, nas questões abertas foram efetuadas dois questionamentos, onde se indagou o significado do trabalho para os entrevistados e em seguida foi perguntado aos mesmos se havia dificuldades em conciliar a vida pessoal com a vida profissional, foi efetuado também a identificação do perfil dos pesquisados quanto ao grau de escolaridade, sexo, faixa etária e tempo de empresa.

BLOCO 1 – Percepção sobre Qualidade de vida Global dos operadores na empresa.

A média encontrada no questionamento sobre a qualidade de vida global dos operadores na empresa, em uma escala de 1 á 7, foi de 5,9, demonstrando uma boa percepção pelos entrevistados na questão em pauta.

BLOCO 2 – Percepção sobre as condições ambientais físicas do ambiente de trabalho.

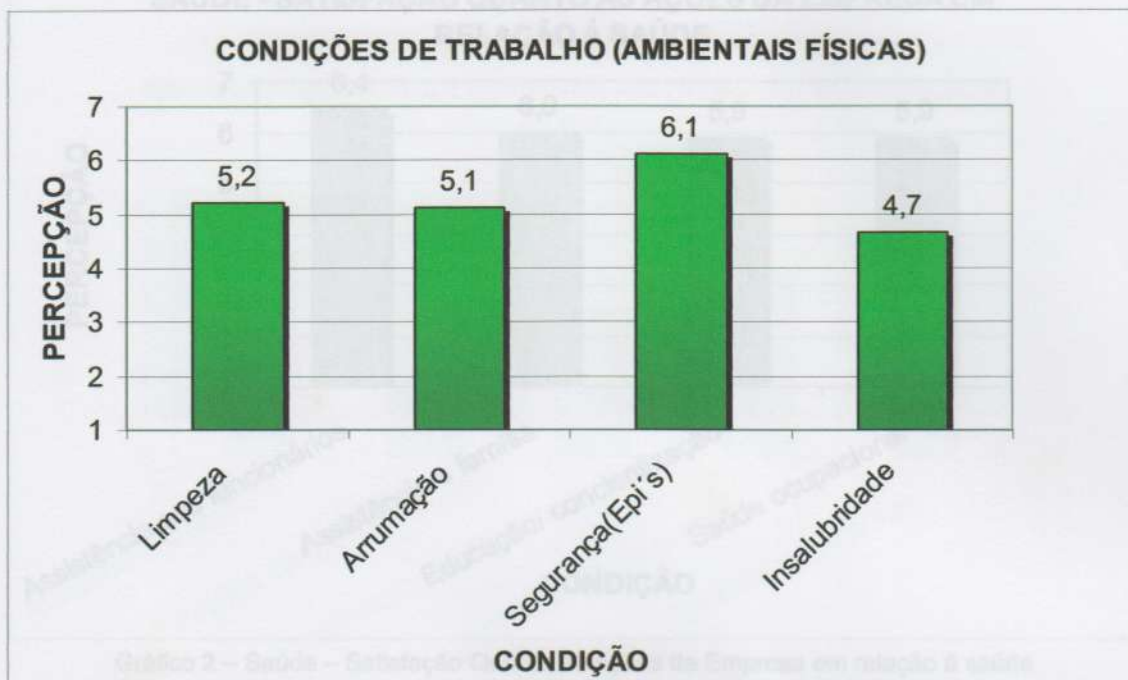


Gráfico 1 – Condições de Trabalho (ambientais físicas).
Fonte: Dados da pesquisa (2007)

No gráfico do bloco 2, a condição de segurança se destaca como uma boa percepção dos operadores, com percepção de levemente satisfeitos, porém ainda com um bom resultado, segue-se as condições de limpeza e arrumação, porém, na questão insalubridade, os operadores demonstram uma percepção de leve satisfação.

BLOCO 3 – Percepção sobre as condições de saúde.



Gráfico 2 – Saúde – Satisfação Quanto as Ações da Empresa em relação á saúde
Fonte: Dados da pesquisa (2007)

No gráfico do bloco 3, os operadores em linhas gerais, se mostram com uma boa percepção em todos os itens questionados, se destacando a assistência médica aos funcionários como uma excelente percepção, quase atingindo a pontuação máxima dos sete pontos possíveis.

BLOCO 4 – Moral - Percepção sobre as condições psicossociais e ações empreendidas pela empresa no nível de motivação e moral.



Gráfico 3 – Moral – Condições psicossociais e ações empreendidas pela empresa no nível de motivação e moral.

Fonte: Dados da pesquisa (2007)

No bloco quatro, representando a moral, os operadores demonstram ter boa percepção de garantia de emprego e na identidade na tarefa, uma moderada percepção quanto as relações interpessoais e uma baixa percepção nos quesitos reconhecimento/feedback e na orientação para pessoas.

BLOCO 5 – Compensação - Percepção sobre práticas e políticas de remuneração da empresa.



Gráfico 4 – Compensação – (Práticas e políticas de remuneração da empresa.
Fonte: Dados da pesquisa (2007)

Na bloco 5 que aborda a questão compensação, de uma forma geral o gráfico demonstra uma boa percepção sobre a as práticas de equidade salarial externa, o salário variável e os benefícios, havendo uma moderada percepção sobre equidade salarial interna.

