

A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO SETOR DE ENGENHARIA DE PRODUTOS E PROCESSOS DE UMA INDÚSTRIA TÊXTIL ACERCA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Amanda Galdino Tavares¹

Maria Helena de Oliveira²

RESUMO

Nas ultimas décadas o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi bastante intensificado e isso se deve a uma maior conscientização dos trabalhadores e ao aumento das responsabilidades sociais das organizações, cada vez mais pressionadas pela competitividade. A QVT vai se preocupar com dois aspectos principais, que são o bem-estar do trabalhador aliada com a eficácia organizacional. A presente pesquisa tem assim, o intuito de descobrir o nível de QVT dos colaboradores do Setor de Engenharia de Produtos e Processos de uma indústria têxtil. Foi utilizada a pesquisa do tipo exploratória descritiva, realizada mediante a técnica de estudo de caso, com a aplicação de questionário, tendo sido escolhida uma amostra aleatória simples dos pesquisados. Serão analisados os diversos aspectos da QVT, de acordo com o modelo utilizado, sob o ponto de vista pessoal, de saúde, psicológico e profissional. Os resultados revelaram que apesar do nível de QVT do setor estudado ser considerado razoavelmente satisfatório, há questões que precisam de uma maior atenção por parte dos responsáveis pela Gestão de Pessoas da empresa, no sentido de trazer melhorias e criar condições que favoreçam o bem-estar dos colaboradores, e consequentemente a qualidade do setor como um todo.

Palavras chave: Qualidade de Vida, Responsabilidade Organizacional, Bem-Estar, Motivação.

¹ Acadêmica do Curso de Gestão Estratégica de Negócios do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: amandagtavares@yahoo.com.br

² Professora Orientadora do Curso de Psicologia do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: mariahelenadeoliveiras@gmail.com

PERCEPTIONS OF CONTRIBUTORS SECTOR ENGINEERING PRODUCTS AND PROCESSES OF A TEXTILE INDUSTRY ABOUT QUALITY OF WORK LIFE

ABSTRACT

In recent decades the study of Quality of Work Life (QWL) was greatly enhanced and this is due to greater awareness of workers and increasing social responsibilities of organizations, increasing pressure for competitiveness. The QWL will be concerned with two main aspects, which are the well-being of the worker coupled with organizational effectiveness. This research aims to discover the level of QWL of the employees of the Department of Engineering Products and Processes of a textile industry. The descriptive exploratory survey conducted by the technique of case study with questionnaires, a simple random sample of respondents being chosen was used. We will analyze the various aspects of QWL, according to the model used, under the personal point of view, health, psychological and professional. The results showed that despite the level of QWL industry studied reasonably be considered satisfactory, there are issues that need further attention by those responsible for People Management company, in order to bring improvements and create conditions conducive to the welfare employees, and consequently the quality of the sector as a whole.

Key words: Quality of Life, Organizational Responsibility, Wellness, Motivation.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho é um assunto cada vez mais abordado entre os especialistas e os dirigentes passam a dar bastante importância às pessoas na organização, ao considerarem que estas podem ser o verdadeiro diferencial, o que pode ser entendido como uma vantagem.

Dentro de uma organização são encontradas personalidades diversas, e todos estão ali em busca do progresso profissional. É importante ressaltar que elas trazem consigo sentimentos, ambições; criam expectativas, envolvem-se, buscam o crescimento dentro daquilo que desenvolvem e realizam.

Os esforços das organizações por uma maior qualidade de seus serviços levam-nas a exigirem dos seus colaboradores maior capacitação e produtividade. No entanto, muitas vezes essas exigências ficam em desacordo com o suporte dado pela organização aos mesmos.

No caso da empresa pesquisada, por se tratar de uma organização de grande porte e por possuir uma estrutura bastante complexa, os aspectos do trabalho assumem características peculiares. Envolve uma maior dificuldade de integração entre os diversos setores, departamentos, e principalmente entre os colaboradores, o que pode impedir que se obtenha uma maior satisfação por parte dos mesmos, e consequentemente, da produtividade.

Em uma organização que tem como foco a produção, e que todos os setores trabalham em prol desse objetivo, aliado à cultura presente nesse tipo de indústria, aspectos diretamente relacionados à qualidade de vida do colaborador muitas vezes ficam em segundo plano por parte dos gestores. Sendo assim, entender como se desenvolve a questão da QVT entre os funcionários torna-se bastante significativo, tendo em vista que pode melhorar a sua satisfação com a organização, assim como o seu desempenho em suas funções.

Tal estudo busca verificar sua relevância ao se considerar que as organizações podem criar esforços para a manutenção dos seus resultados e, principalmente para o seu sucesso, ao perceber a importância em se valorizar seus colaboradores.

