

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

MARCELO HENRIQUE VIANA VARELLA

**UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS LOTADOS NA SEDE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE
TRÂNSITO – DETRAN – RN.**

**NATAL/RN
2010**

MARCELO HENRIQUE VIANA VARELLA

**UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS LOTADOS NA SEDE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE
TRÂNSITO – DETRAN-RN.**

Monografia apresentada à
Coordenação do Curso de
Graduação em Administração com
Habilitação em Marketing da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte como requisito obrigatório
para a obtenção do título de
Bacharel em Administração com
Habilitação em Marketing

Orientador: Carlos Antônio de Lima
Moreira, (MsC).

**NATAL/RN
2010**

MARCELO HENRIQUE VIANA VARELLA

**UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS LOTADOS NA SEDE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE
TRÂNSITO – DETRAN – RN.**

Monografia apresentada ao Curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN e aprovado em _____, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Carlos Antônio de Lima Moreira
Orientador

Karina de Oliveira Bezerra, MSC
Membro examinador

Membro examinador

Natal-RN
2010

Dedico a todos que me ajudaram (Fátima Holanda, Pedro Varella, Otávio Varella, Milton Gomes, Marlise Varella, Daysyane Costa) e em especial a Carlos Antônio de Lima Moreira. A todos vocês o meu muito obrigado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, por ter me dado à vida, a perseverança, a sabedoria para enfrentar da melhor maneira possível os desafios que ela impõe e a força de vontade suficiente para poder chegar até aqui e poder concluir meu curso.

A meus pais, Augusto e Nadja, e a minha avó Marlise, que sempre me ensinaram, me incentivaram durante toda a minha vida, e não mediram esforços para que hoje eu pudesse estar aqui, sempre com honestidade e hombridade, passando suas experiências de vida, as dificuldades encontradas e o caminho para se vencer os obstáculos.

A todos os companheiros de trabalho, que durante todo o ano que ajudaram, me incentivaram e passaram importantes informações para que este trabalho fosse realizado.

Agradeço também, a Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, pela oportunidade de conquistar meu objetivo e me graduar. A todos que fazem parte da coordenação do curso, aos professores, que, se não fosse eles, não teria a oportunidade de concluir o curso, pela paciência e a forma honesta e clara de como foi repassado não só as matérias do curso, como também a orientação de como de como seguir na vida profissional, mostrando as melhores maneiras de alcançar os objetivos a serem conquistados.

Agradeço em especial, ao meu professor e orientador Carlos Antônio de Lima Moreira, por ter me conduzido de forma exemplar, com carinho, respeito e paciência a realização dessa pesquisa, mostrando os pontos chaves, e a forma correta para que o trabalho pudesse ser feito da melhor maneira possível, com eficácia.

A todos os meus amigos e a minha namorada, Daysyane, que sempre puderam estar ao meu lado me dando forças e me incentivando a conquistar meus ideais. Em especial a Fátima Holanda, responsável pela tele sala, e o programa de qualidade de vida no trabalho do DETRAN, pelo apoio, dedicação, paciência e os

orientações que foram de fundamental importância para a realização desse trabalho. Aos meus amigos Moises Ribeiro, Amaricelho Rocha, Leandro Gutierrez, Jonathan Soares e Heryka Waneska, aos quais compartilhei grupos de estudo e trabalhos durante toda a graduação, não medindo esforços para me ajudar quando necessário.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram de alguma forma no meu aprendizado pessoal e profissional, um muito obrigado. A vitória é nossa.

“Sem objetivos bem definidos, somente
ao acaso chegaremos a algum lugar”
(Provérbio Militar) .

RESUMO

VARELLA, Marcelo Henrique Viana. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA SEDE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO.**

Um estudo de caso no Departamento Estadual de Trânsito. Monografia. Graduação em Administração com Habilitação em Marketing da FARN, Natal 2010.

A presente monografia trata-se de um estudo de caso realizado na sede do Departamento -Estadual de Trânsito- DETRAN-RN, com o tema qualidade de vida no trabalho dos funcionários da sede do DETRAN-RN. Caracteriza-se como sendo uma pesquisa exploratória – descritiva, tendo em vista a problemática encontrada. Tomou-se como base a evolução do conceito de qualidade de vida segundo Nadler; Lawler e categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho, formuladas por Walter. A pesquisa foi realizada através de um questionário (com questões fechadas), o qual foi aplicado com 126 (cento e vinte e seis) colaboradores do órgão; foram avaliados pontos fortes e fracos existentes, e sugeridas possíveis soluções viáveis e o aumento da qualificação, motivação e produtividade dos empregados.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, motivação, produtividade.

ABSTRACT

VARELLA, Marcelo Henrique Viana. **QUALITY OF WORKING LIFE OF HEADQUARTERS EMPLOYEES OF THE DEPARTMENT OF STATE TRANSIT.** A case study on the state Department of Transit. Monograph. Bachelor of Business Administration with specialization in Marketing FARN, Christmas 2010.

This monograph it is a case study conducted at the headquarters of the Department-State Traffic-DETRAN-RN, with the theme quality of work life of staff at headquarters of DETRAN-RN. It is characterized as an exploratory - descriptive, in view of the problems encountered. Was taken as the basis of the concept of quality of life according to Nadler, Lawler and conceptual categories of quality of work life, made by Walter. The survey was conducted through a questionnaire (closed questions), which was applied with 126 (one hundred twenty-six) employees of the agency; were evaluated existing strengths and weaknesses, and suggested possible solutions viable and increasing skills, motivation and employee productivity.

Keywords: Quality of work life, motivation, productivity

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Sexo dos funcionários.....	34
Gráfico 2- Estado Civil dos funcionários.....	34
Gráfico 3- Faixa Etária dos funcionários.....	35
Gráfico 4- Escolaridade dos funcionários.....	35
Gráfico 5- Renda dos funcionários.....	36
Gráfico 6- Salário que recebe em relação ao trabalho que executa.....	37
Gráfico 7- Nível de satisfação com relação ao ambiente de trabalho.....	38
Gráfico 8- Condições para a realização de um bom trabalho.....	39
Gráfico 9- Relacionamento com colegas de trabalho.....	40
Gráfico 10- Relacionamento com o chefe.....	41
Gráfico 11- Liberdade para expor ideias e sugestões na organização.....	42
Gráfico 12- Retorno em relação à avaliação de desempenho.....	43
Gráfico 13- Opinião em relação aos equipamentos existentes.....	44
Gráfico 14- Opinião em relação ao conforto dos ambientes.....	45
Gráfico 15- Opinião em relação à climatização.....	46
Gráfico 16- Opinião em relação às instalações físicas.....	47
Gráfico 17- Opinião em relação ao material de trabalho.....	48

SUMÁRIO

1INTRODUÇÃO.....	12
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	12
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.....	13
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 GERAL.....	15
1.3.2 ESPECÍFICOS.....	15
1.4 JUSTIFICATIVA.....	15
2. REFERENCIALTEÓRICO.....	17
2.1 ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	17
2.2 CONCEITO E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	18
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO.....	23
2.3.1 TEORIA X E TEORIA Y DE MCGREGOR.....	25
2.4 CATEGORIAS CONCEITUAIS DA QVT.....	26
2.5 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DESENVOLVIDOS PELO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN – RN.....	28
3 METODOLOGIA.....	30
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	30
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....	31
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	31
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS.....	32
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	33
4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS.....	33
4.1.1 SEXO DOS FUNCIONÁRIOS.....	33
4.1.2 ESTADO CIVIL DOS FUNCIONÁRIOS.....	33
4.1.3 FAIXA ETÁRIA DOS FUNCIONÁRIOS.....	34

4.1.4 ESCOLARIDADE DOS FUNCIONÁRIOS.....	34
4.1.5 RENDA DOS FUNCIONÁRIOS.....	35
4.2 DADOS AVALIATIVOS.....	36
4.2.1 SALÁRIO QUE RECEBE EM RELAÇÃO AO TRABALHO QUE EXECUTA.....	36
4.2.2- NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM RELAÇÃO AO AMBIENTE DE TRABALHO.....	37
4.2.3 CONDIÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DE UM BOM TRABALHO.....	38
4.2.4 RELACIONAMENTO COM COLEGAS DE TRABALHO.....	49
4.2.5 RELACIONAMENTO COM O CHEFE.....	40
4.2.6 LIBERDADE PARA EXPOR IDEIAS E SUGESTÕES NA ORGANIZAÇÃO.....	41
4.2.7 RETORNO EM RELAÇÃO À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	42
4.2.8 OPINIÃO EM RELAÇÃO AOS EQUIPAMENTOS EXISTENTES.....	43
4.2.9 OPINIÃO EM RELAÇÃO AO CONFORTO DOS AMBIENTES.....	44
4.2.10 OPINIÃO EM RELAÇÃO À CLIMATIZAÇÃO.....	45
4.2.11 OPINIÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	46
4.2.12 OPINIÃO EM RELAÇÃO AO MATERIAL DE TRABALHO.....	47
 5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	 48
REFERÊNCIAS.....	50
ANEXOS.....	52
APÊNDICES.....	55

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

A busca pela qualidade de vida parece ser uma constante desde que o homem existe. Antes, essa busca era mais simples, procurando a saciedade da fome e da sede, o livramento dos ataques de animais selvagens, evoluindo, provavelmente, para os cuidados com a saúde própria e dos familiares. Hoje, as pessoas chegam a investir fortemente nestes mesmos itens, no entanto, de forma cada vez mais sofisticada.

Na década de 1970, Louis Davis criou o termo qualidade de vida no trabalho - QVT, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para Davis QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Ressalta-se que o conceito de QVT envolve tanto aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

O Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte – Detran-RN, há muito, vem desenvolvendo ações voltadas à melhoria da QVT dos seus funcionários.

Com base no exposto, apresenta-se, pois, o seguinte problema de pesquisa:

Até que ponto as ações que vêm sendo desenvolvidas pelo DETRAN - RN, com vistas à melhoria da QVT dos seus funcionários têm proporcionado bem-estar e satisfação no trabalho?

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN-RN, E SEU AMBIENTE

O Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN- RN, foi fundado no dia 03 de janeiro de 1927, através do decreto do Governo Estadual nº 315, organizado pelo Poder Judiciário e Administrativo do Estado do Rio Grande do Norte.

Naquela época, o serviço da capital era desenvolvido pelo delegado auxiliar, contando com a colaboração dos delegados de polícia da capital e inspetores de veículos. Em relação ao interior do estado, as atividades que envolviam o trânsito, eram realizadas pela delegacia de polícia. Esse serviço foi transformado em inspetoria de trânsito em 17 de dezembro de 1959 e passou à categoria de departamento de trânsito através da lei nº 2.495/59 e com o advento do decreto nº 4.462 de 15 de maio de 1965, o órgão de trânsito passou por novas transformações estruturais. Era legalmente subordinado à Secretária de Segurança Pública até o ano de 1977. Em julho desse mesmo ano, o então governador o transformou em autarquia estadual, através da lei nº 4.532 de 06 de julho de 1977, na gestão do Diretor-Geral Gastão Mariz de Faria. Segundo essa lei, a instituição teria por objetivo: disciplinar e fiscalizar os serviços de trânsito e tráfego em âmbito estadual.

No início do ano de 1999, de acordo com a lei complementar nº 163/99, na gestão do então Governador Garibaldi Alves Filho, vinculado à Secretária de Estado de Infra Estrutura. Através do decreto nº 14.321 de 10 de fevereiro constata-se que o DETRAN-RN tem por objetivo planejar, dirigir, controlar, fiscalizar, disciplinar e executar os serviços relativos ao trânsito.

Atualmente, o órgão atende o serviço de habilitação de condutores, onde abrange atividades como: Carteira Nacional de Habilitação- CNH, Renovação da Carteira Nacional de Habilitação, Recursos de Infrações (defesa prévia), 1ª Habilitação, 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação, adição ou mudança de categoria etc. Além disso, atende também serviços de registro de veículos, onde abrange atividades como baixa de veículo, certidão negativa de multas, comunicado de venda do veículo, licenciamento de veículo, mudança de características de

veículo, primeiro registro de veículo, regravação de chassi, transferência de propriedade de veículo.