BLOCO 6 – Participação – Percepção sobre a aceitação e engajamento nas ações empreendidas, afim de gerar condições para a participação de todos.



Gráfico 5 - Participação - Aceitação e engajamento nas ações empreendidas, afim de gerar condições para a participação de todos.
Fonte: Dados da pesquisa (2007)

Sobre a participação nas ações empreendidas pela empresa para participação de todos, os dados do gráfico demonstra o item capacitação como uma leve satisfação pelos operadores, nas condições de criatividade, expressão pessoal, repercussão de boas idéias e programas de participação, os indicadores indicam um nível de satisfação neutro.

BLOCO 7 – Comunicação – Percepção sobre o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções.



Gráfico 6 - Comunicação – Percepção sobre o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções.

Fonte: Dados da pesquisa (2007)

A percepção dos operadores, demonstradas através dos indicadores do gráfico sobre comunicação na empresa, em linhas gerais demonstram uma boa percepção, exceto no fluxo de informações administração/executante, que se apresentou de forma moderada.

BLOCO 8 – Imagem da empresa – Percepção sobre a imagem da empresa e a focalização no cliente.

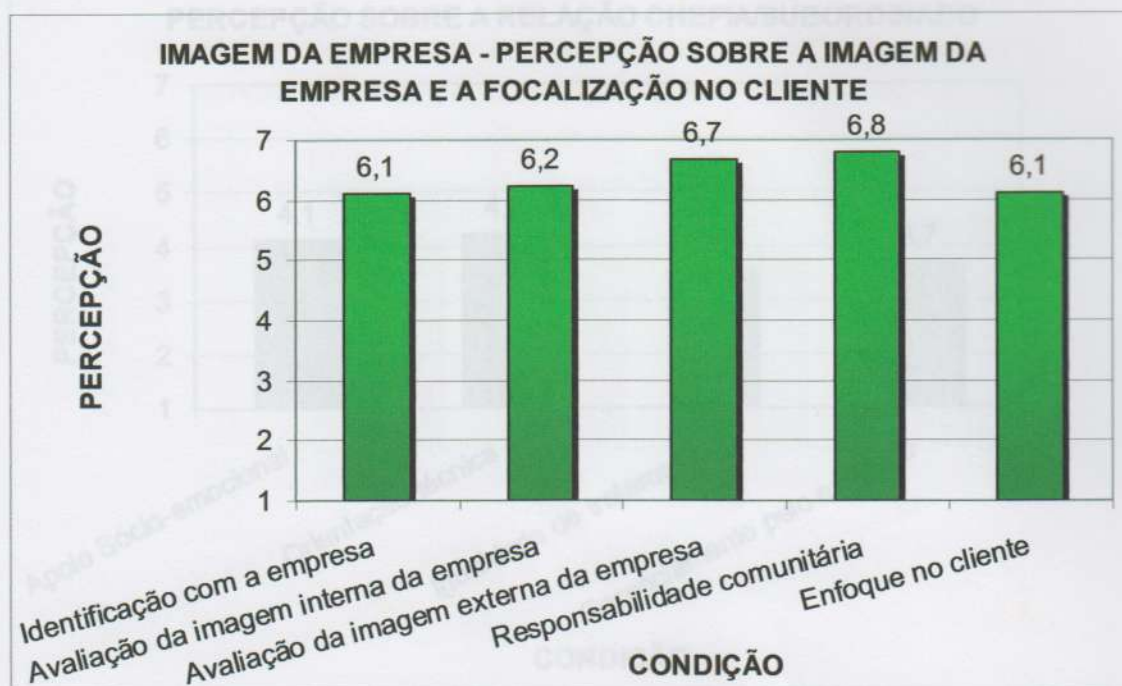


Gráfico 7 - Imagem da empresa – Percepção sobre a imagem da empresa e a focalização no cliente.

Fonte: Dados da pesquisa (2007)

No gráfico sobre a imagem da empresa, os indicadores demonstram que os operadores tem uma boa percepção em todos os pontos avaliados, se destacando a responsabilidade comunitária e a imagem externa da empresa.

BLOCO 9 – Relação chefia/subordinado.



Gráfico 8 – Percepção Sobre a Relação Chefia/Subordinado.
Fonte: Dados da pesquisa (2007)

No gráfico do bloco 9, observa-se que a percepção dos operadores sobre a relação chefia/subordinado, tem uma percepção que representa uma satisfação neutra nas questões de orientação técnica e sócio emocional, e com valores ainda mais baixos, porem ainda indicando uma satisfação neutra, segue-se a percepção sobre igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo.

BLOCO 10 – Organização do trabalho – Percepção sobre as novas formas de trabalho e sua organização.