Diante do exposto, espera-se que tal estudo traga uma maior compreensão acerca das relações humanas no contexto organizacional, possibilitando a conscientização quanto à importância de se obter a qualidade de vida no trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução da área de Gestão de Pessoas

Os líderes, independentemente da sua época, sempre tiveram que lidar com seus subordinados, desde a construção de grandes projetos arquitetônicos,

passando pelas organizações militares e poderosos impérios, de modo que as relações humanas e a Administração sempre estiveram intimamente ligadas.

No entanto, a prática de Recursos Humanos, de forma mais sistemática, com regulamentações, surgiu no início do século XX com as grandes transformações tecnológicas, econômicas e sociais, que implicaram numa maior complexidade das relações entre empresários e trabalhadores. Nos Estados Unidos e na Europa, com a expansão das empresas industriais, surge também a necessidade de estudar formas de lidar com uma maior quantidade de recursos humanos e materiais.

O mundo vem passando por diversas mudanças, e uma das áreas que mais se transformam é a de Recursos Humanos, que representa muito mais do que simplesmente uma fonte de custos para as empresas, assumindo uma posição estratégica. As pessoas são consideradas parte integrante das organizações, como parceiros, e que podem trazer um diferencial para as mesmas.

Apresentando sua conceituação acerca da função de RH ou Gestão de Pessoas, Maximiano (2004, p. 31) expõe:

Tem como objetivos encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita. Envolve atividades que começam antes de uma pessoa ser empregada da organização e vão até depois que a pessoa se desliga.

As pessoas passam a ser a principal base da nova organização. A antiga Administração de Recursos Humanos cedeu lugar a uma nova abordagem, a Gestão de Pessoas. Com uma visão integradora e que potencializa o desenvolvimento organizacional, Dutra (2006, p. 17), caracteriza a Gestão de Pessoas como “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo.” As pessoas deixam de serem simples recursos organizacionais para serem abordadas como seres dotados de inteligência, personalidade, conhecimento, habilidades, competências e percepções singulares. São os novos parceiros da organização. Deixa de ser uma área fechada, hermética, monopolística e centralizadora que a caracterizava no passado e passa a ser uma área aberta, amigável, compartilhadora, transparente e descentralizadora. A ARH está deixando

de ser a área voltada para trás, para se estabelecer como uma área focada para o futuro e para o destino da empresa.

2.2 Qualidade

Pode-se dizer que as primeiras considerações acerca da Qualidade, propriamente ditas surgiram com a Revolução Industrial e a disseminação da produção em série, representando a Era da Inspeção. No entanto, o termo Qualidade, como nós conhecemos atualmente, surgiu por causa da Segunda Guerra Mundial.

Nessa época já existia certa preocupação com a qualidade dos produtos, o que significava garantir que todos os produtos fabricados teriam as mesmas características e não apresentariam defeitos, na medida do possível. Para isso, foram criados os inspetores de qualidade, responsáveis por inspecionar produto por produto, um método que não mostrava muita eficiência.

Percebe-se que conforme os conceitos de qualidade vão se aprimorando, novas técnicas e métodos são criados, mais os funcionários se tornam parte integrante e primordial em todo o processo e conseqüentemente, no sucesso dos programas de qualidade implantados nas organizações, muitas vezes sendo o grande diferencial. A Qualidade Total, por exemplo, é uma grande evolução do conceito de qualidade, e “envolve todos os requisitos que produtos e serviços devem ter para realizar o que deseja o cliente, em termos de necessidades, preferências ou conveniências, gostos, etc.” (PALADINI, 2000, p.29).

Desse modo, o futuro das organizações parece estar na Gestão Estratégica da Qualidade, cujos esforços estão em fazer com que a responsabilidade seja de todos na organização, com o esforço integrado de todas as fases do ciclo produtivo. Cerqueira Neto (1991, p.27) já afirmava que “todo o futuro da qualidade será, então, de gestão estratégica: para atingir, manter e aprimorar, constantemente, os níveis de qualidade de vida para as pessoas, esteja elas onde estiverem”.

2.3 Qualidade de Vida

O termo Qualidade de Vida vem sendo constantemente utilizado nas mais variadas situações, no entanto não há um consenso sobre sua definição. Na verdade, muitas vezes, as pessoas se referem a ele sem ter um real entendimento do seu significado, de modo que ele passa a ter diferentes significados para diversas pessoas, estando relacionada com fatores como a vida no trabalho, a vida familiar e a vida na sociedade, a espiritualidade, enfim, em toda a vida.

