

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

CÍNTIA CIBELLI SIQUEIRA DE ALCÂNTARA.

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO FEITO NA LOJA DA
CLARO DO MID WAY EM NATAL/RN**

**NATAL-RN
2010**

CÍNTIA CIBELLI SIQUEIRA DE ALCÂNTARA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO FEITO NA LOJA DA
CLARO DO MID WAY EM NATAL/RN**

Monografia apresentada à coordenação do curso de pós-graduação em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientadora: M^a Teresa Pires Costa,
(M.Sc.)

NATAL-RN
2010

CÍNTIA CIBELLI SIQUEIRA DE ALCÂNTARA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO FEITO NA LOJA DA
CLARO DO MID WAY EM NATAL/RN**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas da
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
() aprovada com a nota: _____ () não obtendo aprovação, em _____ de _____ de
_____, avaliada pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

M^a Teresa Pires Costa (M.Sc)
Orientadora

M^a Valéria Pereira Araújo, Dra.
Membro Examinador

Dedico aos meus pais Fernando Alberto Prazeres de Alcântara e Eliete Siqueira de Alcântara que viabilizaram minha formação, me incentivaram e motivaram ao longo dos anos. Essa vitória eu dedico especialmente a vocês. Obrigada por tudo!

AGRADECIMENTOS

Ao encerrar este trabalho, devo agradecer às pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão do mesmo, sem as quais este não teria sido concluído.

Quero agradecer primeiramente a Deus que me concedeu a vida e iluminou-me pelos caminhos que percorri, além de conceder-me força e perseverança para lutar todos os dias a fim de alcançar meu objetivo.

À minha mãe, Eliete, por sua luta incansável na minha preparação para o mundo, acreditando que serei bem sucedida na vida.

Ao meu pai, Fernando, que sempre contribuiu com meus estudos proporcionando-me um ensino de qualidade.

Ao meu irmão, Leonardo, pela ajuda e esclarecimentos fornecidos.

Ao meu namorado Andretti, pelo incentivo fornecido.

A minha amiga Waneska, que contribuiu com informações indispensáveis para o desenvolvimento do trabalho.

A minha orientadora Teresa, pela paciência, atenção e orientações necessárias e imprescindíveis neste trabalho.

A todos os professores que contribuíram com meu crescimento e desenvolvimento na minha formação acadêmica.

Aos funcionários da biblioteca pela atenção e esclarecimentos.

RESUMO

O estudo a seguir trata-se de uma avaliação do nível de qualidade de vida dos funcionários da Claro do Mid Way, onde são discutidas as várias concepções e visões de estudiosos que abordam o assunto, assim como os primeiros indícios do surgimento da qualidade de vida no trabalho. Quanto aos meios de investigação, realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva. Para a coleta dos dados, utilizou-se como instrumento, um questionário cujas respostas foram tratadas quantitativa e qualitativamente. A representação destes dados foi feita através de gráficos, onde se mostrou o nível de satisfação dos funcionários em relação a diversos aspectos. Os resultados mostram que o nível de satisfação dos funcionários da empresa estudada com a qualidade de vida é muito bom, porém torna-se claro que a empresa mesmo com resultados satisfatórios deve sempre estar buscando a melhoria nos pontos essenciais para que haja sempre a qualidade de vida dentro da organização.

Palavras-chave: Qualidade de vida, satisfação e melhorias.

ABSTRACT

The study to follow one is about an evaluation of the level of quality of life the employees of clearly of the Mid Way , where some conceptions and vision of studios are argued that they approach the subject, as well as the first indications of the sprouting of the quality of the work. How much to the ways of inquiry, a exploratory and descriptive research was become fulfilled. For the collection of the data, it was used as instrument, a questionnaire whose answers had been treated quantitative and qualitatively. The representation of the level of satisfaction of the employees in relation the diverse aspects. The results show that the level of satisfaction of the employees of the company studied with the quality of life is very good, however one becomes clearly that the same company with satisfactory results must always be searching the improvement in the essential points so that always be searching has the quality of life inside of the organization.

Words-key: Quality of life, satisfaction and improvements.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	08
1.1 OBJETIVOS.....	09
1.1.1 Geral.....	09
1.1.2 Específicos.....	10
1.2 JUSTIFICATIVA.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QVT.....	11
2.1.1 O cenário atual no Brasil e no mundo.....	12
2.2 CONCEITOS DE QVT.....	12
2.3 MODELOS DE QVT.....	16
2.3.1 Modelo de Walton.....	16
2.3.2 Modelo de Nadler e Lawer.....	18
2.3.3 Modelo de Hackman e Oldhan.....	18
2.3.4 Modelo de Westley.....	19
2.4 PROGRAMAS DE QVT.....	21
3 METODOLOGIA.....	24
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	24
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA.....	24
3.3 COLETA DE DADOS.....	25
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS.....	26
4 RESULTADOS.....	27
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS EMPREGADOS.....	27
4.1.1 Sexo.....	27
4.1.2 Tempo no cargo ou função.....	27
4.1.3 Cargo que ocupa.....	28
4.1.4 Nível de escolaridade.....	29
4.1.5 Renda familiar.....	29
4.1.6 Horário de trabalho.....	30
4.2 DADOS REFERENTES À QVT NA CLARO.....	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
5.1 CONCLUSÃO.....	47
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	47
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICE.....	51

1 INTRODUÇÃO

Com o aumento da competição no mercado provocada pelas transformações da economia mundial, inovações tecnológicas e globalização, ocorreram grandes processos de mudanças nas organizações, visando melhorar as condições de competitividade, lucratividade e qualidade dos produtos e serviços.

Diante disso, as empresas voltaram a sua atenção para o envolvimento dos funcionários, pois eles são os responsáveis pela produção e inspeção da qualidade do produto. Com isso, torna-se necessário criar condições favoráveis para os trabalhadores no desempenho de suas funções, investindo na sua qualificação, valorização e satisfação, visto que trabalhadores pouco satisfeitos e desmotivados apresentam altos índices de absenteísmo, rotatividade e acidentes de trabalho, com reflexos na baixa produtividade e na pouca qualidade dos produtos e serviços.

Nesse contexto, várias empresas têm se preocupado muito com o bem-estar dos seus funcionários e estão implantando programas de qualidade de vida. Por esse motivo, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando destaque, sendo cada vez mais amplamente discutido e considerado como objetivo de pesquisas.

Quando falamos em Qualidade de Vida no Trabalho, logo relacionamos a expressão com bem-estar, prazer, disposição, satisfação, realização. Porém, estudos mostram que um bom programa de QVT preocupa-se com fatores físicos, emocionais e motivacionais.

Desta maneira, a filosofia da Qualidade de Vida no Trabalho busca humanizar a organização, trazendo como resultado para os trabalhadores, melhores condições de trabalho e, para as empresas, aumento de produtividade.

Atualmente, um ramo que se encontra em bastante evidência no país é o de telefonia móvel. Neste segmento, a Claro, uma das principais no Brasil, é resultado da unificação de seis operadoras: Americel (Centro-Oeste e parte da região Norte), que iniciou suas operações em 1997, quando foi lançada a sua rede TDMA; ATL (RJ e ES), BCP Nordeste, BCP SP, Claro Digital (RS) e Tess (interior e litoral do Estado de SP), que iniciaram suas operações em 1998 também com a tecnologia TDMA. Desde o lançamento da sua rede GSM, em 2003, a Claro tornou-se marca única, sendo uma das principais operadoras do País, destacando-se pela qualidade do atendimento ao cliente, oferta de serviços inovadores, criativos e de última geração.

A Claro atua nacionalmente em 21 Estados e no Distrito Federal. A operadora está presente em mais de 2.300 cidades e atende a mais de 30 milhões de clientes com infraestrutura e cobertura digital com a tecnologia GSM.

No dia 25 de setembro, a Claro completou sua presença em todos os estados brasileiros ao adquirir licenças no leilão do Serviço Móvel Pessoal (SMP), promovido pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), para operar nos Estados do Amazonas, Amapá, Pará, Maranhão e Roraima e também nas cidades paranaenses de Londrina e Tamarana.

Fundada no Brasil, a marca Claro foi adotada pela América Móvil em empresas de outros oito países da América Latina.

A Claro, empresa foco deste estudo, estando consciente da importância do papel das pessoas para o alcance dos objetivos organizacionais, entende a necessidade de se investir em Qualidade de Vida para seus funcionários, valorizando-os e motivando-os para que possam atingir os objetivos da empresa. Nacionalmente sabe-se que a empresa faz isso através de ações voltadas para o esporte, mais especificamente na cidade de São Paulo. No Rio Grande do Norte, mais precisamente na cidade de Natal, não há relato de estudos que demonstrem ou discutam a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da empresa.

Diante do apresentado, o presente trabalho tem o intuito de responder a seguinte questão: qual a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid Way em Natal/RN com relação a QVT?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

- Avaliar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid Way em Natal/RN com relação a QVT a partir dos indicadores propostos por Westley.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Investigar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores psicológicos da QVT;

- Verificar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores sociais da QVT;
- Pesquisar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores econômicos da QVT;
- Identificar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores políticos da QVT;

1.2 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho torna-se importante, pois visa aprofundar os estudos dessa temática uma vez que, considera-se necessário que exista qualidade de vida na organização para que os funcionários se sintam valorizados e motivados de modo a atingirem os objetivos da empresa.

O estudo é bastante oportuno devido à crescente necessidade de se humanizar as organizações.

É também viável, uma vez que não haverá custo de investimento para que se possa realizar o estudo. Assim a relação custo-benefício é bastante favorável para a organização a ser estudada que disporá de um diagnóstico em QVT.

Além disso, a presente pesquisa será bastante enriquecedora para a autora, a qual somará uma gama de conhecimento sobre o tema, visto que ela possui interesse e afinidade com a temática. É também importante para a FARN, pois contribui bastante para a literatura acadêmica.

Será ainda útil à Claro, visto que, pode ficar a disposição para consulta de funcionários e colaboradores que se interessem pelo assunto, além de oferecer dados fundamentais para o desenvolvimento de novas ações que favoreçam uma maior satisfação dos seus funcionários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QVT

A preocupação do homem com a QVT vem desde a antiguidade, porém apresentava outras denominações, definições e abordagens, mas sempre visando a satisfação e bem-estar do trabalhador no cumprimento do seu labor.