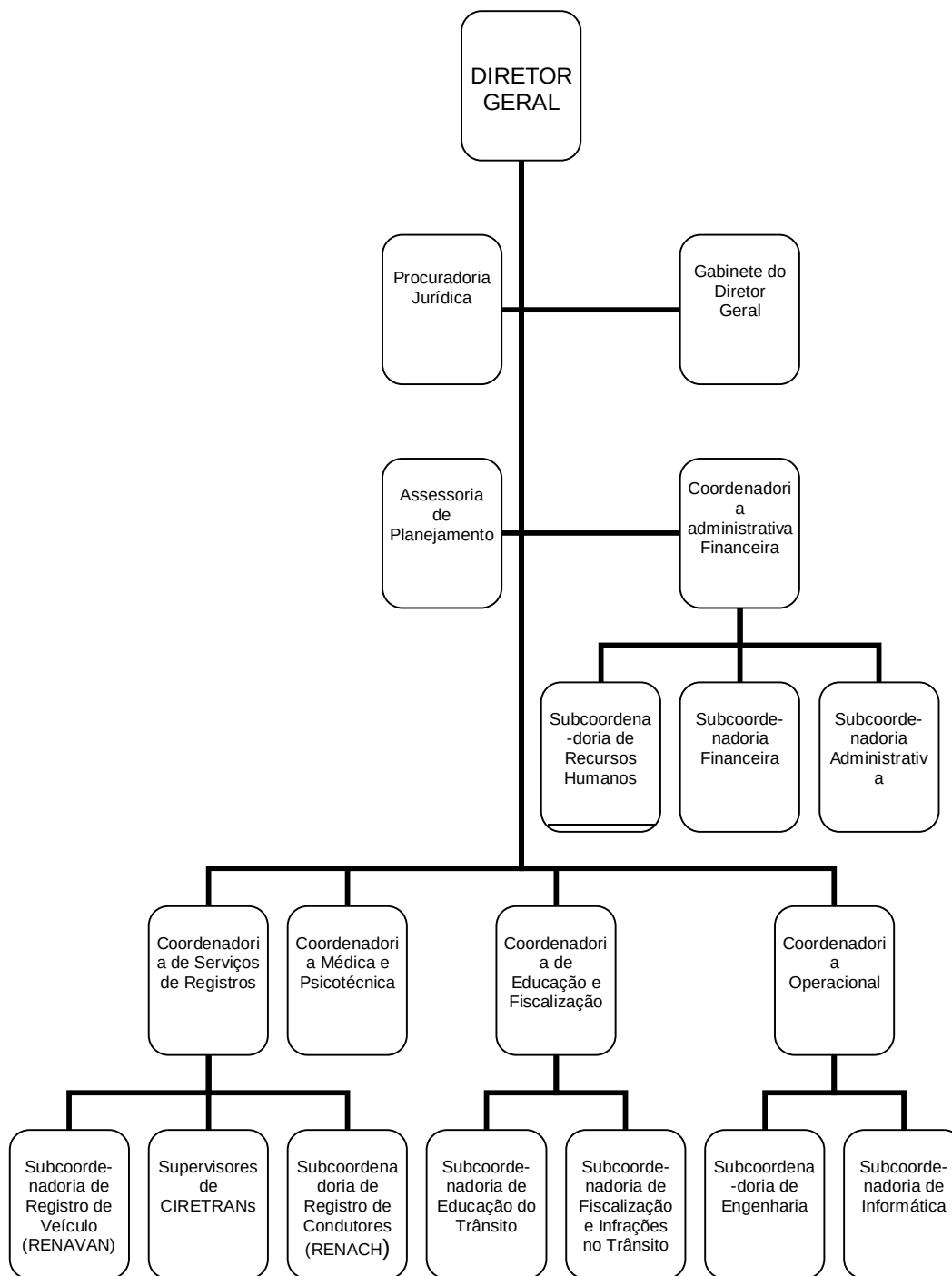


Figura 01

Fonte: Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN-RN

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 GERAL

Analisar se as ações que vêm sendo desenvolvidas na sede do DETRAN – RN, com vistas à melhoria da qualidade de vida no trabalho dos seus funcionários, têm proporcionado bem-estar e satisfação no trabalho.

1.3.2 ESPECÍFICOS

- A) Identificar o perfil dos funcionários;
- B) Conhecer as ações voltadas à qualidade de vida dos funcionários;
- C) Conhecer a opinião dos funcionários sobre as condições das instalações físicas e equipamentos existentes;
- D) Identificar o grau de satisfação dos funcionários em relação à QVT
- E) Identificar pontos positivos e negativos e oportunidades de melhorias

1.4 JUSTIFICATIVA

Nos dias atuais, a busca pela qualidade, produtividade e até mesmo a concorrência vêm fazendo com que as empresas preocupem-se, cada vez mais, com a satisfação, o bem-estar e melhores condições de trabalho para os seus colaboradores.

A valorização e reconhecimento dos colaboradores nas empresas são pontos importantes nos processos de mudança de qualquer organização. Esse reconhecimento e valorização fazem com que os colaboradores fiquem mais próximos da organização e, conseqüentemente, resulta em uma melhora no seu desempenho e comprometimento diante da empresa.

Optou-se por realizar um estudo voltado à qualidade de vida no trabalho devido sua relevância para as empresas, por caracterizar-se como de fundamental

importância tanto para seus colaboradores como também para o público em geral, tendo em vista que um funcionário motivado atenderá melhor seu cliente.

Ressalta-se que, desde 1997, a direção geral do DETRAN-RN tem se preocupado em promover uma política de valorização dos recursos humanos e, dessa forma, melhorar a saúde e o bem-estar do funcionário. Naquela ocasião, iniciou-se, de forma tímida e sem estrutura, o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT. Durante algum tempo, o programa sofreu interrupção. Porém, algumas ações continuaram sendo desenvolvidas e a vontade latente de recomeçar, visto o reconhecimento deste programa para o fortalecimento da motivação, da auto-estima e, principalmente de ações corretivas e pró-ativas.

Por ocasião da escolha do tema, levou-se em consideração a facilidade de obtenção de informações pertinentes ao estudo, bem como a proximidade e livre acesso ao local.

Espera-se que os resultados alcançados com a realização da presente pesquisa possam contribuir para o aprimoramento das ações de qualidade de vida no trabalho no DETRAN – RN.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O movimento conhecido como QVT, tem suas origens com o nascimento da abordagem sócio – técnica, em 1950. O movimento conhecido como Relações humanas, desenvolvidas principalmente pelos estudos de Eric Trist, foi um ponto de partida para os estudos da QVT.

Eric Trist, Ken Bamforth dentre outros que trabalhavam no *Tavistock Institute* em estudaram variáveis que futuramente serviriam para desenvolver o conceito de QVT, Vieira, (1996); Ladeira; GARCIA (1997); Moraes (1996) apontam o trabalho de Trist como um modelo que engloba indivíduo, trabalho e organização visando à estruturação do trabalho assim como a satisfação dos funcionários.

Somente da década de 60, tomaram impulso, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários, e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e bem estar geral dos trabalhadores.

Ressalta-se que o conceito Qualidade de Vida no Trabalho surge somente na década de 70 e é trabalhada pelo professor Louis Davis, ampliando seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos. Com isso, surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos. Outra tentativa era a de tentar maior motivação nos empregados, embasando suas filosofias nos trabalhos dos autores da escola de relações humanas, como Maslow, Herzberg e outros.

Os estudos de QVT foram amplamente difundidos nos anos 1990, com a adoção, por países europeus, de métodos e modelos de trabalho que visavam à satisfação dos clientes internos e externos à organização, fazendo com que o

assunto fosse significativamente desenvolvido por outros países como Índia, Canadá e Estados Unidos. Vários estados brasileiros , como São Paulo e Rio de Janeiro, já começaram a realizar estudos sobre QVT, o que vem aumentando a possibilidade de difusão das pesquisas nesse contexto(SCHMDT;DANTAS,2006).

Segundo Rodriguez (1999), com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana. Historicamente, os ensinamentos de Euclides (300 a.C) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C, que visava à redução do esforço realizado pelos trabalhadores, diminuindo o sofrimento e o desconforto destes na execução de suas tarefas. Porém, esses inventos foram criados somente pelo fato de o trabalho fosse realizado de uma forma mais dinâmica e otimizada, com aumento da produtividade e redução do tempo, independente disso, foram observados melhorias no ambiente de trabalho.

Antes da construção do conceito de QVT, diversos autores realizaram pesquisas que envolviam problemas da motivação, satisfação e insatisfação no trabalho. Herzberg; Maslow são considerados como um segmento dos movimentos de qualidade de vida no trabalho à medida que procuravam estudar fatores organizacionais que funcionassem como incentivadores ou coibidores de motivação do funcionário. Esses autores associam diretamente algumas condições de trabalho e características individuais a produtividade (VIEIRA; 1996). O trabalho desses pesquisadores serviu de base para diversos estudos posteriores sobre QVT CLUTTERBUCK; CRAINER (1993); MORAES et. AL. (1996) e VIERA (1996).

2.2 CONCEITO E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos e em outros contextos, mas sempre

voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

“Para Fernandez (1996, p.34) a “QVT deve ser considerada como gestão” gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida”. Os fatores físicos e psicológicos interferem no bem estar dos trabalhadores e em sua produtividade.

Quando menciona-se qualidade de vida na organização, trata-se especificamente de aspectos ligados ao bem-estar dos colaboradores em situação de trabalho.

Segundo França (1996), o conceito de qualidade de vida no trabalho aborda um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

De modo geral, os autores que tratam sobre esse tema observam os conceitos de QVT com os enfoques: grau de satisfação da pessoa com a empresa, condições ambientais gerais e promoções de saúde. (FRANÇA, 1996).

Fernandes; Gutierrez (1988) atribuem à QVT um conceito que envolve o atendimento de necessidades e aspirações humanas, buscando a humanização do trabalho responsabilidade social da empresa, consistindo na adoção de métodos participativos que objetivam modificar o ambiente de trabalho, criando uma situação mais favorável à satisfação profissional e pessoal dos empregados.

Schmidt; Dantas (1999) Atribuem a dificuldade de conceituação de QVT ao fato de se tratar de uma expressão abrangente e dotada de grande subjetividade. Para se estabelecer uma compreensão adequada sobre QVT, deve-se passar também pelos conceitos de satisfação, motivação, saúde e segurança no trabalho, fatores diretamente ligados ao bem-estar do trabalhador na organização. Outra

mudança é a aplicação da expressão QVT na justificativa de mudanças organizacionais que nem sempre foca o trabalhador.

Paiva; Marques (1999) estabelecem quatro etapas evolutivas do conceito de QVT, sendo que, no início, era definida a partir das reações e percepções das pessoas em relação ao trabalho, sendo que o foco era dirigido à satisfação de necessidades individuais como forma de enriquecer as experiências de trabalho. Mais tarde, a QVT foi adotada como método, sendo definida em termos de técnicas específicas usadas para reformular o trabalho.

Em seguida, foi definida como um movimento, uma ideologia a ser promovida em função de seus valores sociais positivos. Por fim, foi adotada como um conceito mais amplo, envolvendo todos os tipos de programas e perspectivas, criando expectativas não realistas acerca de sua abrangência e de seus resultados e gerando confusões sobre o que QVT realmente representa.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Alguns autores europeus desenvolveram outras conceituações dentro da abordagem sóciotécnica e da democracia industrial. Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade. (CHIAVENATO, 1999, p. 390-391).

O conceito QVT é de certa forma abrangente e precisa ser definido com clareza, uma vez que os cargos de trabalho representam não somente uma fonte de renda para os colaboradores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida, ou seja, o homem é o principal elemento diferenciador e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio.

A QVT é uma preocupação crescente de todas as empresas que buscam se tornar altamente competitivas, em mercados cada vez mais globalizados.

A tecnologia de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também à produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho (FERNANDES1996, p. 36).