Percebe-se que a Qualidade de Vida é um conceito que está ligado ao desenvolvimento humano, e de fato, os primeiros interessados em abordar tais questões relativas ao trabalho foram os cientistas sociais, filósofos e políticos, por estarem ligadas a fatores como mortalidade ou expectativa de vida.

O grupo de Qualidade de Vida da OMS (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE apud GRUPO DE ESTUDOS EM QUALIDADE DE VIDA DA UFRGS, 2003) definiu a mesma como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Percebe-se que para avaliar ou definir a qualidade de vida é preciso analisar uma série de características que envolvem o padrão de comportamento das pessoas.

Qualidade de vida inicialmente proposta enfatizava aspectos materiais, como salário, sucesso na carreira e bens adquiridos. Recentemente, porém, tem-se evoluído para uma valorização de fatores como satisfação, realização pessoal, qualidade dos relacionamentos, opção de lazer, acesso a eventos culturais, percepção de bem-estar geral, entre outros. (NAHAS apud PALMA, 2006, p.2).

Admitindo o cenário cada vez mais mutante e competitivo que se figura no mercado e entre as organizações, e com relação aos seus diferenciais, Palma (2006, p.6) faz a seguinte consideração:

O grande diferencial para as empresas líderes de mercado [...] será aquela que souber investir de uma forma clara e objetiva em seu departamento de recursos humanos, valorizando e investindo cada vez mais em sua Qualidade de Vida.

2.4 Qualidade de Vida no Trabalho: histórico e conceitos

Dentre as características da gerência científica, no começo do século XX, estava o fato de focalizar a especialização e a eficiência na execução de atividades restritas, e com isso diminuir os custos utilizando uma mão-de-obra não qualificada e repetitiva, mais facilmente treinada para fazer uma pequena parte do trabalho.

Havia uma excessiva divisão de trabalho e muita dependência de regras, procedimentos e hierarquia, o que acabou por gerar uma alta rotatividade de pessoal e um maior absenteísmo. Consequentemente, a qualidade caiu e os conflitos só aumentaram pelo fato de os trabalhadores tentarem melhorar suas condições de trabalho.

O corpo gerencial, não sabendo lidar com seus empregados, acabou por endurecer os controles, de modo que o trabalho se tornou mais desumanizado, levando os funcionários a uma maior insatisfação com o seu trabalho. Em contrapartida, os trabalhadores passaram a encarar o trabalho sob uma nova ótica, buscando sua satisfação e realização pessoal, e as organizações precisaram se adequar a essas mudanças.

“A expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos.” (MORETTI, 2007, p.3).

O trabalho de cientistas políticos e sociais deu continuidade aos estudos relativos ao trabalho e de seus efeitos na vida do trabalhador, assim como das possíveis melhorias no desempenho das atividades e das pessoas no trabalho.

Segundo Rodrigues (1994, p. 76):

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

Com a crise do capitalismo, tendo seu auge em 1974, todo esse movimento perde certa força, já que o mundo se ocupava pensando em maneiras de sobreviver ao caos que se encontravam as grandes organizações.

Um novo impulso foi dado no final da década, ao perceberem que a valorização do indivíduo, juntamente com outras estratégias, criava um maior compromisso do trabalhador, aumentando também os níveis de produtividade das empresas.

A partir daí os estudos foram avançando e se aprimorando. A atenção despendida à Qualidade de Vida no Trabalho é cada vez maior, as organizações vão percebendo que priorizar a satisfação dos empregados, é na verdade uma estratégia que vai gerar um diferencial competitivo. Representando esse contexto, Limongi-França e Arellano (2002, p. 296) defendem que “a Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.” De fato, a importância dada à QVT obteve bastante repercussão, e diversos países estão aperfeiçoando seus métodos a partir de estudos bastante embasados e de grande expressividade.

Demonstrando a importância das pessoas para a organização e a necessidade de estudos e pesquisas acerca da QVT, Afonso e Rocha (2010) citam que a busca por elevar a qualidade e a produtividade nas organizações aliada à verificação de que as habilidades, capacidades e conhecimentos das pessoas trarão benefícios à execução das tarefas, deve-se enfatizar o estudo do homem no contexto de seu trabalho, defendendo ainda que a maneira como os empregados são tratados na organização onde trabalham, os tipos de normas e valores, os tipos de autoridades de poder exercido também terão influência nas suas ações motivações.

Quanto à tentativa de conceituar o termo Qualidade de Vida no Trabalho, verifica-se a existência de várias definições de diferentes autores. No entanto, é notório que todos os conceitos possuem como ponto comum a visão da QVT como

um movimento que vai de encontro aos métodos tayloristas, como um instrumento voltado para um trabalho mais humanizado, visando ao bem-estar dos trabalhadores e ao aumento da participação dos mesmos nas decisões e problemas que envolvem o seu trabalho (SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Especialistas vão surgindo, assim como diferentes abordagens e diferentes visões sobre o tema. Essas abordagens são caracterizadas por diferentes modelos, desenvolvidos para questionar aspectos que influenciam o trabalho humano nas organizações.

