

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

**A RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DE
VIDA NO TRABALHO** Daniel Castro dos Santos

Monografia apresentada à
coordenação do curso de
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
Marketing.

**A RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DE
VIDA NO TRABALHO**

**Natal/RN
2005**

DANIEL CASTRO DOS SANTOS

A RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

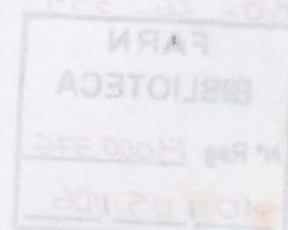
A RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Monografia apresentada à coordenação do curso de 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.

Orientadora:

Rosângela de Menezes Cortês Bezerra, M.Sc.

Natal/RN
2005



FARN

DANIEL CASTRO DOS SANTOS

A RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Monografia apresentada à coordenação do curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade de Administração do Rio Grande do Norte para o desenvolvimento do curso de

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN

Setor de Processos Técnicos

Santos, Daniel Castro dos

A relação entre a adequação do espaço físico e a qualidade de vida no trabalho: estudo na empresa Servgráfica e Copiadora / Daniel Castro dos Santos. – Natal:

FARN, 2005.

51 f.

Orientador: Rosângela de Menezes Cortez Bezerra (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. Espaço Físico – Adequação – Monografia. 3. Gestão de Recursos Humanos – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 658.3



DANIEL CASTRO DOS SANTOS

**A RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DE
VIDA NO TRABALHO**

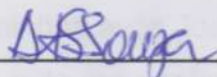
Monografia apresentada ao curso de Administração com Habilitação em Marketing
da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte e
aprovada em ____ de ____ de ____ pela banca
examinadora composta pelos seguintes membros.

Dedico esse sonho concretizado a três pessoas
muito importantes em minha vida:

A minha mãe maravilhosa que me ensinou a equidade
constantemente os princípios éticos na vida, não
 poupando esforços quando se trata de minha educação

para a formação pessoal e profissional. Como filha da

Rosângela de Menezes Cortês Bezerra, M.Sc.
Orientadora



Ana Maria da Silva Souza, M.Sc.
Membro examinador

AGRADECIMENTOS

Premiamente a Deus, que em meio às tribulações por alguns momentos se desligou, mas sei que ele jamais me esquecer. Te agradeço Senhor pelo amor de vida, podendo desfrutar das coisas boas que ele me oferece.

A toda minha família, em especial as tias Onaida, Ozanaide e meu tio Josenilson que foram e são muito importantes na minha vida. Ao meu pai e à minha mãe que são grandes pessoas e responsáveis por boa parcela de concretização desse trabalho. É de suma importância citar o meu sobrinho Davi que entrou na família e na minha vida nesse ano trazendo muita alegria e emoção pros nossos momentos.

A minha professora e orientadora Rosângela de Meneses que foi peça fundamental nesse trabalho, pelo seu carinho e disponibilidade me ajudando sempre que eu precisava. Fica aqui meu respeito e minha admiração por essa orientadora insubstituível que foi pra mim como um combustível nas horas em que o tanque estava quase a secar, ou seja, nas dificuldades.

Aos meus companheiros de curso e ao grupo de orientação onde nós reuníamos todas as semanas num clima divertido e centrado no nosso objetivo. Aline, Fernanda, Ivana e em especial a uma pessoa que conheci nesse ano da faculdade chamada Luciana. **Dedico esse sonho concretizado a três pessoas muito importantes em minha vida:** grande amiga.

Aos meus verdadeiros amigos que me apoiaram em todos os momentos e também na minha caminhada. **A minha mãe maravilhosa que me ensinou e ensina continuamente os princípios éticos da vida, não poupando esforços quando se trata da minha educação para a formação pessoal e profissional. Como forma de gratidão a toda sua dedicação lhe homenageio e agradeço os seus esforços e todo o seu amor.**

Por fim, obrigado a As minhas avós Joana e Hilda que sempre estiveram do meu lado me confortando com suas palavras de força e estímulo se preocupando com o meu bem estar, onde ajudaram diretamente para que eu conseguisse alcançar esse objetivo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que em meio às tribulações por alguns momentos o esqueço, mas sei que ele jamais me esquece. Te agradeço Senhor pelo dom da vida, podendo desfrutar das coisas boas que ela me oferece.

A toda minha família, em especial as tias Oneide, Ozeneide e meu tio Edenilson que foram e são muito importantes na minha vida. Ao meu pai e a minha irmã que são grandes pessoas e responsáveis por boa parcela da concretização desse trabalho. É de suma importância citar o meu sobrinho Davi que entrou na família e na minha vida nesse ano trazendo muita alegria e emoção pros nossos corações.

A minha professora e orientadora Rosângela de Menezes que foi peça fundamental nesse trabalho, pelo seu carinho e disponibilidade me ajudando sempre que eu precisava. Fica aqui meu respeito e minha admiração por essa orientadora inigualável que foi pra mim como um combustível nas horas em que o tanque estava preste a secar, ou seja, nas dificuldades.

Aos meus companheiros de curso e ao grupo de orientação onde nos reuníamos todas as semanas num clima divertido e centrado no nosso objetivo. Aline, Fernanda, Ivana e em especial a uma pessoa que conheci nesses anos de faculdade chamada Luciana, onde pretendo tê-la sempre por perto como uma grande amiga.

Aos meus verdadeiros amigos por sempre estarem ao meu lado em bons momentos e também naqueles em que estamos precisando de uma força pra levantar o astral.

Infelizmente não dá pra mencionar tantas pessoas que me cercam, me apóiam e fazem com que tudo dê certo. Todos estão e ficarão sempre na minha memória.

Por fim, obrigado a todos vocês que me fortaleceram para tornar realidade esse trabalho de monografia.

"Somos todos anjos de uma asa só e para voarmos é preciso que nos abracemos"

AUTOR DESCONHECIDO

RESUMO

A preocupação em aproveitar ao máximo o espaço disponível na empresa é um aspecto recente, devido ao fato que a adequação do espaço físico se tem mostrado essencial para a manter um bom fluxo de informações, de pessoas e a colocação de máquinas, equipamentos e móveis em locais estratégicos, facilitando o desempenho dos colaboradores nas suas respectivas atividades. Outro aspecto importante para qualquer tipo de organização é a qualidade de vida no trabalho que se refere à saúde e ao bem estar dos trabalhadores na execução de suas tarefas. Relacionado esses dois aspectos, fica explícito que tanto o arranjo físico como a qualidade de vida no trabalho visam à harmonia do ambiente de trabalho tornando-o agradável para todos que o integram. Neste sentido, este estudo tem o objetivo de avaliar até que ponto o arranjo físico contribui para que se tenha uma boa qualidade de vida no trabalho da empresa Sargrafica e copadora. Foi escolhido o estudo explicativo-descritivo. Explicativo é toda aquela pesquisa através da qual se deseja analisar as causas ou consequências de um fenômeno, e descritivo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então o estabelecimento de relações entre variáveis. Foi feito um censo, ou seja, o universo de pesquisa foi composto por todos os funcionários da empresa reunidos em 31 pessoas de todos os departamentos. Os resultados revelaram que o arranjo físico tem uma influência direta na qualidade de vida no trabalho sendo estabelecida uma relação de dependência entre os dois aspectos. Sendo assim sugere-se a empresa que procure sempre adequar o seu espaço físico da melhor forma, para que os seus funcionários possam se adaptar ao ambiente de trabalho com rapidez e conforto, resultando na motivação e na satisfação de todos, assim como na agilidade dos processos.

Palavras chave: Adequação do espaço físico. Qualidade de vida no trabalho.

"Somos todos anjos de uma asa só e para voarmos é preciso que nos abracemos"

AUTOR DESCONHECIDO

RESUMO

A preocupação em aproveitar ao máximo o espaço disponível na empresa é um assunto recente, devido ao fato que a adequação do espaço físico se bem planejada acarretará para a mesma um bom fluxo de informações, de pessoas e a colocação de máquinas, equipamentos e móveis em locais estratégicos, facilitando o desempenho dos colaboradores nas suas respectivas atividades. Outro aspecto importante para qualquer tipo de organização é a qualidade de vida no trabalho que se refere à saúde e ao bem estar dos trabalhadores na execução de suas tarefas. Ressaltado esses dois aspectos, fica explícito que tanto o arranjo físico como a qualidade de vida no trabalho visam à harmonia do ambiente de trabalho tornando-o agradável para todos que o integram. Neste sentido, este estudo tem o objetivo de avaliar até que ponto o arranjo físico contribui para que se tenha uma boa qualidade de vida no trabalho da empresa Servgráfica e copiadora. Foi escolhido o estudo explicativo-descritivo. Explicativo é toda aquela pesquisa através da qual se deseja analisar as causas ou conseqüências de um fenômeno, e descritivo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então o estabelecimento de relações entre variáveis. Foi feito um censo, ou seja, o universo de pesquisa foi composto por todos os funcionários da empresa enumerados em 31 pessoas de todos os departamentos. Os resultados revelaram que o arranjo físico tem uma influência direta na qualidade de vida no trabalho sendo estabelecida uma relação de dependência entre os dois aspectos. Sendo assim sugere-se a empresa que procure sempre adequar o seu espaço físico da melhor forma, para que os seus funcionários possam se adaptar ao ambiente de trabalho com rapidez e conforto, resultando na motivação e na satisfação de todos, assim como na agilidade dos processos.

Palavras chave: Adequação do espaço físico. Qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT

The worry in use the most part of the available space at the company is, a recent subject because if the way that the phisical space is organized is planning well it will cause to the company a good flow of informations, people and the machines, equipment, furniture localization in strategics places. To be more easy the collaboratores performance in theiro respective activities. Another important aspect for any kind of organization is the quality of life in the work. Is important to realize the worker's health and well-being when they are doing their activities. Realizing this two points we can see that the phisica structure and the quality of life in the work look for to avaliate how the phisical structure helps for a good quality of life in the work of Servgráfica and copiadora company. Was made a research and the results show that the phisical structure has a very important influence in the quality of life on the work and has a dependence relation between both. So, is so important the company search the best way to organize the work place and promove a fast and comfortable, work place to the employees to give motivation and satisfaction for all them, that will result in a better performance.

Key words: Quality of life in the work. Organization of the phisical place structure.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA SERVGRÁFICA.....	16
QUADRO 2 – GRAU DE ESCOLARIDADE DOS FUNCIONÁRIOS.....	16
GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO À FAIXA ETÁRIA	31
GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO AO SEXO	32
GRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO À FAIXA SALARIAL	33
GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO À ESCOLARIDADE.....	34
GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO DE COM A FUNÇÃO EXERCIDA.....	35
GRÁFICO 7 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO COM RELAÇÃO AO TEMPO DE TRABALHO.....	36
GRÁFICO 8 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	37
GRÁFICO 9 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À ADEQUAÇÃO DO ARRANJO FÍSICO.....	38
GRÁFICO 10 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO FAVORECIMENTO DA COMUNICAÇÃO.....	39
GRÁFICO 11 - OPINIÃO DA POPULAÇÃO ENTREVISTADA QUANTO AOS RUÍDOS NO SEU LOCAL DE TRABALHO.....	40
GRÁFICO 12 - OPINIÃO DA POPULAÇÃO ENTREVISTADA QUANTO AO FLUXO DE PESSOAS.....	41
GRÁFICO 13 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À RELAÇÃO COM A CHEFIA.....	42
GRÁFICO 14 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO RELACIONAMENTO DA EQUIPE DE TRABALHO.....	43
GRÁFICO 15 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO EM RELAÇÃO AOS ELOGIOS NO LOCAL DE TRABALHO.....	44
GRÁFICO 16 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À SATISFAÇÃO E A MOTIVAÇÃO.....	45

GRÁFICO 17 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE..... 46

GRÁFICO 1 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO AO ESTADO CIVIL.....	30
GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO À FAIXA ETÁRIA....	31
GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO AO SEXO.....	32
GRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO À FAIXA SALARIAL.....	33
GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO À ESCOLARIDADE.....	34
GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO DE COM A FUNÇÃO EXERCIDA.....	35
GRÁFICO 7 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO COM RELAÇÃO AO TEMPO DE TRABALHO.....	36
GRÁFICO 8 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	37
GRÁFICO 9 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À ADEQUAÇÃO DO ARRANJO FÍSICO.....	38
GRÁFICO 10 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO FAVORECIMENTO DA COMUNICAÇÃO.....	39
GRÁFICO 11 - OPINIÃO DA POPULAÇÃO ENTREVISTADA QUANTO AOS RUÍDOS NO SEU LOCAL DE TRABALHO.....	40
GRÁFICO 12 - OPINIÃO DA POPULAÇÃO ENTREVISTADA QUANTO AO FLUXO DE PESSOAS.....	41
GRÁFICO 13 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À RELAÇÃO COM A CHEFIA.....	42
GRÁFICO 14 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO RELACIONAMENTO DA EQUIPE DE TRABALHO.....	43
GRÁFICO 15 - DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO EM RELAÇÃO AOS ELOGIOS NO LOCAL DE TRABALHO.....	44
GRÁFICO 16 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À SATISFAÇÃO E A MOTIVAÇÃO.....	45

GRÁFICO 17 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À RELAÇÃO ENTRE A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	46
GRÁFICO 18 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À RELAÇÃO ENTRE O ESPAÇO FÍSICO DA EMPRESA E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	47

LISTA DE FIGURA

FIGURA 1 - REPRESENTAÇÃO DOS NÍVEIS HIERÁRQUICOS DE UMA ORGANIZAÇÃO.....	16
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.....	23
1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO.....	16
1.3.1 Objetivo Geral.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 JUSTIFICATIVA.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1 TEORIAS ADMINISTRATIVAS.....	20
2.1.1 Teoria Clássica da Administração.....	20
2.1.2 Teoria das Relações Humanas.....	21
2.1.3 Teoria Neoclássica da Administração.....	21
2.2 SURGIMENTO DAS EMPRESAS.....	22
2.2.1 O QUE É EMPRESA?.....	22
2.2.1.1 Conceito.....	22
2.2.1.2 Estrutura Organizacional.....	22
2.2.2 Como deve ser a sua estrutura hierárquica.....	22
2.2.3 Como deve ser o arranjo físico.....	25
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	26
2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO.....	27
3 METODOLOGIA.....	28
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	28
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA.....	28
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS.....	29
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	30
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	30
4.2 ARRANJO FÍSICO.....	38
4.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	43

4.4 ARRANJO FÍSICO X QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	47
5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	49
REFERÊNCIAS.....	51
1 INTRODUÇÃO.....	15
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	15
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.....	16
1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO.....	18
1.3.1 Objetivo Geral.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 JUSTIFICATIVA.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1 TEORIAS ADMINISTRATIVAS.....	20
2.1.1 Teoria Clássica da Administração.....	20
2.1.2 Teoria das Relações Humanas.....	21
2.1.3 Teoria Neoclássica da Administração.....	21
2.2 SURGIMENTO DAS EMPRESAS.....	22
2.2.1 O QUE É EMPRESA?.....	22
2.2.1.1 Conceito.....	22
2.2.1.2 Estrutura Organizacional.....	22
2.2.2 Como deve ser a sua estrutura hierárquica.....	22
2.2.3 Como deve ser o arranjo físico.....	25
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	26
2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO.....	27
3 METODOLOGIA.....	28
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	28
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA.....	28
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS.....	29
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	30
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	30
4.2 ARRANJO FÍSICO.....	38
4.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	43

4.4 ARRANJO FÍSICO X QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	47
5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	49
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICE	

O ambiente de trabalho físico, devido às necessidades de aproveitar ao máximo o espaço disponível, colocando máquinas e equipamentos em locais estratégicos e otimizando os fluxos de pessoas e documentos.