Diante da necessidade de sobrevivência, as empresas vêm nos programas de qualidade de vida no trabalho um auxílio na busca por modernização e competitividade, sendo que o indivíduo auxilia diretamente a obtenção de melhores resultados por estar mais bem integrado ao seu *habitat* de trabalho. “Os programas podem contribuir para implementar ações, políticas e programas em maior sintonia de gerenciamento e visão estratégica entre as demandas tecnológicas e mercadológicas” (LIMONGI-FRANÇA, 1997, P.83

Fernandez (1996) considera a busca por qualidade de vida no trabalho algo indispensável à produtividade e competitividade, essenciais a sobrevivência de toda e qualquer empresa. Com isso, faz-se necessário estabelecer ferramentas e mecanismos que mensurem os níveis de satisfação dos empregados em relação às suas condições de trabalho, sendo questão-chave para o sucesso empresarial.

Presentemente, mais do que nunca, observa-se uma movimentação intensa na busca de novas formas de gerir as empresas e seus recursos de toda ordem, principalmente os recursos humanos, visando aumentar sua rentabilidade. Muitas dessas alternativas, em termos do gerenciamento da força de trabalho, não são mais que paliativos e campanhas panfletárias ou estratégias paternalistas, não modificando em profundidade as práticas administrativas tradicionais, com reflexos poucos significativos nos resultados globais das organizações e menos ainda no que tange ao atendimento das necessidades e expectativas das pessoas (FERNANDES, 2006, P.13)

Segundo Fernandez; Gutierrez (1998), a Qualidade de Vida no Trabalho é afetada, ainda, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

Nadler; Lawler (Rocha, 1998) oferecem uma interessante e abrangente visão da evolução do conceito de QVT através do quadro 2:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1- QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2- QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
3- QVT com um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto 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 ideais 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 problemas organizacionais.
6- QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um "modismo" passageiro.

Quadro 01- Concepções Evolutivas da QVT

Fonte: Nadler; Lawler (apud Fernandes, 1996, p.42)

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO

Criar um ambiente onde às pessoas possam se sentir bem com a gerência, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho, e estar confiantes na satisfação das próprias necessidades, ao mesmo tempo em que cooperam com o grupo. As pessoas podem ser motivadas para o bem ou para o mal, fazendo aparecer o melhor ou o pior do que elas têm. Se as pessoas não estão motivadas a fazer alguma coisa ou alcançar uma meta, pode-se convencê-las a fazer algo que elas preferiram não fazer, mas a menos que estejam prontos a assumir as atitudes e os valores do motivador, os comportamentos não será permanente. Segundo Davis; Newstron (1991, p. 47), “embora não haja respostas simples para a questão da motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”.

Dizer às pessoas que se espera que elas façam o melhor significa que estas são consideradas capazes de alcançar altos padrões sobre os quais concordam. Segundo Davis; Newstron (1992, p.28), “o resultado de um sistema eficaz de comportamento organizacional é a motivação que quando combinada com as habilidades e capacidades do empregado, resulta na produtividade humana”. Os funcionários precisam saber o que a administração espera que produzam, e de que maneira. E estes mesmos administradores precisam saber o que os funcionários esperam que se faça para tornar possível esse trabalho. Responsabilidades são os resultados que se espera obter nas pessoas que se está procurando motivar. Se estas pessoas não sabem que resultado está se esperando delas, certamente não poderão atingi-los. Segundo Weiss (1991, p. 29), “cada pessoa também deve conhecer suas responsabilidades individuais”.

Parte da motivação de uma pessoa vem do fato de ela saber que tem um papel importante na organização e que outras pessoas contam com ela. Segundo Weiss, (1991, p.32) “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”. A vontade de trabalhar bem deteriora e as pessoas ficam desmotivadas, apenas por haver obstáculos em seu caminho, ou se não entendem o que se espera delas, ou como seu trabalho será avaliado. Os

obstáculos mais sérios são criados freqüentemente pelos supervisores. Muitos deles pedem coisas impossíveis enquanto outros não pedem nada. Muitos deixam de fornecer os recursos necessários para execução das tarefas. Alguns não são coerentes em suas expectativas e as mudam com freqüência. Muitos têm uma constância excessiva em suas expectativas, tornando-se inflexíveis, e não são capazes de enfrentar alterações nas condições de trabalho. Outros ainda não são sensíveis a necessidades de seus empregados.

Nos dias atuais, uma das teorias motivacionais que mais têm sido exploradas nasceu da preocupação de Frederick Herzberg em pesquisar diretamente no contexto de trabalho quais os fatores que se acham relacionados com aquelas atitudes que influíam na produção e situações que determinavam satisfação no trabalho. Em sua pesquisa, Herzberg usou com técnica de coleta de dados uma entrevista na qual o tema principal constituía em localizar uma ocasião na qual o entrevistado havia-se sentido excepcionalmente bem, ou excepcionalmente mal em relação ao seu trabalho, não somente naquele em que estava atualmente, como também em outro qualquer que havia trabalhado no passado.

A partir deste ponto, Herzberg concluiu que existem fatores que quando estão presentes, proporciona alto nível de satisfação, mas a insatisfação determinada por sua ausência não chega a ser significativamente proporcional –são fatores motivacionais; diferentemente, há fatores que, quando estão ausentes, proporcionam grande insatisfação, mas sua presença não traz o mesmo nível de satisfação- são os fatores chamados higiênicos que se referem às condições que rodeiam as pessoas enquanto trabalham, ou seja, condições físicas e ambientais, salário, benefícios sociais, políticas da empresa, regulamentos, relacionamento entre supervisão e empregado, etc.

De acordo com Maximiano (2000, p.359), “a presença dos fatores higiênicos cria um clima psicológico e material saudável, quanto melhor as relações entre colegas, o tratamento recebido do supervisor e o ambiente físico de trabalho, melhor será o clima”.

Segundo Bergamini (1996), os fatores higiênicos não fazem as pessoas produzirem mais, sua presença garante apenas que se esteja conseguindo manter o nível de satisfação delas em grau mínimo.

Ainda de acordo com Bergamini (1996), os fatores motivacionais por outro lado tornam as pessoas felizes com seus serviços que atendem à necessidade básica e humana de crescimento psicológico. Os fatores motivacionais referem-se ao conteúdo do cargo, as tarefas e aos deveres relacionados com o cargo em si, envolvendo o sentimento de realização, de crescimento, e de reconhecimento profissional, entre eles destacamos: delegação, poder decisório, promoção, etc.

FATORES MOTIVACIONAIS (SATISFACIENTES)	FATORES HIGIÊNICOS (INSATISFACIENTES)
Conteúdo do cargo (como o indivíduo se sente em relação ao cargo)	Contexto do cargo (como um indivíduo se sente em relação à empresa)
O trabalho em si	As condições de trabalho
Realização	Administração da empresa
Reconhecimento	Salário
Progresso profissional	Relação com o supervisor
Responsabilidade	Benefícios e serviços sociais

Quadro 2: Fatores motivacionais e Fatores Higiênicos

Fonte: Chiavenato, (1996, p.547)

2.3.1 TEORIA X E TEORIA Y DE McGregor

McGregor centrou seus estudos na relação entre o sucesso da organização e sua capacidade de prever e controlar o comportamento. Para isso, ele criou duas teorias contrastantes, a tradicional (teoria x) e a moderna (teoria y).

A teoria x se baseia em pressupostos parcialmente verdadeiros da natureza humana, enunciada pelas teorias clássicas e científicas.

A teoria y se baseia na integração, no autocontrole, quando as necessidades do indivíduo e da organização são reconhecidas.

Teoria x	Teoria y
As pessoas são naturalmente preguiçosas; preferem não fazer nada.	As pessoas são naturalmente ativas; colocam os objetivos e gostam de se esforçar.
As pessoas trabalham por dinheiro e recompensa de status.	As pessoas buscam muitas satisfações no trabalho; sentimento de contribuição; prazer de associação; estimação de novos desafios.
É preciso que se diga, mostre e treine as pessoas nos métodos adequados de trabalho.	As pessoas que compreendem e se preocupam com o que estão fazendo podem planejar e melhorar seus próprios métodos de fazer trabalho.
As pessoas gostam de ser tratadas com cortesia.	As pessoas necessitam de um respeito genuíno vindo de seus companheiros.
As pessoas precisam ser “inspiradas” (com “papos” animadores), pressionadas ou dirigidas.	As pessoas precisam ser libertadas encorajadas e assistidas.

Quadro 3: Comparação entre teoria x e y

Fonte: Kolb, D. A et ali (1990).

2.4 CATEGORIAS CONCEITUAIS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Como já se sabe, o trabalho é a segunda casa do funcionário, alguns passam mais tempo no trabalho do que em sua própria casa, porém, com isso o empregador/empresa tem que dar plenas condições de trabalho para o funcionário para que o mesmo sinta-se motivado para trabalhar.

Quando fala-se em motivação, não trata - se somente da parte financeira, existem outras formas de manter o funcionário motivado dentro da organização

Apresenta-se agora oito categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho formuladas por Walter (1973), com enfoque voltado para a humanização do trabalho e na responsabilidade social da instituição, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, aliado a uma formação de equipe de trabalho com poder de autonomia e melhoria do meio organizacional. As oito categorias serão apresentadas no quadro nº 3 abaixo localizado na página seguinte:

1- Compensação justa e adequada: Equidade interna e externa, Justiça na compensação, Partilha nos ganhos da produtividade, Proporcionalidade ente salários.
2- Condições de trabalho: Jornada de trabalho razoável, Ambiente físico seguro e saudável, Ausência de insalubridade.
3- Uso e Desenvolvimento de capacidades: Autonomia, Habilidades múltiplas, Informações sobre o processo de trabalho, Autocontrole relativo.
4- Oportunidade de crescimento e segurança: Possibilidade de carreira, Crescimento pessoal, Perspectiva de avanço salarial, Segurança no emprego.
5- Integração Social na Organização: Ausência de preconceitos, Igualdade, Mobilidade, Relacionamento, Senso Comunitário.
6- Constitucionalismo: Privacidade pessoal, Liberdade de expressão, Tratamento imparcial, Direitos de proteção ao trabalhador, direitos trabalhistas.
7- O trabalho e o espaço total de vida: Estabilidade de horários, Poucas mudanças geográficas, Tempo para lazer e família, Papel balanceado no trabalho.
8- Relevância Social na vida do trabalho: Imagem da empresa, Responsabilidade Social da empresa, Responsabilidade pelos produtos, Práticas de emprego.

Quadro 4: Categorias conceituais de Walton
Fonte: Adaptado de Walton (1973, p.11)

Os funcionários precisam ser bem tratados, ter uma atenção especial por parte dos donos, gerentes, pois são eles que fazem a empresa seguir e em frente, produzindo, auferindo lucros para a mesma, por isso eles devem ter um bom ambiente de trabalho, com todas as ferramentas necessárias, um bom clima organizacional, seu salário sempre em dia e compatível com o cargo que ocupa, o ambiente de trabalho tem que ser um ambiente onde ele sinta-se bem e faça as atividades dele com prazer e não por obrigação e tendo todos os benefícios e seus direitos respeitados como citado acima, com certeza ele terá motivação para fazer qualquer serviço, estando bem fisicamente, mentalmente, espiritualmente, ou seja, com qualidade para realizar o seu trabalho dentro da organização.

2.5 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DESENVOLVIDOS PELO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-RN.

O DETRAN-RN possui uma sala chamada PQVST (programa de qualidade de vida e saúde no trabalho) onde mantem uma estrutura com maca, cadeiras, balança e tem por objetivo atender aos servidores que queiram verificar pressão e fazer medição de glicemia, com acompanhamento de uma estagiária, estudante de enfermagem.

No ano de 2008 foi aprovado o projeto “Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública”, onde as aulas tiveram início no meio do ano de 2009 e a turma, que abrange 70 servidores está se formando no meio do ano de 2011.

No ano de 2010 deu início a turma de Pós-Graduação em Gestão Pública, onde também abrange um total de 70 servidores.

Possui uma turma para aqueles que ainda não concluíram o ensino fundamental, onde têm aulas todos os dias na própria sede do DETRAN, buscando uma melhor qualificação para esses funcionários e a oportunidade do mesmo alcançar seus objetivos profissionais, em todas as turmas.

Ao longo do ano, principalmente em datas comemorativas são realizadas atividades visando proporcionar momentos de alegria e descontração para os seus colaboradores. Atividades como:

Dia das mães> café-da-manhã com homenagem as mães e sorteio de brindes

São João> festa junina aos colaboradores da organização

Encontro semestral com os aposentados do DETRAN, para saber como eles estão como estão vivendo.

