

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA JMZ IRRIGAÇÃO E PRODUTOS AGROPECUÁRIOS

Janete Dias de Andrade¹

Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara²

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos funcionários da JMZ irrigação, uma empresa de Irrigação e Produtos Agropecuários. Para alcançá-lo, fez-se necessário realizar um diagnóstico geral, verificando as percepções dos funcionários diante do ambiente em que trabalham. A pesquisa possui caráter quantitativa, realizado com uma amostra (M=15) de 23 funcionários segundos dados da empresa JMZ Irrigação, relacionado de forma aleatória, o que é que vale uma amostra representativa de 65,2% caracteriza-se como um estudo de caso, que coletou dados através de um questionário baseado no modelo de Fernandes (1996). A análise desses resultados indica que, segundo a percepção dos empregados é que a maioria são homens com índice de aproximadamente 87% e a minoria são mulheres com 13%, com relação a escolaridade a grande parte tem o 2º grau completo, chegando a 46% dos funcionários, em seguida vêm os que estão cursando o nível superior com 27%, o 2º grau incompleto tem 20% dos funcionários e com 7% os que são pós-graduados, referente ao salario 47% estão satisfeitos e 33% muito satisfeitos por reconhece os talentos e habilidades, e 20% pouco satisfeito devido ter apenas o 2º grau incompleto, quanto ao treinamento 60% dos funcionários estão bastante satisfeitos e 33% pouco satisfeito, 7% estão muito satisfeito, pode-se concluir que a qualidade de vida dos funcionários demonstrou bastante satisfeitos com a melhoria, é um elemento fundamental para o desenvolvimento dos colaboradores e da organização.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho: Segurança, Saúde e Qualidade.

¹Acadêmico do Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte - UNI-RN, e-mail: janeteditasadm@hotmail.com

²Professora Orientadora Ana Rosa Gouveia Sobral Câmara - Mestre em Engenharia de Produção - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Natal/RN, e-mail: anarosagsc@gmail.com

LIFE AT WORK QUALITY: A CASE STUDY IN THE COMPANY JMZ IRRIGATION AND AGRICULTURAL PRODUCTS

ABSTRACT

This study aimed to analyze the quality of work life (QWL) of JMZ irrigation officials, one of Irrigation and Agricultural producer. To reach it, it was necessary to conduct a general diagnosis by checking the perceptions of employees on the environment in which they work. The research has quantitative character, conducted with a sample (M = 15), 23 employees second data of JMZ Irrigation company related randomly, which is worth a representative sample of 65.2% is characterized as a study case, which collected data through a questionnaire based on the model of Fernandes (1996). Analysis of these results indicates that, as perceived by the employees is that most men are content to approximately 87% and the minority are women with 13%, with respect to schooling much has the 2nd School graduate, reaching 46% employees then come those attending higher level of 27%, the 2nd incomplete grade has 20% of employees and 7% who are post-graduates, regarding the salary 47% are satisfied and 33% very pleased recognizes the talents and skills, and 20% somewhat satisfied due only have 2 finished basic education, as the training 60% of employees are very satisfied and 33% somewhat satisfied, 7% are very satisfied, it can be concluded that the quality of life of employees demonstrated quite satisfied with the improvement, it is a key element for the development of employees and the organization.

Keywords: Quality of Life at Work: Safety, Health and Quality.

1 INTRODUÇÃO

Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de fatores que determina o bem-estar do colaborador, se ele leva ou não uma vida adequada dentro da organização, ou seja, é a busca de melhores condições de vida no trabalho. Por isso que a QVT (qualidade de vida no trabalho) se torna imprescindível no ambiente interno e externo dentro de uma empresa. O nível de satisfação em alta do empregado, também pode ser questão chave para a sobrevivência da empresa no mercado. Envolve a implementação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente.

Este trabalho tem a finalidade de avaliar a satisfação e a motivação, com ênfase na qualidade de vida dos colaboradores da JMZ IRRIGAÇÃO E PRODUTOS AGROPECUÁRIOS LTDA. O programa de qualidade de vida no trabalho veio para

melhorar as condições de trabalho, e com ele veio à participação não só dos trabalhadores mais também do empreendedor.

Destaca-se que a conquista da qualidade de vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo, tanto na organização como fora dela, estando diretamente ligado ao seu alto estima e alta imagem, ao engajamento profissional, político, social e, acima de tudo, de sua postura na transformação da realidade e da consciência de seus direitos e deveres.

Uma das maneiras de se elevar a importância deste trabalho se dá pelo fato de que o tema ser bastante atual e cada vez mais ressaltado dentro das empresas, as quais têm procurado valorizar seu colaborador, pois com eles motivados e satisfeitos, a empresa obterá mais produtividade e conseqüentemente resultados positivos para a organização.

A JMZ IRRIGAÇÃO E PRODUTOS AGROPECUÁRIOS LTDA é especializada no segmento de Projetos e Montagem de Instalação de sistemas de irrigação destinados à agricultura e jardins nas seguintes modalidades: aspersão e gotejamento (automática, semi-automática e manual), além da venda de produtos e equipamentos destinados à Agricultura e Pecuária. Fundada em 1997, localizada no bairro de Lagoa Nova, na Av. Cap. Mor Gouveia nº 1560, Natal/RN, Formada e dirigida por dois sócios, a JMZ disponibiliza de um imenso estoque de produtos e de um corpo de trabalho sempre pronto para atender aos consumidores. A empresa é formada por 23 (vinte e três) funcionários. Já está no mercado há 18 anos, não possui filial e sua área de abrangência alcança todo o Rio Grande do Norte e Paraíba, podendo atender em outras áreas próximas, dependendo das necessidades dos clientes.

Nos dias de hoje, é muito comum ter a qualidade de vida no trabalho comprometida, devido a vários fatores, como por exemplo: problemas sociais, culturais e pessoais. Porém, o termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT está se destacando cada vez mais dentro das empresas, as quais vêm fazendo grandes esforços para sobreviver no mercado de trabalho, que por sua vez, vem ficando mais concorrido, devido à evolução da tecnologia, ou seja, o diferencial competitivo está no investimento humano, de forma a contribuir em melhores condições de trabalho e qualidade de vida dos funcionários. Assim, reconhecer a importância dos profissionais para a organização é um aspecto de valor incalculável.

O trabalho executado pelos funcionários que lidam com produtos tóxicos

envolve segurança no trabalho, que passa obrigatoriamente pela Qualidade de Vida no Trabalho, fazendo com que haja toda uma preocupação da empresa com os seus funcionários.

Então, uma análise da qualidade de vida se faz necessário, pois determinará quais serão os benefícios advindos da melhoria do bem estar dos funcionários e se, os mesmos, são valorizados enquanto pertencente a equipe de colaboradores.

Sendo assim, o problema central do trabalho está relacionado a responder a seguinte questão: Como os funcionários percebem a qualidade de vida no trabalho na empresa JMZ Irrigação e Produtos Agropecuários?

Diante desse contexto, o estudo tem como objetivo: analisar a percepção dos empregados da empresa com relação à qualidade de vida no trabalho da empresa JMZ Irrigação e Produtos Agropecuários.

O principal objetivo da QVT a ser aplicada na empresa, é provocar uma reflexão sobre os problemas observados, levando assim sinalização de ações para construção de um ambiente cada vez mais favorável e satisfatório que possa possibilitar ao máximo a eficiência e eficácia das tarefas.