Toda empresa precisa adequar o seu espaço físico, tanto para que seus funcionários possam realizar suas atividades com mais rapidez e eficiência numa situação confortável, como para que seus clientes sejam atendidos mais rapidamente, fazendo com que os mesmos tenham momentos de prazer dentro da organização, gerando uma boa qualidade de vida no trabalho, já que esse fator hoje em dia é um diferencial.

Este trabalho trata desse tema e está dividido nos seguintes tópicos: Introdução, Contextualização e colocação do problema, Caracterização da Organização e seu ambiente, Objetivo Geral e Específico, Justificativa, Referencial Teórico, Metodologia, Análise e interpretação dos dados e Conclusão.

A empresa em tela é a Servigráfica e copiladora. O estudo foi realizado no período de junho a novembro de 2006.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

O estado de adequação do espaço físico é de suma importância para a empresa, pois quando se trata de organização o desempenho de cada setor em conjunto principalmente no aspecto de arranjo físico. A adequação do espaço físico não pode ser feita através de pressuposições e sim de análise, avaliando o fluxo de pessoas, de papéis, informações, máquinas, equipamentos e um cálculo da estrutura a ser criada ou modificada.

Com base em Lerner (1995 apud ARAUJO, 2001, p. 51), por exemplo, considera-se que o arranjo físico deve ser estabelecido a partir do estudo planejado do sistema de informações, junto com a distribuição de móveis, equipamentos e pessoas de forma mais racional possível, pois Lerner "considera que tudo isso acaba por influir na motivação, gerando maior ou menor eficiência no trabalho". Já Addison

1 INTRODUÇÃO

As empresas têm despertado recentemente um grande interesse pela adequação do espaço físico, devido às necessidades de aproveitar ao máximo o espaço disponível, colocando máquinas e equipamentos em locais estratégicos e otimizando os fluxos de pessoas e documentos.

Toda empresa precisa adequar o seu espaço físico, tanto para que seus funcionários possam realizar suas atividades com mais rapidez e eficiência numa situação confortável, como para que seus clientes sejam atendidos mais rapidamente, fazendo com que os mesmos tenham momentos de prazer dentro da organização, gerando uma boa qualidade de vida no trabalho, já que esse fator hoje em dia é um diferencial.

Este trabalho relata esse tema e está dividido nos seguintes tópicos: Introdução, Contextualização e colocação do problema, Caracterização da Organização e seu ambiente, Objetivo Geral e Específico, Justificativa, Referencial Teórico, Metodologia, Análise e interpretação dos dados e Conclusão.

A empresa em tela é a Servgráfica e copiadora. O estudo foi realizado no período de junho a novembro de 2005.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

O estudo da adequação do espaço físico é de suma importância para a empresa, pois quando se trata de organização o desenrolar das tarefas é feito em conjunto principalmente no aspecto de arranjo físico. A adequação do espaço físico não pode ser feita através de pressuposições e sim de exatidão, avaliando o fluxo de pessoas, de papéis, informações, máquinas, equipamentos e um cálculo da estrutura a ser criada ou modificada.

Com base em Lerner (1996 apud ARAUJO, 2001, p. 51), por exemplo, considera-se que o arranjo físico deve ser estabelecido a partir do estudo planejado do sistema de informações, junto com a distribuição de móveis, equipamentos e pessoas de forma mais racional possível, pois Lerner "considera que tudo isso acaba por influir na motivação, gerando maior ou menor eficiência no trabalho". Já Addison

(1976 apud ARAUJO, 2001, p. 56) observa que “as necessidades psicológicas devem ser estudadas tanto quanto as necessidades físicas”.

Tendo em vista os autores citados, foi detectado que quando se tem um arranjo físico bem elaborado e bem estruturado, a qualidade de vida no trabalho surge e se torna um diferencial. Com essa relação estabelecida, a (QVT) se priorizada aumenta a produtividade das organizações fazendo com que as mesmas tenham estímulo de investir em melhorias, traz harmonia e integração para todos, tanto para a direção como para os funcionários resultando na satisfação geral com os resultados alcançados.

Em virtude da descrição citada anteriormente, detectou-se que a adequação do espaço físico influi valorosamente na qualidade de uma organização, pois com o espaço físico bem elaborado as informações, os fluxos de documentos e de pessoas e a arrumação de móveis e equipamentos farão com que os funcionários possam desempenhar suas atividades sem problemas, com mais rapidez e dinamismo criando um ambiente interno agradável, proporcionando aos clientes um atendimento ágil, fazendo com que os mesmos identifiquem que a empresa busca e valoriza os seus consumidores lhes oferecendo uma boa qualidade externa.

Sendo assim, o presente trabalho esteve voltado para a seguinte questão: **Até que ponto o arranjo físico contribui para que se tenha uma boa qualidade de vida no trabalho?**

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE

A empresa Servgráfica e copiadora foi fundada no ano de 1989 por Rivaldo César Lucena Soares, tendo como forma de atuação, capital aberto, capital fechado, autarquia, fundação, sociedade de economia mista, organização social, sociedade anônima e responsabilidade limitada.

No ano de 1991 alugou um estabelecimento ficando até o ano de 1994. Em 1995 foi adquirido com recursos próprios um prédio situado próximo ao antigo local na Av. Deodoro, 755 no centro da cidade.

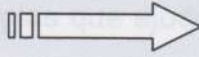
A empresa atua no setor de cópias e confecção de serviços gráficos. Presta serviço de manutenção e vendas de suprimentos para copiadoras. A Servgráfica e copiadora conta com os seguintes produtos ou serviços: cartão de visita, notas

fiscais, folderes, comandas, jornais, cartazes, panfletos, banners, confecção de monografia, cópias em preto e branco, colorida, encadernação francesa e espiral, etc.

Em se tratando de clientes a Servgráfica conta com a UFRN, CEFET, colégios e cursos (CAP, CDF, Policursos, etc.), Capuche e agências de publicidade. Em relação aos fornecedores os principais são: Katun, Kodir Brasil, Colorplus, ABC papéis, RN papéis e KSR papéis.

Por fim sua força de trabalho e o grau de escolaridade estão representados nos quadros abaixo:

1.3.2 Objetivos Específicos

CARGO	QUANT.	CARGO	QUANT.
Copista	10	Encadernador	4
Gerente de loja	1	Sócio gerente	1
Supervisor	1	Técnicos de máquinas copiadoras	4
Design gráfico	2	Motoqueiro	1
Almoxarifado	1	Gerente de venda	1
Impressor gráfico	1	Impressor tipográfico	1
Caixa	2		31
ASG	1		
		TOTAL	

QUADRO 1 - DISTRIBUIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA SERVGRÁFICA
Fonte: setor de "Recursos Humanos" da Servgráfica e copiadora.

1.4 JUSTIFICATIVA

1º Grau Completo	43,5%
2º Grau Incompleto	21,7%
2º Grau Completo	23,9%
Superior Incompleto	4,4%
Superior Completo	6,5%

QUADRO 2 - GRAU DE ESCOLARIDADE DOS FUNCIONÁRIOS
Fonte: setor de "Recursos Humanos" da Servgráfica e Copiadora.

1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO -se relevancia por ser um tema inovador que servirá como subsídio para estudos futuros e como fonte de pesquisa para outros pesquisadores.

1.3.1 Objetivo Geral -avaliar é uma oportunidade de colocar em prática as teorias vistas no decorrer do curso de administração.

Avaliar até que ponto uma boa adequação do espaço físico contribui para a qualidade de vida no trabalho.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Traçar o perfil dos funcionários da empresa em tela;
- Verificar, junto aos funcionários, fatores negativos relacionados ao arranjo físico do ambiente;
- Verificar, na opinião dos funcionários, se existe relação entre a qualidade de vida no trabalho e a adequação do espaço físico;
- De acordo com os resultados da pesquisa, propor estratégias que ajudem na solidificação da empresa.

1.4 JUSTIFICATIVA

Estudos que vem sendo realizados na área de Administração geral mostram que as empresas estão se interessando cada vez mais por uma adequação do espaço físico. Essa adequação não pode ser realizada através de suposições e sim de levantamentos e simulações feitos no local a ser criado ou modificado.

Esse assunto tem despertado muito interesse, se o espaço físico for mal adequado acarretará para a organização em termos de atendimento ao cliente, problemas como: demora excessiva na resposta aos mesmos, confusão no desenrolar das atividades pelos funcionários e insatisfação. O que com a grande concorrência existente no mercado leva a perda do cliente.

O estudo do espaço físico é de fundamental importância para as empresas de um modo geral, e em especial a qualidade de vida no trabalho interfere na produtividade e no atendimento que é prestado.

2 REF Para a academia torna-se relevante por ser um tema inovador que servirá como subsídio para estudos futuros e como fonte de pesquisa para outros pesquisadores.

2.1 TE Para o pesquisador é uma oportunidade de colocar em prática as teorias vistas no decorrer do curso de administração.

Baseado no exposto justifica-se a realização deste trabalho.

2.1.1 Teoria Clássica da Administração

Baseado em Chiavenato (2000, p. 82), "essa teoria tem o seu foco centrado na estrutura que a organização deve possuir para alcançar a eficiência", que pode ser atingida por meio da racionalização do trabalho do funcionário individual e o somatório de todos os outros que integram a instituição.

Henri Fayol (apud CHIAVENATO, 2000, p. 83), o fundador da Teoria Clássica, ressalta que toda empresa apresenta seis funções básicas, agrupadas em:

- Funções técnicas, relacionadas à produção de bens e serviços;
- Funções comerciais, relacionadas à compra, venda e troca;
- Funções financeiras, relacionadas à gestão de capitais;
- Funções de segurança, voltadas à proteção e preservação dos bens e das pessoas;
- Funções contábeis, relacionadas a registros, balanços, custos, etc;
- Funções administrativas, voltadas à integração das outras cinco funções.

Atualmente essas funções estão ultrapassadas, sendo nomeadas de áreas:

- Área de administração geral;
- Área de produção/manufatura ou operações;
- Área de vendas/marketing.

Segundo Chiavenato (2000, p. 83), já as funções de segurança passaram para um nível mais baixo, surgindo então a área de Recursos Humanos ou Gestão de pessoas.

Como se pode notar a Teoria Clássica revela aos administradores as suas funções e os princípios gerais que os mesmos podem utilizar em suas atividades administrativas, que com base em Chiavenato (2000, p. 86-87) são:

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TEORIAS ADMINISTRATIVAS

2.1.2 Teoria das relações Humanas

2.1.1 Teoria Clássica da Administração

Segundo Chiavenato (1999, p. 46), diferentemente da Teoria Clássica que dava ênfase à racionalização do trabalho, a Teoria das Relações Humanas foca no ser humano em si mesmo. Baseado em Chiavenato (2000, p. 82), “essa teoria tem o seu foco centralizado na estrutura que a organização deve possuir para alcançar a eficiência”, que pode ser atingida por meio da racionalização do trabalho do funcionário individual e o somatório de todos os outros que integram a instituição.

Henri Fayol (apud CHIAVENATO, 2000, p. 83), o fundador da Teoria Clássica, ressalta que toda empresa apresenta seis funções básicas, agrupadas em:

- Funções técnicas, relacionadas à produção de bens e serviços;
- Funções comerciais, relacionadas à compra, venda e troca;
- Funções financeiras, relacionadas à gerência de capitais;
- Funções de segurança, voltadas à proteção e preservação dos bens e das pessoas;
- Funções contábeis, relacionadas a registros, balanços, custos, etc;
- Funções administrativas, voltadas à integração das outras cinco funções.

Atualmente essas funções estão ultrapassadas, sendo nomeadas de áreas:

- Área de administração geral;
- Área de produção manufatura ou operações;
- Área de vendas/marketing.

Segundo Chiavenato (2000, p. 83), já as funções de segurança passaram para um nível mais baixo, surgindo então a área de Recursos Humanos ou Gestão de pessoas.

Como se pode notar a Teoria Clássica revela aos administradores as suas funções e os princípios gerais que os mesmos podem utilizar em suas atividades administrativas, que com base em Chiavenato (2000, p. 86-87) são:

2.2 SURGIMENTO

Divisão do trabalho, autoridade e responsabilidade, disciplina, unidade de comando de direção, remuneração do pessoal, centralização, cadeia escolar, ordem, equidade, estabilidade pessoal, iniciativa, subordinação dos interesses individuais aos gerais e espírito de equipe.