De acordo com Rodrigues (2000, 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.”

O movimento da Qualidade de Vida no Trabalho teve sua origem em 1950, em Londres, com a abordagem sócio-técnica estudando formas de melhorar a organização do trabalho, com o objetivo de tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória. Porém, somente na década de 60 a preocupação com a QVT tomou impulso.

Entretanto, 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.

Os trabalhos sobre QVT vinham sendo desenvolvidos até 1974, quando ocorreu a grande crise energética e a alta inflação, principalmente, nos Estados Unidos, desacelerando e mudando, assim, os rumos da QVT, direcionando todos os esforços das empresas para a sua própria sobrevivência, que, com isso, abandonaram o interesse pelo tema.

No início da década de 80, pesquisadores perceberam que começou a haver insatisfação e uma queda do compromisso por parte dos empregados com seus trabalhos, fazendo voltar à tona a Qualidade de Vida no Trabalho especialmente nos Estados Unidos, onde a preocupação com o aumento da competitividade a nível mundial levou os americanos a se preocuparem com os novos estilos gerenciais desenvolvidos pelos japoneses, e com a relação entre programas de produtividade centrados no empregado e os esforços da QVT.

2.1.1 O cenário atual no Brasil e no mundo

No Brasil o assunto qualidade de vida no trabalho é um tema relativamente novo, embora algumas pesquisas estejam sendo desenvolvidas, principalmente na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Universidade Federal de Minas Gerais e na Embrapa de Brasília, que já tem grupos de estudos sobre o tema constituídos há vários anos.

Apesar dos estudos sobre a QVT ainda serem escassos no Brasil, Vieira (1996) cita várias pesquisas já realizadas, como a de Siqueira e Coleta (1989) com trabalhadores de empresas industriais e comerciais de Uberlândia, MG; Rodrigues (1989) que investigou a qualidade de vida no trabalho a nível gerencial em indústrias de confecções no Ceará; Fernandes e Becker (1988) investigaram a QVT nos CPDs; Macedo (1992) diagnosticou a qualidade de vida e estresse em chefias de 12 empresas mineiras do setor público e privado; Tannhauser (1993) investigou as contribuições reais e ideais do psicólogo organizacional para a melhoria da QVT dos empregados; Moraes (1988) pesquisou a QVT dos administradores que atuam com computador; Vieira (1993) investigou a QVT dos enfermeiros de um Hospital de Ensino em Porto Alegre; Lima (1994) analisou a percepção dos operários de uma empresa de construção de edificações em Porto Alegre sobre a QVT; Fernandes e Gutierrez (1988) realizaram um estudo na empresa JH Santos de Porto Alegre, objetivando levantar os fatores que contribuiriam para a melhoria da QVT dos funcionários.

Atualmente em países como Estados Unidos, Canadá, França, Suécia, Alemanha, Itália, Dinamarca, Noruega e Holanda, os estudos sobre a QVT encontram-se bastante desenvolvidos e encontram maior aceitação, devido a fatores culturais.

2.2 CONCEITOS DE QVT

O conceito de QVT é muito abrangente e varia de acordo com o ponto de vista de cada autor, visto que cada um ressalta aspectos que julga importantes para uma boa qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Vieira; Hanashiro (1990, p.45), o conceito de QVT é amplo e contingencial, podendo ser definido como:

“[...] melhoria das condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório,

tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho.”

Fernandes (1996) conceitua QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade da empresa.

Segundo Conte (2002), Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Para Vissani (2002), a Qualidade de Vida baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossocial, que propões a vida integrada ao ser humano.

Na opinião de Walton (1973, p.123),

“[...] a idéia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.”

Conforme França (1997, p.80), “QVT é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. Portanto, A QVT é vista como ferramenta gerencial construída na cultura organizacional.

Na visão de Chiavenato (1999, p.391), a qualidade de vida no trabalho (QVT) “representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

Feigenbaum (1994, p.103) entende que QVT:

“[...] é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os funcionários se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam diretamente suas atuações.”

Para Limongi-França (2003, p.91), a QVT:

“[...] é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, e envolve as seguintes áreas de conhecimento científico: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia.”

Davis e Newstrom (1996, p.146), entendem a qualidade de vida no trabalho como “os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas, sem esquecer que o ambiente deve ser tão bom para o indivíduo quanto para a saúde econômica da organização”.

Como podemos observar, existem várias conceituações e formas metodológicas de abordagem em QVT. Independentemente do conceito que os diversos autores adotam, é preciso enfatizar que as categorias conceituais não podem ser vistas de forma excludente ou limitadas, mas de forma sistêmica e em constante interação. Por exemplo, há um equívoco em limitar a QVT a ações relacionadas a lazer (sob as mais diferentes formas) ou preocupações com aspectos da saúde ocupacional e, em particular, ergonomia e ambientes físicos de trabalho, em que pese a importância destes fatores.

Deste modo, numa perspectiva mais abrangente, QVT diz respeito a: remuneração, em seus aspectos de equidade ou justiça interna ou externa; condições de saúde e segurança no trabalho, oportunidades para utilização e desenvolvimento de capacidade, oportunidade de crescimento profissional, com segurança de empregos, renda integração social no ambiente de trabalho, proporção ou nível em que direitos e deveres encontram-se formalmente estabelecidos, cumpridos pela organização, além de valorização da cidadania, imparcialidade nas decisões, influência de trabalho em outras esferas de vida do trabalhador, como por exemplo, as relações familiares e relevância social da vida no trabalho ou valorização e responsabilidade das organizações pelos seus produtos e pelos seus trabalhadores, com implicações na imagem e credibilidade da empresa.

O conceito de QVT é extremamente mais amplo do que aquele que normalmente se procura delimitar. Envolve aspectos multidisciplinares e multifatoriais e em interação. Assim, as ações organizacionais em QVT precisam ser planejadas e implementadas de forma cuidadosa, mas podem fornecer elementos importantes e indispensáveis para estruturação das políticas de recursos humanos institucionais.

Na visão de Nadler; Lawler (apud Rodrigues, 1994, P.81) a QVT teve um ciclo evolutivo com substancial alteração no foco e na definição, desde que estudos científicos foram iniciados, como podemos observar no quadro abaixo:

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

Quadro 1: Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler

Fonte: Rodrigues (1994, p.81)

2.3 MODELOS DE QVT

Vários autores desenvolveram modelos com ferramentas para avaliar o nível de satisfação dos trabalhadores em relação à QVT. Entre esses modelos destaca-se:

2.3.1 Modelo de Walton

Walton propõe oito categorias conceituais (apresentadas no quadro 2) com o intuito de fornecer uma estrutura para analisar as características notáveis da Qualidade de Vida no Trabalho.

CRITÉRIOS	DIMENSÕES
1- Compensação justa e adequada	- Renda adequada - Equidade interna - Equidade externa
2 - Condições de trabalho	- Jornada de trabalho - Ambiente físico seguro e saudável - Autonomia
3 - Uso e desenvolvimento de capacidades	- Significado da tarefa - Identidade da tarefa - Variedade da habilidade - Retroinformação
4 - Chances de crescimento e segurança	- Possibilidade de carreira - Crescimento profissional - Segurança de emprego
5 - Integração social na empresa	- Igualdade de oportunidades - Relacionamento - Senso comunitário
6 - Constitucionalismo	- Respeito às leis e direitos trabalhistas - Privacidade pessoal - Liberdade de expressão - Normas e rotinas
7 - Trabalho e espaço total de vida	- Papel balanceado do trabalho
8 - Relevância social da vida no trabalho	- Imagem da empresa - Responsabilidade social pelos serviços - Responsabilidade social pelos produtos - Responsabilidade social pelos empregados

Quadro 2 - Modelo de Walton para aferição da QVT

Fonte: Walton (1973, p.125)

Operacionalmente os critérios do modelo de Walton podem ser definidos da seguinte forma:

1 - Compensação justa e adequada: categoria que visa mensurar a adequação da remuneração ao trabalho feito pelo trabalhador, equidade interna (equilíbrio entre as remunerações na empresa) e equidade externa (comparação da remuneração em relação a outros profissionais do mercado).

2 - Condições de trabalho: considera os fatores jornada de trabalho e ambiente físico, que não sejam perigosos em excesso ou prejudiciais à saúde do trabalhador.

3 - Uso e desenvolvimento de capacidades: refere-se às oportunidades que o trabalhador tem de aplicar seu saber e suas aptidões, desenvolver sua autonomia, obter informações sobre o processo total de trabalho e de retro informação sobre o seu desempenho.

4 - Oportunidade de crescimento e segurança: visa medir as possibilidades que o trabalho oferece em termos de carreira profissional, de crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego.

5 - Integração social na organização: refere-se à ausência de grandes diferenças hierárquicas e preconceitos, relacionamento marcado por apoio mútuo, franqueza interpessoal e respeito às individualidades.

6 - Constitucionalismo: observância dos direitos trabalhistas, estabelecimento de normas e regras da organização.

7 - O trabalho e espaço total de vida: objetiva mensurar o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida pessoal (vida familiar, atividades de lazer e comunitárias).

8 - Relevância social da vida no trabalho: atuação da empresa na sociedade pode ser verificada através da imagem, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego.

O modelo acima exposto serve de base para nortear uma pesquisa, pela larga abrangência dos seus critérios, podendo ainda ser enriquecido com outros critérios, levando-se em consideração peculiaridades da empresa ou do ramo de atividade, bem como o contexto sócio-econômico no qual está inserida.

Para obter-se um resultado mais qualitativo na pesquisa, pode-se também fazer o registro de sugestões ou verbalizações espontâneas dos entrevistados, como também de algumas variáveis demográficas (sexo, idade, escolaridade, etc.) e fazer o cruzamento desses dados para verificar a sua relação com o nível de satisfação.

2.3.2 Modelo de Nadler e Lawer

De acordo com Nadler e Lawer apud Chiavenato (1999) a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

1. Participação dos funcionários nas decisões.
2. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
4. Melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico."

Esse modelo revela a relação da participação e da autonomia com a melhoria nos locais de trabalho. De acordo com o modelo, à medida que esses quatro elementos são incrementados. Há transição positiva na QVT.