Campanha de vacinação, onde aplica-se a vacina dos colaboradores

Além destas ações, ainda proporciona a participação dos servidores em congressos, palestras, cursos, fóruns, seminários.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso realizado no Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-RN, sendo localizada na AV. Perimetral Leste, 113, no Bairro Cidade da Esperança. Objetivando diagnosticar a qualidade de vida no trabalho deste órgão, o estudo, segundo Vergara (1997,p.44), caracteriza-se como sendo exploratória, por discorrer sobre fatos pouco estudados, e descritiva, por relatar os fatos do problema.

De acordo com Mattar (2000, p.18); “a pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva”.

A pesquisa exploratória é realizada quando sabe-se pouco do assunto ser estudado, e tem por objetivo integrar-se, se familiarizar com tema estudado, dar ao pesquisador um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa.

Na percepção de Cervo; Bervian (1996, p.49), a pesquisa de natureza descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Por sua vez Azevedo; Nohara (2004) complementam: “a pesquisa descritiva visa descrever as características de um grupo; não objetiva explicar o fenômeno investigado”.

A pesquisa descritiva, como diz o próprio nome, descreve características e propriedades no grupo pesquisado.

Vergara (2000) acredita que o estudo de caso tem caráter de profundidade e detalhamento, sendo ainda direcionado, não podendo ser generalizado para outras empresas que apresentam problemas no setor.

Estudo de caso é um específico processo para o desenvolvimento de uma investigação, com foco naquela determinada empresa ou organização a ser estudada.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

A amostra da pesquisa foi composta por 126 (cento e vinte e seis), dos 325(trezentos e vinte e cinco) colaboradores do Departamento Estadual de Trânsito, desta forma, a amostragem foi do tipo aleatória simples e correspondeu a 39% do universo.

Na visão de Mattar (1999), “Amostra é qualquer parte de uma população” e “Amostragem é o processo de colher amostras de uma população”.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para coletar os dados da pesquisa utilizou-se o modelo de questionário desenvolvido por celinski (1994, p.76), com questões fechadas e aplicado junto aos colaboradores, sendo dividido em duas partes: na primeira parte, teve como objetivo identificar o perfil dos funcionários; a segunda parte teve como objetivo colher informações para saber como anda o nível de satisfação e a qualidade de vida no trabalho dos funcionários do órgão.

Segundo Mattar(1999), o instrumento de coleta de dados é o documento através do qual as perguntas são apresentadas aos respondentes e onde são registradas as respostas e os dados obtidos.

Segundo Parasuraman (1991), um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS

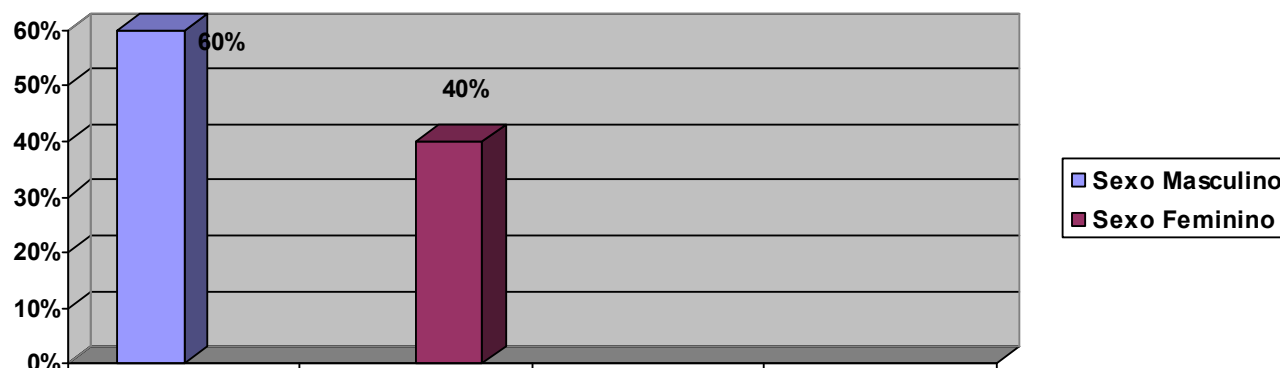
Após coletados, os questionários foram analisados quantitativamente e foram feitos gráficos utilizando o Microsoft Word. Foram abordados aspectos como: relações interpessoais, condições de trabalho, reconhecimento pelo trabalho realizado, instalações físicas, conforto dos ambientes, climatização.

Segundo Vergara(2000, p. 59), “o tratamento dos dados refere-se àquela seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 PERFIL DO ENTREVISTADO

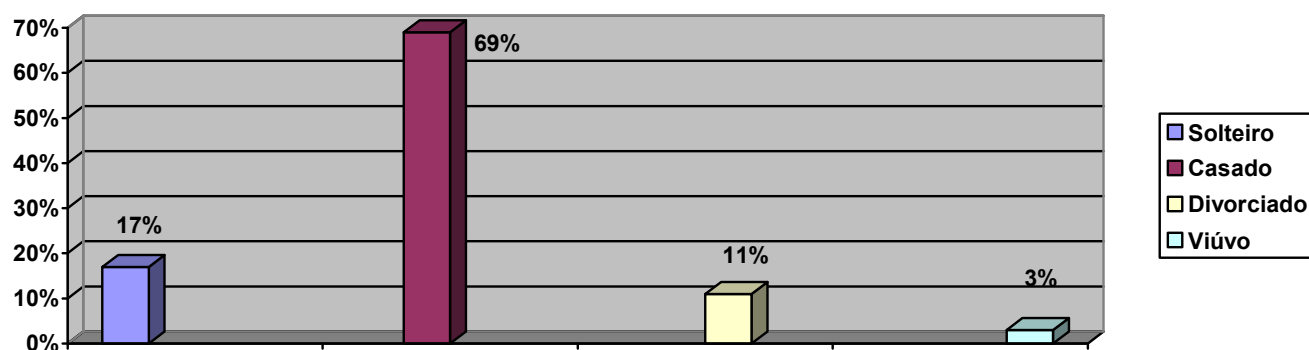
4.1.1 SEXO DO ENTREVISTADO



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 1: Sexo

De acordo com o gráfico pode-se observar que o quadro de funcionários da sede do Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN –RN, é composto por 60% de homens e 40% de mulheres.

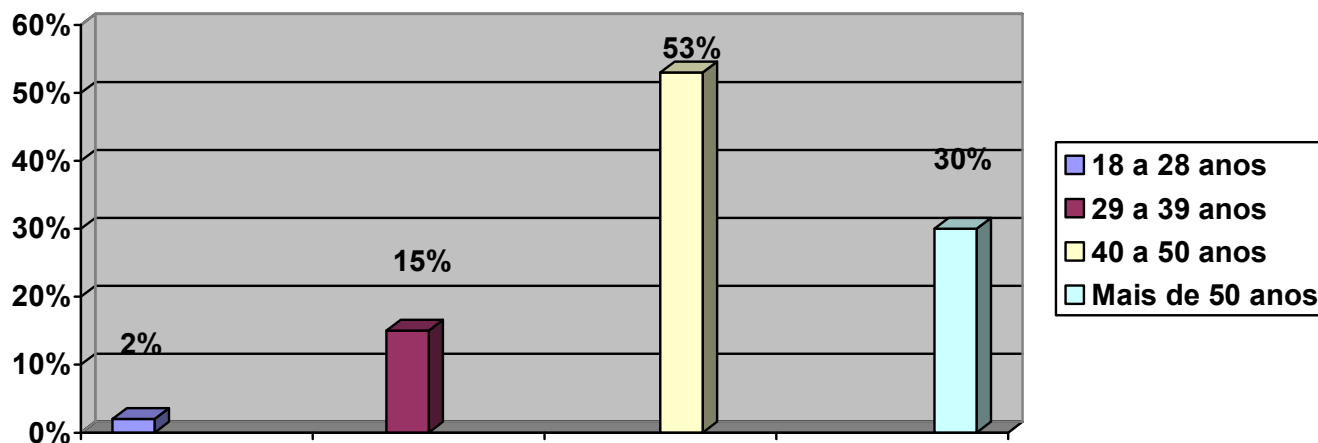
4.1.2 ESTADO CIVIL DO ENTREVISTADO



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 2: Estado Civil do entrevistado

De acordo com o gráfico em questão, pode-se observar que o percentual de casados corresponde a 69%, as de solteiros a 17%, os divorciados correspondem a 11% e viúvos apenas 3%.

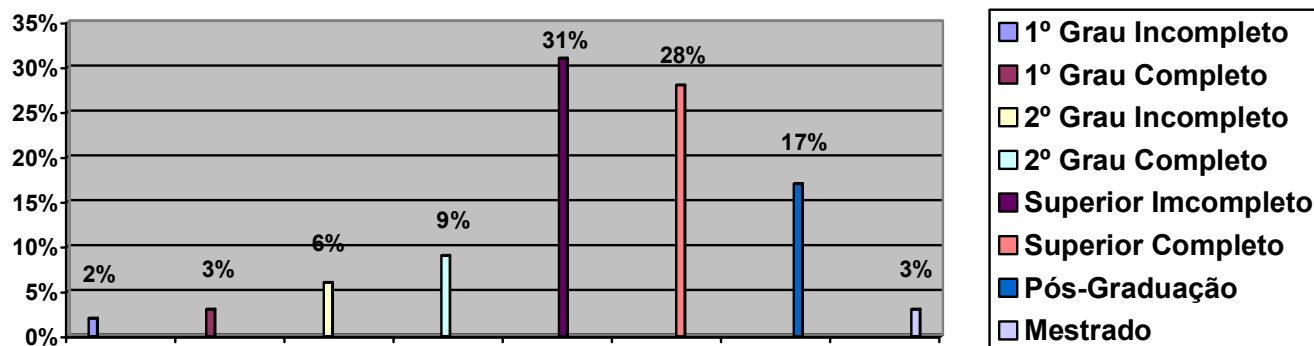
4.1.3 FAIXA ETÁRIA DO ENTREVISTADO



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 3: Idade do funcionário

De acordo com o gráfico em questão, pode-se observar que a grande maioria dos funcionários possui entre 40 e 50 anos, correspondendo a 53%, seguido de 30% do total com mais de 50 anos, 15% entre 29 e 39 anos e apenas 2% do total entre 18 e 28 anos de idade.

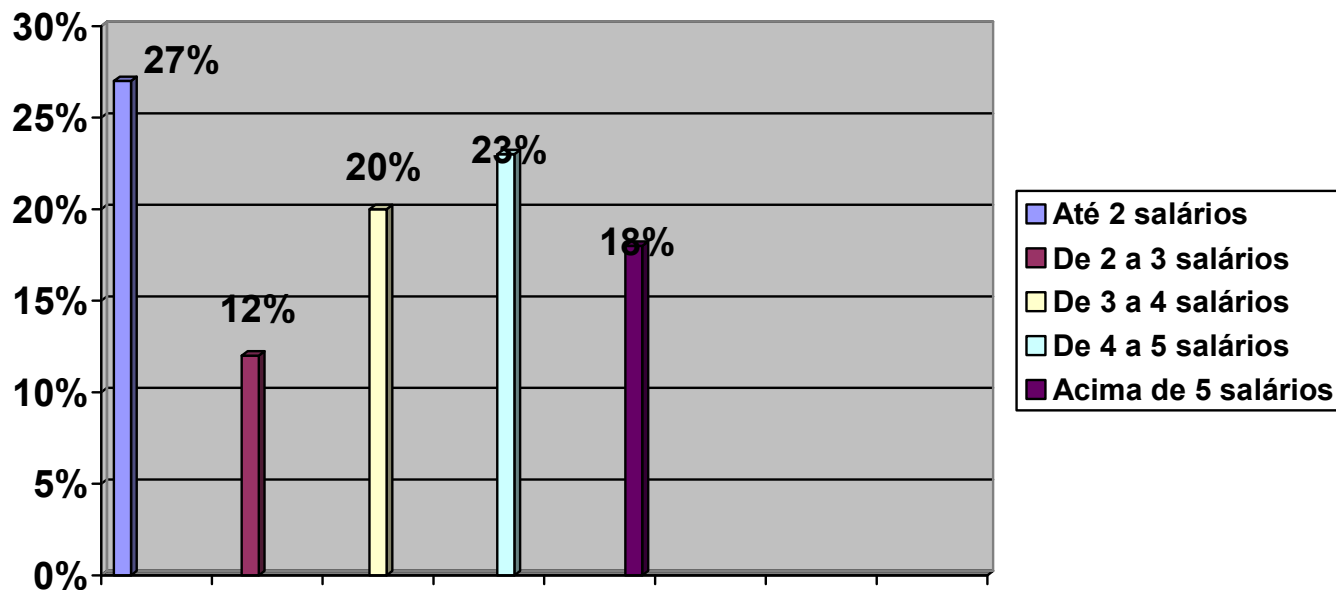
4.1.4 ESCOLARIDADE



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 4: Escolaridade

Como mostra o gráfico, 31% dos entrevistados possuem ensino superior incompleto, 28% possuem o ensino superior completo, 17% são pós-graduados, 9% possuem segundo grau completo, 6% possuem o segundo grau incompleto, 3% dos entrevistados têm o primeiro grau completo, também com 3% são os entrevistados que possuem mestrado e com apenas 2% possuem primeiro grau incompleto.