2.2.1 O QUE É EMPRESA?

2.1.2 Teoria das relações Humanas

2.2.1.1 Conceito

Segundo Chiavenato (1999, p. 46), diferentemente da Teoria Clássica que dava ênfase na estrutura organizacional, a Teoria das Relações Humanas “enfoca as pessoas dentro da organização, surgindo a preocupação com os fatores psicológicos e sociológicos dos indivíduos envolvidos”.

Sendo assim contribuindo muito para a administração, pois a Teoria das Relações Humanas foi responsável pelo percebimento do aspecto relações entre as pessoas dentro da organização.

2.1.3 Teoria Neoclássica da Administração

Para Chiavenato (2000, p. 172), “essa teoria se caracteriza pela ênfase nos aspectos práticos da administração e também pela busca de resultados concretos e palpáveis”. Os neoclássicos procuram desenvolver os seus conceitos de forma utilizável, ressaltando que a teoria só tem valor quando realizada na prática.

A Teoria Neoclássica retomou uma grande parte do material desenvolvido pela Teoria Clássica, dando-lhe uma nova roupagem de acordo com a época atual.

De acordo com Chiavenato (1999, p. 46):

A Teoria Neoclássica se preocupa em estabelecer os princípios gerais da administração e salienta que não devem ser utilizados de forma rígida e absoluta, mas sim relativa e flexível de acordo com situações que requerem uma análise diferente, sendo levado em conta o bom senso do administrador que deverá ser o critério na escolha do princípio mais adequado a determinada situação.

Um dos pontos fortes dessa teoria é o ecletismo onde absorve conteúdo de outras teorias administrativas, extraindo as principais idéias das mesmas.

2.2 SURGIMENTO DAS EMPRESAS

2.2.1 O QUE É EMPRESA?

2.2.1.1 Conceito

Quando nos referimos à empresa, vem logo em mente pessoas trabalhando em distintas áreas com um fim determinado, ou seja, uma organização com uma série de partes interrelacionadas e independentes, trabalhando e funcionando como um todo unificado, que tem com a sociedade um sistema dinâmico que interage respondendo aos fatores que a afetam.

Tem que ser entendido como primeiro aspecto que quando se refere a uma empresa existe um sentido amplo que requer a colaboração permanente de várias pessoas o que a tornam realidade.

2.2.1.2 Estrutura Organizacional

Segundo Chiavenato (1999, p. 367):

Estrutura organizacional é a maneira como as atividades da organização são divididas, organizadas e coordenadas. Constitui a arquitetura ou formato organizacional que assegura a divisão e coordenação das atividades dos membros da organização. Na verdade, a estrutura organizacional funciona como a espinha dorsal da organização, o esqueleto que sustenta e articula todas as suas partes integrantes.

A estrutura interna de uma empresa é organizada de acordo com as funções, fazendo com que todos os envolvidos nela saibam quem são os subordinados e os chefes.

2.2.2 Como deve ser a sua estrutura hierárquica

Com base em Chiavenato (1999, p. 370), “a hierarquia existe para que os funcionários possam realizar eficientemente as suas tarefas e deveres”. A hierarquia refere-se à quantidade de níveis de administração que uma instituição tem, de acordo com o número de atividades que ela executa e serve para assegurar a realização das tarefas e o alcance de seus objetivos.

Organizações que possuem uma estrutura grande requerem muitos níveis hierárquicos, já as que possuem uma estrutura baixa exigem poucos níveis.

Dentro dessa hierarquia surge a divisão do trabalho, onde os funcionários ocupam suas respectivas tarefas, de acordo com os seus graus de instruções. Segundo Chiavenato (1999, p. 370), dentro da hierarquia surge também a cadeia de comando, “que é uma linha contínua de autoridade que liga todas as pessoas de uma organização e que indica quem se subordina a quem”. Como demonstrado na figura a seguir:



FIGURA 1 - REPRESENTAÇÃO DOS NÍVEIS HIERÁRQUICOS DE UMA ORGANIZAÇÃO
Fonte: Chiavenato (1999, p. 371)

2.2.3 Como deve ser o arranjo físico



FIGURA 1 – REPRESENTAÇÃO DOS NÍVEIS HIERÁRQUICOS DE UMA ORGANIZAÇÃO
 Fonte: Chiavenato (1999, p. 371)

Para que isso seja colocado em prática é preciso saber quais os problemas que existem no arranjo físico da organização. Segundo Araújo (2001, p. 51-52), são indicadores de problema no espaço físico:

- Demora excessiva no despacho das atividades, fluxo de trabalho confuso, excessiva acumulação causada pela má distribuição espacial, tanto de pessoas como de documentos, perda de tempo no deslocamento de uma unidade a outra e má projeção de locais de trabalho que decorre do fato de a projeção ter sido feita por pessoal não qualificado.

2.2.3 Como deve ser o arranjo físico

Baseado em Cury (2000, p. 386), o arranjo físico (Layout) “corresponde ao arranjo dos diversos postos de trabalho nos espaços existentes na organização”. Esse arranjo tem a função de melhor adaptar as pessoas ao ambiente de trabalho, de acordo com suas atividades e também se encarrega de colocar móveis, máquinas, equipamentos, e matérias-primas em locais estratégicos para a melhor racionalização do trabalho e o melhor aproveitamento do espaço disponível.

Segundo Araujo (2001, p. 51), a elaboração de um arranjo físico “pode trazer conseqüências desastrosas se não forem observadas algumas recomendações”. Essas conseqüências podem ser evitadas se essa elaboração for feita através de estudos e cálculos realizados no espaço a ser criado ou modificado e não por pressuposições.

Lerner (1996 apud ARAUJO, 2001, p. 51), “considera também que o arranjo físico acaba por influir na motivação, gerando maior ou menor eficiência no trabalho”.

O estudo do arranjo físico (Layout) tem como objetivo mostrar pontos fundamentais que uma organização deve seguir para realizar uma boa adequação do seu espaço físico, como:

- Facilitar a comunicação dentro da empresa;
- Fazer com que a supervisão seja feita de maneira mais rápida;
- Evitar ruídos e reduzir espaços desnecessários;
- Fazer com que o fluxo de trabalho se torne eficiente;
- Impressionar clientes e visitantes positivamente;
- Tornar o arranjo físico flexível a mudanças necessárias.

Para que isso seja colocado em prática é preciso saber quais os problemas que existem no arranjo físico da organização. Segundo Araujo (2001, p. 51-52), são indicadores de problema no espaço físico:

Demora excessiva no desfecho das atividades, fluxo de trabalho confuso, excessiva acumulação causada pela má distribuição espacial, tanto de pessoas como de documentos, perda de tempo no deslocamento de uma unidade a outra e má projeção de locais de trabalho que decorre do fato de a projeção ter sido feita por pessoal não qualificado.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Existem várias abordagens a respeito da qualidade de vida no trabalho, considerando-se que o assunto é bastante relevante para o desenvolvimento das organizações e para a satisfação do trabalhador em suas atividades.

Louis Davis (apud Chiavenato, 1999, p. 390), diz que “qualidade de vida no trabalho refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores na execução de suas devidas tarefas”. A qualidade de vida no trabalho (QVT) engloba vários aspectos, como aspectos físicos e ambientais, psicológicos do trabalho e assimilam 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.

Para Chiavenato (1999, p. 391), “para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas atribuições”.

Claus Möller (apud CHIAVENATO, 1999, p. 391), ressalta: “Coloque os empregados em primeiro lugar e eles irão colocar os consumidores em primeiro lugar também”.

A qualidade de vida no trabalho traz conseqüências saudáveis para os colaboradores, pois com isso surge a motivação e satisfação de está desenvolvendo as suas tarefas, como para as empresas que irão alcançar cada vez mais níveis elevados de produtividade.

Segundo Nadler; Lawer (apud RODRIGUES, 1994, p. 75),

Qualidade de vida no trabalho deve portanto, facilitar o desempenho dos trabalhadores em suas atividades, tornando-as mais produtivas e conseqüentemente satisfatórias, onde o indivíduo sinta-se valorizado e motivado a criar, ter adaptabilidade a mudanças no trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

A adequação do espaço físico é de grande importância para uma instituição, devido ao fato que numa empresa as atividades existentes são executadas de forma conjunta. Baseado nisso a adequação do espaço físico se bem realizada facilitará na interação do público interno (funcionários) e conseqüentemente as tarefas serão finalizadas de forma eficiente.

O arranjo físico, além de está relacionado a móveis, equipamentos, fluxos de pessoas e documentos, segundo Addison (1976 apud ARAUJO, 2001, p. 56), esse arranjo também "deve estudar as necessidades psicológicas" dos funcionários envolvidos.

Em virtude do que foi relatado, percebe-se que quando bem definida a estrutura física interna da organização, a qualidade de vida no trabalho surge tornando o ambiente agradável e satisfatório para os colaboradores e apto a atender os clientes, resultando na qualidade externa. A qualidade é uma das principais armas no mundo da concorrência se tornando um diferencial para quem a exerce.

Com tudo isso relatado, fica explícito que a adequação do espaço físico e a qualidade de vida no trabalho andam juntas estabelecendo uma relação de dependência.

Com base no que foi relatado, o universo do trabalho foi composto por 31 funcionários, sendo 10 copistas, 1 gerente de loja, 1 supervisor, 2 designers gráficos, 1 almoxarife, 1 impressor gráfico, 4 encadernadores, 1 sócio-gerente, 4 técnicos de máquinas copiadoras, 1 motoqueiro, 1 gerente de venda, 1 ASG, 1 impressor tipográfico e 2 caixas. Realizou-se um censo, ou seja, foram ouvidos todos os funcionários da empresa.

3 METODOLOGIA DE COLETA DE DADOS

3.1 TIPO DE PESQUISA

O tipo de pesquisa escolhido para a resolução do problema foi o estudo explicativo-descritivo.

Segundo Lakatos; Marconi (1999, p. 189), a pesquisa explicativa “é toda aquela através da qual se deseja analisar as causas ou conseqüências de um fenômeno”. Segundo Gil (1996, p. 120) é descritiva porque “tem como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

Segundo Vergara (1998, p. 43), universo “é um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas), que possuem as características que serão objeto de estudo”.

Com base no que foi relatado, o universo do trabalho foi composto por 31 funcionários, sendo 10 copistas, 1 gerente de loja, 1 supervisor, 2 designs gráficos, 1 almoxarifado, 1 impressor gráfico, 4 encadernadores, 1 sócio-gerente, 4 técnicos de máquinas copiadoras, 1 motoqueiro, 1 gerente de venda, 1 ASG, 1 impressor tipográfico e 2 caixas. Realizou-se um censo, ou seja, foram ouvidos todos os funcionários da empresa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Marconi; Lakatos (1999, p. 34), "é nesta etapa da pesquisa que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta de dados previstos".

A coleta de dados foi realizada através de um questionário estruturado. Para explicar o instrumento de pesquisa, Marconi; Lakatos (1999, p. 100), definem questionário como um "instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador".

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS

Com relação ao tratamento de dados que, segundo Vergara (1998, p. 56), "refere-se àquela seção na qual mostra ao leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando porque tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto".

Os dados coletados foram tratados, analisados e apresentados na forma gráfica utilizando-se dos programas computacionais Word e Excel.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A conclusão dos resultados foi feita com base em dados coletados através de um questionário estruturado que foram tratados, analisados e apresentados na forma de gráficos, utilizando-se dos programas Excel e Word da computação.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

É de suma importância conhecer o perfil dos entrevistados para poder obter e observar as diferentes percepções de opiniões. A população foi composta por 31 funcionários da empresa Servgráfica e Copiadora que atua no mercado de cópias e serviços gráficos em Natal/RN. Ressalta-se que os mesmos não colocaram obstáculos em participar da pesquisa.



GRÁFICO 1 – Distribuição da população quanto ao estado civil
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2022.

Como pode ser visto no gráfico acima, 61% dos entrevistados são solteiros, compondo grande parte da população, restando 39% casados.

4.1.1 Estado Civil

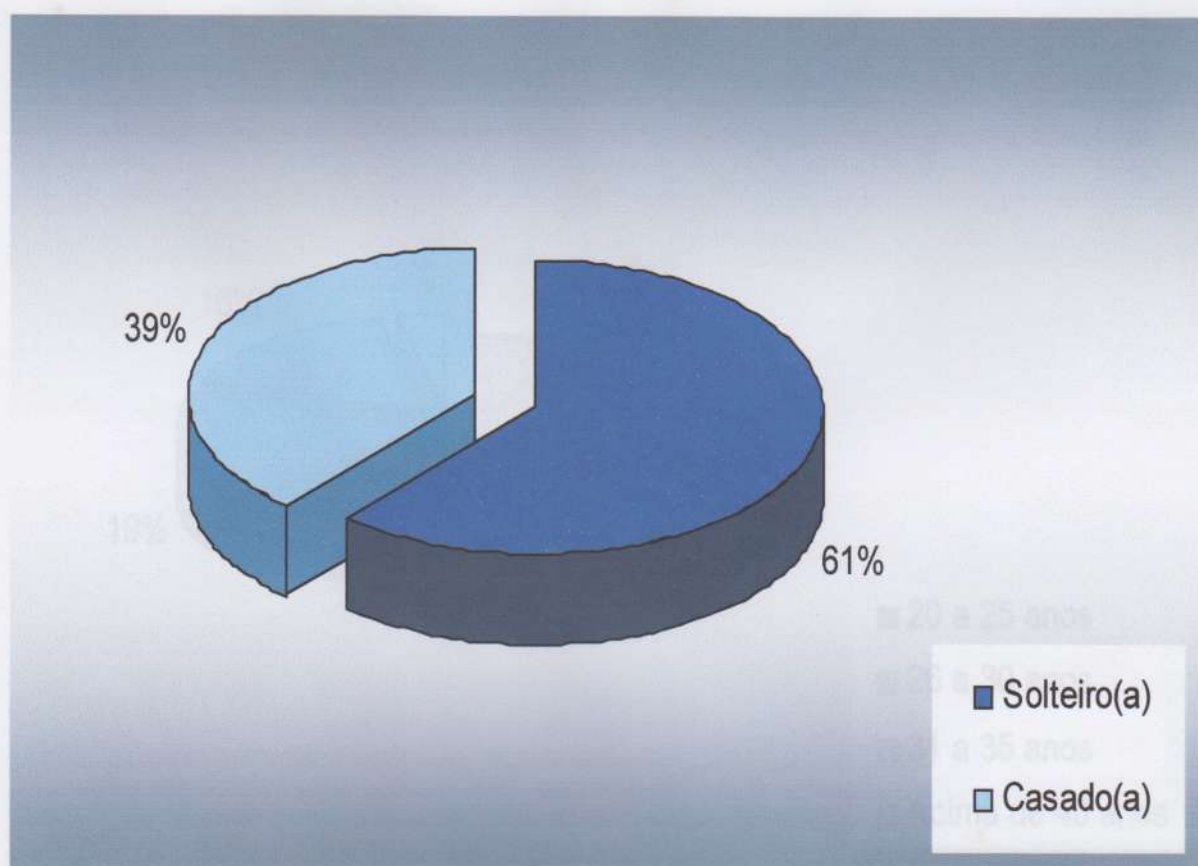


GRÁFICO 1- Distribuição da população quanto ao estado civil
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Como pode ser visto no gráfico acima, 61% dos entrevistados são solteiros compondo grande parte da população, restando 39% casados.