Com os colaboradores motivados, a empresa obterá maior produtividade e consequentemente resultados positivos para a organização.

Há viabilidade no programa de Qualidade de vida no trabalho, pois além de livre acesso dentro da organização para a aplicação da mesma, os colaboradores necessitam de uma motivação para que não ajam abstinências, insatisfações e stress no ambiente de trabalho.

2REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, estão presentes conceitos, teorias e citações de autores que buscam dar um embasamento ao presente estudo, para que o título Qualidade de Vida no Trabalho seja estudado e fundamentado ao longo da pesquisa.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nos dias atuais, ocorre uma constante busca por qualidade de vida com as transformações do ambiente empresarial. Fatores sobre a vida das pessoas, das

organizações e da sociedade estabeleceram uma inter-relação e interdependência. Resultando dessa forma na conscientização das pessoas e na busca de melhorias.

Um elemento fundamental em qualquer comprometimento com a ética no trabalho e a responsabilidade social da organização é o tratamento dado aos funcionários. Todas as organizações devem ser administradas visando ao sucesso, mas também à satisfação das pessoas que fazem o trabalho.(SCHERMERHORN,1999, p 34).

Segundo Schermerhorn (1999, p. 34), é muito importante que os administradores e superiores da empresa, tratem os seus funcionários com respeito, e vejam o valor que cada um tem dentro da organização, para que possam dar o máximo do seu trabalho.

2.1.1histórico dequalidade de vida no trabalho

Há muito tempo, ao se falar em qualidade nas organizações, as pessoas tinham em mente apenas a produção; No entanto, nos dias atuais, as empresas não buscam apenas a qualidade do trabalho, mas a qualidade de vida dos seus funcionários. A partir disso, a história será desenvolvida ao longo do tempo.

Embora as discussões a respeito da qualidade de vida no trabalho sejam recentes, esse termo surgiu por volta de 1950, quando apareceram as preocupações iniciais com o homem x trabalho x organização no ambiente empresarial. Isso aconteceu durante o período de revolução industrial, no qual os operários reivindicam por melhores condições de trabalho, menores jornadas e salários mais justos. A QVT veio como o intuito de diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores. Como esses, poderiam ser citados vários outros exemplos.

No entanto, apenas nos anos 60, as preocupações com a Qualidade de Vida no Trabalho tomaram impulso Fernandes (1996).

De acordo com Fernandes (1996) o aumento da responsabilidade fez com que o trabalhador tivesse mais obrigações sociais na organização, fazendo com que os cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realização do trabalho.

Para França Júnior e Pilatti (2004), que afirmam que “empregados satisfeitos, comprometidos com a tarefa e a missão da empresa num ambiente de cooperação, produzem mais e melhor e que uma mudança da visão da empresa começa pelos

empregados e chegam aos clientes”. Desta forma, vem crescendo o interesse pela qualidade de vida nas organizações nos últimos anos. É um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional. Por isso os empregados estão satisfeitos, tornando-se possível alcançarem objetivos de ambas as partes.

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. (RODRIGUES, 1994, p. 76).

De acordo com Rodrigues (1994, p. 76) a QVT veio para melhorar o ambiente dos colaboradores e ajudar na produtividade e no desenvolvimento para que cada vez mais a empresa traga satisfação e bem-estar dos trabalhadores.

Nos anos 1998-1999, qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre os melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 43).

Quanto a Limongi-França (2004), as empresas estão se preocupando com os mínimos detalhes para se destacar no mercado, investindo muito nas pessoas, desde a saúde em geral, até a parte motivacional, para que obtenham resultados satisfatórios.

2.1.2 evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho

Observa um crescente e contínuo interesse pela melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho, que por sua vez, favoreceu o surgimento de novos conceitos, definições e entendimentos sobre esse tema.

Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT (NADLER; LAWLER, 1983)

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1- QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2- QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como a direção.

QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial - eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixa taxa de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Fernandes (1996, p. 42).

A evolução do conceito de QVT tem como objetivo buscar meios para satisfazer as necessidades básicas do ser humano. Com isso, trazendo benefícios tanto para o empregador como para o empregado. Portanto, com a evolução desse tema, os empresários viram que é importante o seu colaborador compartilhar nas decisões que afetam diretamente na empresa, contribuindo com suas experiências e conhecimento; com o intuito de agregar mais valores a empresa, valorizando o seu funcionário.

2.1.3 conceito de qualidade de vida no trabalho

Para Limongi-França (2004) qualidade de vida é a sensação bem-estar, proporcionada pelo atendimento das necessidades individuais, do ambiente social e econômico e das expectativas de vida. Qualidade de vida significa, portanto, procurar atender as pessoas em suas necessidades relacionadas às dimensões mental, física, social, emocional e espiritual. Sendo assim, a definição de qualidade de vida é tão ampla quanto à dimensão do ser humano, uma vez que perseguir qualidade de vida significa entender e procurar atender a pessoa em suas necessidades integrais. As empresas que estiverem conscientes de que a competitividade requer produtividade com qualidade, devem investir não só em tecnologias, mas também nas pessoas que trabalham na organização.

O tema qualidade de vida no trabalho tem sido tratado como um leque amplo e, geralmente, confuso. As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 24).

Neste aspecto Limongi-França (2004), define que a qualidade de vida no trabalho abrange várias necessidades, desde cuidados com a saúde até a motivação de colaboradores da organização.

O conceito de QVT é de certa forma abrangente e precisa ser definido com clareza, uma vez que, como enfatizam Wether e Davis (1983), os cargos / postos de trabalho representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida. (FERNANDES, 1996, p. 36).

Segundo Fernandes (1996), foi visto que a sociedade percebe que a Qualidade de Vida e a Saúde são ativos importantes, envolvendo dimensões física, intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Devido a isso, o programa de QVT tem grande importância dentro das organizações e gera melhores condições de vida.

O conceito de QVT implica um profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. (CHIAVENATO, 1999, p. 391).

De acordo com Chiavenato (1999), as empresas precisam de colaboradores que tenham disposição, que participem, sejam motivados e executem suas tarefas. É importante trabalhar com a competência gerencial na gestão das pessoas, na qual o objetivo é atender as necessidades dos clientes internos e, por sua vez, suprir as dos clientes externos, ou seja, para atender as exigências dos clientes externos, as organizações precisam primeiramente satisfazerem seus funcionários que são os responsáveis pelos produtos ou serviços oferecidos.

Qualidade de vida no trabalho é, sem dúvida, uma preocupação crescente e fundamentada, de todas as empresas que buscam ser altamente competitivas, em mercados cada vez mais globalizados. Hoje, há uma unanimidade na certeza de que o homem é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. (FERNANDES, 1996, p. 11).

Com relação a Fernandes (1996), um programa de Qualidade de Vida existe para gerar estratégias, com o intuito de promover um ambiente saudável que estimule e dê suporte aos colaboradores e a empresa, conscientizando que sua saúde está diretamente relacionada à sua qualidade e produtividade. Com isso, está cada vez mais nítida, a necessidade do programa QVT nas empresas, as quais estarão compatíveis com o mercado que está cada vez mais concorrido. É bem importante ter um diferencial em relação aos concorrentes. Portanto, o homem torna-se o principal elemento para o crescimento e o sucesso.