4.1.5 RENDA



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 5: Renda do funcionário

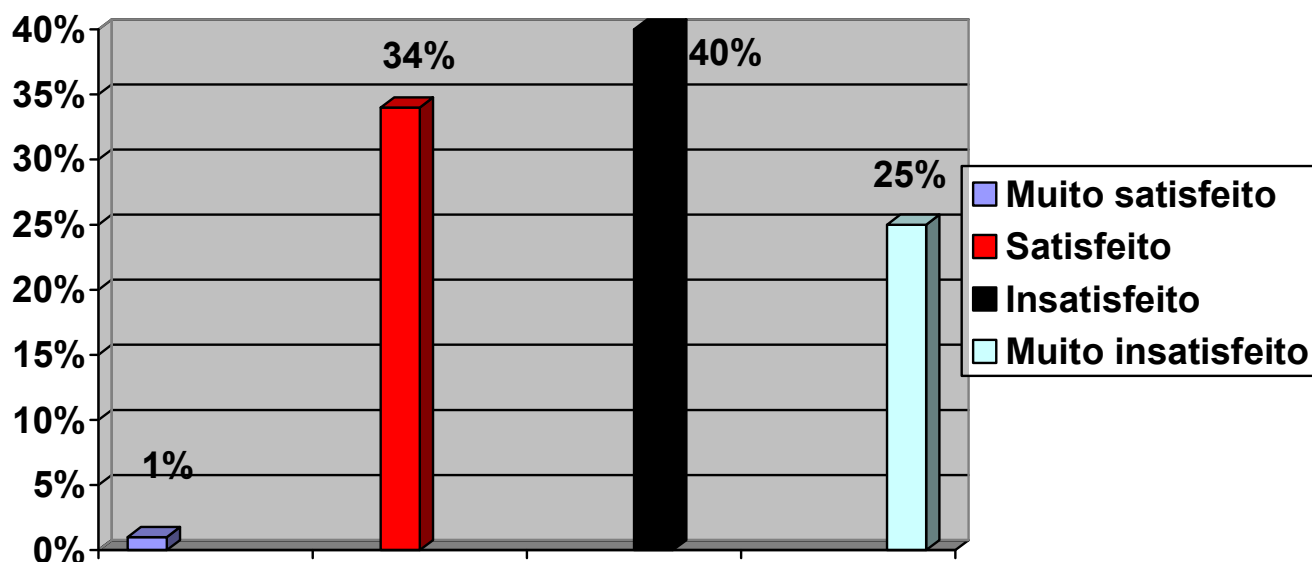
De acordo com o gráfico, observa-se que 27% dos entrevistados ganham até 2 salários, 23% recebem entre 4 e 5 salários, 20% recebem entre 3 e 4 salários, 18% recebem acima de 5 salários e 12% recebem de 2 a 3 salários.

A 1ª categoria conceitual de qualidade de vida no trabalho de Walton diz respeito à compensação justa e adequada, ou seja, tem de existir partilha nos ganhos da produtividade, Proporcionalidade entre salários. Ou seja, ele tem que receber um salário justo, adequado a quantidade e ao tipo de serviço.

4.2 DADOS AVALIATIVOS

Alguns fatores são de fundamental importância para a empresa, fatores como condições físicas de trabalho, salário, benefícios, relacionamento entre colegas de trabalho e chefia. Esses fatores quando estão ausentes, proporcionam grande insatisfação, por isso busca-se saber como andam esses fatores dentro da organização.

4.2.1 Salário que recebe em relação ao trabalho que executa



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 6: Satisfação do salário sobre o trabalho que executa

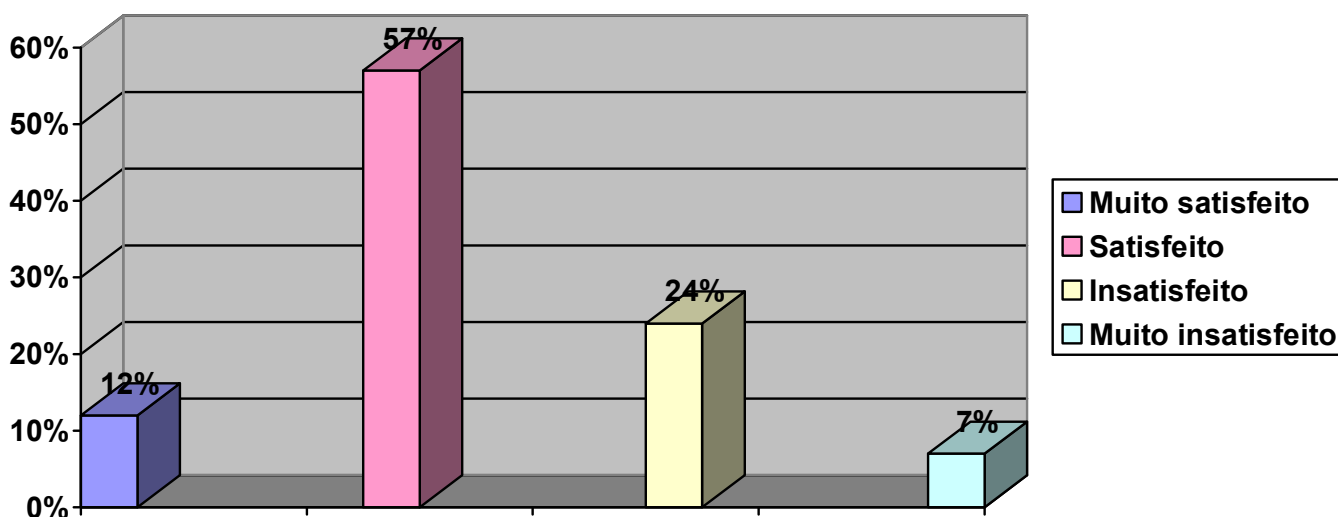
De acordo com o gráfico abaixo, percebe-se que apenas 1% está muito satisfeito com salário que recebe, 34 % está satisfeito, 40% está insatisfeito e 25 % está muito insatisfeito.

Pode-se, pois, afirmar que o descontentamento demonstrado pela maior parcela dos funcionários lotados na sede do DETRAN-RN sinaliza negativamente para a existência de qualidade de vida no trabalho.

4.2.2 Nível de satisfação com relação ao ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho deve ser um lugar estimulante, descontraído e alegre onde as pessoas se sintam bem, e possam desempenhar suas atividades da melhor forma possível.

Baseado nisso, procura-se saber dos funcionários qual o nível de satisfação com relação ao seu ambiente de trabalho?



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 7: Nível de satisfação em relação ao ambiente de trabalho

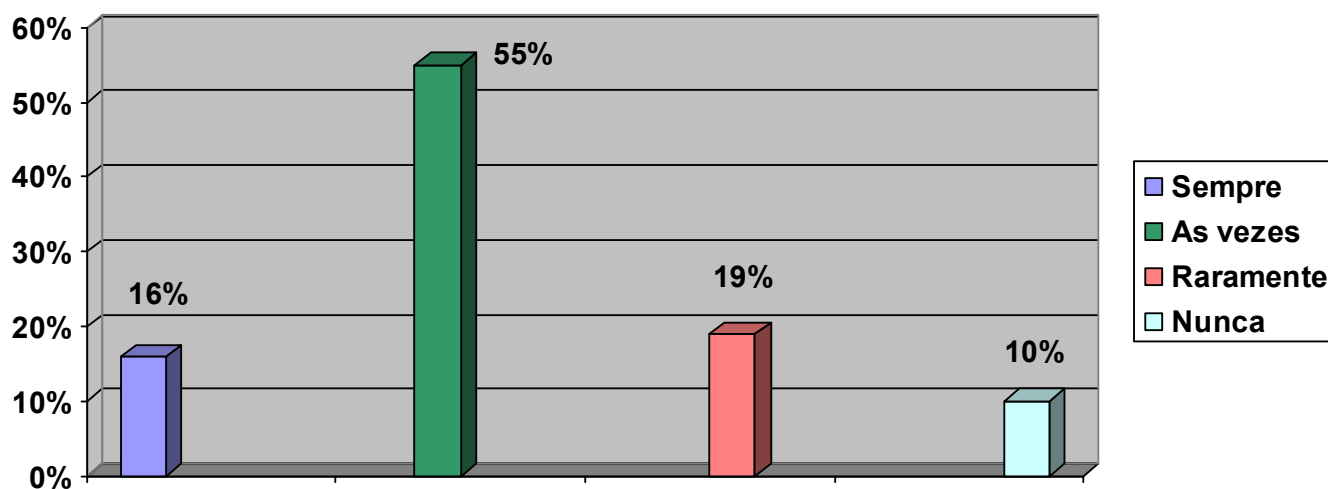
Através do gráfico percebe-se que 57% estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, 12% estão muito satisfeitos, 24% estão insatisfeitos e apenas 7% estão muito insatisfeitos com o ambiente de trabalho.

Pode-se afirmar então, baseando-se pelo gráfico, que a maioria dos funcionários estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, chegando a 69%, isso sinaliza positivamente, nesse quesito, para a existência de qualidade de vida no trabalho.

4.2.3 Condições para realização de um bom trabalho

Sabe-se que para a realização de um bom trabalho a empresa tem que oferecer os insumos necessários para que o colaborador possa realizar o serviço.

Baseando nisso, busca-se saber se o DETRAN/RN proporciona condições suficientes para que o colaborador realize bem o seu trabalho.



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 8: Condições para a realização de um bom trabalho

Analizando o gráfico abaixo, constata-se que 16% dos entrevistados responderam sempre, 55% disseram às vezes, 19% responderam raramente, e 10% responderam nunca.

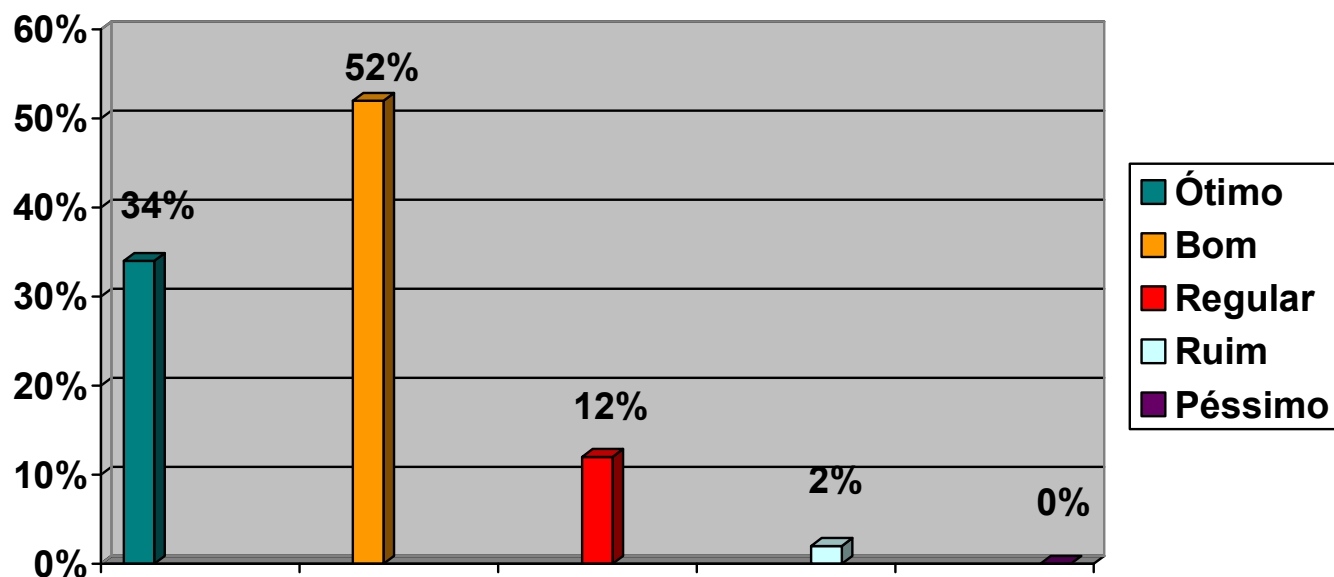
A empresa tem que dar totais condições para o colaborador realizar o trabalho realizar bem o seu serviço, isso de uma forma geral, ter instrumentos necessários, um ambiente físico seguro e saudável, ausência de insalubridade. Caso contrário, o colaborador estará desmotivado, o que é ruim para a empresa.