4.1.2 Faixa Etária

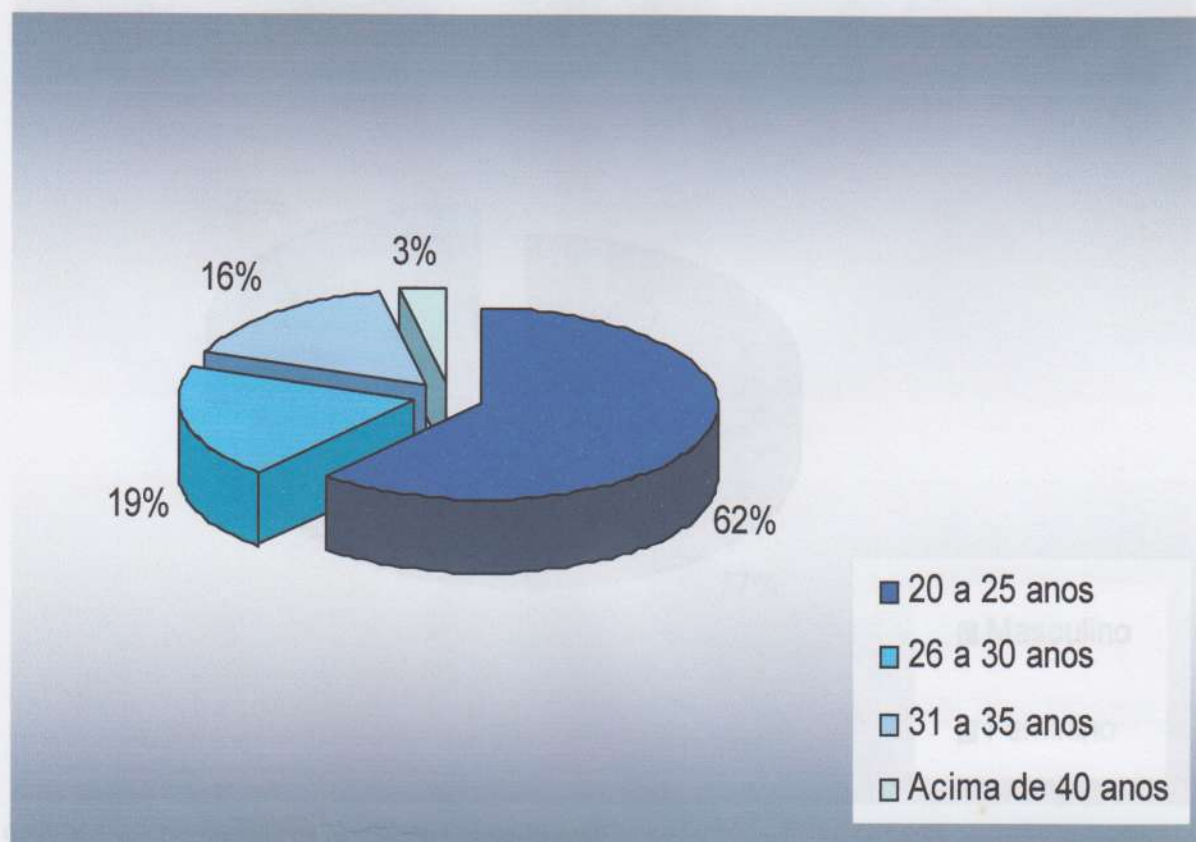


GRÁFICO 2 – Distribuição da população quanto à faixa etária
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Como pode ser visto no gráfico acima a maioria dos funcionários com 77% é do sexo masculino. A maioria dos entrevistados (62%) pertence à faixa etária considerada jovem que varia entre 20 a 25 anos. Outra parte da população estudada registrada em (19%) tem uma média de idade entre 26 a 30 anos, já (16%) entre 31 a 35 anos e (3%) acima de 40 anos. De um modo geral observa-se que a população estudada é jovem.

4.1.3 Sexo

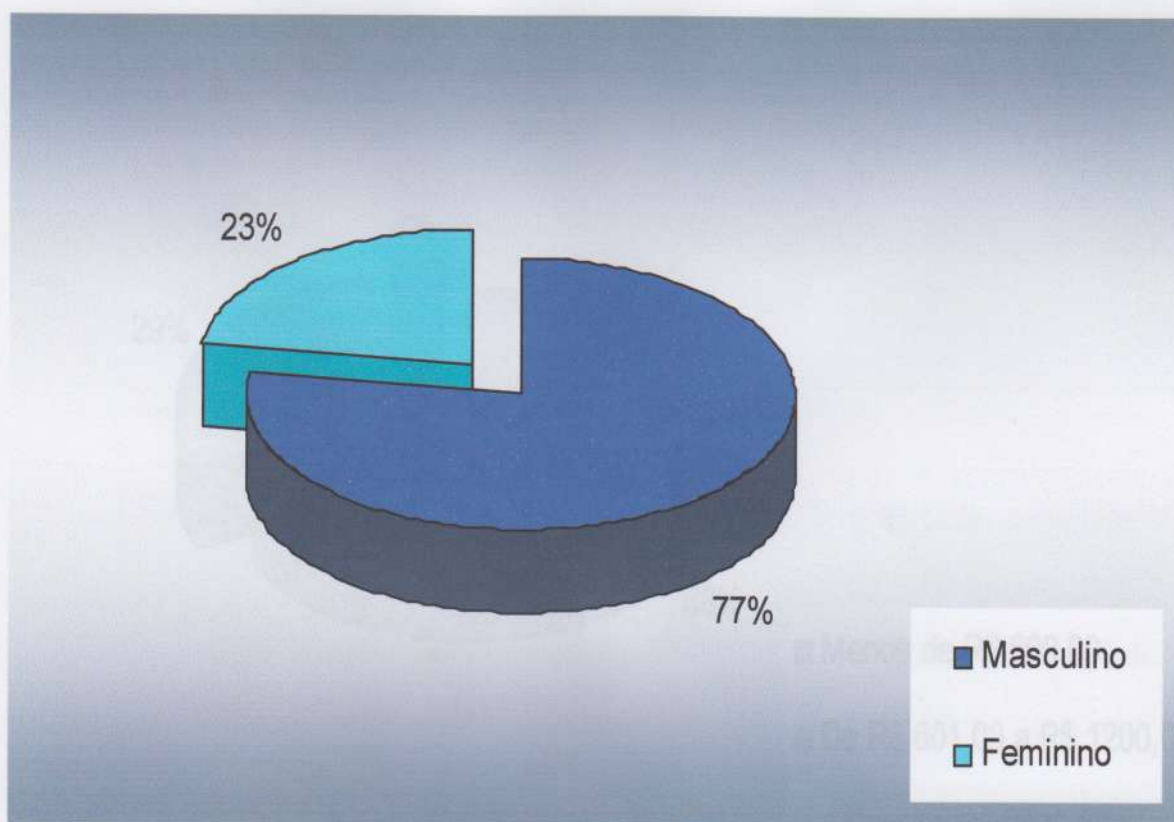


GRÁFICO 3 – Distribuição da população quanto ao sexo
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

GRÁFICO 4 – Distribuição da população quanto à faixa salarial
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Como pode ser visto no gráfico acima a maioria dos funcionários com 77% é do sexo masculino, contra 23% do sexo feminino.

Com base na representação gráfica acima, foi constatado que a maioria da população entrevistada tem salário inferior a R\$ 800,00 reais, 29% tem uma faixa salarial que vai de R\$ 801,00 a R\$ 1200,00 reais e por fim 3% dos entrevistados que recebem acima de R\$ 3000,00 reais. Esta distribuição de renda é justificada pelo tamanho da empresa e pela qualificação dos funcionários.

4.1.4 Faixa Salarial

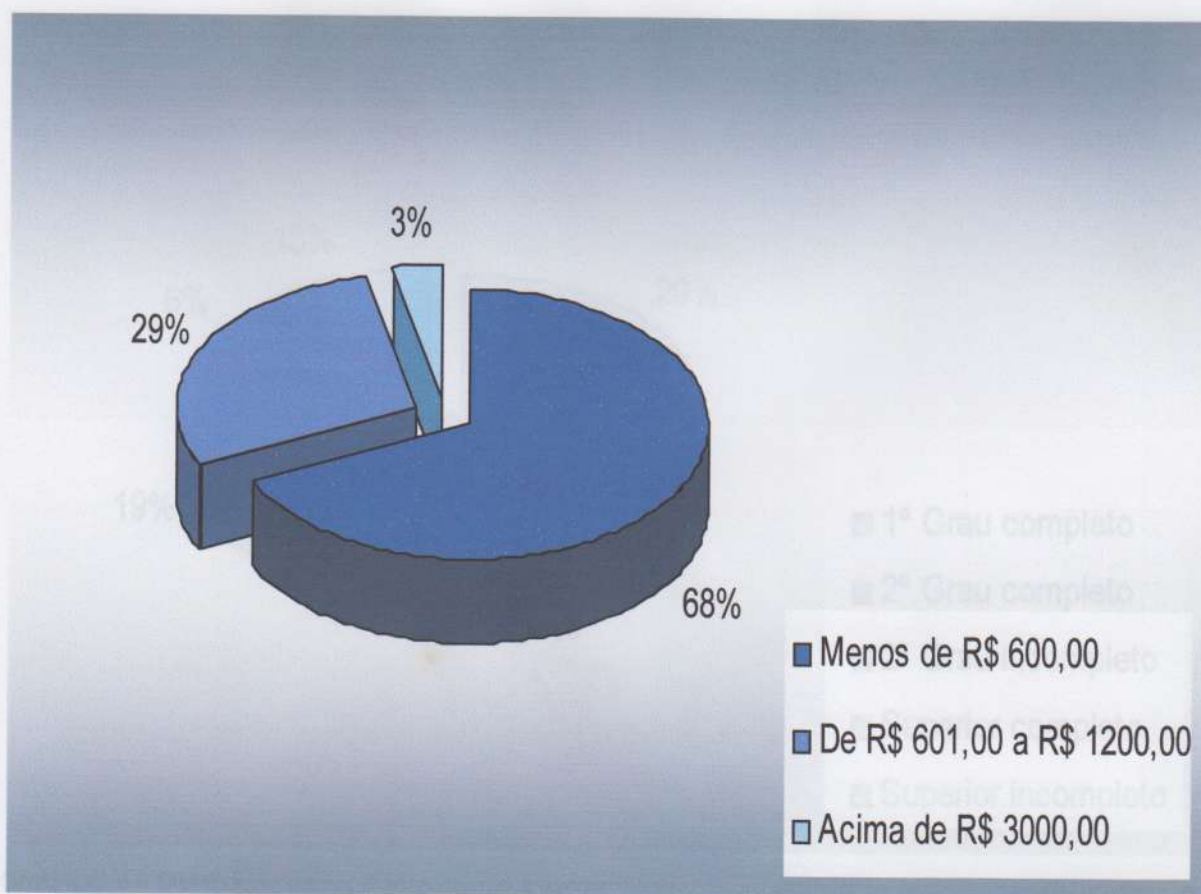


GRÁFICO 4 – Distribuição da população quanto à faixa salarial
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Com base na representação gráfica acima, fica constatado que a maioria da população entrevistada tem salário inferior a R\$ 600,00 reais, 29% tem uma faixa salarial que vai de R\$ 601,00 a R\$ 1200,00 reais e por fim 3% dos entrevistados que recebem acima de R\$ 3000,00 reais. Esta distribuição de renda é justificada pelo tamanho da empresa e pela qualificação dos funcionários.