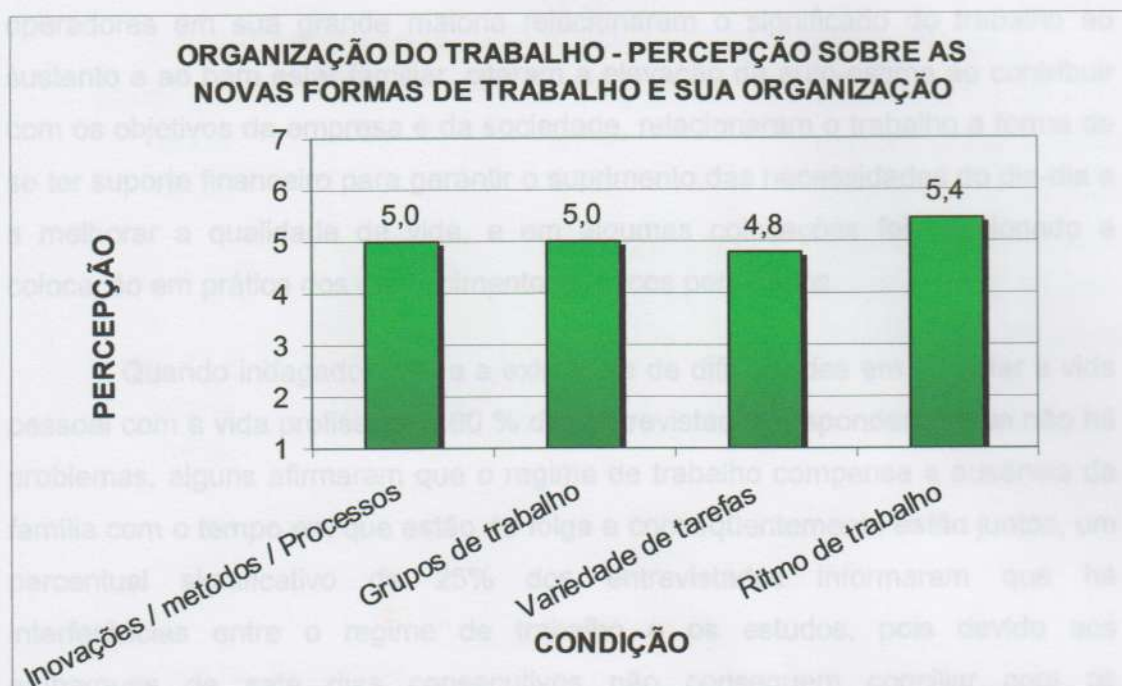


Gráfico 9 - Organização do trabalho – Percepção sobre as novas formas de trabalho e sua organização.

Fonte: Dados da pesquisa (2007)

No bloco sobre organização de trabalho, os operadores demonstram através do gráfico uma boa percepção sobre as novas formas de trabalho e sua organização, se destacando o ritmo de trabalho com a variável com maior percepção e a variedade de tarefas como a menor percepção.

Perguntas Abertas:

Quando perguntados sobre o que o trabalho significava para si, os operadores em sua grande maioria relacionaram o significado do trabalho ao sustento e ao bem estar familiar, citaram a elevação da auto-estima ao contribuir com os objetivos da empresa e da sociedade, relacionaram o trabalho a forma de se ter suporte financeiro para garantir o suprimento das necessidades do dia-dia e a melhorar a qualidade de vida, e em algumas colocações foi relacionado a colocação em prática dos conhecimentos teóricos percebidos.

Quando indagados sobre a existência de dificuldades em conciliar a vida pessoal com a vida profissional, 60 % dos entrevistados responderam que não há problemas, alguns afirmaram que o regime de trabalho compensa a ausência da família com o tempo em que estão de folga e conseqüentemente estão juntos, um percentual significativo de 25% dos entrevistados informaram que há interferências entre o regime de trabalho e os estudos, pois devido aos embarques de sete dias consecutivos não conseguem conciliar com os calendários de entidades de ensino, 12 % dos entrevistados afirmaram ter problemas em não poder manter o contato diário com a família, outros 12% citaram que com exceção das datas comemorativas e das doenças, com um pouco de compreensão entre família e trabalhador dá para conciliar trabalho e vida pessoal.

Indicadores pessoais

Sexo: Todos os entrevistados foram do sexo masculino, foi identificado que até a realização desta pesquisa não há operadores do sexo feminino trabalhando no Terminal Aquaviário de Guamaré-RN.

Faixa etária dos operadores entrevistados:

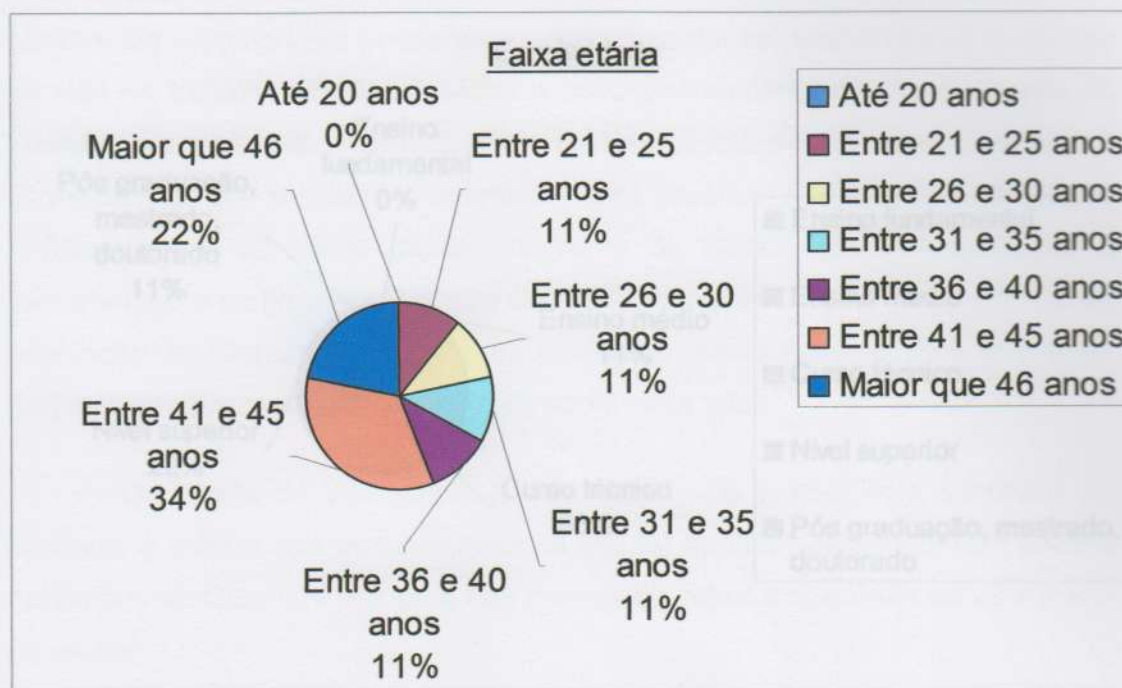


Gráfico 10 – Faixa etária.
Fonte: Dados da pesquisa (2007)

Observa-se através do gráfico que o maior percentual dos entrevistados possuem idade entre 41 e 45 anos, seguido de operadores com idades acima de 45 anos, que somados aos primeiros representam 55 % dos operadores entrevistados, não houve entrevistados com idade menor que 20 anos, e nas faixas entre 21 e 25, 26 e 30, 31 e 35, e entre 36 e 40 anos o percentual foi igual a 11% para cada faixa de idade.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Com base na interpretação e análises realizadas nos dados coletados, pode-se constatar que o nível de percepção sobre Qualidade de Vida no Trabalho - QVT encontrado no Terminal Aquaviário de Guamaré são muito bons na maioria das bocas pesquisadas, fato que em primeiro momento pode se chegar a conclusão que não existem problemas, e que as ações em prol da qualidade de vida estão dando bons resultados.

Escolaridade:

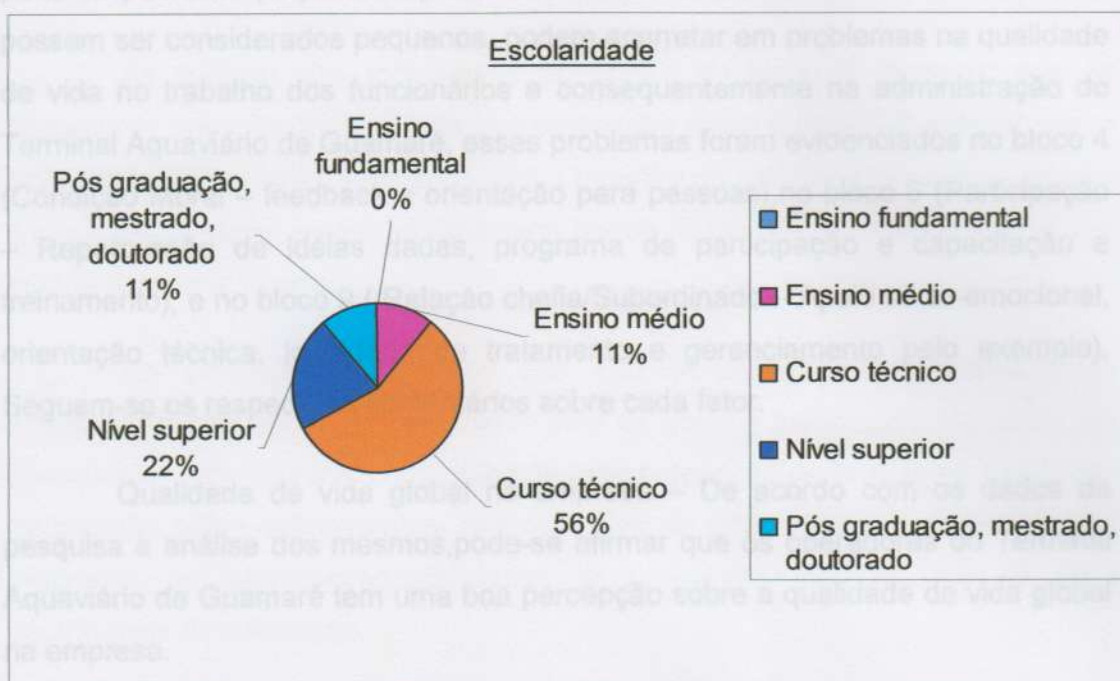


Gráfico 11 – Escolaridade.