2.3.3 Modelo de Hackman e Oldhan

Segundo Hackman e Oldhan apud Chiavenato (1999, p.392) “as dimensões dos cargos refletem em aspectos psicológicos que afetam os resultados pessoais e de trabalho, que interferem na QVT”. Estas dimensões do cargo são:

- 1- Variedade de habilidades.
- 2- Identidade da tarefa.
- 3- Significado da tarefa.
- 4- Autonomia.
- 5- Retroação do próprio trabalho.
- 6- Retroação extrínseca.
- 7- Inter-relacionamento.

Os referidos autores "utilizam um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo para medir o grau de satisfação geral e o grau de motivação interna como diagnóstico da QVT". Chiavenato (1999, p.392)

2.3.4 Modelo de Westley

William Westley apud Rodrigues (1994) classifica e analisa quatro problemas que afetam diretamente e tornam-se obstáculos à QVT: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. Vejamos o quadro:

Psicológico	Sociológico	Econômico	Político
Equidade salarial	Segurança no emprego	Realização potencial	Participação nas decisões
Remuneração adequada	Atuação sindical	Nível de desafio	Autonomia
Benefícios	Retro informação	Desenvolvimento pessoal	Relacionamento interpessoal
Local de trabalho	Liberdade de expressão	Desenvolvimento profissional	Grau de responsabilidade
Carga horária	Valorização do cargo	Auto-avaliação	Valor pessoal
Ambiente externo	Relacionamento com	Criatividade	

	a chefia		
		Variedade de tarefa	
		Identidade com a tarefa	

Quadro 3: As Quatro Dimensões de QVT de Westley

Fonte: Fernandes (1996, p.53)

Para Westley apud Rodrigues (1994, p.86), a insegurança é oriunda da política; a injustiça, da economia; a alienação, do psicológico, e a anomia, do sociológico. Para o autor, a concentração do poder seria a maior responsável pela insegurança, enquanto que a concentração dos lucros e a exploração dos trabalhadores seriam as responsáveis pela injustiça.

“[...] a insatisfação reflete a remuneração inadequada; a alienação, um sentimento de que o trabalho é pessoalmente prejudicial e a anomia, uma falta de envolvimento moral” (WESTLEY, 1979, P.118).

Para minimizar ou solucionar esses problemas, Westley propõe o enriquecimento do trabalho, que seria adotado individualmente, e os métodos sócio-técnicos para a reestruturação do grupo.

A seguir vejamos o quadro que sintetiza estas dimensões e propõe soluções.

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	• Insatisfação • Greves	• Cooperação • Divisão dos lucros • Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	• Insatisfação • Greves	• Trabalho auto-supervisionado • Conselho de trabalhadores • Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança		

Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	• Ausência de significado do trabalho • Absenteísmo e “Turnover”	• Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos
-------------	--------	---------------------	---	---

Quadro 4: Origens da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Westley apud Rodrigues (1994, p.88)

2.4 PROGRAMAS DE QVT

Nem todos os problemas de produtividade, insatisfação de funcionários em qualquer nível estão relacionados com QVT. Entretanto sua existência conduz sem dúvida a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita maiores desperdícios, reduzindo custos operacionais. As empresas que já tem implantado um programa de qualidade de vida conseguem maior eficácia e produtividade e, ao mesmo tempo atende às necessidades básicas de seus trabalhadores.

O objetivo da implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho de acordo com Walton apud Fernandes (1996, p.36) é:

“[...] gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.”

Na visão de Fernandes (1996, p.43) “a meta principal de tal abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa”.

A implantação estratégica de um programa de QVT, embora seja única a cada empresa, a título de sistematização, requer o estabelecimento de algumas fases que, independentemente das características particulares, aplicam-se a todas as empresas. A tipologia delineada pela equipe de estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, Canadá (JOHNSTON; ALEXANDER; ROBIN, 1981), propõe fases específicas para o desenvolvimento de experiências com QVT usadas na implantação estratégica do programa de QVT. São elas:

1. Sensibilização: é a fase em que os representantes da organização, do sindicato e consultores trocam suas respectivas visões sobre o conjunto das condições de trabalho e seus efeitos sobre o funcionamento da organização, e buscam juntos os meios de modificá-las.

2. Preparação: é a fase onde são selecionados os mecanismos institucionais necessários à condução da experiência, formando-se a equipe do projeto, estruturando os modelos e os instrumentos a serem utilizados.

3. Diagnóstico: esta fase compreende dois aspectos: a coleta de informações sobre a natureza e funcionamento do sistema técnico, e o levantamento do sistema social em termos de satisfação que os trabalhadores envolvidos experimentam sobre suas condições de trabalho.

4. Concepção e implantação do projeto: à luz das informações colhidas na etapa precedente, a equipe do projeto, dispondo de um perfil bastante preciso da situação, estabelece as prioridades e o cronograma de implantação da mudança relativa a aspectos que se mostraram passíveis de melhorias em termos de:

- ✓ tecnologia: métodos de trabalho, fluxos, equipamentos, etc;
- ✓ novas formas de organização do trabalho: equipes semi-autônomas autogerenciadas;
- ✓ métodos de gestão: supervisão, tomada de decisão, controle de execução, etc.;
- ✓ práticas e políticas de pessoal: formação, treinamento, avaliação, reclassificação, remanejamento e remuneração;
- ✓ ambiente físico: segurança, higiene, fatores de estresse, etc.;

5. Avaliação e difusão: embora a avaliação imediata de tais projetos constitua-se em tarefa difícil pela dificuldade de informações confiáveis, é necessária para prosseguir a implantação das mudanças além do grupo experimental, bem como posterior difusão para os outros setores.

Alguns autores têm feito recomendações sobre a implantação de programas de QVT. Guest (1979) considera a competência de nível gerencial como condição básica de tais programas. De acordo com seu ponto de vista, além da competência, o comprometimento da alta administração com os objetivos do programa de QVT é vital para o êxito de tais intervenções. Outro ponto crucial reside na preparação dos gerentes para as mudanças decorrentes da implantação do programa, por envolverem um espaço maior para a participação dos empregados e incluírem novas modalidades de tomada de decisão nos moldes do estilo consultivo.

Fernandes (1996) faz as seguintes recomendações sobre a implementação dos programas de QVT: não fiquem limitados a certos grupos na organização, mas envolvam todos os níveis e áreas; não devem ser implantados sem um conhecimento teórico e técnico do assunto, fundamentado na literatura especializada; sejam implantados a partir de uma necessidade da organização, e não inspirados pela moda; incluam estratégias de resolução dos problemas organizacionais, através de métodos participativos; procurem envolver melhorias

no meio-ambiente de trabalho em termos físicos, mas sem descuidar de aspectos tecnológicos e psicossociais; o sistema de recompensas seja reestruturado, de modo que os ganhos advindos da participação sejam partilhados pelos empregados; as pessoas sejam treinadas para nova abordagem de resolução de problemas e, especialmente as chefias, para aceitarem a participação dos empregados; se efetivem mudanças no comportamento administrativo e na natureza do clima das organizações, de modo a aprimorar a cultura organizacional.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo foram apresentados os diversos elementos da metodologia científica utilizada no presente trabalho. Foram descritos o tipo de pesquisa, o universo, os procedimentos no processo de coleta de dados e o tratamento dos dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Esta pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva, na forma de estudo de caso, na medida que procura ampliar o conhecimento sobre Qualidade de Vida no Trabalho na Claro.

Segundo Gil (1986, p.121), “estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto”.

Ainda de acordo com o mesmo autor, “pesquisa descritiva é aquela em que o pesquisador observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos”. (GIL, 1986, p. 122)

Conforme Martins (1990, p. 23), “pesquisa exploratória é uma abordagem indicada quando se tem pouco conhecimento do assunto”.

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

O universo pesquisado compreende os funcionários da Claro do Mid Way, composto de 38 colaboradores, sendo 35 atendentes, 01 gerente e 02 vendedores seniors.

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

Quando o pesquisador trabalha com o universo dos sujeitos, caracteriza-se um censo, abordagem utilizada neste estudo.

3.3 COLETA DOS DADOS

Os dados da pesquisa foram coletados por meio de fontes primárias. De acordo com Roesch (1999), “dados primários são aqueles colhidos diretamente pelo pesquisador por meio de entrevistas, questionários, formulários, escalas, observação e teste”. A técnica utilizada

para a coleta de dados deste estudo, foi a aplicação de questionário, aplicado diretamente aos funcionários da Claro da loja do Mid Way sem a intervenção direta da pesquisadora.

Segundo Roesch (1999, p.142):

“[...] o questionário não é apenas um formulário, ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão. O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto, requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa e do plano da pesquisa, e algumas entrevistas exploratórias preliminares.

O questionário utilizado foi adaptado de Albuquerque (2007). Esse autor construiu seu modelo baseado em Westley (1979), com uma linguagem simples e direta, através de questões organizadas de uma escala de Lickert com gradação de 1 a 5, ressaltando a importância da colaboração do informante.

O questionário elaborado possui 32 questões abordando variáveis, divididas em seis categorias e embaralhadas de tal forma a não “viciar” a pessoa questionada. Representamos as variáveis da seguinte forma: questões referentes às Condições de trabalho, indicadas pelas questões 01, 09, 11, 12 e 16, a categoria referente a Salários Diretos e Benefícios, simbolizada pelas questões 02, 10, 18 e 25, a categoria referente a Relações Interpessoais 03, 04, 14, 20, 21, 22, 27, 29 e 30, a categoria que diz respeito à Política da Empresa, representada pelas questões 05, 06, 13 e 28, a categoria referente à Qualidade de Vida, indicada pelas questões 07, 15, 17, 23, 24, 31 e 32 e, por fim, a categoria referente às questões de Responsabilidade e Tomada de Decisões, representada pelas questões 08, 19 e 26. O questionário possui pontuação mínima de 5 e máxima de 10, numa escala que vai do maior grau de insatisfação ao maior grau de satisfação, tendo cada nota o seguinte significado: 5 = Totalmente Insatisfeito, 6 = Insatisfeito, 7 = Bom, 8 = Muito Bom, 9 = Satisfeito e 10 = Totalmente Satisfeito.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados foram tratados de forma quantitativa, ou seja, utilizando procedimentos estatísticos, representados por planilhas de Excel. Isto possibilitou a quantificação das informações necessárias ao estudo, viabilizando a análise e interpretação dos resultados.