Como mostrado no gráfico 55% dos entrevistados responderam as vezes e isso é um fator preocupante para a empresa, sinalizando que não há boas condições para a realização do trabalho, e isso tem que ser melhor trabalhado.

4.2.4 Relacionamento com os colegas de trabalho

Sabe-se que em uma organização todos devem respeitar uns aos outros a manter uma amizade saudável, buscando sempre uma integração entre todos os setores, ajudando caso algum colega tenha dificuldade. Desta forma, todos trabalharão bem e o ambiente será o melhor possível.

Tomando por base essas informações, procura-se saber como o funcionário do DETRAN/RN avalia o relacionamento com seus colegas de trabalho?



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

Gráfico 9: Relacionamento com colegas de trabalho

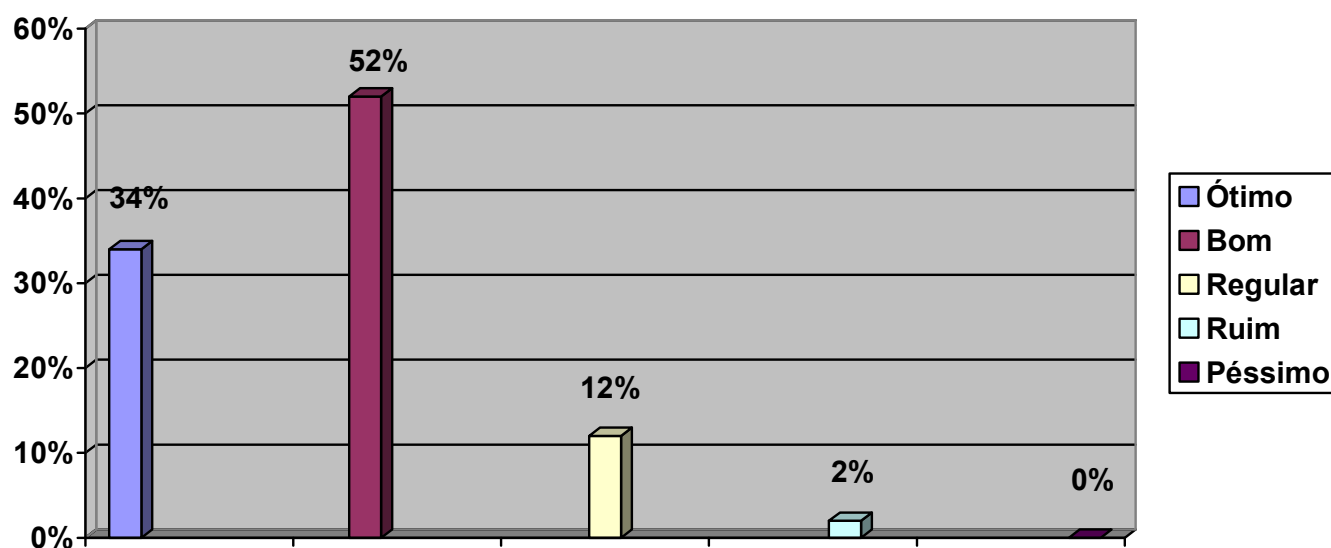
Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que 34% disseram que o relacionamento é ótimo, 52% responderam bom, 12% disseram regular, 2% disse ruim e ninguém respondeu péssimo, ou seja, 0%.

Os colaboradores que integram uma organização precisam aplicar a 5ª categoria conceitual de Walton (integração social na empresa), ou seja, ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento e senso comunitário. Todos fazem parte de um mesmo grupo e devem manter o respeito entre si e procurar ajudar uns aos outros.

4.2.5 Relacionamento com o chefe

Da mesma forma que os funcionários têm que respeitar uns aos outros, tem que respeitar e manter uma boa amizade com o chefe, buscando aprender com ele, e aplicar o que aprendeu na organização, para que todos possam crescer juntos, tanto o colaborador, como o chefe e também a empresa.

Tomando por base essas informações, procura-se saber como o funcionário do DETRAN/RN avalia o relacionamento com seus colegas de trabalho?



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

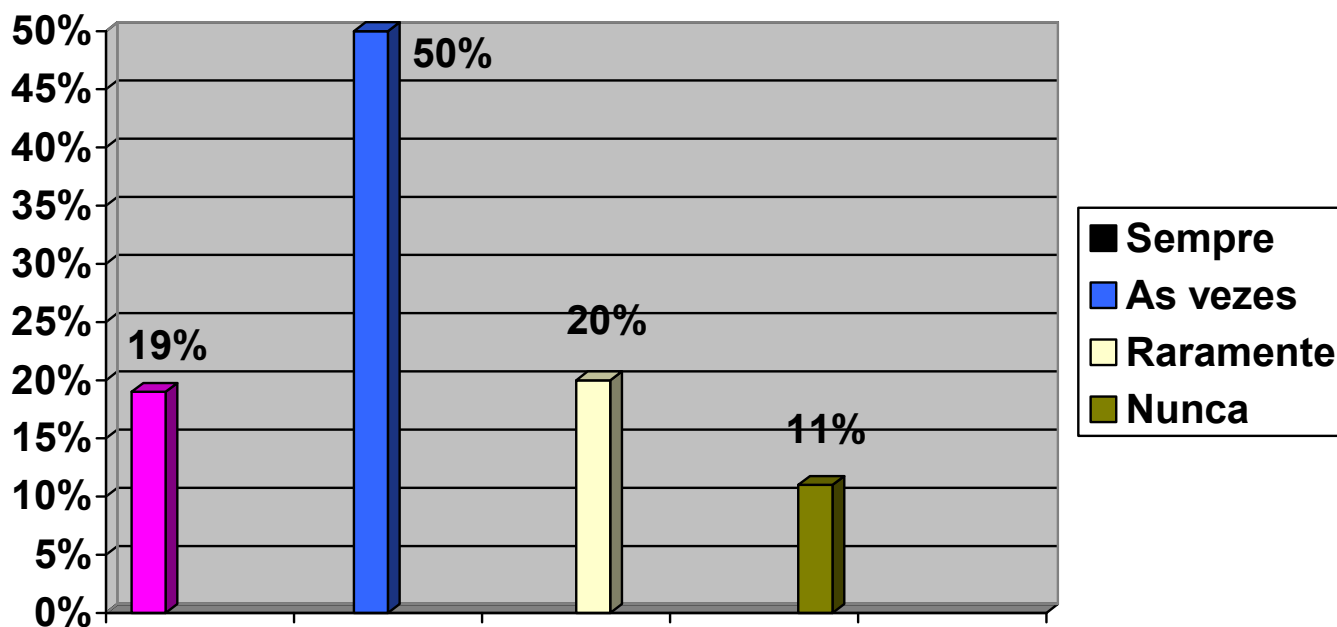
Gráfico 10: Relacionamento com o chefe

Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que 36% disseram que o relacionamento é ótimo, 53% responderam bom, 8% disseram regular, 3% disseram ruim e ninguém respondeu péssimo, ou seja, 0%.

Os colaboradores e chefia precisam ter uma relação boa, procurando ajudar-se um ao outro, o colaborador na maioria das vezes busca aprender com o chefe, ambos precisam seguir a 5ª categoria de Walton (integração social na organização) buscando sempre a ausência de preconceitos, igualdade e bom relacionamento.

4.2.5 Liberdade para expor ideias e sugestões na organização

Pergunta-se se ao colaborador se ele se sente a vontade para expor idéias e sugestões na organização.



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 11: Liberdade para expor idéias e sugestões

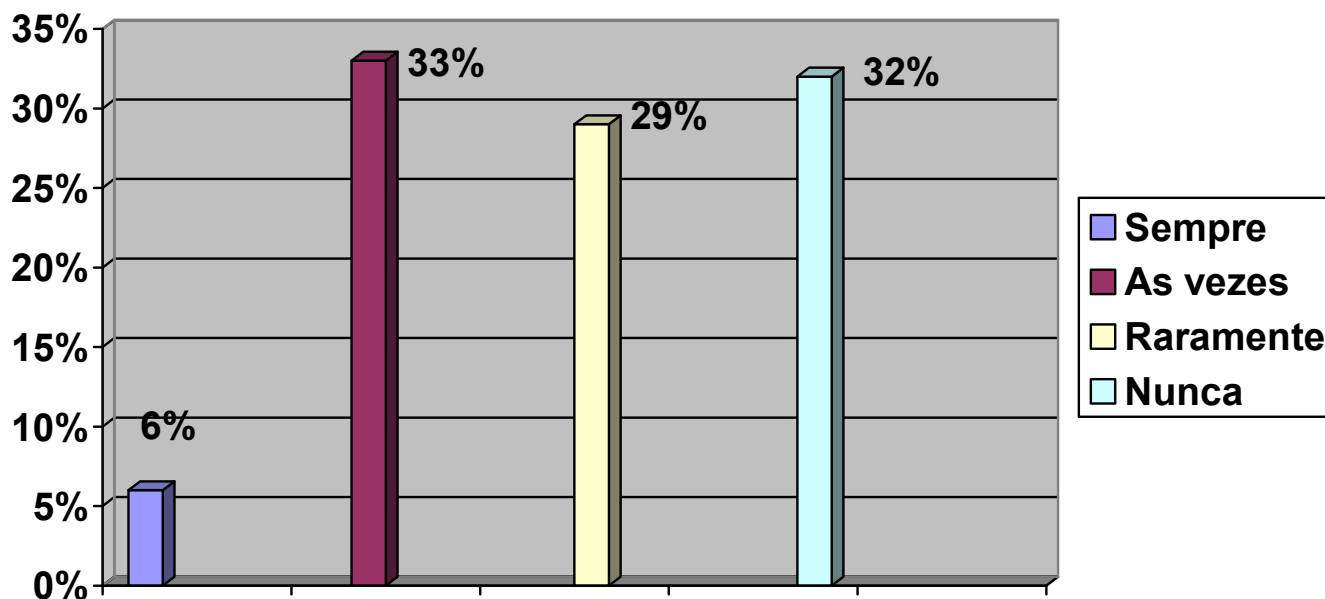
Analisando o gráfico, percebe-se que 19% responderam sempre, 50% responderam às vezes, 20% responderam raramente e 11% disseram nunca.

As pessoas às vezes têm medo de falar por achar que vão ser discriminados, outros acham que reunião na organização é perda de tempo ou que o gestor não irá ouvi-lo. Muitas vezes, a empresa realmente não ouve o colaborador, porém o colaborador não pode ter medo, não pode ter vergonha de falar, ele é parte integrante da empresa, tem que ser ouvido, muitas vezes são informações que mudarão a empresa para melhor, trará benefícios a todos, tanto para o trabalhador como também para a organização.

O que é mostrado no gráfico é um fator preocupante, pois sinaliza que o colaborador ou tem medo de falar ou não tem abertura para falar, e isso precisa ser revisto pelos chefes e pela administração da organização.