Para alcançar a qualidade de vida, que é o grande anseio do ser humano, o mercado está cada vez mais competitivo e exigente, movido pela velocidade das informações geradas por um mundo globalizado e pelos avanços tecnológicos,

Como foi dito por Limongi-França (2002), “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”

Tanto para Fernandes (1996) quanto para França (2002) a Qualidade de Vida no Trabalho passa por um grande desafio na gestão dos fatores que afetam diretamente o bem-estar dos funcionários, a sua produtividade e resultados no trabalho executado.

Qualidade de vida no trabalho, considerada indispensável à produtividade e a competitividade, cruciais à sobrevivência para toda e qualquer empresa. Partindo-se desta convicção, mensurar os níveis de satisfação dos empregados sobre suas condições de trabalho é também uma questão - chave para o sucesso empresarial. (FERNANDES, 1996, p. 13).

Fernandes (1996) afirma que a qualidade de vida no trabalho veio para melhorar o ambiente, torná-lo mais produtivo e mais satisfatório; trazendo assim, muitos benefícios para os colaboradores e para a empresa. Tornando dessa forma, um ambiente agradável. O profissional deve estar com o nível de satisfação elevado, tendo em vista que eles são aliados na corrida pela sobrevivência, pois profissionais desmotivados e insatisfeitos com certeza não produzirão produtos e serviços de qualidade e, conseqüentemente, comprometerão as chances de sobrevivência da organização.

“Qualidade de Vida no Trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo suas potencialidades. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que elas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa”. (FERNANDES, 1996, p. 38).

Em função de Fernandes (1996), é de extrema importância que devemos ouvir os colaboradores para que possa atender suas necessidades básicas, com isso, eles desenvolvam o seu trabalho com seu potencial máximo e consequentemente gerar uma organização mais produtiva.

Qualidade de vida no trabalho envolve uma dimensão específica do local onde as relações de produção ocorrem. Trata-se de reconhecer que grande parte das relações de trabalho, de suas práticas e seus valores nascem de experiências no chão de fábrica, dos processos de controle da produção, dos tempos e movimentos, evoluindo para qualidade total e critérios de excelência. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 26).

Conforme Limongi-França (2004), a QVT tenta visar os valores de cada colaborador, seus deveres, e que tenham os seus devidos reconhecimentos e devidas motivações para que aconteça uma boa qualidade de vida no trabalho, do início da produção, na organização até os critérios de excelência,

Na verdade, porém, são as reformulações a nível do trabalho em si que constituem o objetivo principal das ações implicadas na qualidade de vida no trabalho (QVT), visando garantir maior eficácia e produtividade e, ao mesmo tempo, o atendimento das necessidades básicas dos trabalhadores. Assim sendo, quando adequadamente proposto, um programa de QVT tem como meta “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.” (WALTON, 1973 apud FERNANDES, 1996, p. 36).

Como foi visto, para Fernandes (1996), é necessário que haja um recurso de feedback sobre o desempenho dos colaboradores, para ver se realmente a implementação da qualidade de vida no trabalho conseguiu alcançar o seu objetivo de tornar a organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo.

Partindo desse contexto para Limongi-França (2002) os novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, construindo novos valores relativos às demandas de qualidade de vida no trabalho.

Segundo (LIMONGI-FRANÇA et al, 2002, p. 296), estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico, entre os quais destacam-se:

- Saúde: visa preservar a integridade física, psicológica e social do ser humano, em vez de atuar sobre o controle de doenças e propiciar maior expectativa de vida e reintegração profissional da pessoa que adoece.

A partir disso, é de extrema importância que as pessoas que trabalham o dia inteiro sentadas, devem ter pelo menos uma hora em que possam se alongar fazer um exercício para evitar lesão por esforço repetitivo, principalmente, para pessoas que trabalham com computadores. Observa-se que a postura corporal também é um item muito importante e merece atenção por parte da empresa.

- Ecologia: ciência em que o homem é parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema e dos insumos da natureza, bem como ator do desenvolvimento sustentável.

Na verdade, todos devem prestar atenção na preservação da natureza, pois ela é fundamental na vida do ser humano e também para a imagem da empresa.

- Ergonomia: estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto e ao desempenho nas diversas posições de trabalho.

Há de convir que um ambiente interno com máquinas de última geração, ajuda muito na realização do trabalho, entretanto, o mais importante é que o funcionário seja especializado, não só na operação maquinaria, mas na função que foi determinado a fazer para que haja um conforto na operação.

- Psicologia: demonstra a influência das atitudes internas, as perspectivas de vida da pessoa e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho em conjunto com a filosofia.

É preciso ressaltar que a motivação se encaixa nesse item, pois levará o colaborador a ter um envolvimento a mais no trabalho e um melhor desempenho em sua função.

- Sociologia: atua sobre a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.

Com relação a um ambiente de trabalho, é inevitável que não aconteça intrigas, alegrias, sucesso, satisfação, amizades, colegas profissionais, entre outros fatores, a parte social e relações interpessoais são de extrema importância para que uma organização sobreviva em harmonia e que a imagem da empresa seja agradável desde a primeira impressão do cliente.

- Economia: enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade.

Na verdade muitas empresas fornecem palestras para conscientizar os seus funcionários dos riscos que a natureza pode trazer se não usarmos seus recursos de forma correta e inteligente, focando nas mais simples atividades, como: desperdício de água e energia gasta sem necessidade e que fazem a diferença tanto ambientalmente quanto no orçamento da organização.

- Administração: procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo.

É preciso ressaltar que um ambiente interno agradável com treinamento de funcionários para uma melhor realização das tarefas, motivação, entre outros fatores, são investimentos importantes para que a empresa alcance a sua consolidação e se encontre no mercado, cada vez mais forte e competitiva.

- Engenharia: elabora forma de produção voltada para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Nesse caso, a logística é muito importante para que o ambiente interno permaneça organizado, e processos sejam controlados de forma rápida e objetiva.

Atualmente, as empresas trabalham mais em cima dos produtos e processos, de modo que também deixam de evoluir na gerência de pessoal em todos os níveis, portanto o setor dos Recursos Humanos (RH) é um dos mais importantes para o sucesso empresarial, no entanto, quando a organização está investindo no seu colaborador, na realidade está investindo de certa forma no seu cliente, pois a empresa sabe que quando o colaborador está motivado, satisfeito, integrado e saudável, ele garante maior produtividade, maior lucro e menores custos com doenças. A combinação desses fatores conduz a um clima integral de confiança. Já, se o serviço oferecido por parte da empresa for comprometedor, é inevitável o declínio da produtividade gerado pela alienação do empregado, a insatisfação, a má vontade, entre outros.

2.2 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.). Qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social.

Por outro lado, a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Portanto, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais. Por esta razão, vários autores apresentam modelos de QVT. Os três modelos de QVT mais importantes são os de Nadler e Lawler, de Hackman e Oldhan e o de Walton, conforme pode-se verificar os modelos abaixo: (CHIAVENATO, 2008, p. 488).

2.2.1 modelo de qualidade de vida no trabalho de Nadler e Lawler

Como foi dito por Chiavenato (1999) para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- 1 Participação dos colaboradores 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 quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Observa-se que no modelo de NADLER & LAWER, com a evolução da QVT, o Homem passou a ser parte importante da empresa, pois ele está deixando de ser um simples empregado que executa suas tarefas, para ter uma maior participação nas decisões, planejamento etc. Com a aplicação deste projeto, haverá uma melhoria contínua no ambiente de trabalho.