Tratamento dos dados, segundo Vergara (1998, p.56), “refere-se àquela seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto”.

4 RESULTADOS

Para obter-se uma melhor análise dos resultados da pesquisa, torna-se imprescindível conhecer o perfil dos empregados da Claro do Mid Way. Deste modo, será apresentada, na forma de gráficos, a caracterização do perfil da população estudada.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS EMPREGADOS

4.1.1 Sexo

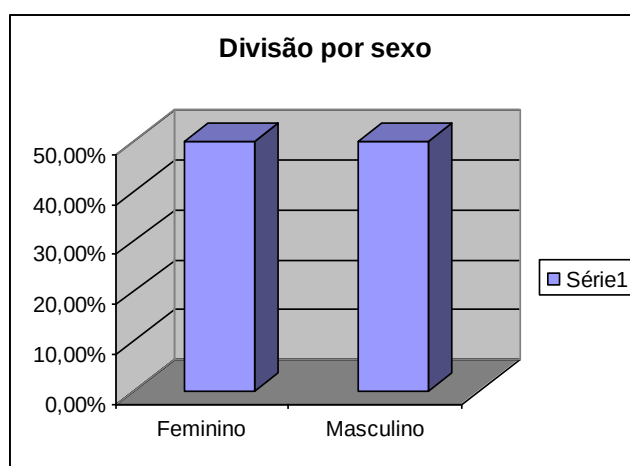


Gráfico 01- Divisão por Sexo
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

De acordo com o gráfico 01, é possível observar que metade (50%) dos funcionários da Claro da loja do Mid Way, que correspondem a 15 pessoas, são do sexo feminino, e a outra metade (50%), correspondente também a 15 pessoas, são do sexo masculino.

4.1.2 Tempo no cargo ou função

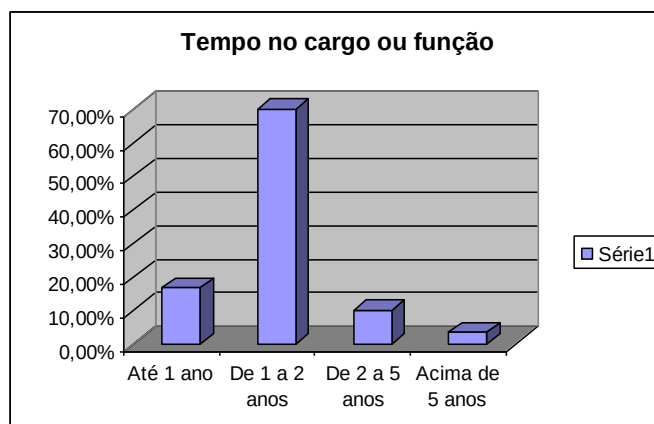


Gráfico 02 – Tempo no Cargo ou Função
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Com base no gráfico 02, verifica-se que os funcionários com tempo de 1 a 2 anos na função predominam em um total de 70%, que corresponde a 21 pessoas, em seguida, os funcionários com até 01 ano, totalizando 16,67% (5 pessoas), logo após os funcionários com tempo de 2 a 5 anos, com um total de 10% (3 pessoas) e, por fim, a menor fatia composta pelos funcionários mais antigos (acima de 5 anos de função), totalizando 3,33%, que corresponde a 1 pessoa.

4.1.3 Cargo que ocupa

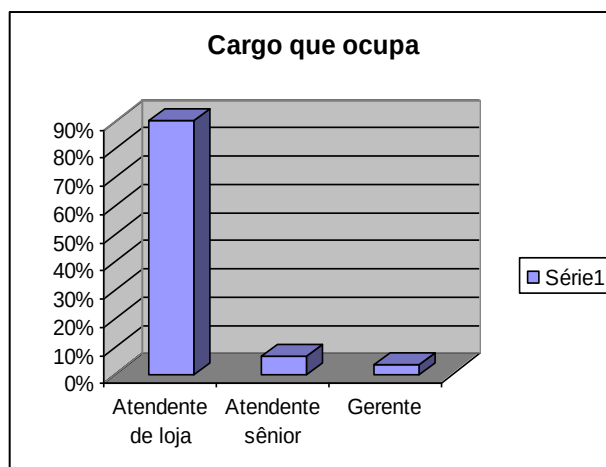


Gráfico 03- Cargo que Ocupa
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

O gráfico 03 mostra que 90% dos funcionários são atendentes de loja, que corresponde a 27 pessoas, 6,67% são atendentes seniores (correspondente a 2 pessoas) e 3,33% corresponde a gerência (1 pessoa).

4.1.4 Nível de Escolaridade

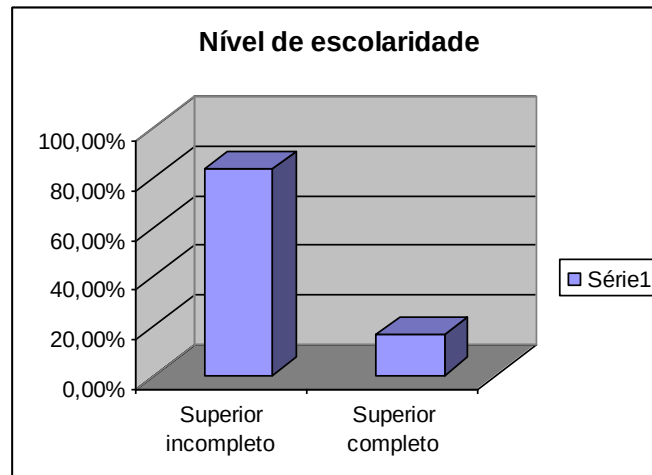


Gráfico 04 – Nível de Escolaridade
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Tendo em vista que, para fazer parte do quadro de funcionários da loja da Claro do Mid Way é necessário no mínimo estar cursando o ensino superior, observa-se no gráfico 4 que 83,33% dos funcionários (25 pessoas) têm o nível superior incompleto e 16,67% (5 pessoas) têm o nível superior completo.

4.1.5 Renda Familiar

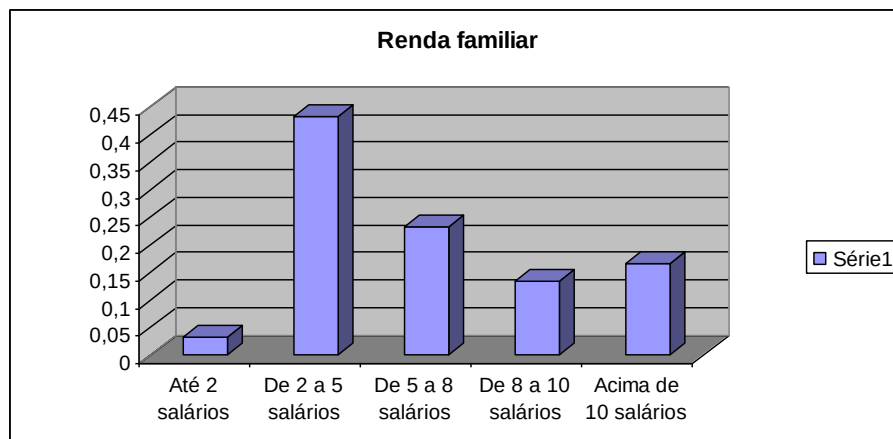


Gráfico 05 – Renda Familiar
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

A análise da renda familiar, representada de acordo com o gráfico 5, é apresentada da seguinte forma: 43,33 % dos funcionários (13 pessoas) possuem renda familiar entre 2 e 5 salários, 23,33% (7 pessoas) possuem na família renda de 5 a 8 salários, 16,67% (5 pessoas) possuem renda acima de 10 salários, 13,33 % (4 pessoas) possuem renda de 8 a 10 salários e a menor parte, com 3,33% (1 pessoa) possui renda familiar de até 2 salários mínimos.

4.1.6 Horário de Trabalho

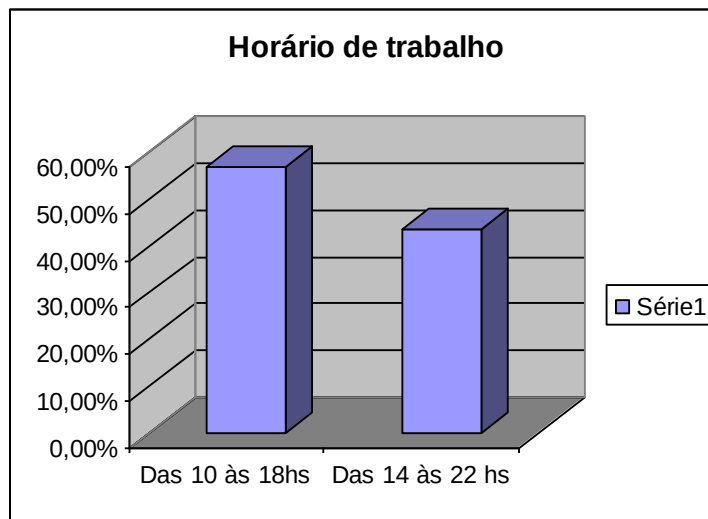


Gráfico 06- Horário de Trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Levando-se em consideração que o horário de trabalho da claro da loja do Mid Way é dividido em 2 turmas e, que, em um determinado período há “encontro” das 2 turmas, em função do maior fluxo de clientes, observa-se através do gráfico 6 que 56,67% dos funcionários (17 pessoas) trabalham das 10h às 18 h e 43,33% (13 pessoas) das 14h às 22hs.

4.2 DADOS REFERENTES À QVT NA CLARO

Vejamos a seguir a representação gráfica de cada questão, iniciando-se com a análise das Condições Físicas de trabalho.

Questão 01 – Condições físicas do ambiente de trabalho (iluminação, ventilação, temperatura).

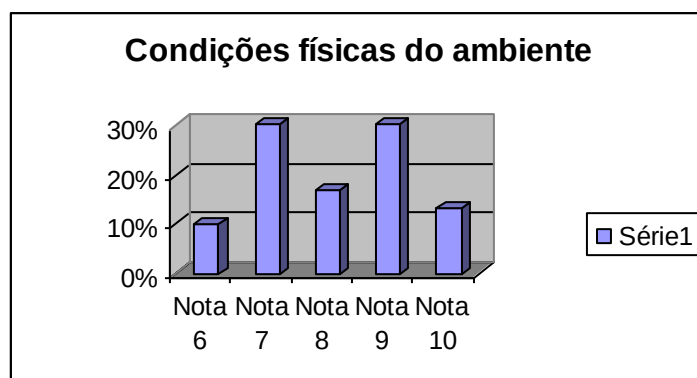


Gráfico 07 – Condições físicas do ambiente
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

De acordo com o gráfico verifica-se que as condições de trabalho são consideradas boas a totalmente satisfatórias por 90% dos pesquisados.