2.5 Modelos e Determinantes da QVT

O modelo de Hackman e Oldham (apud RODRIGUES, 1991, p.96) “pressupõe o relacionamento encadeado entre três blocos de variáveis, ou seja, as dimensões da tarefa que levam a determinados estados psicológicos que, por sua vez, influenciam os resultados pessoais ou de trabalho.”

Para eles, as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT. (HACKMAN e OLDHAM apud CHIAVENATO, 2004, p. 450). Chiavenato cita as dimensões do cargo:

- I. **Variedade de habilidades:** o cargo deve requerer varias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
- II. **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do inicio até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
- III. **Significado da tarefa:** A pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras.
- IV. **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.

- V. **Retroação do próprio trabalho:** a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho.
- VI. **Retroação extrínseca:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho da tarefa.
- VII. **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Para os autores, as dimensões do cargo são determinantes da QVT pelo fato de oferecerem recompensas intrínsecas que produzem a satisfação no cargo e automotivam as pessoas para o trabalho.

Walton (apud FERNANDES, 1996, p. 49-52) propôs um modelo conceitual composto de oito categorias com o objetivo de avaliar a QVT nas organizações. Elas são citadas a seguir:

- I. **Compensação justa e adequada:** categoria que visa mensurar a qualidade de vida no trabalho em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado, desdobrando-se em três critérios:
 - a) **Remuneração adequada:** remuneração necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive.
 - b) **Equidade interna:** equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização.
 - c) **Equidade externa:** equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

II. Condições de trabalho: categoria que mede a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às condições existentes no local de trabalho, apresentando os seguintes critérios:

- a) **Jornada de trabalho:** numero de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas.
- b) **Carga de trabalho:** quantidade de trabalho executados em turno de trabalho.
- c) **Ambiente físico:** local de trabalho e suas condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.
- d) **Material e equipamento:** quantidade e qualidade de material disponível para a execução do trabalho.
- e) **Ambiente saudável:** local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injuria ou de doenças.
- f) **Estresse:** quantidade percebida de estresse a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.

III. Uso e desenvolvimento de Capacidades: categoria que visa à mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar, no seu dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais. Entre os critérios, destacam-se os seguintes:

- a) **Autonomia:** medida permitida, ao individuo, de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução de seu trabalho.
- b) **Significado da tarefa:** relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da instituição.

c) Identidade da tarefa: medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado.

d) Variedade da Habilidade: possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo.

e) Retroinformação: informação ao indivíduo acerca da avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas ações.

IV. Oportunidade de Crescimento e Segurança: categoria que tem por finalidade medir a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados e para a segurança do emprego. Os critérios que, neste trabalho, expressam a importância do desenvolvimento e a perspectiva de aplicação são os seguintes:

a) Possibilidade de carreira: viabilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família, comunidade.

b) Crescimento pessoal: processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoas e aplicação das mesmas.

c) Segurança de emprego: grau de segurança dos empregados quanto à manutenção dos seus empregos.

V. Integração Social na Organização: categoria que objetiva medir o grau de integração social existente na instituição. Fazendo uma adaptação a partir de Walton, para este trabalho foram definidos os seguintes critérios:

a) Igualdade de oportunidades: grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos de “status” e/ou estruturas

hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida ou aparência;

b) Relacionamento: grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

c) Senso comunitário: grau de senso de comunidade existente na instituição.

VI. Constitucionalismo: categoria que tem por finalidade medir o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição. Os critérios dessa categoria são os seguintes:

a) Direitos trabalhistas: observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive o acesso à apelação.

b) Privacidade pessoal: grau de privacidade que o empregado possui dentro da instituição.

c) Liberdade de expressão: forma como o empregado pó de expressar seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias.

d) Normas e rotinas: maneira como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

VII. Trabalho e Espaço Total de Vida: categoria que objetiva mensurar o equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho. Os critérios são os seguintes:

a) Papel balanceado no trabalho: equilíbrio entre a jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar.

- b) Horário de entrada e saída do trabalho:** equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

VIII. Relevância Social da Vida no Trabalho: categoria que visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento aos seus empregados. Entre os critérios foram destacados os seguintes:

- a) Imagem da instituição:** visão do empregado em reação à sua instituição de trabalho; importância para a comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.
- b) Responsabilidade social da instituição:** percepção do empregado quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também de não lhe causar danos.
- c) Responsabilidade social pelos serviços:** percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade.
- d) Responsabilidade social pelos empregados:** percepção do empregado quanto à sua valorização e participação na instituição, a partir da política de Recursos Humanos.