4.2.6 Retorno em relação à avaliação do desempenho

Pergunta-se com que frequência o DETRAN/RN dá retorno aos colaboradores em relação à avaliação do seu desempenho?



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010
Gráfico 12: Retorno em relação à avaliação do desempenho

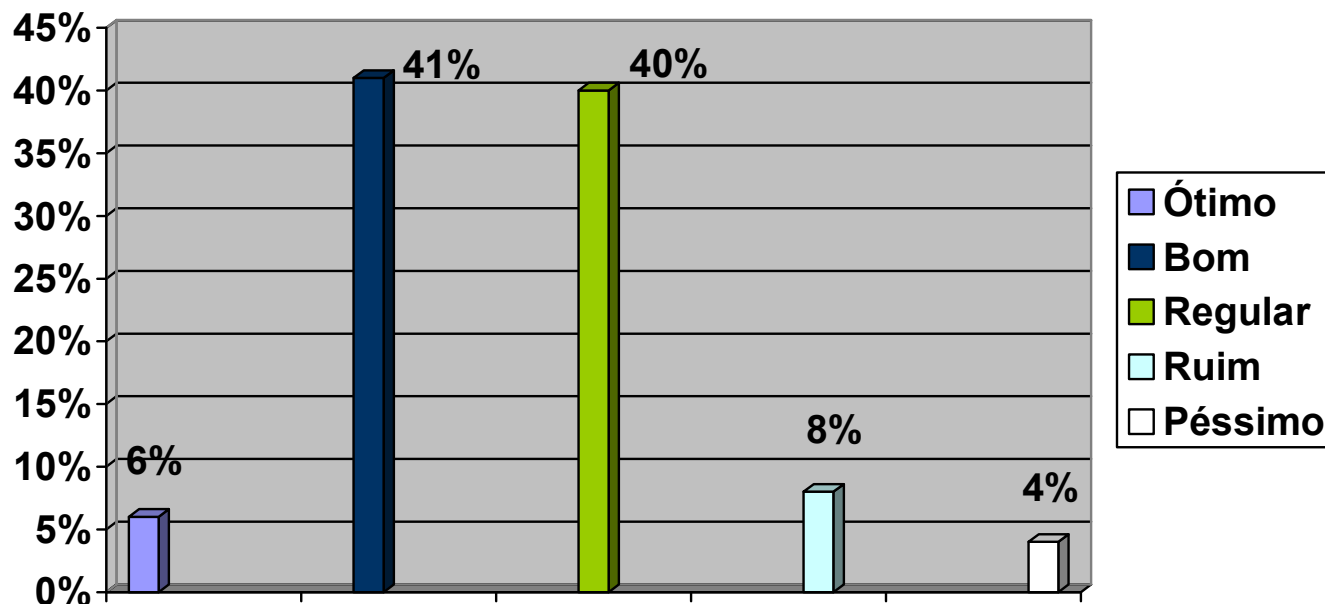
Analisando o gráfico, percebe-se que 6% responderam sempre, 33% responderam às vezes, 29% responderam raramente e 32% disseram nunca.

Fazendo-se a soma, chegará a um percentual de 61% de índice negativo no que diz respeito ao retorno em relação a avaliação de desempenho e isso é muito ruim para a organização pois os funcionários sentem-se desmotivados, o seu trabalho não é reconhecido por parte dos gestores.

Os funcionários têm que ser reconhecidos na organização, os gestores precisam acompanhar o trabalho deles e passar um “*feed back*” esporadicamente, levando em consideração que o funcionário se sentirá valorizado pelo reconhecimento do seu trabalho.

4.3 OPINIÃO PESSOAL DO ENTREVISTADO

4.3.1 Opinião em relação aos equipamentos existentes na sede do DETRAN-RN.



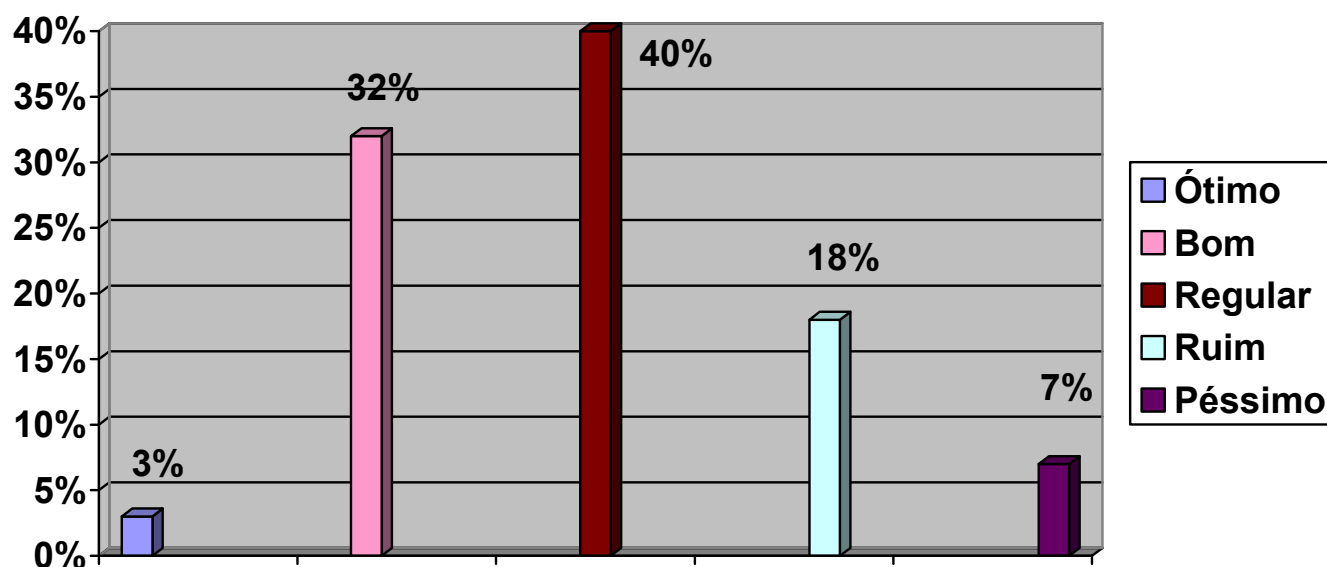
Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

Gráfico 13: Opinião em relação aos equipamentos existentes da sede do DETRAN-RN.

Observa-se, no Gráfico 13, que 46% dos entrevistados acham “ótimo” e “bom”, respectivamente 6% e 41%, no que tange aos equipamentos existentes na sede do DETRAN-RN. Destaca-se, ainda, que 40% acham regular e 12% acham “ruim” e “Péssimo”, respectivamente 8% e 4%.

Nesse caso em específico, o índice de satisfação chega a 47%, o que é muito bom, porém o índice de insatisfação está mais de 50% e isso é péssimo para a empresa, a organização precisa analisar onde estão acontecendo os erros, quais os setores que estão insatisfeitos e tentar sanar os problemas.

4.3.2 Opinião em relação ao conforto dos ambientes



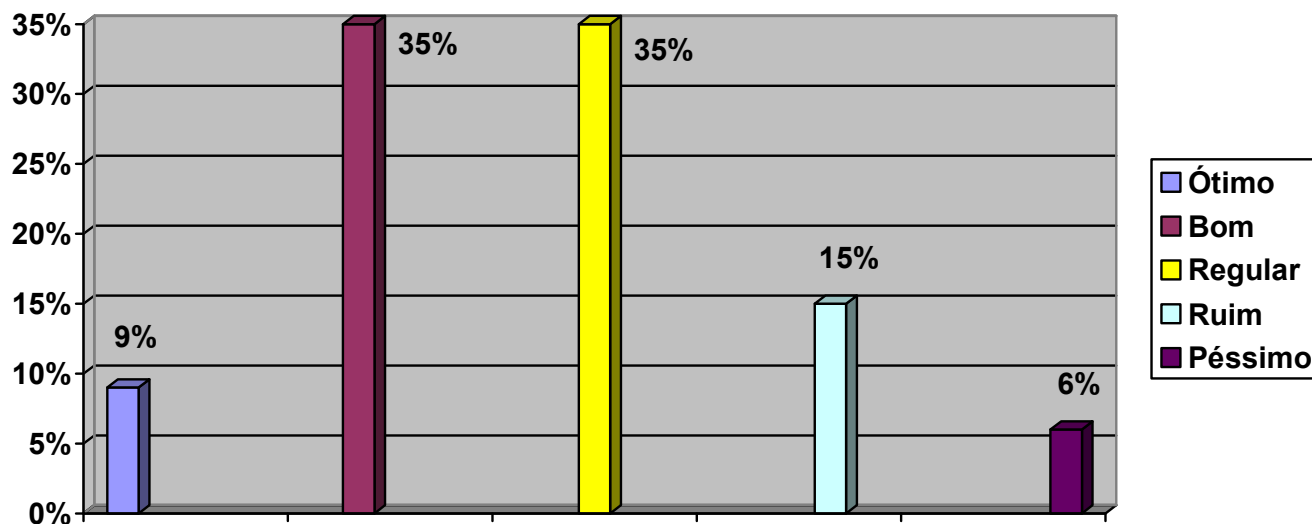
Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

Gráfico 14: Opinião em relação ao conforto dos ambientes

Observa-se no gráfico, no que tange ao conforto dos ambientes, que 35% dos entrevistados estão satisfeitos, ou seja, classificaram como ótimo e bom, sendo 3% e 32% respectivamente. 40% dos entrevistados disseram o conforto dos ambientes é regular, no que diz respeito à insatisfação, ruim e péssimo ficaram com 25%, sendo 18% e 7% respectivamente.

No gráfico mostra-se satisfação em 36% dos entrevistados e regular/insatisfação por parte de 65% dos entrevistados. A empresa tem que proporcionar conforto a todos, independentemente do setor, não se pode privilegiar um setor e deixar o outro faltando algo, isso corresponde a 2ª categoria conceitual de Walton (condições de trabalho) no quesito (ambiente físico) e precisa ser melhor trabalhado para que todos sintam-se satisfeitos nos seus locais de trabalho.

4.3.3 Opinião em relação à climatização dos ambientes



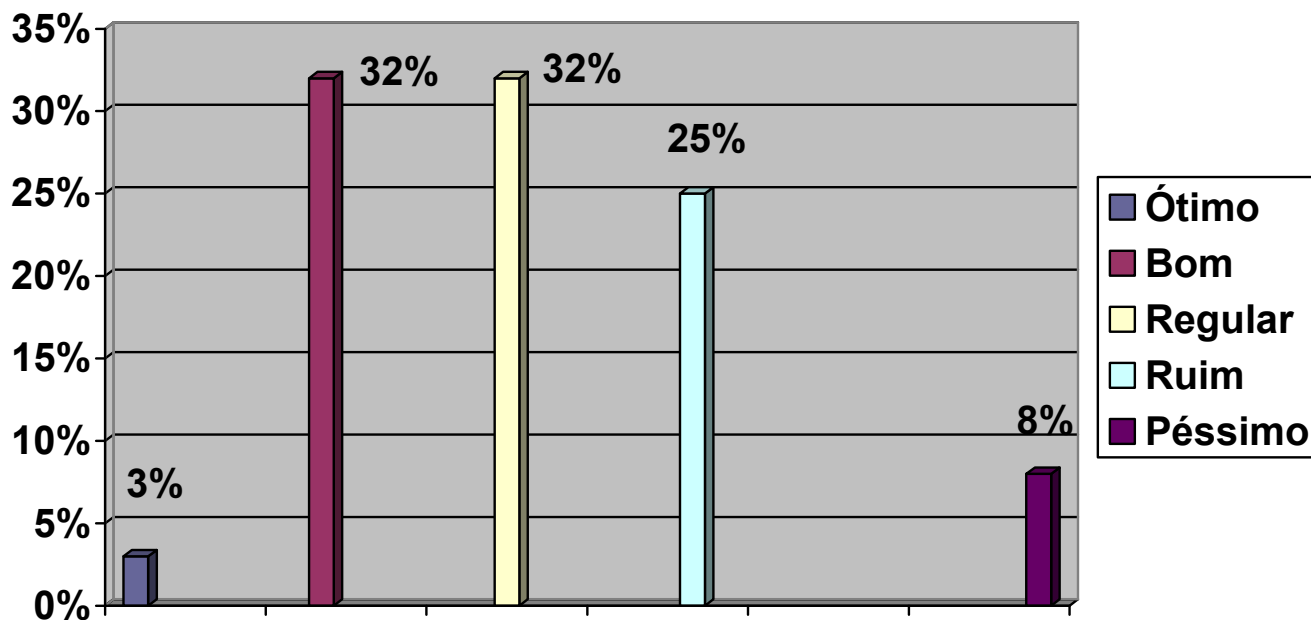
Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

Gráfico 15: Opinião em relação à climatização dos ambientes

Observa-se no gráfico 15, que 44% dos entrevistados estão satisfeitos em relação à climatização dos ambientes, pois 9% responderam ótimo e 35% dos entrevistados responderam bom, ressalta-se ainda que 35% dos entrevistados responderam regular e 21% dos entrevistados estão insatisfeitos em relação à climatização, pois 15% e 6% responderam ruim e péssimo, respectivamente.