Questão 09 – Materiais e equipamentos necessários para o trabalho

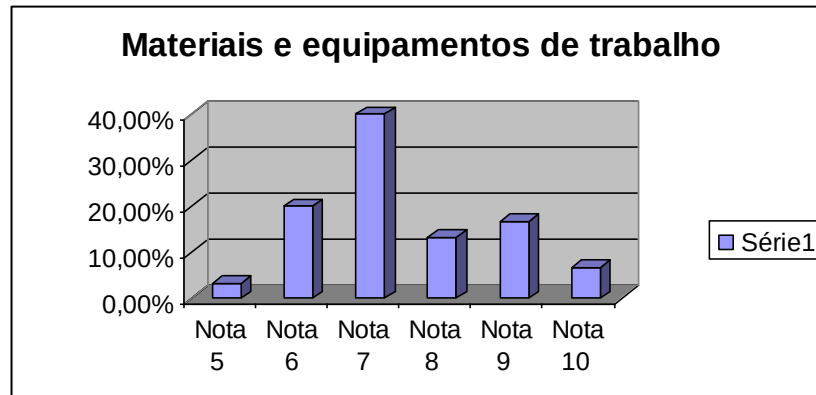


Gráfico 08- Materiais e equipamentos de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

De acordo com o gráfico, apesar de 40% considerarem bons os materiais e equipamentos, é preocupante que 23,33% demonstrem insatisfação com este item.

Questão 11 – Variedade de tarefas para realizar

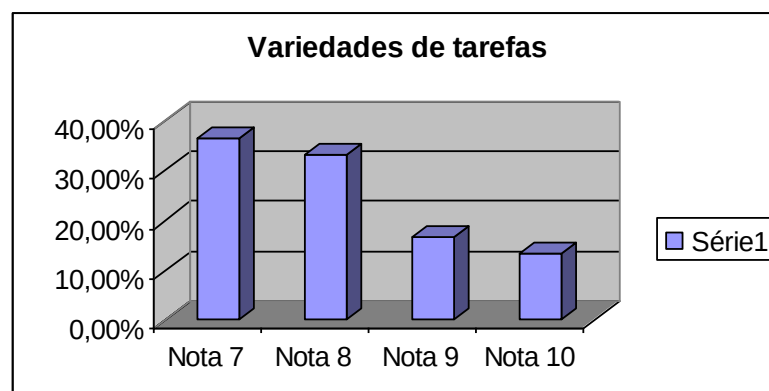


Gráfico 09 - Variedades de tarefas
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Evidencia-se, pelo resultado, que a variedade de tarefas é percebida como boa ou muito boa por 70% dos entrevistados e que é motivo de satisfação para 30%.

Questão 12 – Satisfação Geral com o Trabalho

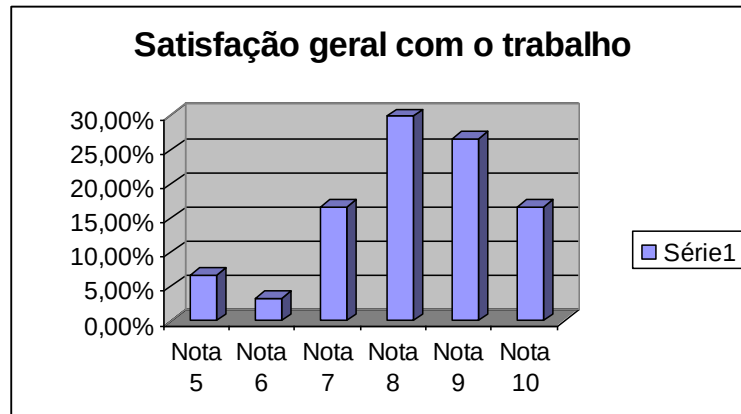


Gráfico 10 – Satisfação geral com o trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Neste item é interessante notar que, apesar de haver altos escores de satisfação geral com o trabalho, 10% dos funcionários reportam-se como insatisfeitos.

Questão 16 – Quantidade e qualificação das pessoas na equipe de trabalho da qual faço parte.

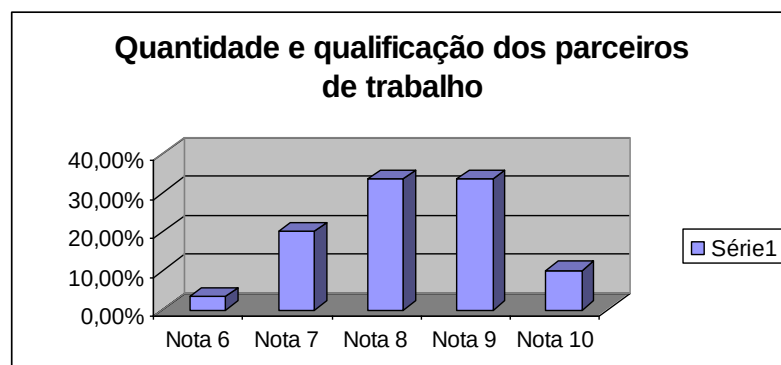


Gráfico 11 – Quantidade e qualificação dos parceiros de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Observa-se, com o resultado apresentado no gráfico, que os parceiros de trabalho são percebidos como suficientes em quantidade e qualificação.

Quanto às questões referentes a Salários diretos e Benefícios, estão representadas graficamente da seguinte forma:

Questão 02- Meu salário comparado com o custo de vida

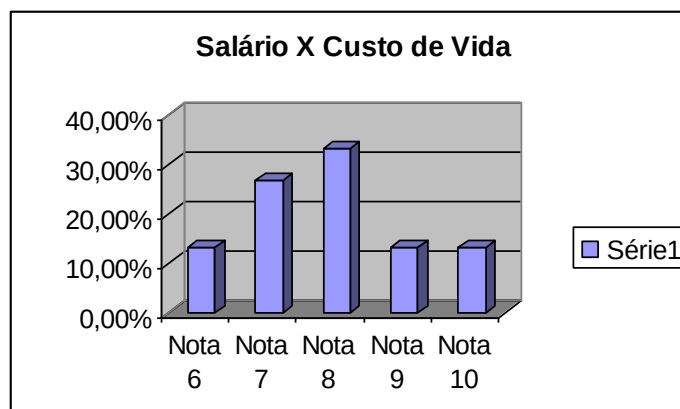


Gráfico 12- Salário X Custo de vida
Fonte: Pesquisa de campo/2009

O salário, portanto, é visto como compatível com o custo de vida.

Questão 10 – Meu salário comparado com o que ganham outras pessoas com o mesmo cargo, em outras empresas.

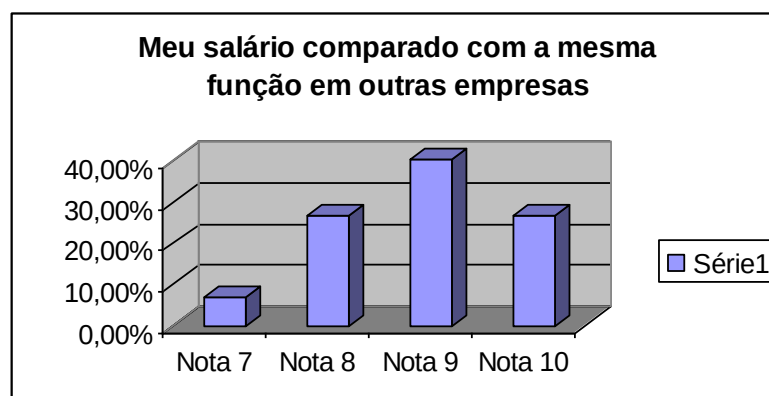


Gráfico 13 – Meu salário comparado com a mesma função em outras empresas
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

A comparação do salário percebido na Claro com aquele para a mesma função em outras empresas, resulta em satisfação para 93, 34% dos funcionários.

Questão 18 – Benefícios oferecidos pela Claro do Mid Way (assistência à saúde, auxílio alimentação, auxílio transporte, auxílio creche)

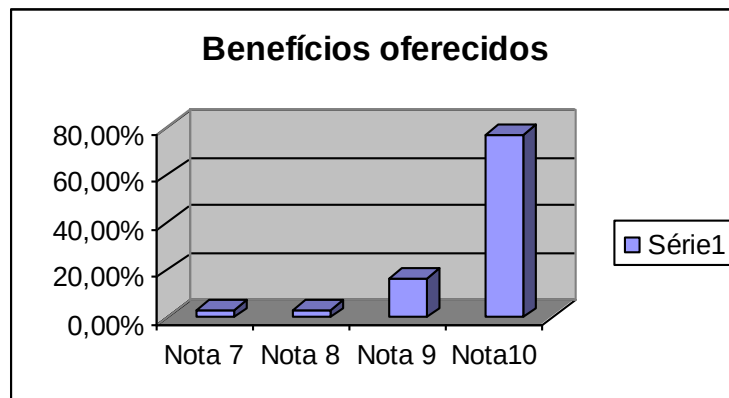


Gráfico 14- Benefícios oferecidos
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Dos itens analisados até aqui é importante destacar que os benefícios são percebidos como altamente satisfeitos para 93,34%.

Questão 25 – Envolvimento nos processos de tomada de decisão

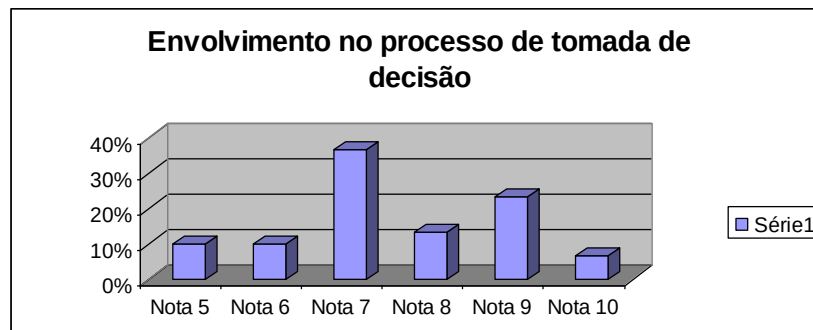


Gráfico 15- Envolvimento no processo de tomada de decisão
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

O percentual de 20% abaixo da nota 7 demonstram que os funcionários não se sentem envolvidos no processo de tomada de decisão.