Fonte: Dados da pesquisa (2007)

Os indicadores demonstra que a grande maioria dos operadores pesquisados possuem curso técnico, representando 56 % do total, destaca-se também o percentual de operadores com graduação em nível superior, que atinge os 22%, e que somados a categoria de pós graduação atinge 33% dos entrevistados, o ensino médio representou 11%, e evidenciado que não há operadores com apenas o ensino fundamental entre os entrevistados.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Com base na interpretação e análises realizadas nos dados coletados, pode-se constatar que o nível de percepção sobre Qualidade de Vida no Trabalho - QVT encontrado no Terminal Aquaviário de Guamaré são muito bons na maioria dos blocos pesquisados, fato que em primeiro momento pode se chegar a conclusão que não existem problemas, e que as ações em prol da qualidade de vida estão dando bons resultados.

Entretanto alguns pontos, em uma análise mais aprofundada e crítica, pode-se perceber pequenas oportunidades de melhorias, embora esses pontos possam ser considerados pequenos, podem acarretar em problemas na qualidade de vida no trabalho dos funcionários e conseqüentemente na administração do Terminal Aquaviário de Guamaré, esses problemas foram evidenciados no bloco 4 (Condição Moral – feedback e orientação para pessoas), no bloco 6 (Participação – Repercussão de idéias dadas, programa de participação e capacitação e treinamento), e no bloco 9 (Relação chefia/Subordinado – Apoio sócio-emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo). Seguem-se os respectivos comentários sobre cada fator.

Qualidade de vida global na empresa – De acordo com os dados da pesquisa e análise dos mesmos, pode-se afirmar que os operadores do Terminal Aquaviário de Guamaré tem uma boa percepção sobre a qualidade de vida global na empresa.

Condição de trabalho – De acordo com a interpretação dos dados inseridos no gráfico do bloco 2, as condições ambientais e físicas de trabalho são adequadas a execução dos serviços realizados pelos operadores no Terminal Aquaviário de Guamaré, ressaltando a excelente percepção dos entrevistados na questão de segurança, a boa percepção sobre limpeza e arrumação, porém a questão insalubridade demonstrou um índice abaixo dos demais quesitos do bloco 2, representando uma moderada percepção, não necessariamente denotando problemas.

Condição de Saúde – Os indicadores do gráfico do bloco 3, representando a satisfação sobre as ações da empresa quanto á saúde, demonstram que há uma boa implementação das ações voltadas a saúde dos funcionários e familiares, sobressaindo-se as questões de assistência aos funcionários e familiares, com pequena e irrelevante queda na percepção quanto a educação/conscientização e saúde ocupacional.

No nível de motivação e moral das pessoas, a análise dos indicadores constantes no bloco 4 demonstram um clima de satisfação quanto a segurança no emprego e uma leve satisfação na identificação com a tarefa, nas relações

interpessoais e na orientação para pessoas, porém na questão de reconhecimento/feedback o nível de satisfação se mostra neutro.

As análises dos indicadores do gráfico do bloco 5, denotam que os operadores pesquisados tem uma boa percepção sobre a equidade salarial com o ambiente externo, estão satisfeitos com a questão de salário variável tanto interna como externamente, porém há uma certa queda na percepção quando se refere a equidade salarial interna.

No bloco 6, as análises dos indicadores sobre a participação e engajamento nas ações empreendidas afim de gerar a participação de todos, os operadores demonstraram notoriamente uma percepção de levemente satisfeitos na questão sobre treinamentos, nas questões de repercussão de idéias dadas, programa de participação, criatividade e expressão pessoal nota-se uma neutralidade de satisfação.

Com base nas análises do gráfico 7, que representa a tabulação dos dados sobre a comunicação, pode-se afirmar que os operadores tem uma boa percepção sobre a comunicação na empresa, sobressaindo-se os veículos formais da empresa, a comunicação em mesmo nível hierárquico e o conhecimento das metas, em menor percepção, porém com indicadores levemente satisfeitos, segue-se o fluxo de informações (Administração/executante), sendo este um pouco abaixo da percepção dos demais, porém sem apontar problemas na área de comunicação.

Conforme pode ser observado no gráfico do bloco 8, os altos índices registrados no mesmo, denotam amplamente que a imagem da empresa percebida pelos operadores pesquisados no Terminal de Guamaré é favorável a instituição, ressaltando-se a responsabilidade comunitária e a imagem externa da empresa.

De acordo com as análises efetuadas através dos índices do gráfico do bloco 9, pode-se evidenciar que existe um clima neutro de satisfação sob a percepção dos operadores pesquisados em relação a todos os indicadores do bloco.

A percepção sobre a organização do trabalho, e de acordo com as análises dos dados dos índices do gráfico do bloco 10, demonstram que os operadores pesquisados estão levemente satisfeitos com novas formas de trabalho e sua organização, onde todos os índices, ressaltando-se o ritmo de trabalho, as inovações, métodos e processos, os grupos de trabalho, e menos expressiva, porém não preocupante, apresentando menor índice, a variedade das tarefas, indicam índices de leve satisfação.