2.2.2 modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham

De acordo com Hackman e Oldam (1975 apud FERNANDES, 1999, p. 55), analisam a qualidade de vida no trabalho baseando-se em três aspectos:

- a) Dimensão da tarefa, identificando seis atributos importantes para satisfação no trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback (do próprio trabalho e extrínseco).
- b) Estados psicológicos críticos, envolvendo a percepção da significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho;
- c) Resultados pessoais e de trabalho, incluindo a satisfação geral e a motivação para o trabalho de alta qualidade, bem como o absenteísmo e a rotatividade baixa.

Como foi visto nessa abordagem dos autores, esses itens citados são de extrema importância para o desenvolvimento do grupo.

Os autores de forma geral, analisam a satisfação dos colaboradores em relação ao trabalho que eles executam, em busca da motivação interna para que eles produzam os serviços de alta qualidade.

Justifica-se dessa forma a revisão da literatura no intuito de identificar os relacionamentos com relação à qualidade de vida no trabalho com base citada nas informações acima são estruturados os modelos específicos para as realizações.

2.2.3 modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton

Para Walton, existem oito fatores que afetam a QVT, a saber:

Abaixo, apresentam-se os oitos fatores propostos por Walton e suas dimensões, conforme Chiavenato (2004, p. 452):

Quadro 2: Modelo de QVT de Walton

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
1- Compensação justa e adequada	• Salário adequado ao trabalhador • Equidade ou compatibilidade interna • Equidade e compatibilidade externa
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho	• Jornada de trabalho • Ambiente físico (seguro e saudável)
3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades	• Autonomia • Significado da tarefa • Identidade da tarefa • Variedade de habilidades • Retroação e retro informação
4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	• Possibilidade de carreira • Crescimento profissional • Segurança do emprego
5- Integração social na organização	• Igualdade de oportunidades • Relacionamentos interpessoais e grupais • Senso comunitário
6- Garantias constitucionais	• Respeito às leis e direitos trabalhistas • Privacidade pessoal • Liberdade de expressão • Normas e rotinas claras da organização
7- Trabalho e espaço total de vida	• Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8- Relevância social da vida no trabalho	• Imagem da empresa • Responsabilidade social pelos produtos/serviços

Fonte: Chiavenato (2004, p. 452)

Sobre este modelo de Walton, ele é o único que enfatiza os aspectos relacionados a fatores higiênicos, condições físicas, a segurança e a remuneração, devido o aumento da concorrência e o avanço tecnológico. Sendo que os demais modelos também são importantes para a evolução da QVT no ambiente de trabalho.

Walton (1974) se preocupa com o bem-estar dos colaboradores, com a carga horária e com as condições de trabalho ofertadas pela empresa. O trabalho oferecido por parte dos funcionários pode ser pelo esforço físico ou mental. Ressalta também a importância das relações interpessoais, fazendo com que o trabalhador sintam-se integrado ao grupo e a empresa, deixando-o participar das decisões a serem tomadas no processo produtivo ao qual ele pertence.

2.2.4 modelo de Werther& Davis

Conforme Werther& Davis, a QVT está relacionada a três fatores: organizacionais (visam no fluxo e nas práticas de trabalho), ambientais (nas condições de trabalho) e comportamentais (nas necessidades humanas no ambiente de trabalho). Para os dois autores, este modelo visa um cargo produtivo e satisfatório com a participação dos funcionários em suas tarefas. Segue o quadro 3 abaixo:

Quadro 3: Modelo de Werther& Davis (Elementos de QVT)

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos comportamentais
. Abordagem mecanística . Fluxo de trabalho . Práticas de trabalho	. Habilidade e disponibilidade de empregados . Expectativas Sociais	. Autonomia . Variedade . Identidade de tarefa - Retro informação

Fonte: Fernandes, (1996, p.54).

O objetivo desses autores é reavaliar até que ponto as tarefas e os cargos interferem na qualidade de vida do trabalhador e como reorganizar esses cargos, com intuito de gerar benefícios para o funcionário e para a empresa. E propor uma melhoria a qualidade de vida no trabalho.

2.2.5 modelo de Belanger

O modelo aponta os seguintes aspectos para análise da qualidade de vida nas organizações, como ilustra o quadro 4 , incluindo aspectos ligados a: trabalho em si; crescimento pessoal e profissional; tarefas com significado, funções e estruturas organizacionais abertas. (BELANGER 1973 apud FERNANDES, 1996, p. 55)

Quadro 4: Modelo de Belanger (1973).

ASPECTOS	INDICADORES
O trabalho em si	-Criatividade - Autonomia -Envolvimento - Variabilidade - Feedback
Crescimento pessoal e profissional	- Treinamento - Relacionamento no trabalho - Oportunidade de crescimento - Papéis organizacionais
Tarefas com significado	- Tarefas completas - Recompensas financeiras/não financeiras - Responsabilidade aumentada - Enriquecimento
Funções e estruturas abertas	- Clima de criatividade - Transferência de objetivos

Fonte: Fernandes (1996).

O autor deixa o colaborador bem à vontade, para expor sua criatividade, com a qual também poderá desenvolver suas próprias ideias. Portanto, querendo que o empregado seja sempre um desafiador.

2.2.6 Modelo de Westley

O autor Westley (1979) aponta a possibilidade de se analisar a qualidade de vida no trabalho a partir de quatro indicadores básicos, como se pode ver abaixo:

Quadro 5: Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
• Equidade Salarial • Remuneração Adequada • Benefícios • Local de Trabalho • Carga Horária • Ambiente Externo	• SegurançaEmprego • Atuação Sindical • Retro informação • Liberdade de Expressão • Valorização do Cargo	• Realização Potencial • Nível de Desafio • Desenv. Pessoal • Desenvolvimen to Profissional	• Participação nas Decisões • Autonomia • Relacionamento interpessoal • Grau de Responsabilidade

	• Relacionamento Com a Chefia	• Criatividade • Auto-avaliação • Variedade de Tarefa • Identificação com Tarefa	• Valor Pessoal
--	---	---	---

Fonte: Fernandes (1996, p. 53).

A tabela a cima, de acordo com Fernandes (1996) tenta nos mostrar indicadores que podem fazer diferença para o desenvolvimento e crescimento de uma organização, mostrando questões econômicas, na qual cada funcionário tem uma forma e uma habilidade diferente de trabalhar. Benefícios podem ser diferentes, devido à carga horária e responsabilidade que cada colaborador tem. Questões políticas são importantes devido a segurança que o funcionário tem no ambiente de trabalho; questões psicológicas, na qual cada colaborador tem um objetivo a alcançar, e saber usar seu desempenho para atingir o máximo possível de sua criatividade. Questões sociais, nas quais sem elas o ambiente interno pode tornar-se desagradável, se não houver respeito, ética, bom relacionamento interpessoal, entre outras.

Na verdade, a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender a expectativas criadas tanto por gestores como por usuários das ações de QVT nas empresas. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 24).

Nesse contexto Limongi-França (2004, p. 24), a qualidade de vida no trabalho tenta analisar em que aspecto as pessoas necessitam de mais atenção. Os gestores das empresas têm que visar pontos específicos dos colaboradores para que sejam trabalhados e melhorados, conseqüentemente a QVT seja positiva.