Segundo o modelo de Nadler e Lawler (apud FERNANDES, 1996, p.45), a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- I. Participação dos funcionários nas decisões.**

- II. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- III. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- IV. Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Diante da apresentação dos diversos modelos acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, percebe-se a relevância das características do trabalho acima citadas para o empregado, no que se refere à segurança, ao estresse, ao seu papel na organização, e como isso pode influenciar nos resultados da empresa e do trabalhador, tanto em sua vida pessoal quanto profissional. Isso demonstra a importância dos estudos da QVT assim como da sua real aplicação no ambiente organizacional.

3 METODOLOGIA

Essa pesquisa refere-se a um estudo da área de Gestão de Pessoas, e os tipos de pesquisas utilizadas são: exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória justifica-se pela necessidade de obtenção de maior conhecimento/informação sobre a situação estudada, já que este tipo de investigação permite uma maior familiaridade e compreensão do fenômeno pesquisado. (MATTAR, 1996, p. 18).

Já a pesquisa descritiva é verificada pela necessidade de conhecer as características de uma determinada população ou fenômeno, utilizando-se de técnicas padronizadas para coleta de dados, como questionários. (DENCKER, 1998, p. 127).

Os dois tipos de pesquisa descritos acima foram efetivados através da técnica de estudo de caso, presente nesta pesquisa por ser a forma ideal para iniciar uma investigação, contribuindo para a formulação de hipóteses ou problemas. Esta

técnica também é utilizada no estudo de um indivíduo, um grupo, uma organização ou um conjunto delas. (DENCKER, 1998, p. 127).

A população da pesquisa constitui-se de colaboradores do setor de Engenharia de Produtos e Processos, na parte administrativa, sendo constituído por 39 servidores.

Como todos os componentes da população possuíam a oportunidade de serem selecionados para compor a amostragem, esta se caracteriza como probabilística. (DENCKER, 1998, p. 177).

Desta forma, foi selecionada, para a coleta de dados, uma amostra aleatória de 35 funcionários, o que representa 89% da população estudada.

Para averiguar o quanto o trabalho interfere na qualidade de vida do colaborador foi utilizado o questionário QWLQ - bref, versão abreviada do QWLQ – 78, o que demanda menor tempo para aplicação e tabulação dos dados, mantendo a obtenção de resultados fidedignos ao instrumento original.

Para a análise dos resultados das aplicações do QWLQ-78, Reis Junior (2008) construiu uma escala de classificação da QVT, de modo que todos os índices inferiores a 25 são considerados insatisfatórios, enquanto os índices situados entre 25 e 75 são considerados intermediários e os índices superiores a 75 são considerados satisfatórios. Esta escala foi adaptada para o instrumento QWLQ-78, com a seguinte configuração:

Quadro 1 – Classificação proposta para o QWLQ-78

QWLQ - 78				
Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Neutro	Satisfatório	Muito Satisfatório
0 a 22,5	22,5 a 45	45 a 55	55 a 77,5	77,5 a 100

Fonte: Reis Júnior (2008)

O questionário é composto por 20 perguntas, com alternativas que vão numa escala de 1 a 5, do tipo Likert e tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho sob o ponto de vista pessoal, de saúde, psicológico e profissional. Tais questionários foram aplicados nos dias 29 e 30 de abril de 2014, no próprio setor estudado.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Com o recolhimento dos questionários, iniciou-se a etapa de análise dos dados. A análise foi feita através de procedimentos de estatística descritiva, como médias e porcentagens.

Através de uma ferramenta já desenvolvida para o cálculo dos dados no software Microsoft Excel for Windows, basta tabular os dados nos locais específicos e os cálculos serão realizados automaticamente, gerando o nível de QVT total, nos quatro domínios analisados, assim como o desvio padrão e o coeficiente de variação dos mesmos.

A utilização de gráficos e tabelas possibilita uma melhor visualização e entendimento dos resultados obtidos. Também deixa mais claro possíveis extravagâncias nos resultados, de modo a facilitar a interpretação e sugerir mudanças e aperfeiçoamentos na Qualidade de Vida desses funcionários entrevistados.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Primeiramente, serão exibidos os dados encontrados na primeira parte do questionário aplicado, traçando o perfil socioeconômico dos funcionários, e em seguida serão abordadas as análises acerca dos fatores de qualidade de vida no trabalho estudados.