Observou-se através dos dados analisados que todos os entrevistados são do sexo masculino, na questão de grau de instrução pode-se concluir que mais de 50% dos entrevistados possuem curso técnico, que 22% possuem curso superior, acrescidos de mais 11% com pós graduação e que entre os entrevistados não há operadores com nível de escolaridade abaixo do ensino médio e que apenas 11% possuem só o nível médio, na questão sobre faixa etária, podemos concluir que a equipe é formada por profissionais com boa experiência de vida, onde 34% dos profissionais estão com idade entre 41 e 45 anos, se somados aos profissionais com idade acima de 31 anos, o índice chega a 78% dos profissionais entrevistados, com os outros 22 por cento destinados aos profissionais com idades entre 21 e 30 anos, pois, não foi evidenciado profissionais com idade abaixo dos 20 anos de idade.

b) Conclui-se que os operadores do Terminal Aquaviário de Guamaré, estão satisfeitos com o sistema de saúde implantado pela empresa, ao demonstrarem através dos dados pesquisados a satisfatória percepção quanto à assistência aos funcionários e familiares, a educação/conscientização e a saúde ocupacional, refletindo positivamente na Qualidade de Vida no trabalho.

c) Pode-se concluir que o nível de motivação e moral dos operadores do Terminal Aquaviário de Guamaré, de acordo com as análises dos indicadores constantes no bloco 4, é considerado de um bom clima, pois os indicadores demonstraram um

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante das questões pesquisadas e analisadas, no âmbito das categorias conceituais propostas por Fernandes(1996), elencadas quanto a qualidade de vida global na empresa(QVT), as condições ambientais físicas de trabalho, as condições proporcionadas pela empresa em relação a saúde,a questão moral, aos aspectos psicossociais, a compensação,a participação ,a comunicação, a imagem da empresa, a relação chefe/subordinado, a organização do trabalho e por último na identificação do perfil dos funcionários,conclui-se que o nível de percepção dos operadores no Terminal Aquaviário de Guamaré, de uma forma geral é satisfatório quanto a Qualidade de Vida no Trabalho, com alguns pontos a consolidar e outros sujeitos a pequenos ajustes, pois não foram evidenciados pontos que representassem insatisfação.

Após análises de cada variável,pode-se afirmar as seguintes percepções:

- a) Que os operadores gozam de uma boa qualidade de vida global na empresa, que as condições físicas e ambientais são satisfatórias ao desempenho dos serviços dos mesmos, onde a questão de segurança foi muito bem percebida pelos operadores, com ressalvas quanto á insalubridade, que embora tenha apresentado percepção de levemente satisfeitos, é compreensível como algo inerente ao ramo da atividade da empresa, essa satisfação pode resultar em uma melhor motivação por parte dos operadores e conseqüente contribuição no desenvolvimento dos trabalhos do Terminal Aquavirário de Guamaré.
- b) Conclui-se que os operadores do Terminal Aquaviário de Guamaré, estão satisfeitos com o sistema de saúde implantado pela empresa, ao demonstrarem através dos dados pesquisados a satisfatória percepção quanto á assistência aos funcionários e familiares, a educação/conscientização e a saúde ocupacional, refletindo positivamente na Qualidade de Vida no trabalho.
- c) Pode-se concluir que o nível de motivação e moral dos operadores do Terminal Aquaviário de Guamaré, de acordo com as análises dos indicadores constantes no bloco 4, é constituído de um bom clima, pois os indicadores demonstraram um

bom clima de satisfação quanto a segurança no emprego e uma leve satisfação na identificação com a tarefa, nas relações interpessoais e na orientação para pessoas, havendo porém, uma necessidade de se trabalhar a questão de reconhecimento/feedback, onde o nível de satisfação se mostrou neutro.

d) No tocante a política de remuneração, com base nos dados apresentados, pode-se concluir que os entrevistados estão satisfeitos nas questões de equidade salarial e nos benefícios oferecidos pela empresa quando a comparação é externa, porém quando a comparação se dá no ambiente interno, a percepção passa a ser uma leve satisfação no salário variável e na equidade salarial, estes indicadores demonstram que deve-se consolidar a política de remuneração externa, porém, deve-se avaliar melhor a questão de equidade interna no Terminal Aquaviário de Guamaré.

e) Verificou-se através das análises dos dados que a percepção sobre o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções, de uma forma em geral é bem percebida pelos operadores do Terminal Aquaviário de Guamaré, havendo pontos a consolidar no conhecimento das metas, no fluxo de comunicação em mesmo nível hierárquico e nos veículos formais utilizados pela empresa, porém, existem pontos de melhoria no fluxo de comunicação administração/executante, embora tenha-se evidenciado o indicador como levemente satisfeito, não representando ainda um risco, mas que pode e deve ser melhorado, pois, a falha na comunicação pode propiciar acidentes e induzir a equipe a cometer erros operacionais.

f) Conclui-se que em relação à imagem da empresa, a PETROBRAS TRANSPORTE S.A TRANSPETRO, segundo a percepção dos operadores pesquisados, tem uma boa imagem interna e externa, uma responsabilidade comunitária bastante satisfatória, um bom foco no cliente e uma boa identificação dos pesquisados com a empresa, vale ressaltar que este é um indicador que pode refletir na tranquilidade e no orgulho de se trabalhar em uma empresa, traduzindo em uma percepção de reconhecimento interno e externo de se fazer parte integrante da mesma.