Limongi-França observa que “o desafio da QVT é aprofundar o reconhecimento da dimensão essencial do compromisso do ser humano com as organizações e gerar melhores condições de vida”. (LIMONGI-FRANÇA et. al., 2002, p. 305).

Segundo Limongi-França (2002), um dos objetivos que a qualidade de vida no trabalho tenta alcançar, é fazer com que o ser humano reconheça os seus deveres e tente realizá-los de maneira agradável.

2.2.7 etapas para implantação de programas de qualidade de vida no trabalho

A seguir as seguintes fases no desenvolvimento de experiência da QVT para Fernandes (1996):

a) Sensibilização – é a fase em que representantes da organização do sindicato e consultores trocam suas respectivas visões sobre o funcionamento da organização, e buscam juntos os meios de modificá-las.

b) 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.

c) Diagnóstico – esta fase compreende dois aspectos: a coleta de informação 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.

d) Concepção e implantação do projeto – à luz das informações colhidas na etapa precedente, a equipe do projeto, dispondo de um perfil bastante preciso as situação, estabelece as prioridades e um 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 stress, etc.;

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

Observa-se nesse modelo de QVT, o quanto é importante a implantação, dando ênfase às condições de trabalho, pois é o que se propõe neste trabalho, que tem como alvo já mencionado anteriormente, a percepção desses conceitos na JMZ de modo que possa proporcionar uma maior satisfação nas ações realizadas.

Tornando uma grande esperança para o crescimento da produtividade na organização.

2.3 ELEMENTOS DE AVALIAÇÃO DA QVT

2.3.1 ambiente físico

A implantação de um ambiente físico dentro de uma organização trará vários benefícios para a empresa, inclusive o seu sucesso. Com este fator, a organização terá um diferencial em relação aos seus concorrentes. Com o programa implantado, o colaborador produzirá e/ou trabalhará com mais qualidade e com melhor desempenho nas tarefas que foram atribuídas, onde ele passa a maior parte do seu tempo. Portanto, o objetivo do programa é que as pessoas se sintam bem no seu local de trabalho.

Algumas empresas já estão aderindo a práticas que ajudam a melhorar o dia-a-dia dos funcionários. No ambiente da refeição, o local tem que ser arejado com boa ventilação para os colaboradores, bastante espaço físico e que possa trazer conforto e bem-estar para todos. Cuidados com a decoração dos locais, salas de TV, ambientes de leitura, um local para pessoas fumantes e até a disponibilização de camas para cochilos.

Para Chiavenato (2008, p. 470) os principais itens do programa estão relacionados com:

Ambiente físico de trabalho, envolvendo:

- Iluminação: luminosidade adequada a cada tipo de atividade;
- Ventilação: remoção de gases, fumaça e odores desagradáveis, bem como afastamento de possíveis fumantes ou utilização de máscaras;
- Temperatura: manutenção de níveis adequados de temperatura;
- Ruídos: remoção de ruídos ou utilização de protetores auriculares;
- Conforto: ambiente agradável, área para repouso agradável e aconchegante;

Dentro do ambiente físico está a arrumação e a limpeza. O material que será utilizado deve ser organizado para facilitar o acesso e manuseio. Onde os objetivos são: economia de tempo, facilitação do transporte interno, o controle da produção, a

execução do trabalho no prazo, melhor disposição dos móveis e equipamentos, dentre outros.

Já a limpeza está co-relacionada com a arrumação, pois limpeza significa manter limpo e arrumado o ambiente de trabalho. Com o desenvolvimento da ação irá proporcionar no trabalho uma maior produtividade, facilitará a venda do produto ou serviço e ajudará na manutenção de equipamentos, higiene, saúde e bem-estar a todos colaboradores.

Se cada integrante fizer a sua parte, cuidando para não sujar e limpando quando isto acontecer, certamente o ambiente físico terá mais segurança e qualidade de vida no trabalho.

2.3.2 saúde ocupacional

A saúde é o estado físico, mental e social de bem-estar do homem, que está relacionada ao corpo, mente e padrões sociais, ou seja, a ausência de doenças. Os programas de saúde começaram a chamar a atenção dos empreendedores, pois com isso eles evitaram danos para a empresa como: aumento de pagamentos por indenizações, aumento dos afastamentos por doenças, baixa produtividade e baixa qualidade dentre outros.

Saúde ocupacional é um benefício tanto para o empregado como para o empregador. Ao adaptar o programa de saúde ocupacional na empresa, o empreendedor terá um ambiente qualificado e sadio para a realização das tarefas e funcionários motivados estimulando a produção. Onde o objetivo deste programa é a prevenção de doenças do seu colaborador.

Segundo Chiavenato (2008) um programa de saúde ocupacional requer as seguintes etapas:

1. Estabelecimento de um sistema de indicadores, abrangendo estatísticas de afastamento e acompanhamento de doenças;
2. Desenvolvimento de sistemas de relatórios médicos;
3. Desenvolvimento de regras e procedimentos para prevenção médica;
4. Recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de saúde ocupacional.

Outra forma de implementar a saúde ocupacional na organização, é aplicar a segurança no trabalho (conjunto de ciências e tecnologias que buscam a proteção do profissional em seu local de trabalho, no que se refere à questão da segurança e da higiene do trabalho), seu objetivo básico envolve a prevenção de riscos e de acidentes nas atividades, visando a integridade do ser humano.

É importante conhecer e implantar o programa de saúde ocupacional dentro da empresa, para que possamos diminuir ou anular possíveis riscos de acidentes, dar instrução sobre formas de procedimentos médicos, caso aconteça algum acidente, ter um acompanhamento de doenças para que não afetem outros funcionários inseridos na organização aumentando a segurança quando estiverem realizando suas atividades.

2.3.3 política de remuneração

A remuneração pode ser definida como o somatório dos benefícios financeiros decorrente do exercício de suas atividades como: o salário, honorários, gorjetas, recompensa, gratificação, comissões, ou seja, retribuição ou adicionais por um serviço.

Para Chiavenato (2008, p. 288) “o sistema de remuneração deve ser desenhado para atingir vários objetivos” tais como:

1. Atrair e reter talentos na organização;
2. Motivação e obtenção de engajamento comprometimento do pessoal;
3. Aumento da produtividade e qualidade no trabalho;
4. Controle de custos laborais;
5. Tratamento justo e equitativo às pessoas;
6. Cumprimento da legislação trabalhista;
7. Ajudar no alcance dos objetivos organizacionais;
8. Proporcionar um ambiente amigável e impulsionador de trabalho.

Com a política de remuneração aplicada adequadamente no trabalho, percebe-se um maior desempenho dos funcionários, uma motivação a mais para que eles exerçam suas tarefas. Os colaboradores terão consequentemente um

ambiente mais agradável, e poderão aumentar a produtividade dentro da organização.