5.1 Caracterização dos pesquisados

Com relação ao perfil dos pesquisados verificou-se que a maioria é do sexo feminino (63%), o estado civil predominante é solteiro (49%), seguido por casados (40%), com formação superior (60%), na faixa etária de 25 a 35 anos, em sua maioria (49%), na empresa entre 5 e 10 anos (54%) e com renda familiar entre 2 e 4 salários mínimos (60%).

5.2 Descrição e Análise dos fatores de qualidade de vida no trabalho

Os resultados obtidos nas respostas do QWLQ – bref foram expressos por médias e desvios-padrão dos escores, calculados previamente para cada um dos domínios.

No que diz respeito aos resultados da aplicação final, obtiveram-se as médias, o desvio padrão, o coeficiente de variação, o valor mínimo, o valor máximo e a amplitude de cada domínio e da QVT como um todo.

Quadro 2 – Estatística descritiva dos quatro domínios

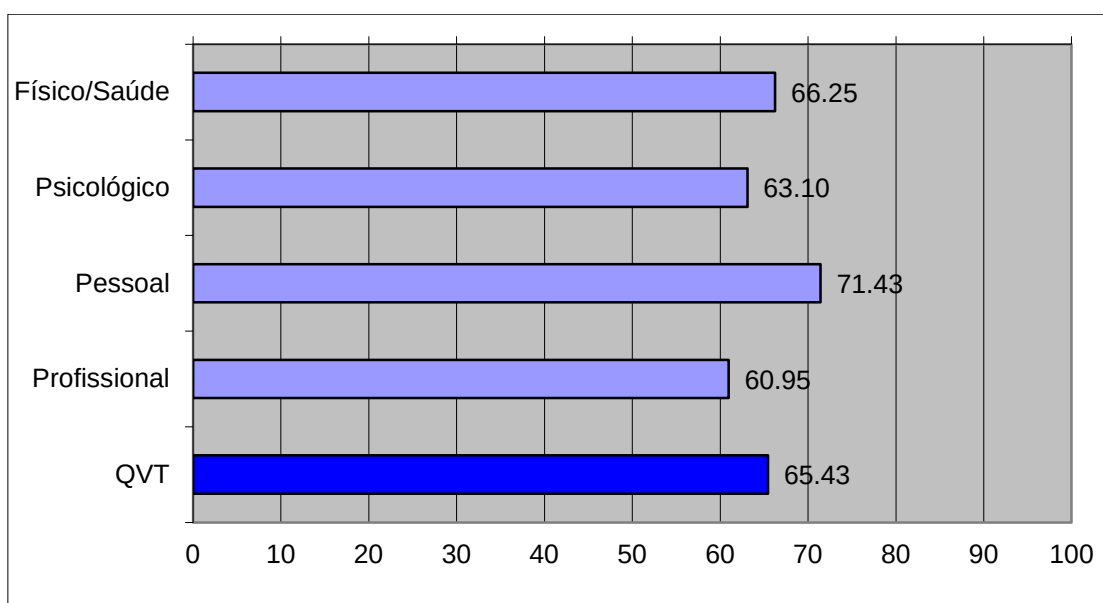
DOMÍNIO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO	AMPLITUDE
Físico/Saúde	3,650	0,592	16,208	2,500	5,000	2,500
Psicológico	3,524	0,648	18,395	2,000	5,000	3,000
Pessoal	3,857	0,526	13,640	3,000	5,000	2,000
Profissional	3,438	0,570	16,589	2,333	4,556	2,222
QVT	3,617	0,520	14,375	2,750	4,826	2,076

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se uma grande amplitude nos resultados, sendo que três domínios atingiram valores extremos no que se refere ao valor máximo, e o domínio psicológico foi o que apresentou o valor mínimo mais baixo.

A média geral dos domínios na população estudada não apresentou diferença significativa.

Na representação gráfica, em uma escala centesimal, as médias de cada domínio e o índice da QVT dos colaboradores ficaram assim registradas:

Gráfico 1 – Índices de QVT da empresa pesquisada

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

O domínio Físico/Saúde apresentou o “valor mínimo” de 2,5 e o “valor máximo” de 5,0, apresentando um domínio médio de 66,25, o que representa um índice satisfatório de QVT, sendo mais baixo apenas que o domínio Pessoal. O domínio Físico/Saúde apresentou um coeficiente de variação de 16,20. Segundo Reis Júnior (2008), o domínio físico/saúde aborda aspectos como qualidade do sono, qualidade da alimentação, sensação de conforto, cansaço, satisfação das necessidades fisiológicas básicas, atividade física, ginástica laboral e estresse, dentre outros. São aspectos considerados de suma importância, pois estão diretamente relacionados à qualidade de vida do trabalhador, de modo que podem afetar a concentração e o contentamento dos mesmos.