No que diz respeito à política da empresa, as questões abaixo descrevem através de gráficos o seguinte resultado:

Questão 05 – Modo como a Claro do Mid Way é administrada:

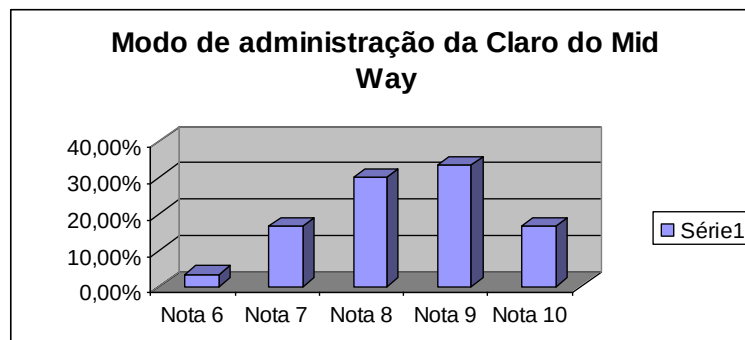


Gráfico 16 – Modo de administração da Claro do Mid Way
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

De acordo com os funcionários, o modo de administração da Claro do Mid Way é satisfatória para 80%.

Questão 13 – As metas e objetivos são claros?

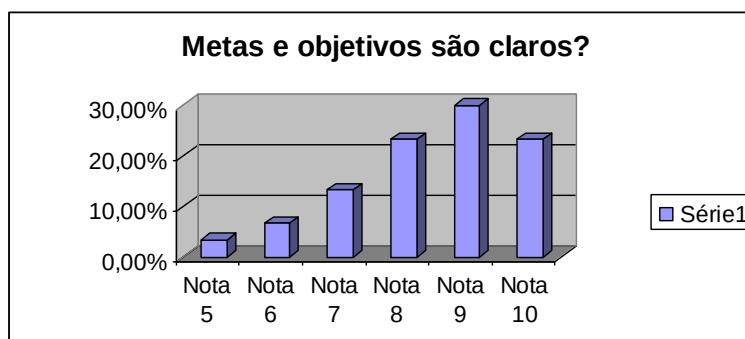


Gráfico 17 – Metas e objetivos são claros?
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Analisando o gráfico, nota-se que as metas e os objetivos estão suficientemente claros para 76,66% dos funcionários.

Questão 28 – Possibilidade de crescimento:

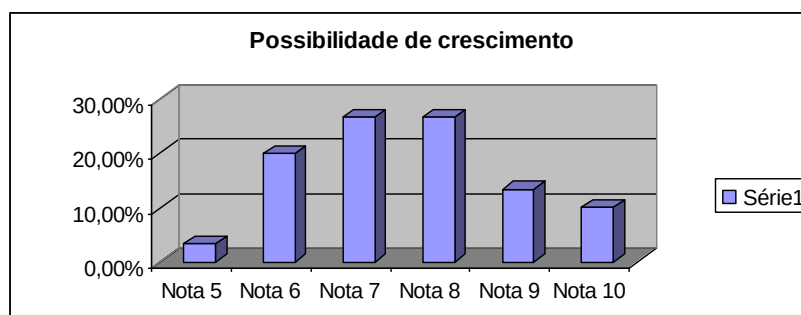


Gráfico 18 – Possibilidade de crescimento
Fonte: Pesquisa de campo/2009

Em relação à possibilidade de crescimento na empresa, verifica-se que 53,34% dos funcionários consideram amplas, enquanto que 23,33% consideram restrita.

Quanto às questões de relações interpessoais, como realização e reconhecimento pelo trabalho feito estão presentes nas questões abaixo e representadas através dos gráficos a seguir.

Questão 03- Oportunidades de aprender novos conhecimentos e habilidades:

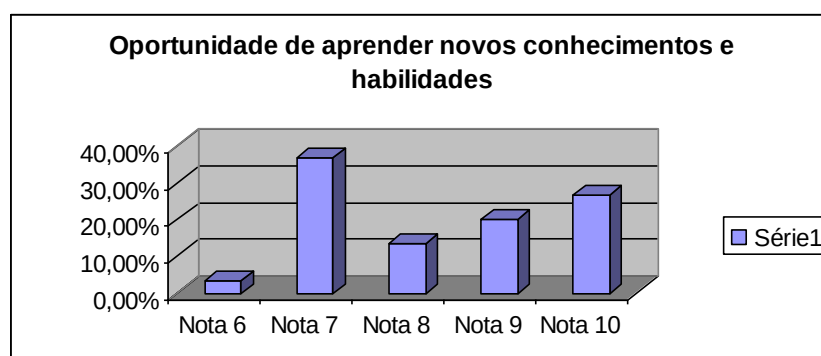


Gráfico 19 – Oportunidade de aprender novos conhecimentos e habilidades
Fonte: Pesquisa de campo/2009

Analisando a oportunidade de aprender novos conhecimentos e habilidades, considera-se que a Claro está na “média”, devido a maioria dos funcionários (36,67%) terem dado nota 7.

Questão 04- Relacionamento com chefe e superiores:

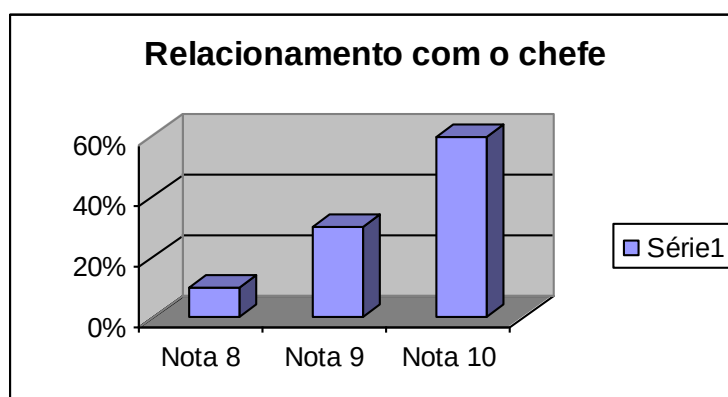


Gráfico 20- Relacionamento com o chefe
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Avaliando o resultado do gráfico acima, considera-se que os funcionários possuem um ótimo relacionamento com seus superiores, tendo em vista que 60% deram nota máxima nesta questão.

Questão 14 – Importância do trabalho que realizo para a sociedade:

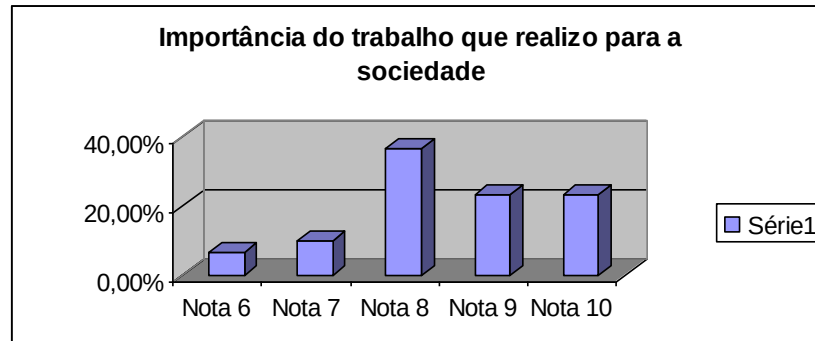


Gráfico 21 - Importância do trabalho que realizo para a sociedade
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

53,33% dos funcionários avaliam que o trabalho que realizam é muito importante para a sociedade.

Questão 20 – Estrutura e funcionamento da Claro do Mid Way

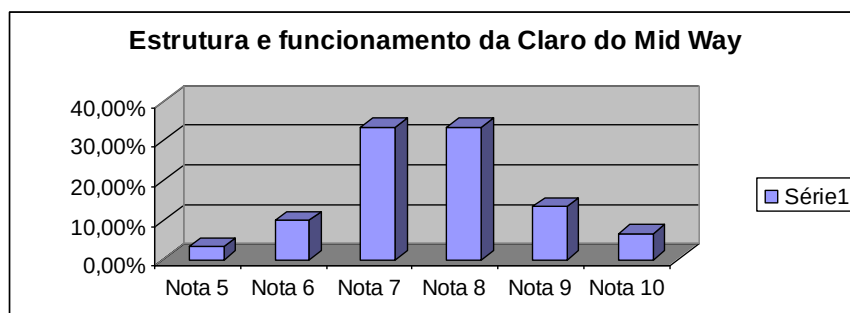


Gráfico 22 - Estrutura e funcionamento da Claro do Mid Way
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

66,66% afirmam que a estrutura e funcionamento da empresa são adequados, enquanto que 13,33% afirmam serem inadequadas.

Questão 21 – Relacionamento com as pessoas com que trabalho:

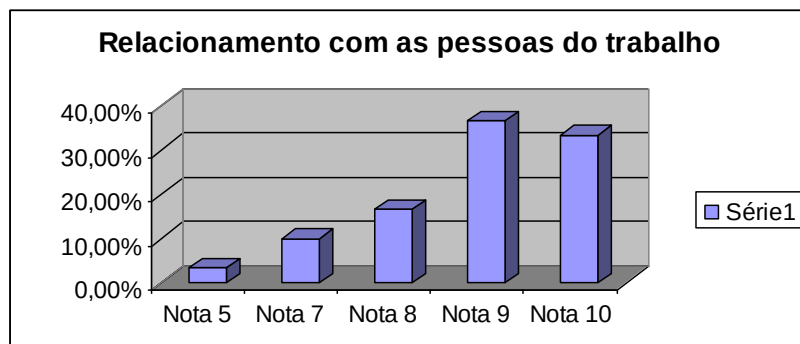


Gráfico 23 - Relacionamento com as pessoas do trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

O relacionamento entre os colegas de trabalho é muito amigável tendo em vista que 70% dos funcionários deram as maiores notas, mostrando-se satisfeitos ou totalmente satisfeitos.