2.3.4 salários & benefícios

O objetivo de ter sistemas de cargos, salários, benefícios e recompensa, adequadamente alinhados, é de efetivamente atrair e reter funcionários empenhados, que trabalharão com dedicação para alcançar as metas de negócios, porque vêem a correlação entre seu futuro e o futuro da empresa. Os sub-processos que precisam estar alinhados com todos os outros sistemas de recursos humanos, bem como objetivos de negócios são:

- Tradução de planos empresariais estratégicos em necessidades de compensação;
- Identificação dos talentos necessários no presente e no futuro;
- Medição de todos os aspectos significativos do processo, necessários para orientar futuras decisões nesta área;
- Descrições de cargo para identificar as habilidades e conhecimentos essenciais exigidos para o cargo e grupos de cargos;
- Criação/revisão de especificações de contratação por escrito, para mantê-las atualizadas e consistentes com relação às exigências da empresa;
- Aplicação de parâmetros válidos e confiáveis para selecionar os candidatos que melhor se adaptem aos requisitos do cargo e da cultura organizacional;
- Avaliar candidatos com relação aos requisitos do cargo;
- Programas de remuneração direta que sejam competitivos, para atrair o nível de talento de que a organização precisa para ter sucesso;
- Remuneração indireta (benefícios a funcionários) que proteja os rendimentos e estimule o funcionário a investir no futuro da empresa;
- Programas não financeiros que recompensem comportamentos positivos e resultados no trabalho, elevando a auto-estima e orgulho da realização.

Segundo Chiavenato (1989), os benefícios podem ser classificados a partir de sua natureza em:

- **assistenciais:** visam prover o empregado e sua família de segurança e suporte para caos imprevistos. Então nessa categoria benefícios como assistência médica, assistência financeira, suplemento de aposentadoria etc.;
- **recreativos:** procuram proporcionar para o empregado e sua família lazer, diversão e estímulo para produção cultural. Então nessa categoria clube, promoções e concursos culturais, colônia de férias etc.;
- **serviços:** proporcionam para o empregado e sua família serviços e facilidades para melhorar sua qualidade de vida, como restaurante, estacionamento, comunicação etc.

Segundo WOOD e PICARELLI (1995), em pesquisa realizada foi observado que a totalidade das empresas oferecia assistência médica para seus empregados e uma boa parte oferecia subsídio para alimentação e seguro de vida.

Os benefícios no país são simplesmente uma forma de remuneração complementar. Os benefícios oferecem suporte para os empregados que lhes permitem a segurança a que de outra forma não teriam acesso.

De acordo com Chiavenato (1989) os salários representam uma transação das mais complicadas, pois quando uma pessoa aceita um cargo ele está-se comprometendo a uma rotina diária, a um padrão de atividade e a uma ampla faixa de relações interpessoais dentro de uma organização e, para tanto, recebendo salário.

Com o salário, muitos objetivos finais podem ser alcançados pelo indivíduo. O salário é a fonte de renda que define o padrão de vida de cada pessoa em função do seu poder aquisitivo.

Os salários e benefícios apresentados dentro da organização irão servir para visar os valores agregados de cada funcionário na empresa, ou seja, com colaboradores empenhados, a empresa tornar-se-á mais produtiva e competitiva no mercado, deixando sua imagem valorizada, a organização não perderá um funcionário extremamente qualificado. É necessário que eles tenham uma forma de reconhecimento, podendo ser com um benefício (remuneração indireta), ex: a empresa oferece plano de saúde; uma motivação para que eles continuem produtivos, caso seja viável, até uma promoção de cargo, ou um aumento de salário.

2.3.5 imagem da empresa

A imagem da empresa é de suma importância para o sucesso do negócio. Os consumidores observam muito em relação ao ambiente externo e interno da empresa, que influencia bastante em relação às compras, atendimento, qualidade, conforto e rapidez, e o que leva a dar um valor excessivo aos produtos. Isto é, a primeira imagem é a que fica e se não atende a perspectiva do consumidor para inserir uma nova imagem é difícil, mas não impossível.

A imagem do ambiente reflete no ser humano, por exemplo, observar um ambiente de trabalho como as pessoas normalmente se comportam quando estão lá dentro da empresa a limpeza, o clima, a decoração tudo isso influenciar na relação interpessoal, mas é claro que não seria só o tipo do ambiente que pode influir em nosso comportamento, mais sim o conforto em geral entre tantos outros fatores. Portanto podemos dizer que a imagem é importante, por conseguinte influencia nas relações interpessoais e supostamente nos resultados das empresas em todos os sentidos.

A seguir os principais canais segundo Cano () por onde a imagem é sentida e definida:

Para a Comunidade: Responsabilidade sócio-ambiental e posição perante a mídia e ao mercado.

Para os Investidores: Responsabilidade sócio-ambiental, saúde financeira, aceitação dos produtos e/ou serviços e posição perante a mídia e ao mercado.

Para os Fornecedores: Área da recepção, colaboradores de compras, gerência, cartões de visita, *web sites*, domínios na *internet*, cumprimento de prazos, instalações e posição perante a mídia e ao mercado.

Para os Colaboradores: Plano de carreira, remuneração, benefícios, gerência, ambiente de trabalho, participação dentro dos processos, ferramentas de trabalho, instalações, colaboradores e posição perante a mídia e ao mercado.

Para os Clientes: Responsabilidade sócio-ambiental, área da recepção, colaboradores de vendas, aceitação e qualidade dos produtos e/ou serviços, premiações, promoções, eficiência do SAC, suporte, *web sites*, domínios na *internet*, logística e distribuição, agilidade e facilidade na compra, cumprimento de prazos, entregas, instalações e posição perante a mídia e ao mercado.

Sendo assim, faz-se crucial que toda organização cuide da imagem que é transmitida para todos aqueles que estão diretamente ou indiretamente envolvidos com ela.

2.3.6 motivação

A motivação humana tem sido alvo de estudo há muito tempo, portanto, para o administrador é importante conhecer as causas e os fatores que influenciam o comportamento humano. Esta teoria influencia o comportamento humano, por isso que é dada tanta importância. Ela mexe com as necessidades dos indivíduos, a fim de suprir para atingir os objetivos desejados, tanto pessoais como organizacionais. Isso acontece porque as pessoas são diferentes entre si, possuem necessidades diferentes e, conseqüentemente, assumem padrões de comportamentos diferentes que variam de indivíduo para indivíduo.

A realização de objetivos pessoais do funcionário reflete diretamente com seu desenvolvimento dentro da empresa e, conseqüentemente na concretização dos objetivos da organização. Embora não tenha uma fórmula Ideal, existe um estudo aprofundado sobre as teorias motivacionais que servem de base para um desenvolvimento dentro de nossa realidade.

Para Schermerhorn (2007) “a motivação diz respeito ao nível, a direção e a persistência do esforço empregado no trabalho”.

O fator motivacional pode ser um conjunto de variáveis que determina a conduta de um indivíduo. Quando há motivação, as pessoas atuam com maior satisfação, produzem com qualidade e se tornam mais produtivos.

2.3.7 treinamento

O treinamento pode ser entendido com uma estratégia da organização, na qual os funcionários irão aprimorar suas habilidades e conhecimentos que cada um tem, com o objetivo de dar sustentabilidade aos negócios da organização. Treinamento é uma verdadeira relação de troca, na qual todos devem sair ganhando. Isso servirá como fator de motivação para o colaborador, Aumentando a produtividade à medida em que as pessoas tendem a sentirem-se mais seguras quando dominam a atividade que exercem.

Treinamento é um processo de assimilação cultural a curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimento, habilidade ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou a sua otimização no trabalho. (MARRAS 2001, p. 145).