O domínio Psicológico foi o que apresentou o menor “valor mínimo”, de modo que o menor índice obtido por um colaborador foi de 2,0, ficando bem mais abaixo que os demais domínios. Em contrapartida, também dói um dos domínios que obteve o “valor máximo” de 5,0. Com isso, o índice médio apresentado na escala ficou em 63,10, o que também representa um índice satisfatório, de acordo com a escala adotada. De acordo com Reis Júnior (2008), para a sua avaliação, o domínio psicológico abrange indicadores como autocontrole, auto-estima, espírito de camaradagem, grau de responsabilidade, liberdade de expressão, orgulho do

trabalho e segurança, ou seja, envolve a expectativa do indivíduo em relação ao trabalho que executa. O coeficiente de variação desse domínio foi de 18,39.

O domínio Pessoal foi o que apresentou o maior índice de QVT da amostra, com 71,43. O “valor mínimo” encontrado também foi o mais alto, de 3,0, e obtendo “valor máximo de 5,0. Isso representa que a QVT dos colaboradores do setor estudado encontra-se em nível satisfatório sob o ponto de vista pessoal. Foi o domínio que obteve diferença mais significativa comparado aos demais domínios estudados. Segundo Reis Júnior (2008), no domínio pessoal são avaliados aspectos como: auto-avaliação, lazer próprio e da família, moradia, mudanças geográficas, preconceitos, privacidade pessoal, realização pessoal, relação chefe/subordinado, relação trabalho/família, cultura familiar, respeito dos colegas e dos superiores, transporte/mobilidade, valores e crenças pessoais, valores familiares. Relaciona ainda o domínio pessoal ao atendimento das expectativas dos colaboradores, relacionando pessoas, trabalho e organização, simultaneamente e de forma abrangente (NERI,1995 apud REIS JÚNIOR, 2008, p. 93).

No que se refere ao domínio Profissional, este foi o que apresentou o menor índice de QVT dentre os quatro domínios estudados, de 60,95, e com um coeficiente de variação de 16,58, o que ainda é considerado um índice satisfatório, mesmo estando mais próximo a escala “neutra” em comparação aos demais domínios. Foi o único a não obter o “valor máximo” de 5,0, chegando a 4,55 na pontuação. De acordo com Reis Júnior (2008), o domínio profissional é o que apresenta o maior número de indicadores avaliados, podendo ser citado o absenteísmo, autonomia, carga horária; cooperação entre níveis hierárquicos, estabilidade de horários, habilidade e disponibilidade de empregados, identidade com a tarefa, imagem da empresa (orgulho), acidentes de trabalho, informações sobre os processos totais do trabalho, metas e objetivos, participação nas decisões, plano de carreira e aprendizagem, remuneração, retroalimentação/reconhecimento do seu trabalho, treinamento, dentre outros. Tais indicadores estão mais relacionados às atitudes tomadas pela empresa no sentido de buscar a melhoria dos níveis de QVT dos colaboradores do que com os esforços dos próprios para tal objetivo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por se tratar de uma empresa de grande porte, é necessário um estudo ainda mais aprofundado no que se refere aos seus processos, a sua cultura, aos seus objetivos e seus colaboradores, nos diferentes níveis hierárquicos. As características da organização pesquisada muitas vezes tornam o entendimento entre funcionário e empregador ainda mais complexo, no que se refere às necessidades dos mesmos.

No entanto, atualmente a parceria organização/colaborador é tida como de suma importância, de modo que as organizações buscam a integração com seus funcionários, no sentido de se obter com maior qualidade o bem mais precioso, que é o capital humano, e que é um fator diferenciador, devendo ser motivado e incentivado entre todos dentro da organização.

Tendo em vista que cada funcionário tem sua individualidade, características, seus próprios anseios e necessidades e pode se satisfazer com diferentes fatores, torna-se bastante subjetivo tratar de definições no que se refere aos fatores influentes da Qualidade de Vida no Trabalho, já que diversos aspectos, sejam eles econômicos, organizacionais, sociais, dentre outros podem adquirir diferentes graus de importância entre os indivíduos.

Com os dados coletados através da aplicação do questionário, percebe-se que apesar de o nível de QVT, de um modo geral, ser considerado satisfatório, há questões que merecem maior atenção, avaliando os domínios físico/saúde, psicológico, pessoal e profissional. Assim, faz-se necessário observar mais atentamente os índices com menor nível de QVT, mostrando os pontos fortes e fracos, no sentido de contribuir para a melhoria desses índices.

Com relação ao domínio profissional, que foi o que obteve a média de QVT mais baixa, dentre os quatro analisados, está mais relacionado aos esforços da organização para obter um maior nível de QVT. Assim, é interessante que a empresa se empenhe em entender as reais necessidades de seu colaborador, verificando as condições de trabalho do mesmo, se os benefícios oferecidos pela empresa estão agradando, de que modo está comprometida com a responsabilidade social.