4.1.5 Grau de Escolaridade

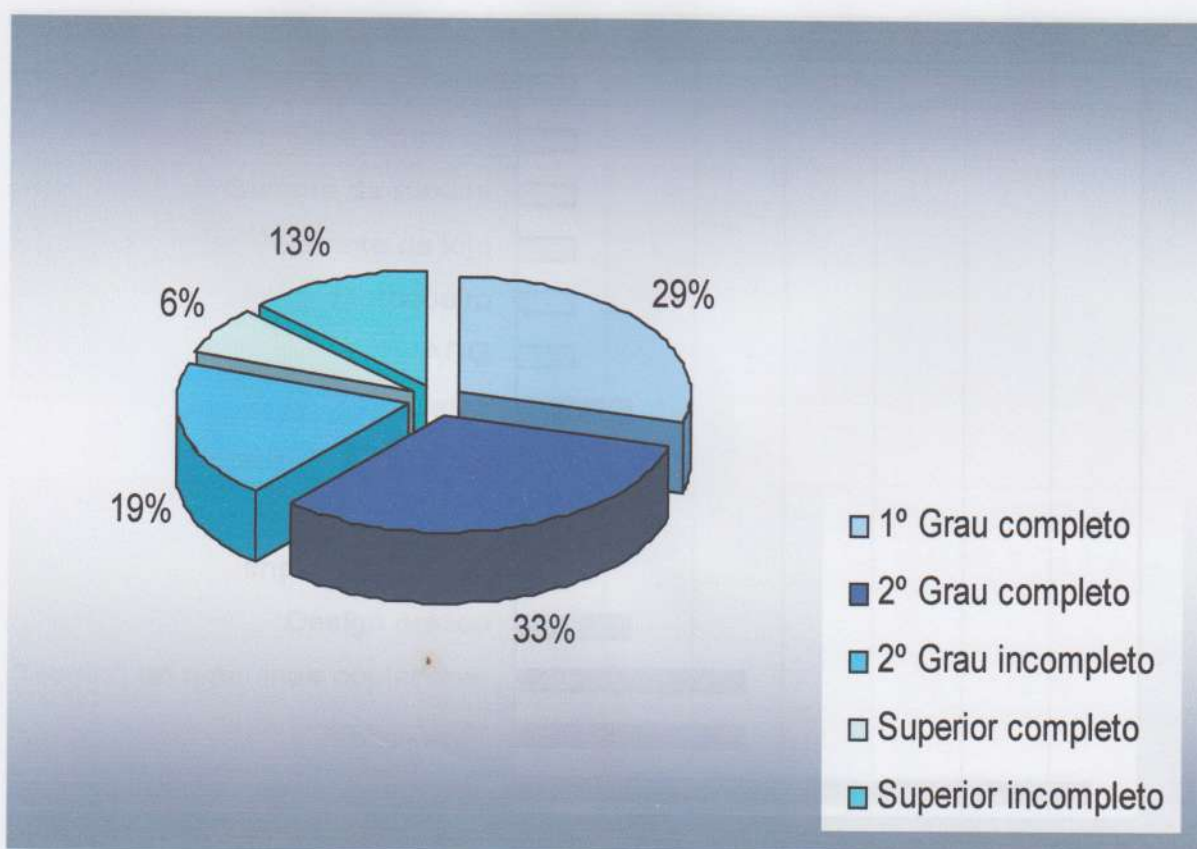


GRÁFICO 5 – Distribuição da população quanto à escolaridade
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

A maior parte do gráfico representada por 33% é de funcionários que possuem o 2º grau completo, logo em seguida vem 29% dos entrevistados que possuem o 1º grau completo, posteriormente 19% possuem o 2º grau incompleto, na seqüência 13% da população tem o Superior incompleto e por fim a menor parte do gráfico com 6% dos funcionários que possuem o Superior completo. Este dado está diretamente relacionado com a faixa salarial dos pesquisados.

4.1.6 Área de Trabalho (Cargo)

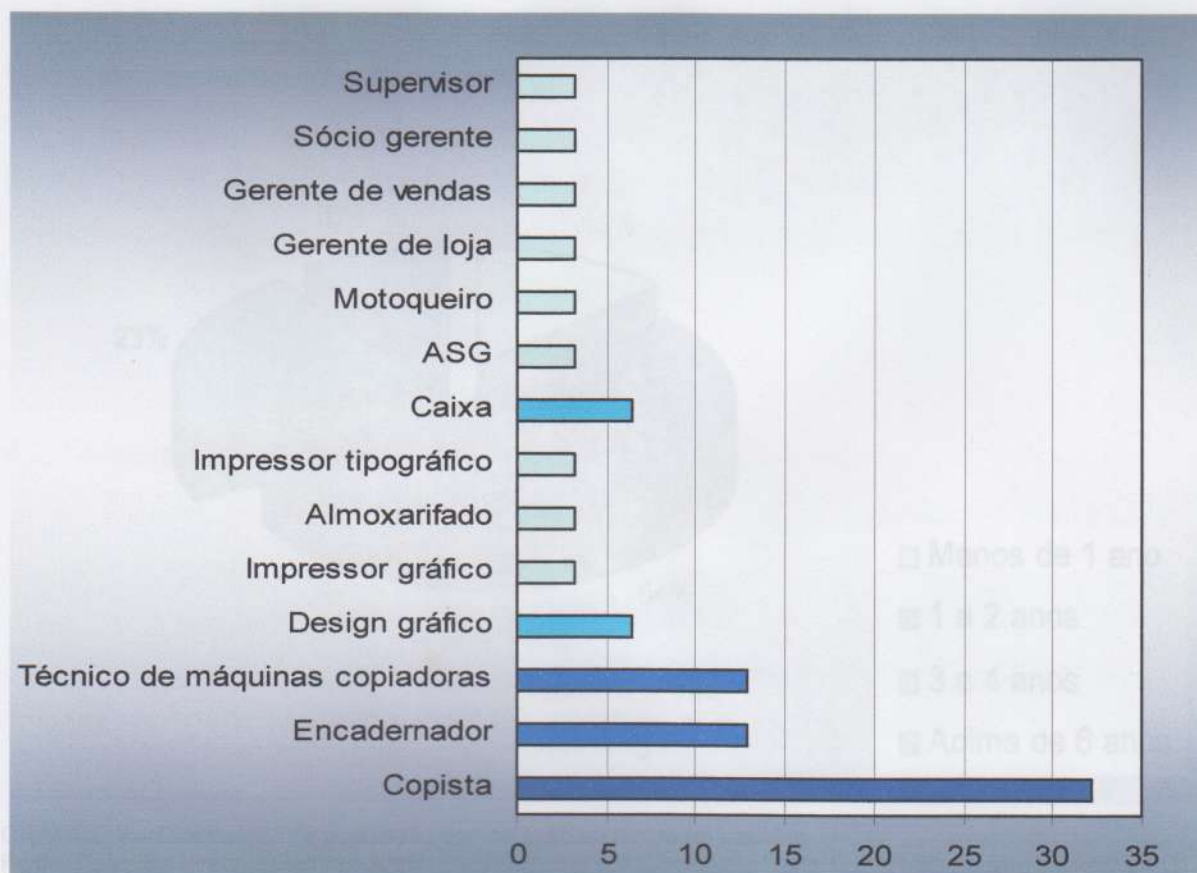


GRÁFICO 6 – Distribuição da população de acordo com a função exercida
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Verifica-se pelo gráfico que a maioria dos respondentes ocupa a função de copista, seguidas pelos técnicos de máquinas copiadoras e encadernadores.

Esta distribuição da população com maior concentração nas categorias citadas, justifica-se pelo ramo de atividade da empresa.

4.1.7 Tempo na Empresa

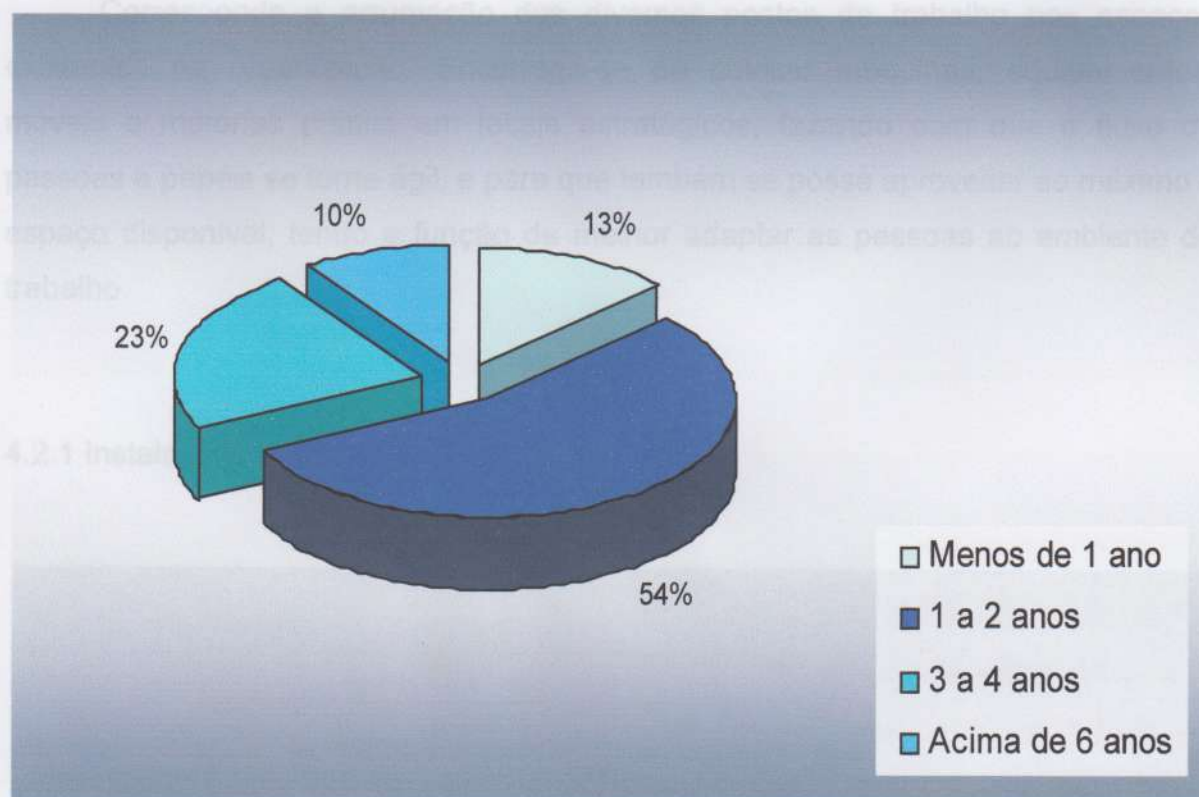


GRÁFICO 7 – Distribuição da população com relação ao tempo de trabalho
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Cerca de 54% dos entrevistados trabalham na empresa num período de 1 a 2 anos compondo a maioria, já o segundo mais composto com 23% trabalham na empresa há mais tempo, de 3 a 4 anos. Os entrevistados que compõem os 13% estão na empresa a menos de 1 ano e por fim 10% acima de 6 anos que são os que têm mais tempo de trabalho na empresa. Vale salientar que a empresa pesquisada tem 15 anos de existência.

GRÁFICO 8 – Opinião dos entrevistados quanto às instalações físicas
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

58% da população pesquisada concorda totalmente com as instalações do seu local de trabalho, um índice representativo de 42% concordam com o local de trabalho, o que nos leva a refletir que os mesmos idealizam algum tipo de mudança.

4.2 ARRANJO FÍSICO

Corresponde a arrumação dos diversos postos de trabalho nos espaços existentes na organização. Encarrega-se de colocar máquinas, equipamentos, móveis e matérias primas em locais estratégicos, fazendo com que o fluxo de pessoas e papéis se torne ágil, e para que também se possa aproveitar ao máximo o espaço disponível, tendo a função de melhor adaptar as pessoas ao ambiente de trabalho.

4.2.1 Instalações Físicas

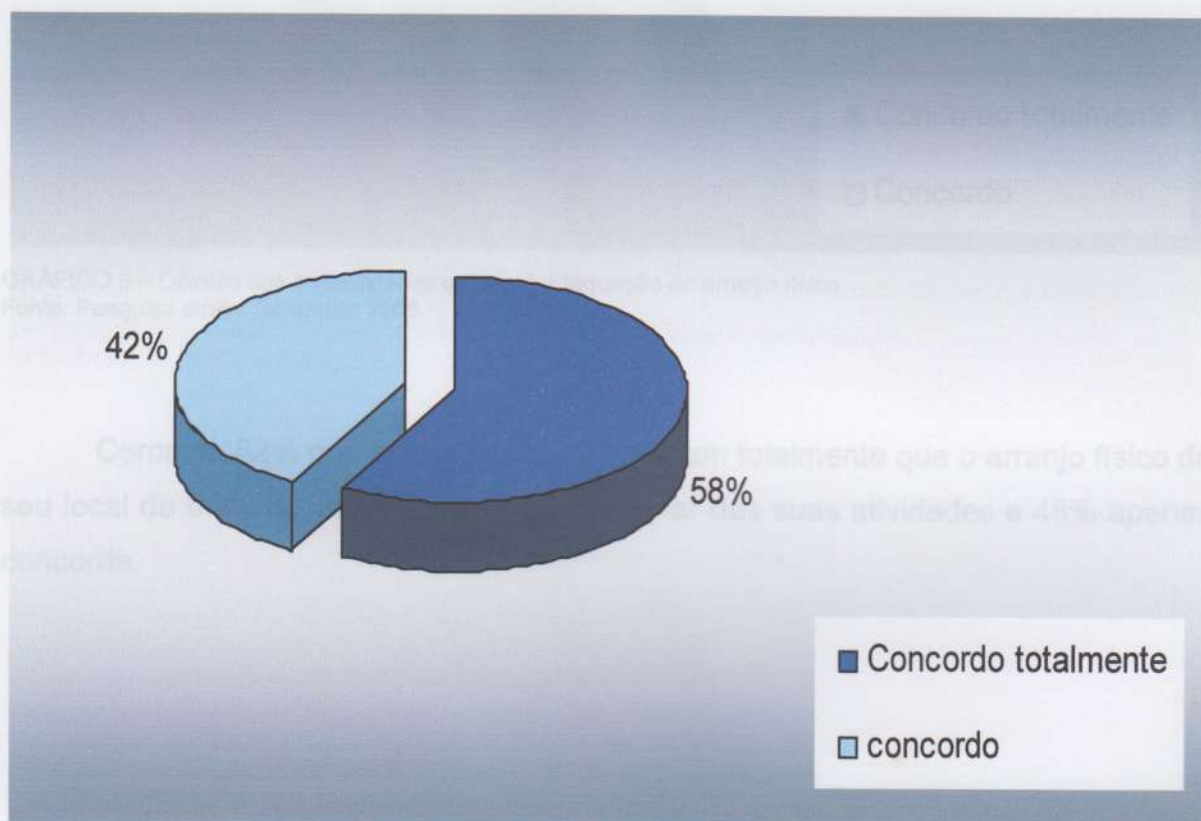


GRÁFICO 8 – Opinião dos entrevistados quanto às instalações físicas
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

58% da população pesquisada concorda totalmente com as instalações do seu local de trabalho, um índice representativo de 42% concordam com o local de trabalho, o que nos leva a refletir que os mesmos idealizam algum tipo de mudança.