g) Constatou-se que na percepção sobre a organização do trabalho no Terminal Aquaviário de Guamaré, as novas formas de trabalho e sua organização estão com alta percepção, isto favorece a empresa, como forma de implementação de mudanças em ambiente favorável, vistas que as mudanças no meio empresarial ocorrem cada vez mais rápidas e as empresas que tiverem maior flexibilidade, terá vantagem sobre as que tiverem maiores resistências. Salvador, Costa Qualidade, 1995.

h) Conclui-se que na questão sobre participação e engajamento nas ações empreendidas afim de gerar a participação de todos, os operadores estão levemente satisfeitos na questão sobre treinamentos, havendo um clima de neutralidade nas questões de repercussão de idéias dadas, programa de participação, criatividade e expressão pessoal, podendo esta neutralidade influenciar no surgimento de problemas que podem ter como conseqüências da falta de interesse, falta de participação e falta de comprometimento dos trabalhadores, e conseqüentemente efeitos negativos na Qualidade de Vida no Trabalho.

i) Na questão sobre percepção da relação chefia/subordinado, conclui-se que há uma neutralidade na satisfação dos operadores, porém, mesmo nesse clima de neutralidade, destacam-se quatro pontos a serem tratados como pontos de melhoria, sendo eles o Gerenciamento pelo exemplo, a igualdade de tratamento, o feedback, e a repercussão das idéias dadas, desta forma recomenda-se a maior aproximação das chefias com o grupo de operadores, tentando elevar os indicativos, pois considerando-se o regime de revezamento de turno implantado nos horários de trabalho dos operadores e os horários administrativos das chefias, evidencia-se lacunas de desencontros físicos entre chefes e subordinados.

managetransportais@netop> Acesso em: 22 out 2007

VERGARA Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração São Paulo Atlas, 1998.

VIEIRA, Antônio. A Qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total. Florianópolis: Insular, 1998.

REFERÊNCIAS:

BARROS, Aidel Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Um guia para iniciação científica**. São Paulo: Mcgraw-Hill, 1986.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa Qualidade, 1996.

PETROBRAS. **Dados para a caracterização da Petrobras**. Disponível em: <<http://www2.petrobras.com.br/portugues/index.asp>>. Acesso em: 29 mar.2007.

RIO GRANDE DO NORTE. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS. **Dados sobre definição de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**. Disponível em: <<http://www.searh.rn.gov.br/qualivida/artigos.asp>> Acesso em 29 abr.2007.

APÊNDICE

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 7.ed. Petrópoles: Voses, 2000.

SANTOS, Antonio Raimundo. **A construção do conhecimento**. 4.ed. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2001.

TRANSPETRO. **Dados para a caracterização da Petrobras Transporte S.A – TRANSPETRO**. Disponível em: <<http://portal.transpetro.petrobras.com.br/portalTranspetroproj/appmanager/transportal/desktop/>> Acesso em: 22 out.2007

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

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

APÊNDICE A - Questionário

Sexo:

☐ Masculino ☐ Feminino

Idade:

☐ Até 20 anos ☐ 21 - 25 anos ☐ 26 - 30 anos ☐ 31 - 35 anos
☐ 36 - 40 anos ☐ 41 - 45 anos ☐ Maior que 45 anos

Tempo de Empresa (Petrobras):

☐ Até 1 Ano ☐ entre 1 e 10 Anos ☐ Entre 11 e 20 Anos ☐ Entre 21 e 30 anos
☐ Acima de 30 anos

Escolaridade:

☐ Ensino Fundamental(1ª grau) ☐ Ensino médio(2ª grau) ☐ Curso Técnico
☐ Nível Superior ☐ Pós graduação, mestrado ou doutorado

Assinale com um x, de acordo com seu grau de percepção, sendo o número 1 a menor percepção e o número 7 a maior percepção:

Bloco 1 – Posicionamento pessoal sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na Empresa:

1	Qual sua percepção sobre sua qualidade de vida global na empresa	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

APÊNDICE

Bloco 2 – Qual sua percepção sobre as condições de trabalho (Condições ambientais físicas onde você executa suas atividades) quanto a:

2	Limpeza	1	2	3	4	5	6	7
3	Airuação	1	2	3	4	5	6	7
4	Segurança (EPI e S/Agentes)	1	2	3	4	5	6	7
5	Insalubridade	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 3 – Saúde – Qual seu grau de satisfação quanto as ações da Empresa em relação a saúde (preventiva e curativa) quanto a:

6	Assistência aos funcionários	1	2	3	4	5	6	7
7	Assistência a família	1	2	3	4	5	6	7
8	Educação / Conscientização	1	2	3	4	5	6	7
9	Saúde Ocupacional	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 4 – Moral – Qual sua percepção sobre as condições psicossociais e ações empreendidas pela empresa no nível da motivação e moral dos operadores de TA. Guamará:

10	Identidade na tarefa (em relação a correlação entre a função e o desempenho dos serviços)	1	2	3	4	5	6	7
11	Relações Interpessoais	1	2	3	4	5	6	7
12	Reconhecimento / Feedback	1	2	3	4	5	6	7
13	Orientação para pessoas	1	2	3	4	5	6	7
14	Garantia de emprego	1	2	3	4	5	6	7

APÊNDICE A - Questionário

Sexo:

☐ Masculino ☐ Feminino

Idade:

☐ Até 20 anos ☐ 21 - 25 anos ☐ 26 -30 anos ☐ 31 - 35 anos
☐ 36 - 40 anos ☐ 41 - 45 anos ☐ Maior que 46 anos

Tempo de Empresa (Petrobras):

☐ Até 1 Ano ☐ entre 1 e 10 Anos ☐ Entre 11 e 20 Anos ☐ Entre 21 e 30 anos
☐ Acima de 30 anos

Escolaridade:

☐ Ensino Fundamental(1º grau) ☐ Ensino médio(2º grau) ☐ Curso Técnico
☐ Nível Superior ☐ Pós graduação, mestrado ou doutorado

Assinale com um x, de acordo com seu grau de percepção, sendo o número 1 a menor percepção e o número 7 a maior percepção:

Bloco 1 – Posicionamento pessoal sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na Empresa:

1	Qual sua percepção sobre sua qualidade de vida global na empresa	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

Bloco 2 – Qual sua percepção sobre as condições de trabalho (Condições ambientais físicas onde você executa suas atividades) quanto a:

2	Limpeza	1	2	3	4	5	6	7
3	Arrumação	1	2	3	4	5	6	7
4	Segurança (EPI's S/Agentes)	1	2	3	4	5	6	7
5	Insalubridade	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 3 – Saúde - Qual seu grau de satisfação quanto as ações da Empresa em relação á saúde (preventiva e curativa) quanto a:

6	Assistência aos funcionários	1	2	3	4	5	6	7
7	Assistência a família	1	2	3	4	5	6	7
8	Educação / Conscientização	1	2	3	4	5	6	7
9	Saúde Ocupacional	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 4 – Moral – Qual sua percepção sobre as condições psicossociais e ações empreendidas pela empresa no nível de motivação e moral dos operadores do TA Guamaré.

10	Identidade na tarefa (em relação a correlação entre á função e o desempenho dos serviços)	1	2	3	4	5	6	7
11	Relações interpessoais	1	2	3	4	5	6	7
12	Reconhecimento / Feedback	1	2	3	4	5	6	7
13	Orientação para pessoas	1	2	3	4	5	6	7
14	Garantia de emprego	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 5 – Compensação – qual seu grau de satisfação com as práticas e políticas de remuneração da empresa

15	Salários (em relação aos praticados internamente na empresa)	1	2	3	4	5	6	7
16	Salários (comparando-se a outras empresas que atuam no mercado)	1	2	3	4	5	6	7
17	Salário variável (Bônus, PLR ...)	1	2	3	4	5	6	7
18	Benefício (Relação externa)	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 6 – Participação – Qual sua percepção sobre a aceitação e engajamento nas ações empreendidas, afim de gerar condições para a participação de todos.

19	Criatividade	1	2	3	4	5	6	7
20	Expressão pessoal	1	2	3	4	5	6	7
21	Repercussão de idéias dadas	1	2	3	4	5	6	7
22	Programas de participação (Grupos de trabalho)	1	2	3	4	5	6	7
23	Capacitação (treinamentos)	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 7 – Comunicação: Como você percebe o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções

24	Conhecimento das metas	1	2	3	4	5	6	7
25	Fluxo de informações (Administração – Executantes)	1	2	3	4	5	6	7
26	Fluxo de comunicação (mesmo nível hierárquico))	1	2	3	4	5	6	7
27	Veículos formais da Empresa(Jornais, Murais, revistas...)	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 8 – Imagem da Empresa – Seu grau de percepção sobre a imagem Petrobras e a focalização no cliente:

28	Sua identificação com a Empresa	1	2	3	4	5	6	7
29	Como você avalia a imagem Interna da Empresa	1	2	3	4	5	6	7
30	Como você avalia a imagem Externa da Empresa	1	2	3	4	5	6	7
31	Sobre a responsabilidade comunitária	1	2	3	4	5	6	7
32	Sobre o enfoque no cliente	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 9 - Sua percepção sobre a relação chefia/subordinado

33	Apoio sócio-emocional	1	2	3	4	5	6	7
34	Orientação técnica	1	2	3	4	5	6	7
35	Igualdade de tratamento	1	2	3	4	5	6	7
36	Gerenciamento pelo exemplo	1	2	3	4	5	6	7

Bloco 10 – Organização do trabalho – Sua percepção sobre as novas formas de trabalho e sua organização:

37	Inovações/ Métodos/Processos	1	2	3	4	5	6	7
38	Grupos de Trabalho	1	2	3	4	5	6	7
39	Variedade de Tarefas	1	2	3	4	5	6	7
40	Ritmo de trabalho	1	2	3	4	5	6	7

41 - O que o trabalho significa para você?

42 -Você tem dificuldade em conciliar vida pessoal e vida profissional? Porquê?