É preciso atentar para a rotinização excessiva das atividades, sugerindo-se uma maior variedade de tarefas (e/ou integração sistêmica), que geraria uma maior produtividade, reduziria as faltas no trabalho, traria um maior comprometimento e motivação, além de combater o estresse e a monotonia. A organização também precisa investir no treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, de forma a promover uma reciclagem dos mesmos no que se refere às técnicas de trabalho, aos processos e para que se ganhe qualidade e agilidade na realização das atividades. É interessante também que a empresa promova um plano de carreira mais conciso, que vai fazer com que o trabalhador sinta-se valorizado, com uma possibilidade real de crescimento profissional dentro da empresa, trazendo uma maior motivação ao colaborador, e por conseguinte, melhorar a imagem da empresa.

O domínio Psicológico foi o segundo com média mais baixa de QVT, sendo assim, também merece uma maior atenção por parte da organização. Levando em consideração que esse domínio refere-se à expectativa do indivíduo em relação ao trabalho que executa, é preciso avaliar se o trabalho está sendo supervisionado de forma exagerada, o que pode acarretar um sentimento de falta de confiança e autonomia. Outro aspecto fundamental é a autoestima, de forma que os gestores devem criar métodos de elevar a autoestima do colaborador, dando-lhe mais autonomia e não fracionando suas tarefas, de modo a lhe passar a sensação de ser mais útil no trabalho. Promover atividades em grupo, reconhecer um bom trabalho, os esforços do funcionário, dar crédito a uma boa ideia e até mesmo contratar uma equipe especializada na área para treinamento são etapas que vão criar um ambiente mais positivo e aumentar a produtividade.

Mesmo o domínio Pessoal sendo o que obteve o maior índice, a organização deve estar sempre atenta para que tais índices não diminuam, criando estratégias que promovam uma maior integração entre os colaboradores, como momentos de lazer nos finais de semana, por exemplo. O mesmo ocorre com o domínio Físico/Saúde, que obteve uma boa média, mas por envolver aspectos de suma importância para o colaborador, deve ser acompanhado de perto pelos gestores como forma de manter e até mesmo, melhorar tais aspectos, analisando se há a necessidade de voltar a ter ginástica laboral no setor, e criar uma área para descanso dos colaboradores após o almoço, por exemplo, são medidas que poderiam influenciar positivamente tais aspectos.

A implantação de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho que abarque os aspectos mais relevantes citados acima vai permitir que se crie um ambiente organizacional mais satisfatório, o que vai implicar numa maior qualidade da organização como um todo, trazendo ganhos para todos os envolvidos no processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFFONSO, Ligia Maria Fonseca; ROCHA, Henrique Martins. **Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados**. VII SEGet – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos10/234_SEGeT_Fat_Organizacionais_c_autores.pdf> Acesso em: 15 maio 2014.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira. **Gestão da Qualidade: princípios e métodos**. São Paulo: Pioneira, 1991.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier. 2. ed. 2004.

DENCKER, Ada Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 2 ed. São Paulo: Futura, 1998.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2006.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho – Como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996, v.2.

GRUPO DE ESTUDOS EM QUALIDADE DE VIDA UFRGS. **Instrumentos de Avaliação de Qualidade de Vida**. FLECK, Marcelo Pio de Almeida (Coord.). Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiquiatria/psiq/whoqol.html>> Acesso em: 25 abril 2014

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ARELLANO, E. B. Qualidade de Vida no Trabalho. *In*: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

MATTAR, Frauze N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

MAXIMIANO, Antônio A. C. **Introdução à Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de Vida no Trabalho X auto-realização humana.** Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG. Disponível em: <[www.facape.br/.../CO_ - _ Texto_2 _ - _Qualidade de vida no trabalho_x_ autorealizacao.pdf](http://www.facape.br/.../CO_-_Texto_2_-_Qualidade_de_vida_no_trabalho_x_autorealizacao.pdf)> Acesso em 10 abr. 2014.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PALMA, José Adair Gonçalves. Análise da Qualidade de Vida dos Funcionários de Dez Grandes empresas de Curitiba e Região Metropolitana... **Revista Eletrônica de Educação Física.** Disponível em: <www.uniandrade.edu.br/links/menu3/publicacoes/educacao.../resumo.pdf> Acesso em: 4 maio 2014.

REIS JÚNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho:** construção e validação do questionário QWLQ-78. 2008. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/101/Dissertacao.pdf>> Acesso em: 20 maio 2014.

RODRIGUES M.V.C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Fortaleza: Unifor, 1991.

_____. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. **Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho.** Cap. 1. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M. Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.