4.2.2 Adequação do espaço físico

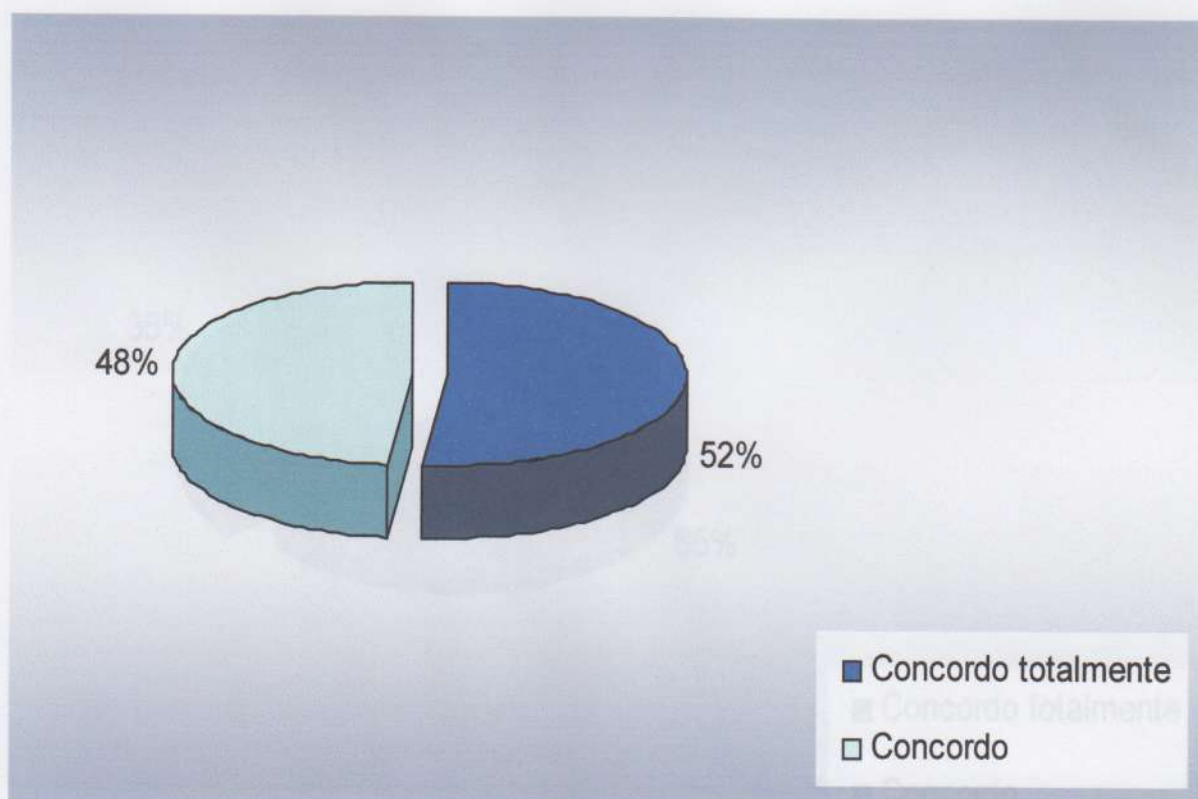


GRÁFICO 9 – Opinião dos entrevistados quanto à adequação do arranjo físico
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Cerca de 52% dos entrevistados concordam totalmente que o arranjo físico do seu local de trabalho contribui para o desenrolar das suas atividades e 48% apenas concorda.

4.2.3 Favorecimento da comunicação

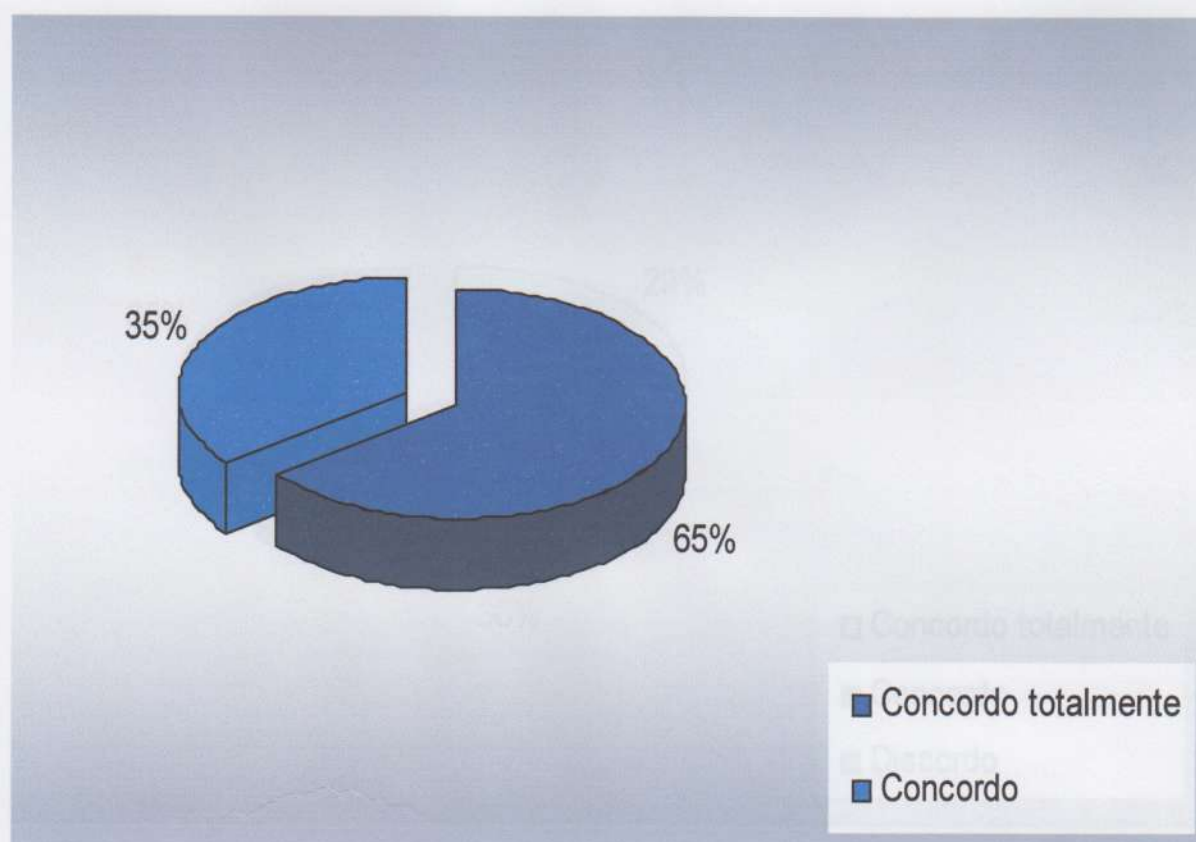


GRÁFICO 10 – Opinião dos entrevistados quanto ao favorecimento da comunicação
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

A opinião de 65% da população entrevistada relata que o arranjo físico possibilita a boa comunicação e 35% apenas concorda.

4.2.4 Ruídos no local de trabalho

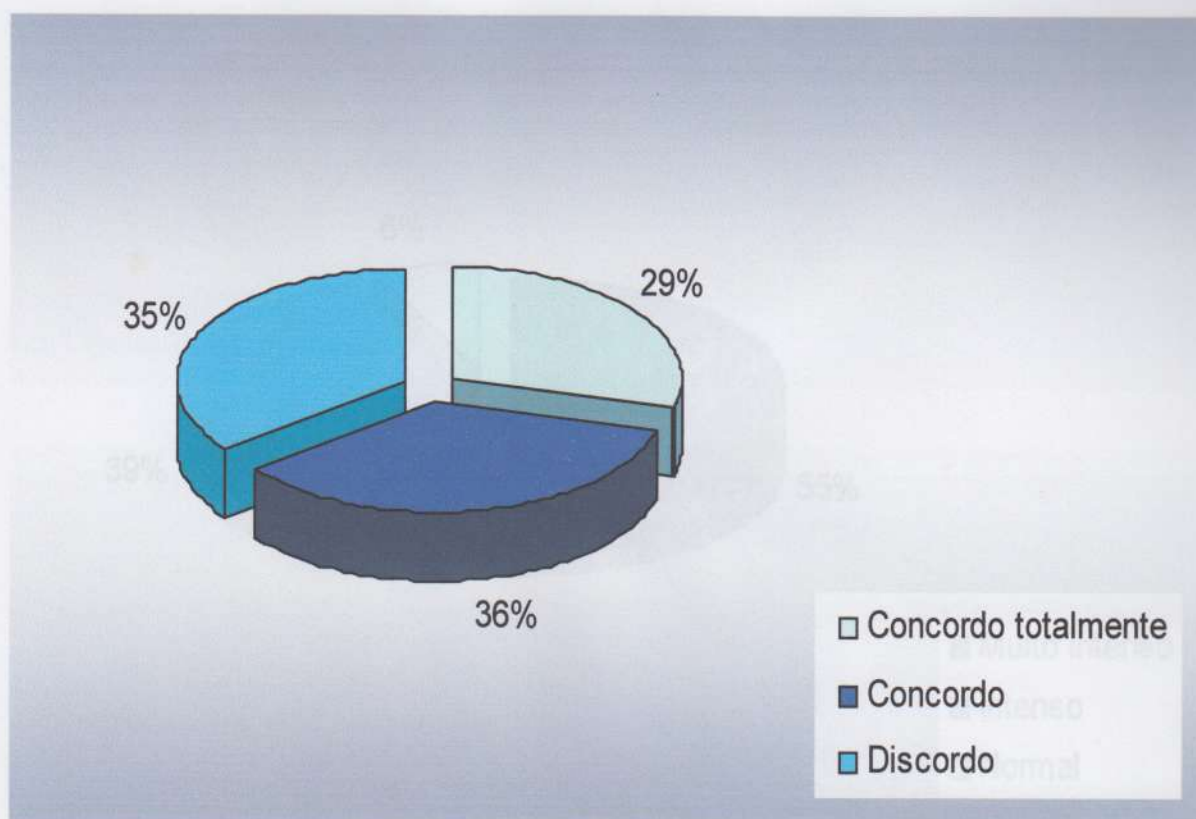


GRÁFICO 11 – Opinião da população entrevistada quanto aos ruídos no seu local de trabalho
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

De acordo com a representação gráfica, 65% da população estudada concordam que existem ruídos no seu local de trabalho, sendo registrado também que 35% discorda.

4.2.5 Fluxo de pessoas DA NO TRABALHO

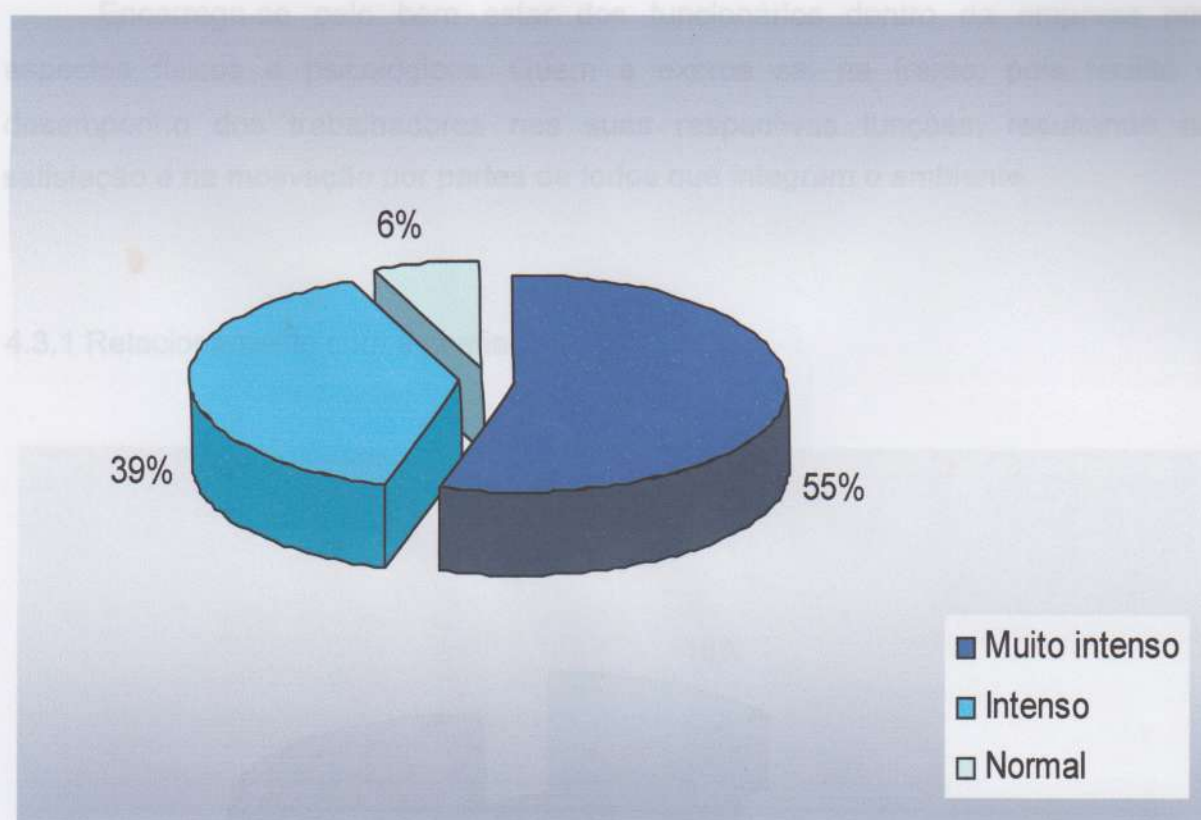


GRÁFICO 12 – Opinião da população entrevistada quanto ao fluxo de pessoas
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

Nota-se no gráfico acima que 55% da população relata que o fluxo de pessoas dentro da empresa é muito intenso, já 39% diz que é apenas intenso, restando 6% dos entrevistados com a opinião que o fluxo é normal.

GRÁFICO 13 – Opinião dos entrevistados quanto à relação com a chefia
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

Cerca de 54% da população entrevistada relata que o relacionamento da chefia com os funcionários é excelente e 16% acha que é bom.

4.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Encarrega-se pelo bem estar dos funcionários dentro da empresa nos aspectos físicos e psicológicos. Quem a exerce sai na frente, pois facilita o desempenho dos trabalhadores nas suas respectivas funções, resultando na satisfação e na motivação por partes de todos que integram o ambiente.