Questão 22 – Valorização do meu trabalho:

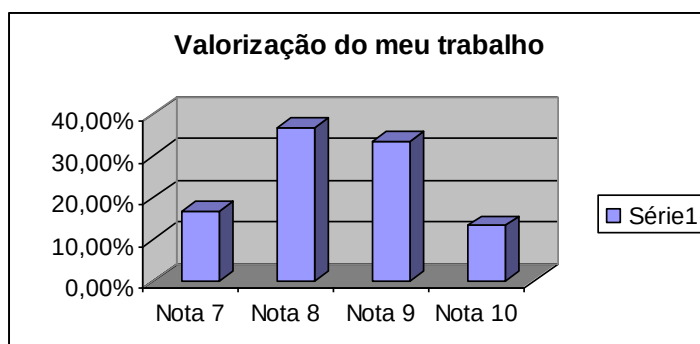


Gráfico 24 - Valorização do meu trabalho
Fonte: Pesquisa de campo/2009

A valorização do trabalho é vista por eles como satisfatória.

Questão 27 – Relacionamento com colegas de trabalho:

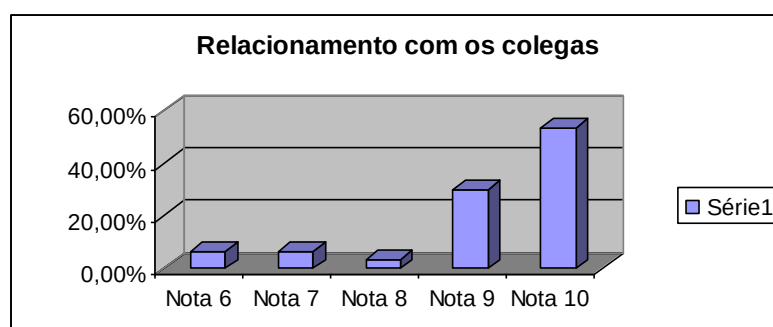


Gráfico 25 – Relacionamento com os colegas
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

No quesito relacionamento com os colegas, observamos que eles consideram satisfatório (83, 33%) o que reafirma o resultado apresentado no gráfico 26, onde mostra que 70% têm uma relação amigável com as pessoas do trabalho.

Questão 29 – Nota para meu desempenho:

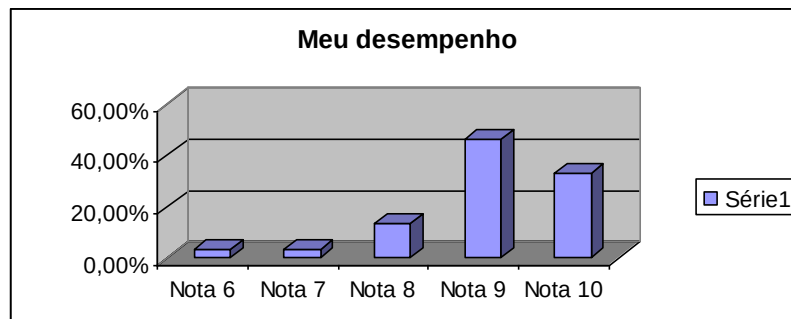


Gráfico 26 – Meu desempenho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Em relação ao desempenho, verifica-se que o resultado é satisfatório para 80% .

Questão 30 – Nota que dou para a Claro do Mid Way

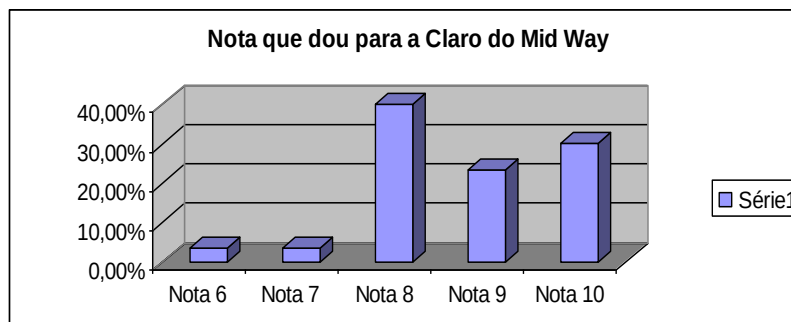


Gráfico 27 – Nota que dou para a Claro do Mid Way
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Nesta questão, a nota dada à empresa significa a admiração sentida pelo funcionário perante a mesma, onde 93,33% deram ótimas notas.

As questões que representam à qualidade de vida são as seguintes:

Questão 07 – Horário de trabalho

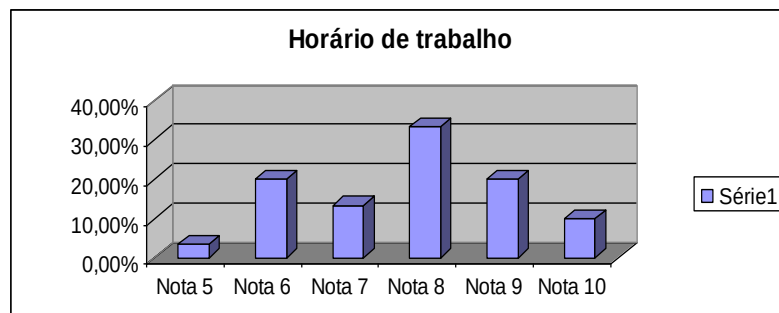


Gráfico 28 - Horário de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Embora 63,33% dos funcionários encontram-se satisfeitos com o horário de trabalho, 23,33% consideram-se insatisfeitos.

Questão 15 – Flexibilidade no horário de trabalho:

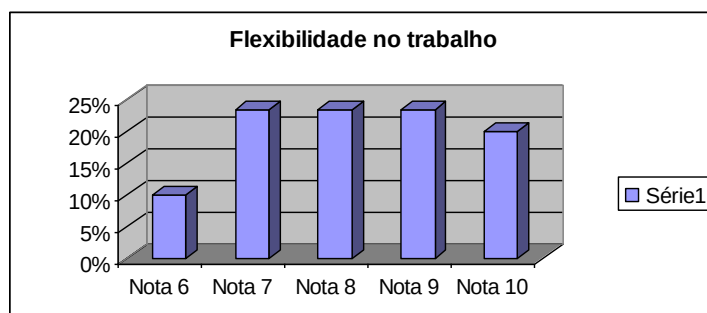


Gráfico 29 - Flexibilidade no trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

A flexibilidade com o trabalho é motivo de satisfação para a maioria dos funcionários (89,99%).

Questão 17- Limpeza, higiene e segurança da empresa:

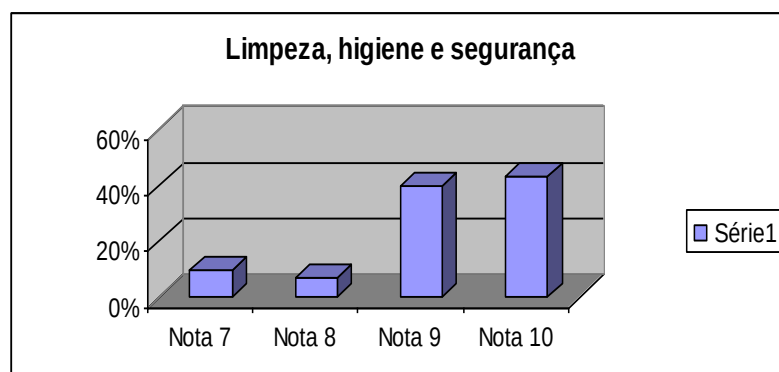


Gráfico 30 – Limpeza, higiene e segurança
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

83,33% consideram a limpeza, higiene e segurança da empresa bastante satisfatórias.

Questão 23 – Divisão das tarefas entre as mesmas equipes de trabalho:

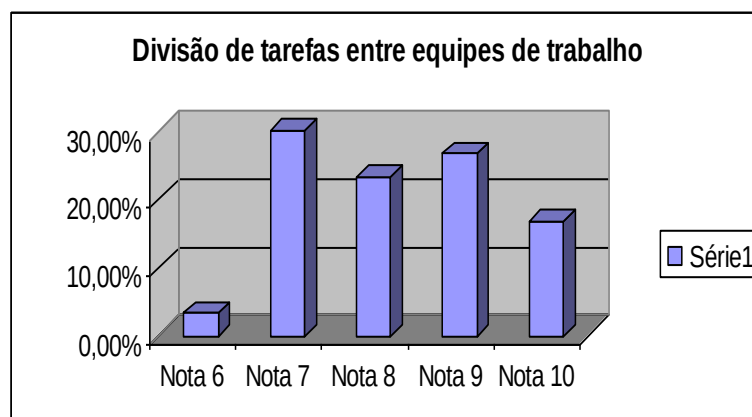


Gráfico 31 - Divisão de tarefas entre equipes de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

A divisão de tarefas é aprovada pela maioria dos funcionários (96,67%).

Questão 24 – Acesso e condições do ambiente em torno do local de trabalho:

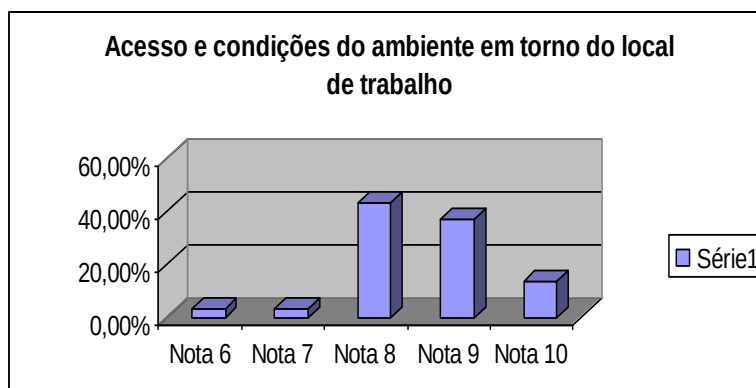


Gráfico 32 – Acesso e condições do ambiente em torno do local de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Os funcionários consideram adequado o acesso e as condições do ambiente em torno do local de trabalho.