Sabemos que um dos objetivos do treinamento é a qualificação da mão-de-obra e intensificação do conhecimento dos profissionais. Com esta ferramenta, a empresa e os empregados estarão trilhando para o caminho do sucesso.

2.3.8 segurança no trabalho

A segurança no trabalho é o conjunto de medidas técnicas, administrativas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, seja pela eliminação de condições inseguras do ambiente, seja pela instrução ou pelo convencimento das pessoas para a implementação de práticas preventivas.

Seu emprego é indispensável para o desenvolvimento satisfatório do trabalho. É tão importante quanto muitos outros serviços que as empresas mantêm em benefício dos empregados, por iniciativa própria ou por imposição legal. Medidas médicas e psicológicas serão apenas citadas neste livro e, eventualmente comentadas na relação que tem com os demais, na consecução de segurança do trabalho.

A segurança do trabalho é, ao mesmo tempo, o imperativo técnico e uma imposição legal. Entretanto, não evoluiu como outras técnicas industriais e tem recebido menos atenção do que a dispensada a determinados serviços, também considerados importantes para o bem-estar dos empregados. Como foi dito RIBEIRO (2005, p. 205), a organização deve sempre visar à segurança no trabalho, como prevenção de acidentes, para que seus colaboradores exerçam suas atividades, tranquilos e motivados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia encontra-se dividida em quatro partes distintas: Tipo de Pesquisa, Universo da Pesquisa, Coleta de Dados e Tratamento de Dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa foi desenvolvida na empresa JMZ IRRIGAÇÃO. Sendo classificada como descritiva, exploratória e caracteriza-se também como estudo de caso. A pesquisa descritiva tem por premissa buscar a resolução de problemas, melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo (THOMAS; NELSON; SILVERMAN, 2007).

Portanto, este tipo de pesquisa tem o objetivo principal observar, analisar e interpretar determinada população ou fenômenos. Isto é, aqueles que visam a estudar as características de um grupo. Porém, feito um estudo de caso que se trata de uma técnica de pesquisa cujo objetivo é o estudo de uma unidade que se analisa profunda e intensamente.

A principal questão que envolve essa pesquisa, é até que ponto os funcionários estão satisfeitos com a metodologia aplicada dentro da empresa. foi feito um levantamento para ter acesso ao conhecimento desta pesquisa através do estudo de caso.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Vergara (2004, p. 50) define, “universo de pesquisa é toda população, e a população amostral é uma determinada parte desse universo”. O universo, portanto, seria o número total de sujeitos e a amostra seria uma parte do universo a ser pesquisado. No caso da empresa JMZ Irrigação e Produtos Agropecuários, o universo da presente pesquisa é formado por 23 funcionários, devido ao número ser relativamente baixo, a amostra foi de forma aleatória composta por 15 funcionários.

3.3 COLETA DE DADOS

A classificação de coleta de dados para Vergara (2004, p. 54) é: “[...] a fase em que o pesquisador informa como serão obtidos os dados necessários, objetivando responder o problema de pesquisa”.

A coleta de dados é muito importante, pois através dela temos a obtenção, que se refere à resposta sobre o assunto estudado. Os recursos mais utilizados na

coleta de dados são o questionário e a entrevista, para a empresa estudada, foi aplicado um questionário composto por 23 questões fechados de fácil linguagem. E também para nossa coleta de dados uma entrevista não-dirigida, onde o entrevistado fique atento ao discurso livre e o entrevistador vai manter-se atento às comunicações verbais e atitudes como, (expressões, gestos, olhar...), sem emitir opiniões.

3.4 TRATAMENTO DE DADOS

É importante definir a técnica que foi aplicada para o tratamento dos dados, pois serviram para que os objetivos sejam alcançados no projeto objetivamente. O tratamento dos dados ocorre diante de duas perspectivas: a quantitativa e qualitativa. A análise dos dados quantitativos é caracterizada tanto nas modalidades de coletas de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas: desvio padrão, média, percentual, coeficiente de correlação, análise de regressão, dentre outras. Para as coletas de informações usamos um questionário com os resultados que foi mostrado através de gráficos e tabelas no Excel junto com uma análise estatística descritiva para apoiar as informações e mostrar a relação entre variáveis. Já a técnica de coleta de dados qualitativos, foi utilizada para enriquecer informações obtidas. Utilizamos a técnica da entrevista não-dirigida, como citado anteriormente, aplicamos essa técnica para observar a reação do entrevistado sem que haja uma opinião do entrevistado e sim a coleta de dados e maior enriquecimento de informações.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para a pesquisa foi aplicado um questionário que se dividiram em 14 perguntas que avaliaram: Limpeza, Arrumação, Segurança no Trabalho, Salários, Benefícios, Ambiente para Descanso, Ambiente para Refeições, Treinamento, Motivação e Relações Interpessoais. E para os dados de identificação, foram demonstrados resultados com pouco satisfeito, satisfeito e muito satisfeito.

Desta forma, a análise começa mostrando os dados relativos ao perfil sócio demográfico dos funcionários, que acompanham dos resultados que dizem respeito da Qualidade de Vida no Trabalho.

4.1 PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO

Com o propósito de contribuir com o entendimento da pesquisa, onde evidentemente é importante observar as características dos funcionários, para aplicar adequadamente as variáveis da Qualidade de Vida no Trabalho, foi apresentado nesta primeira parte, o perfil dos funcionários da JMZ e Irrigação Produtos Agropecuários Ltda. O perfil sócio-demográfico investigou quatro variáveis: Sexo, Faixa Etária, Escolaridade e Renda.

Quanto ao sexo, observou-se que a maioria dos entrevistados são homens com índice de aproximadamente 87% e a minoria são as mulheres com 13%. Portanto, a pesquisa demonstra a realidade do serviço prestado para a empresa, que é o serviço braçal. Por isso a empresa possui um número maior de funcionários do sexo masculino.

Em relação à faixa etária foi observado que não há funcionários abaixo de 20 anos e acima de 50 anos, pois percebe-se que a empresa possui um equilíbrio com relação à faixa etária dos entrevistados de 21 a 30 anos representando 46% e 47% os que têm a idade de 31 a 40 anos e logo depois vem a faixa etária acima de 41 anos, que representa 7%. A JMZ possui um amplo quadro de funcionários, bastante variado em relação à faixa etária.

Quanto à escolaridade demonstra-se que a grande parte dos entrevistados tem o 2º grau completo, chegando a 46% dos funcionários. Em seguida, vêm os que estão cursando o nível superior, com 27%; já o 2º grau incompleto tem 20% dos funcionários e com 7% dos que são pós-graduados. Porém, não existe funcionário que possui o 1º grau incompleto ou completo, curso técnico e superior completo.

Referente à renda familiar observou-se que a maioria tem renda de 1 a 2 salários, com 53%. Com 3 a 4 chega a 27% e apenas 20% dos funcionários têm renda acima de 5 salários. Devido a maioria deles possuir o segundo grau completo, a renda família chega ao máximo há 2 salários mínimos.

Conforme foi visto a limpeza, a maioria dos entrevistados, 53% estão satisfeitos com relação à limpeza dentro da organização, 40% estão pouco satisfeitos porque poderiam melhorar o índice de limpeza e 7% acham que estão conformados com a situação, ou seja, muito satisfeito. Como se pode observar, a maior parte dos funcionários da empresa acha que ela deve ser um ambiente limpo e com segurança, para que os profissionais desenvolvam melhor suas funções.