4.3.1 Relacionamento com a chefia

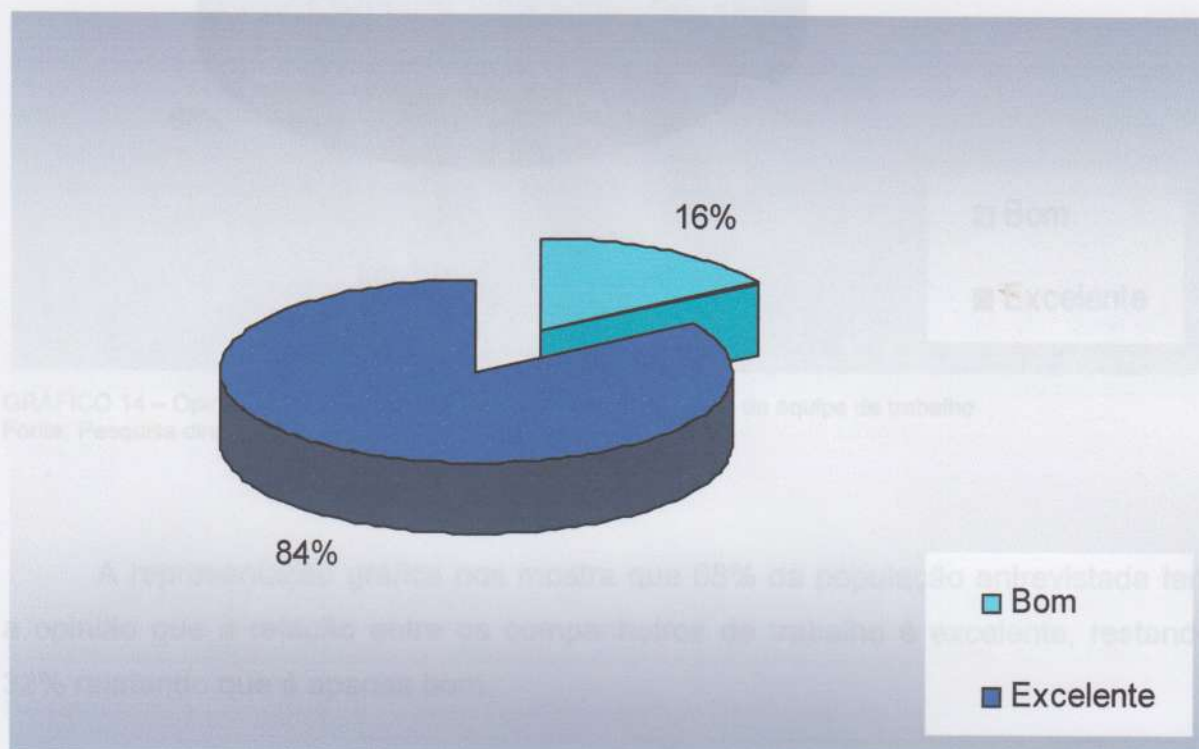


GRÁFICO 13 – Opinião dos entrevistados quanto à relação com a chefia
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

Cerca de 84% da população entrevistada relata que o relacionamento da chefia com os funcionários é excelente e 16% acha que é bom.

4.3.2 Relacionamento da equipe de trabalho

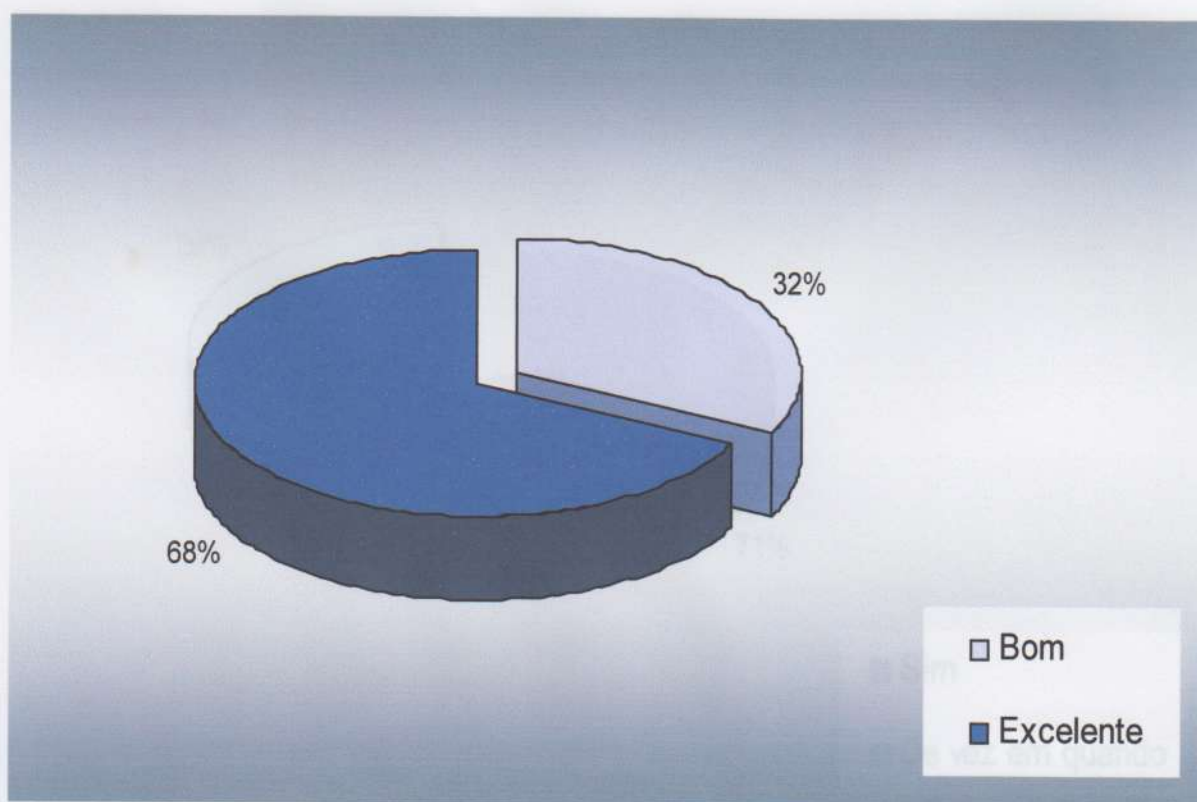


GRÁFICO 14 – Opinião dos entrevistados quanto ao relacionamento da equipe de trabalho
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

A representação gráfica nos mostra que 68% da população entrevistada tem a opinião que a relação entre os companheiros de trabalho é excelente, restando 32% relatando que é apenas bom.

4.3.3 Elogios no local de trabalho

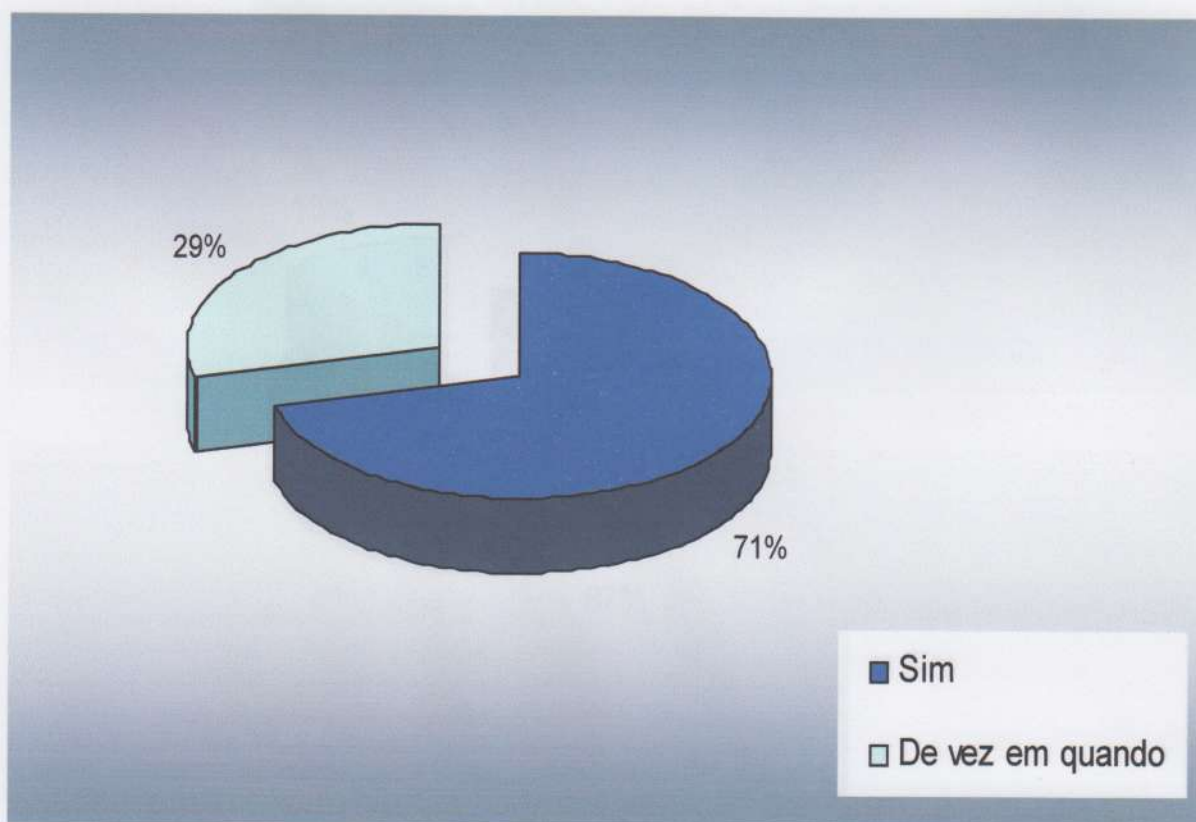


GRÁFICO 15 – Distribuição da população em relação aos elogios no local de trabalho
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

De acordo com o gráfico acima, 71% da população analisada relata que recebe sim elogios sobre o resultado do seu trabalho. Os 29% restantes dos entrevistados disseram que os elogios são feitos de vez em quando.

4.3.4 Satisfação x Motivação

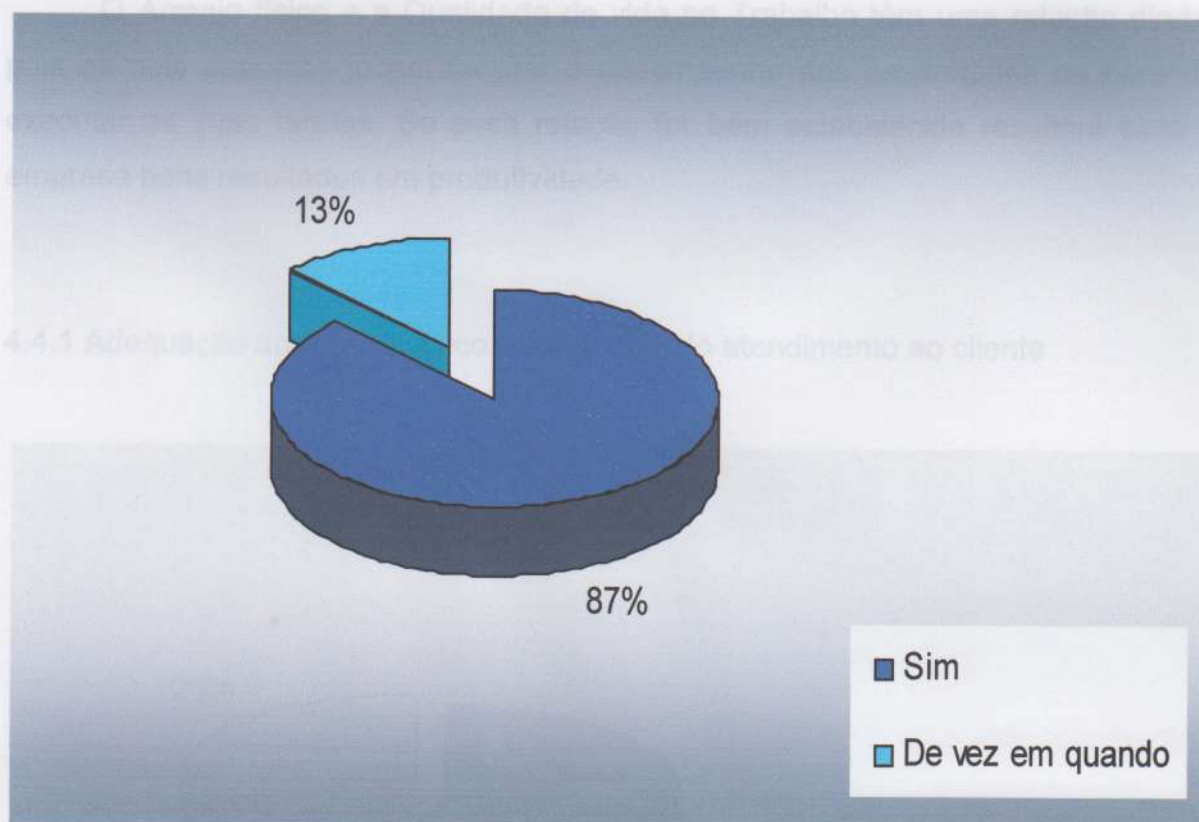


GRÁFICO 16 – Opinião dos entrevistados quanto à satisfação e a motivação
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005.

Pode-se perceber no gráfico acima que a maioria da população registrada em 87% se sente motivada e satisfeita em trabalhar na empresa. A minoria representada em 13% só se sente motivada e satisfeita de vez em quando.

GRÁFICO 17 – Opinião dos entrevistados quanto à relação entre a adequação do espaço físico e a qualidade do atendimento ao cliente
Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

Como se pode perceber o gráfico mostra que 74% dos entrevistados concordam totalmente que o espaço físico da empresa influencia na qualidade do atendimento aos clientes. O restante da população registrada em 26% concordam, mas não com muita convicção.

4.4 ARRANJO FÍSICO X QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O Arranjo físico e a Qualidade de vida no Trabalho têm uma relação direta, pois os dois aspectos focam facilitar o desempenho dos funcionários na hora de executar as suas tarefas. Se essa relação for bem estabelecida resultará para a empresa bons resultados em produtividade.