Pode-se afirmar, que uma parcela dos funcionários lotados na sede do DETRAN-RN estão satisfeitos em relação à climatização. Porém mais de 50% estão entre regular e insatisfeito, o que sinaliza negativamente quanto a existência de qualidade de vida no trabalho neste quesito.

4.3.4 Opinião em relação às instalações físicas na sede do DETRAN-RN



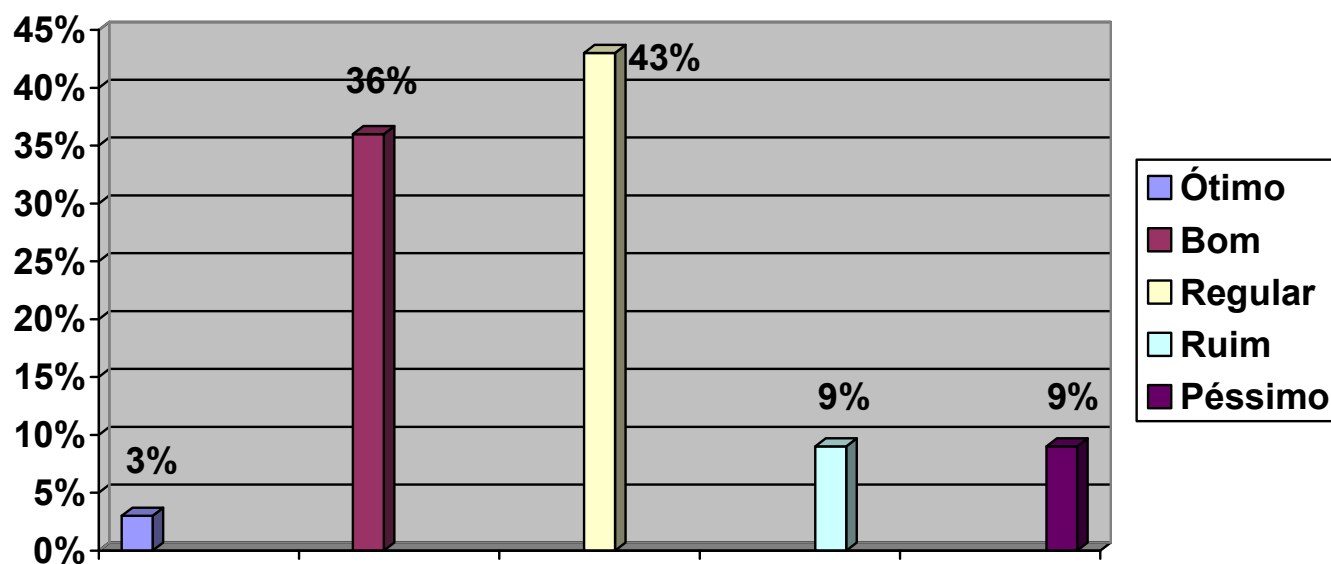
Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

Gráfico 16: Opinião em relação às instalações físicas no DETRAN-RN.

Vê-se no gráfico 16, que 3% dos entrevistados acham ótimas as instalações, 32% acham boas, o que representa 35% de satisfação dos entrevistados. Observa-se também que 32% responderam "regular" e 33% dos entrevistados estão insatisfeitos, sendo 25% e 8%, ruim e péssimo, respectivamente.

O que demonstra que há ausência de qualidade de vida no trabalho nesse quesito, pois menos da metade dos entrevistados estão satisfeitos com as instalações físicas na sede do órgão.

4.3.5 Opinião em relação ao material de trabalho no DETRAN-RN



Fonte: Pesquisa realizada na sede do DETRAN-RN, outubro/2010

Gráfico 17: Opinião em relação ao material de trabalho no DETRAN-RN

Observa-se no gráfico 17, que 39% dos entrevistados estão satisfeitos com o material de trabalho fornecido pelo DETRAN-RN, desse percentual, 3% responderam ótimo e 36% disseram que o material é bom. Destaca-se que 43% dos entrevistados responderam regular, ou seja, quase a metade dos funcionários entrevistados disse que o material é regular, e 18% estão insatisfeitos, sendo dividido em ruim e péssimo com 9% cada um.

Nesse quesito, torna-se um fato preocupante com relação à qualidade de vida no trabalho, pois o mínimo que órgão pode oferecer é um material de trabalho descente, de boa qualidade, onde o empregado possa realizar bem o seu trabalho, sem que o material falte, pois se falta material, ou o serviço não é bem feito ou nem realizado ele é. Portanto, neste quesito, há ausência de qualidade de vida no trabalho.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho de conclusão de curso foi realizado no Departamento Estadual de Trânsito, pois o autor possui uma abertura considerável na organização devido ao fato de ter estagiado durante 2 anos no local de estudo e pelo fato de ter interesse em conhecer as ações voltadas a qualidade de vida no trabalho na mesma.

O trabalho foi desenvolvido através de técnica de pesquisa exploratória descritiva e utilizou um questionário com base no modelo de Herzberg para analisar o perfil dos funcionários e a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da sede do DETRAN-RN. A aplicação dos questionários foi feito pelo próprio autor e as conclusões, desenvolvidas de uma forma integrada à metodologia da pesquisa de desenvolvimento, irão apresentar qual o perfil dos funcionários, verificar os fatores de higiene e fatores motivacionais que influenciam na qualidade de vida no trabalho.

Com todas as informações do estudo em mãos, diagnosticou-se os fatores responsáveis pela satisfação e/ ou insatisfação dos funcionários. No que diz respeito a análise do perfil dos funcionários, conclui-se que a maior parte é constituída por homens, com idade entre 40 e 50 anos. A maior parte dos funcionários são casados e possuem ensino superior incompleto . Em se tratando de renda, a maioria recebe em torno de 2 salários mínimos.

No que diz respeito aos dados avaliativos, conclui-se que a maioria dos funcionários mantém um bom relacionamento, tanto entre eles próprios, como também com a chefia. Em se tratando de ambiente de trabalho, quase 70% estão satisfeitos com seu ambiente de trabalho.

Dentre os pontos negativos, destacam-se para condições para a realização de um bom trabalho, onde boa parte está insatisfeita e sobre o retorno por parte dos gestores a respeito da avaliação do desempenho dos funcionários, onde só uma pequena parte respondeu que sempre recebe o *“feed back”* de seus gestores.

No que diz respeito à opinião pessoal dos entrevistados nota-se que uma grande parte está insatisfeita, em todos os aspectos (equipamentos, conforto dos ambientes, climatização, instalações físicas, material de trabalho).

Recomenda-se que não se privilegie setores, que todos possam ser tratados de forma igualitária, sem discriminação, independente do setor que seja.

Recomenda-se também que a instituição promova atividades físicas para os colaboradores, algo como hidroginástica, um exercício aeróbico seria muito interessante devido a faixa etária dos colaboradores.

Pede-se uma atenção especial por parte dos gestores, para que dê uma atenção a seu subordinado, ou seja, que passe a ele um “feed back” em relação a suas atividades, dê reconheça o trabalho do funcionário, isso motiva o colaborador. Que o gestor possa continuar com o excelente relacionamento que mantém com o colaborador, e o relacionamento dos colaboradores entre eles, isso é ótimo para a organização.

Outro ponto que pode ser destacado é a oportunidade da organização em relação a qualificação dos colaboradores, onde a mesma está fazendo de tudo para que eles estudem, com turmas de ensino fundamental, graduação e pós-graduação, ele trabalho é um trabalho que tem que ser dado continuidade pois é muito importante tanto para o colaborador como também para a instituição, tendo em vista que ele aplicará o conhecimento obtido dentro do órgão.

Os gestores devem dar mais abertura para os colaboradores exporem suas ideias e opinião, devem escutar o colaborador, pois são eles que fazem a organização girar, e deles podem vir ótimas opiniões relevantes ao órgão.

É preciso ser feito um trabalho por parte da organização buscando saber da vida do colaborador, buscando saber se ele está bem, como anda sua saúde, se está tudo bem com sua família, se estão passando necessidade, e procurando ajudar quando por possível para que esse colaborador possa estar sempre motivado e realizar seu trabalho da melhor forma possível.

ANEXO

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO**1- SEXO**

☐ Masculino ☐ Feminino

2- Estado Civil

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Viúvo ☐ Divorciado

3- Faixa Etária (em anos completos)

☐ 18 a 28 anos ☐ 29 a 39 anos ☐ 40 a 50 anos ☐ Mais de 50 anos

4- Escolaridade

☐ 1º Grau incompleto ☐ 1º Grau completo ☐ 2º Grau incompleto ☐ 2º Grau completo

☐ Superior incompleto ☐ Superior completo ☐ Pós- Graduação ☐ Mestrado

5- Renda (em salários mínimos)

☐ Até 2 salários ☐ De 2 a 3 Salários ☐ De 3 a 4 Salários ☐ De 4 a 5 Salários

☐ Acima de 5 Salários

6- Como você considera o salário que recebe em relação ao trabalho que executa?

☐ Muito Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Muito Insatisfeito

7- Qual o seu nível de satisfação com relação ao seu ambiente de trabalho?

☐ Muito Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Muito Insatisfeito

8- O DETRAN/RN lhe proporciona condições suficientes para que você realize bem seu trabalho?

☐ Sempre ☐ Às Vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

9- Como você avalia seu relacionamento com seus colegas de trabalho?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

10- Como você avalia seu relacionamento com o seu chefe?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

11- No DETRAN/RN você se sente a vontade para expor suas idéias e sugestões?

☐ Sempre ☐ Às vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

12- Com que frequência o DETRAN/ RN lhe dá retorno em relação a avaliação do seu desempenho?

☐ Sempre ☐ Às Vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

13- Como você avalia os seguintes itens relacionados ao DETRAN/RN?

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Equipamentos					
Conforto dos ambientes					
Climatização					
Instalações Físicas					
Material de trabalho					

14- Qual a dica que você dá para melhorar o programa de qualidade de vida no trabalho realizado pelo DETRAN/RN? Em sua opinião, quais são os pontos positivos e os pontos negativos do programa?



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

**APÊNDICE C: TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO
CURRICULAR**

Eu, _____, aluno (a) regularmente matriculado (a) no _____ período do Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, sob a matrícula _____, firmo este Termo de Compromisso de Estágio Curricular Supervisionado _____, na área de _____, com o objetivo de formalizar o processo de orientação. Para tanto, sugiro o nome do professor orientador _____, para acompanhar as atividades neste período.

Natal, _____ de _____, de 200__

Aluno

Aceite do Professor



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

APÊNDICE D: RELATÓRIO SEMESTRAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO 2

ESTAGIÁRIO (A):		MATRÍCULA:	
ORGANIZAÇÃO:		SEMESTRE:	
OBSERVAÇÃO: DISTRIBUIR AS ATIVIDADES DE ACORDO COM OS PASSOS DO TRABALHO DE PESQUISA DESENVOLVIDO AO LONGO DO ESTÁGIO.			
ATIVIDADE DESENVOLVIDA		PERÍODO DE EXECUÇÃO	Nº DE HORAS
TOTAL DE HORAS:			72 HORAS
ASS. DO ALUNO:	ASS. DO ORIENTADOR:	ASS. DO COORDENADOR (A) DE ESTÁGIO:	