Questão 31 – Jornada de trabalho comparada com o que ganho:

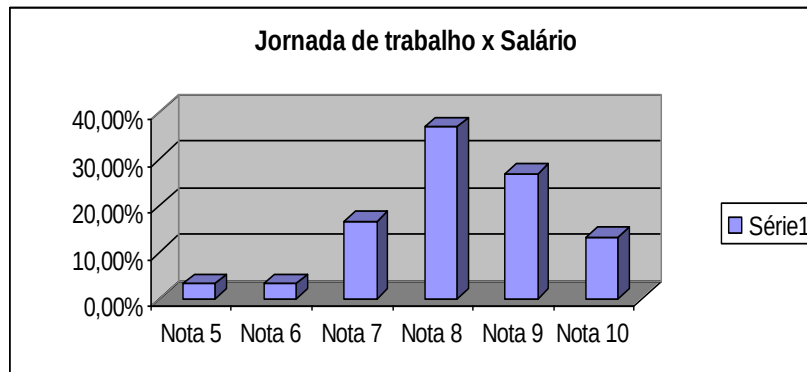


Gráfico 33 – Jornada de trabalho X Salário
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

O salário é considerado compatível à jornada de trabalho.

Questão 32 – Localização do serviço: proximidade dos transportes públicos

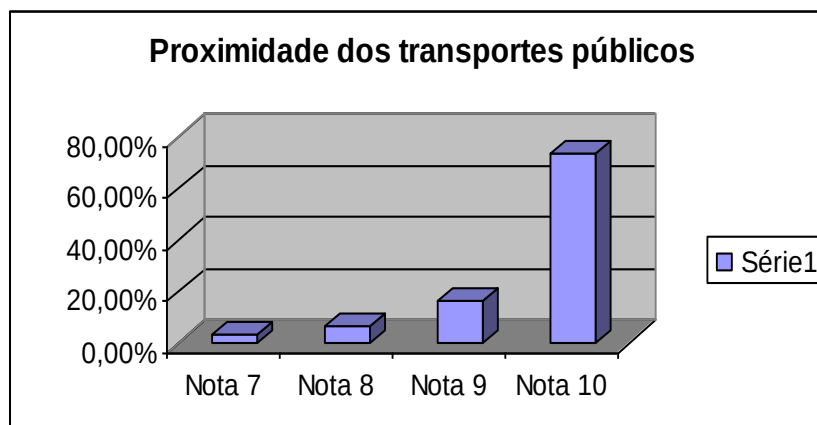


Gráfico 34 - Proximidade dos transportes públicos
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Devido à loja da Claro em questão localizar-se num shopping central, de fácil acesso, o nível de satisfação dos funcionários com a proximidade dos transportes públicos é ótimo, tendo a maioria (73, 33%) mostrado-se totalmente satisfeitos.

Por fim, as questões de responsabilidade e tomada de decisões.

Questão 08- Estabilidade no emprego:

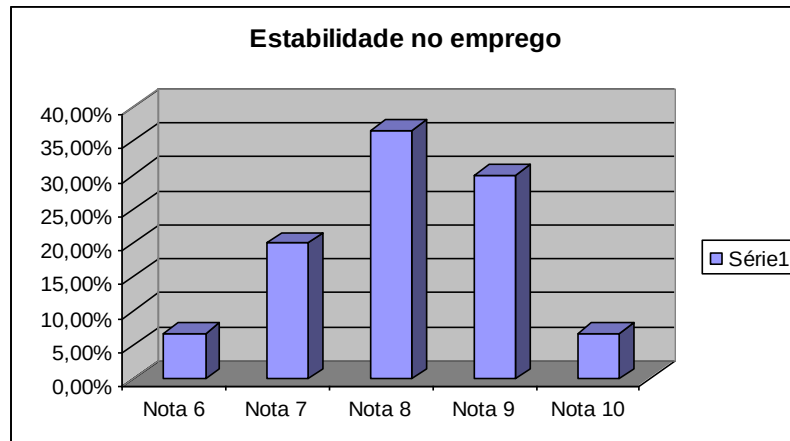


Gráfico 35 – Estabilidade no emprego
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Embora a estabilidade seja percebida por 93,34%, uma minoria dos funcionários, 6,66%, se sente instáveis no emprego, mostrando-se insatisfeitos com essa situação.

Questão 19 – Possibilidade de tomar decisões na atividade que executo:

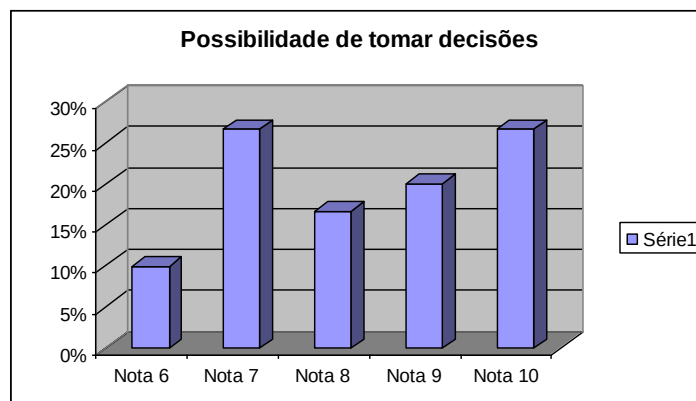


Gráfico 36 – Possibilidade de tomar decisões
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Com base na possibilidade de tomar decisões, analisa-se que 43,34% avaliam como boas ou muito boas e 46,66% encontram-se satisfeitos ou totalmente satisfeitos.

Questão 26 – Oportunidade para usar meus conhecimentos e habilidades

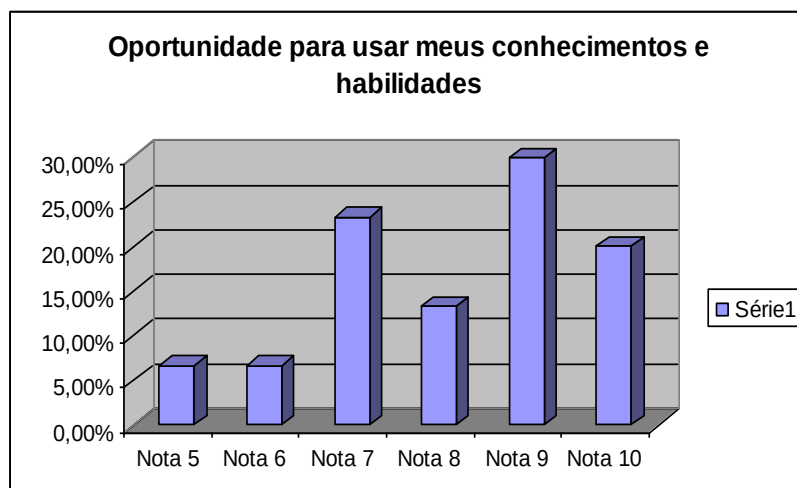


Gráfico 37 – Oportunidade para usar meus conhecimentos e habilidades
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Nesta questão os funcionários evidenciam que a empresa dá oportunidade para que utilizem seus conhecimentos e habilidades (86,66%). No entanto, se observarmos o gráfico 22, perceberemos que a empresa oferece oportunidades medianas de aquisição desses conhecimentos e habilidades (36,67%).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 CONCLUSÃO

Os objetivos específicos deste trabalho foram: investigar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores psicológicos da QVT, verificar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores sociais da QVT, pesquisar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores econômicos da QVT e identificar a satisfação dos funcionários da Claro da loja do Mid way com relação aos indicadores políticos da QVT.

Analisando cada um desses indicadores (psicológicos, sociais, econômicos e políticos) pôde-se observar que há um alto índice de satisfação por parte dos funcionários, havendo também uma parcela de insatisfação, mas que não são tão relevantes.

Diante de tudo isso, pode-se concluir que na Claro não existe um programa de QVT, existe apenas uma percepção por parte dos funcionários, através de algumas ações, mas não existe políticas e práticas de QVT como em um programa constituído.

Um bom programa de QVT preocupa-se com fatores físicos, emocionais e motivacionais, o que resulta em melhores condições de trabalho.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Com base em tudo que foi exposto, recomenda-se que a Claro adote um programa formal de QVT e invista também em ações voltadas para o esporte em Natal, visto que atualmente isso só ocorre em São Paulo.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Álvaro Augusto Uchôa de. **Estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários de Atendimento ao Cliente da Cabo Telecom**. 2007. 55f. Trabalho de conclusão de curso (graduação em Administração de empresas) – Faculdade Natalense para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte, Natal, 2007.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CONTE, Antonio Lazaro. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n.7, nov. 2002. Disponível em:
<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/.../n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf>
Acesso em: 15 set. 2008.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, John. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem comportamental**. São Paulo: Pioneira, 1996.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle de qualidade total**. 40. ed. São Paulo: Makron Books, 1994 . v.1, v.2.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicosomática**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-83, abr/ jun 1997.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1988.

GUEST, Robert H. Quality of work life: learning from tarrytown. **Harvard Business Review**, p.76-87, 1979

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de Monografias**. São Paulo: Atlas, 1990.

NASCIMENTO, Regina Helena do. **Qualidade de vida no trabalho**. Disponível em:
<<http://www.hospvirt.org.br/enfermagem/port/qvt.html>>. Acesso em: 15set. 2008.

NISHIMURA, Adriana Zoqui de Freitas Cayres. **A gestão estratégica a qualidade de vida no trabalho.** Disponível em:
<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/liseminario/pdf_praticas_03.pdf>. Acesso em: 15 set. 2008.

QUALIDADE de vida no trabalho. Disponível em:
<<http://www.higieneocupacional.com.br/download/qualidade/vissani.doc>>. Acesso em: 15 set 2008.

RECHZIEGEL, Waldir; VANALLE, Rosângela Maria. **Qualidade de vida no trabalho e a gestão da qualidade total.** Disponível em:
<http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP1998_ART348.pdf>. Acesso em: 15 set.2008.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 7 ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, Narbal; TOLFO, Suzana da Rosa. **Qualidade de vida no trabalho e cultura organizacional:** um estudo no ramo hoteleiro de Florianópolis. Disponível em:
<<http://www.convergencia.uaemex.mx/rev20/pdf/silva.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2008.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v.8, n.1, jan/mar, 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em:15 set. 2008.

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

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

VIEIRA, Débora Feijó V. B.; HANASHIRO, Darcy Mitiko M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v.11, n. 2, p. 41-46, 1990.

WALTON, Richard. Quality of working life: what is this? **Sloan Management Review**, Cambridge, v.5, n.1, 1973.

WESTLEY, William A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v.32, n.2, 1979.