4.4.1 Adequação do espaço físico x Qualidade do atendimento ao cliente

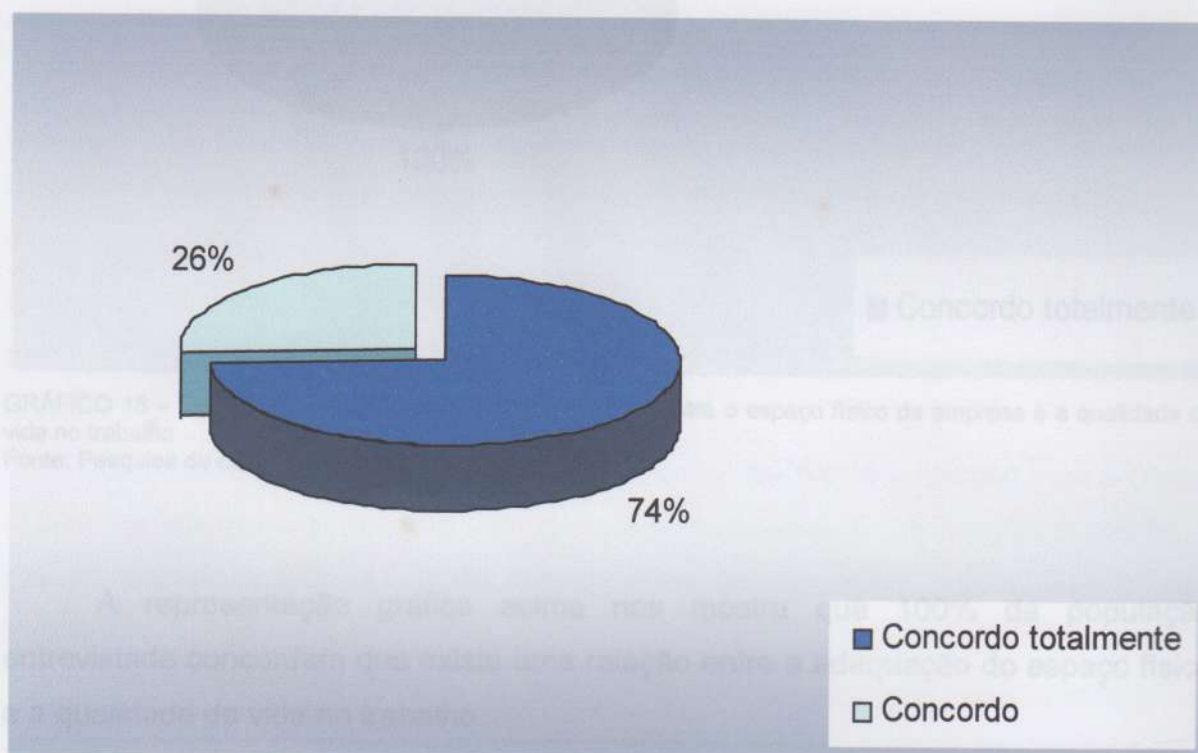


GRÁFICO 17 – Opinião dos entrevistados quanto à relação entre a adequação do espaço físico e a qualidade do atendimento ao cliente

Fonte: Pesquisa direta, Setembro 2005

Como se pode perceber o gráfico mostra que 74% dos entrevistados concordam totalmente que o espaço físico da empresa influencia na qualidade do atendimento aos clientes. O restante da população registrada em 26% concordam, mas não com muita convicção.

4.4.2 Espaço físico da empresa x Qualidade de vida no trabalho

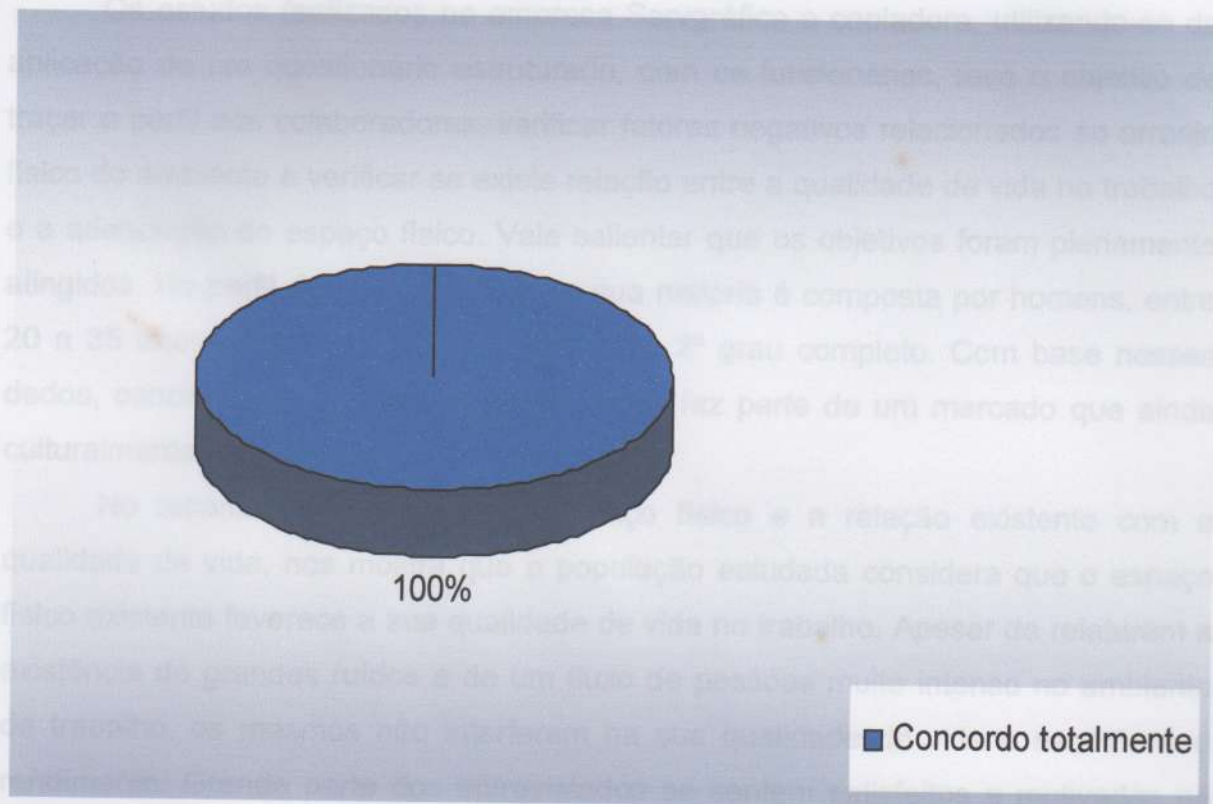


GRÁFICO 18 – Opinião dos entrevistados quanto à relação entre o espaço físico da empresa e a qualidade de vida no trabalho

Fonte: Pesquisa de campo, Setembro 2005.

A representação gráfica acima nos mostra que 100% da população entrevistada concordam que existe uma relação entre a adequação do espaço físico e a qualidade de vida no trabalho.

Que incentive a permanência no diálogo entre chefes e subordinados para que haja um ambiente cada vez mais harmonioso e que os seus colaboradores se sintam ouvidos e valorizados.

A adoção de estratégias que favoreçam a gestão participativa envolvendo todos da empresa.

Procurar adequar o seu espaço físico para que se possam diminuir os ruídos encontrados no local de trabalho, isso em decorrência do que foi relatado pela

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Os estudos realizados na empresa Servgráfica e copiadora, utilizando-se da aplicação de um questionário estruturado, com os funcionários, teve o objetivo de traçar o perfil dos colaboradores, verificar fatores negativos relacionados ao arranjo físico do ambiente e verificar se existe relação entre a qualidade de vida no trabalho e a adequação do espaço físico. Vale salientar que os objetivos foram plenamente atingidos. No perfil dos funcionários, na sua maioria é composta por homens, entre 20 a 35 anos, solteiros e nível de formação 2º grau completo. Com base nesses dados, conclui-se que esse tipo de atividade faz parte de um mercado que ainda culturalmente pertence aos homens.

No tocante a adequação do espaço físico e a relação existente com a qualidade de vida, nos mostra que a população estudada considera que o espaço físico existente favorece a sua qualidade de vida no trabalho. Apesar de relatarem a existência de grandes ruídos e de um fluxo de pessoas muito intenso no ambiente de trabalho, os mesmos não interferem na sua qualidade de vida e nem no seu rendimento. Grande parte dos entrevistados se sentem satisfeitos e motivados no ambiente de trabalho.

Um aspecto importante constatado na pesquisa é que a relação com a chefia e com os colegas de trabalho vai de bom a excelente. Com relação à chefia, a maioria dos colaboradores relata que recebem elogios sobre o resultado do seu trabalho.

Conclui-se portanto que o espaço físico da empresa não interfere na qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores, no entanto recomenda-se a empresa objeto de estudo:

- Que incentive a permanência ao diálogo entre chefes e subordinados para que haja um ambiente cada vez mais harmonioso e que os seus colaboradores se sintam ouvidos e valorizados.
- Adoção de estratégias que favoreçam a gestão participativa envolvendo todos da empresa.
- Procurar adequar o seu espaço físico para que se possam diminuir os ruídos encontrados no local de trabalho, isso em decorrência do que foi relatado pela

população entrevistada na pesquisa, onde ressaltaram a presença de ruídos altos no seu local de trabalho.

- Procurar adequar o espaço físico disponível para que se possa normalizar o fluxo de pessoas no interior da empresa, já que os resultados da pesquisa relataram a existência de um fluxo de pessoas muito intenso.

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração nos Novos Tempos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

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

CURY, Antônio. *Organização e Métodos: uma visão holística*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. *Tipos de Pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

O QUE é empresa? Disponível em: <<http://www.monografias.com>> Acesso em: 11 mar. 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. *Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial*. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. De. **Organização, Sistemas e Métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

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

CURY, Antônio. **Organização e Métodos: uma visão holística**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Tipos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

O QUE é empresa? Disponível em: <<http://www.monografias.com>> Acesso em: 11 mar. 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO

Q1) Área de trabalho (Cargo)

- 1.() Copista 2.() Encadernador 3.() Técnico de máquinas copadoras
 4.() Design Gráfico 5.() Impressor Gráfico 6.() Almoxeiro
 7.() Impressor Tipográfico 8.() Caixa 9.() ASG 10.() Motoqueiro
 11.() Gerente de Loja 12.() Gerente de Vendas 13.() Sócio Gerente

Em relação ao seu ambiente de trabalho, marque com um "x" o seu grau de concordância com as questões abaixo.

QUESTÕES	Concordo totalmente	Concordo	Indiferente	Discordo	Discordo totalmente
Q2) As instalações físicas do meu local de trabalho são ótimas.					
Q3) O arranjo físico do meu local de trabalho contribui para o desenvolver das minhas atividades.					
Q4) A arumação do espaço físico da empresa contribui para a comunicação entre funcionários quando preciso.					
Q5) A arumação do espaço físico da empresa pode ajudar na qualidade de vida no trabalho.					
Q6) O grau de ruídos ou barulhos existentes no meu local de trabalho é baixo.					
Q7) A arumação do espaço físico da empresa influencia na qualidade do atendimento ao cliente.					

APÊNDICE

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO

Q1) Área de trabalho (Cargo)

- 1.() Copista 2.() Encadernador 3.() Técnico de máquinas copiadoras
 4.() Design Gráfico 5.() Impressor Gráfico 6.() Almoxeiro
 7.() Impressor Tipográfico 8.() Caixa 9.() ASG 10.() Motoqueiro
 11.() Gerente de Loja 12.() Gerente de Vendas 13.() Sócio Gerente

Em relação ao seu ambiente de trabalho, marque com um "x" o seu grau de concordância com as questões abaixo:

QUESTÕES	Concordo totalmente	Concordo	Indiferente	Discordo	Discordo totalmente
Q2) As instalações físicas do meu local de trabalho são ótimas:					
Q3) O arranjo físico do meu local de trabalho contribui para o desenrolar das minhas atividades:					
Q4) A arrumação do espaço físico da empresa contribui para a comunicação entre funcionários quando preciso:					
Q5) A arrumação do espaço físico da empresa pode ajudar na qualidade de vida no trabalho:					
Q6) O grau de ruídos ou barulhos existentes no meu local de trabalho é baixo:					
Q7) A arrumação do espaço físico da empresa influencia na qualidade do atendimento ao cliente:					

Q8) Como é o fluxo de pessoas no interior da empresa?

1.() Muito intenso 2.() Intenso 3.() Normal

Q9) Como é o relacionamento de sua chefia com você e com seus colegas de trabalho?

1.() Péssimo 2.() Ruim 3.() Regular 4.() Bom 5.() Excelente

Q10) Qual o nível de relacionamento entre os membros do seu local de trabalho?

1.() Péssimo 2.() Ruim 3.() Regular 4.() Bom 5.() Excelente

Q11) Você recebe elogios ou críticas sobre o resultado do desempenho das suas atividades?

1.() Sim 2.() Não 3.() De vez em quando

Q12) Você se sente motivado e/ou está satisfeito em trabalhar nessa empresa?

1.() Sim 2.() Não 3.() De vez em quando

Q13) Tempo de trabalho nesta empresa:

1.() Menos de 1 ano 2.() 1 a 2 anos 3.() 3 a 4 anos 4.() 5 a 6 anos

5.() Acima de 6 anos

Q14) Sexo

1.() Masculino

2.() Feminino

Q15) Faixa Etária

1.() 20 a 25 anos 2.() 26 a 30 anos 3.() 31 a 35 anos

4.() 36 a 40 anos 5.() acima de 40 anos

Q16) Estado Civil

1.() Solteiro(a) 2.() Casado(a) 3.() Divorciado(a) 4.() Viúvo(a)

Q17) Escolaridade

1.() 1º Grau Completo 2.() 2º Grau Completo 3.() 2º Grau Incompleto

4.() Superior Completo 5.() Superior Incompleto

Q18) Faixa Salarial

1.() Menos de 600,00 2.() De 601,00 a 1200,00 3.() De 1201,00 a 2100,00

4.() De 2101,00 a 3000,00 5.() Acima de 3000,00