Verifica-se, na arrumação, que o índice dos funcionários (pouco satisfeito) apresenta 40%, devido à organização não está favorável aos funcionários. Apenas 27% estão satisfeito e 6% considera muito satisfeito. O índice de insatisfação não favorece, pois a arrumação é de extrema importância para que o cliente sinta-se bem dentro da empresa. Para Chiavenato (2008, p. 470) um dos principais itens para o ambiente físico é a iluminação: luminosidade adequada a cada tipo de atividade e que possa manter a arrumação do local.

Conforme analisado no questionário, 67% dos funcionários estão satisfeitos com a proteção inserida no local de trabalho. A parcela de colaboradores pouco satisfeita é 27%, devido aos riscos ou acidentes que possam ter ocorrido na organização. E apenas 6%, uma pequena parte dos funcionários, está muito satisfeita com a segurança que a empresa oferece. Conforme Ribeiro (2005), a segurança do trabalho é importante para manter os benefícios dos empregados e serve como medidas técnicas para prevenir acidentes.

Quanto ao salário 47% os funcionários estão satisfeitos e 33% muito satisfeitos por reconhece os talentos, habilidades e importância que cada funcionário agrega dentro dela. E 20% pouco satisfeito, devido ter apenas o 2º grau incompleto. Segundo Chiavenato na organização, cada colaborador está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com os seus conhecimentos e habilidade, desde que receba uma retribuição adequada.

Conforme ao benefício analisado é o que mais agrada aos funcionários. Não possui margem de insatisfação no plano adotado pela empresa. Um dos pontos mais fortes que ela oferece para o seu colaborador é o plano de saúde, com 53% dos funcionários muito satisfeitos e 47% satisfeitos com relação aos benefícios que a empresa dispõe. Conforme WOOD e PICARELLI (1995:78), em pesquisa realizada foi observado que a totalidade das empresas oferecia assistência médica para seus empregados e uma boa parte oferecia subsídio para alimentação e seguro de vida.

Conforme analisado, vimos através do questionário que a empresa não tem um ambiente de descanso adequado. Por isso, 80% considera-se pouco satisfeito, enquanto 20% satisfeito. Conclui-se que a maioria está insatisfeita devido ao espaço físico inadequado para os funcionários. Como foi dito por Chiavenato (2008), o espaço físico está relacionado à iluminação adequada para cada tipo de espaço físico, para o bem-estar dos clientes, no qual a ventilação é extremamente importante para dar mais conforto e bem-estar. Já na temperatura, os equipamentos

têm que estar sempre em manutenção, e no ruído, sempre utilizando os protetores auriculares para evitar problemas de audição. São episódios que acontecem no dia-a-dia no trabalho. O ambiente precisa ser bastante agradável e aconchegante para todos.

A maioria dos funcionários está satisfeita com 60% devido o local ter bastante espaço físico e ventilação, já 33% possuem pouca satisfação porque o ambiente poderia proporcionar mais conforto e bem-estar aos funcionários e 7% estão muito satisfeito. Devido o percentual de satisfação ter dado bastante elevado, identifica-se que há um bom índice nessa área de ambiente de refeição na empresa. De acordo com Chiavenato (2008, p. 470) a ventilação serve para remover gases, fumaça e odores desagradáveis, por isso é importante ter um ambiente ventilado.

Verifica-se que 60% dos funcionários declara-se bastante satisfeitos em relação ao treinamento na empresa, porque o treinamento é importante para que cada um desenvolva melhor a sua função, 33% estão pouco satisfeito porque poderiam melhorar mais o sistema de treinamento devido acharem precário e 7% estão muito satisfeito, considerando-se que a maior parte está sendo atendida. Segundo Marras (2001), o treinamento é uma ferramenta que proporciona o aperfeiçoamento de conhecimentos, é um acervo de informações, idéias e aprendizagens que muda a cada instante em função da mudança e da inovação que ocorrem constantemente nas empresas, já na habilidade precisa ser ágil e ter convicção naquilo que lhe proporciona, na atitude às pessoas demonstra-se ter conhecimento em suas funções no trabalho.

Quanto à motivação apresenta um nível muito satisfatório com 73% muito satisfeitos com o programa de motivação que a empresa oferece, pois a mesma oferece hora extra, comissões para vendedores entre outros. Conforme Schermerhorn (2007, p. 311) “a motivação diz respeito ao nível, a direção e a persistência do esforço empregado no trabalho”.

Referente a relações interpessoais, prevalecendo um maior nível percentual satisfatório 60%, a parcela que indicou insatisfação, pode ter sido devido à adaptação da cultura organizacional, ou “algum indicador da qualidade de vida sociológico”, ou seja, não se adaptou bem com as relações interpessoais sociais. Para Schermerhorn (2007) o esforço empregado no trabalho, diz respeito também as relações inter-pessoais, pois um bom convívio dentro da organização, gera uma motivação e um ambiente agradável.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho identificou a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da JMZ, com a análise feita através do questionário que foi aplicado, as variáveis que afetam diretamente o desempenho dos funcionários, pois a QVT busca a eficiência e eficácia dos colaboradores trazendo flexibilidade para que a empresa possa se manter competitiva no mercado. Com isso tanto a organização quanto os colaboradores ficaram satisfeitos, ou seja, não só a empresa sairia ganhando como todos foram beneficiados.

A Qualidade de Vida no Trabalho busca integrar o trabalhador ao ambiente em que trabalha, a fim de que haja um equilíbrio entre a sua vida pessoal e profissional.

A partir da análise das informações com relação ao ambiente físico no trabalho existe uma grande insatisfação com a limpeza e a arrumação, por isso constata-se que a empresa não apresenta uma boa organização e um adequado bem estar no ambiente de trabalho.

Já na saúde ocupacional tem grande nível de satisfação, pois a empresa dá assistência. Observa-se que a organização reconhece o trabalho executado pelos seus funcionários, onde muitas vezes os empregados esperam apenas um retorno a respeito pelo trabalho executado, em muitos casos o funcionário é chamado atenção quando exercer seu papel de forma errada, porém quando o trabalho é feito de maneira correta e de forma satisfatória não é acompanhado de elogios.

Enquanto ao nível de remuneração os funcionários estão muito satisfeitos, pois os proprietários reconhecem o desempenho oferecido por parte dos colaboradores. Tem como objetivo de atrair e efetivar funcionários empenhados em suas funções, dando mais produtividade para ambos. Tornando a empresa produtiva e competitiva no mercado de trabalho.

Quando questionados sobre a imagem da empresa, é observado uma motivação, isto é, o trabalho e as condições que é oferecido pela Empresa são adequados para o trabalhador, com isso poderá criar estímulos para ampliar sua produtividade com satisfação e saúde para o colaborador.

Enfim, conclui-se que a qualidade de vida de todos e qualquer ser humano é a somatória da satisfação das necessidades físicas, psicológica e sociais, sendo que isto ocorre em tempo indeterminado. Consequentemente a empresa JMZ vem

buscando segurança, saúde e trabalho adequado para seus empregados. Com a elaboração deste trabalho foi possível observar para os pesquisadores que existe uma visão ampla da importância da Qualidade de Vida no Trabalho, tendo em mente que a QVT não se resume em apenas nos funcionários da empresa estudada, pois ainda tem muito que ser pesquisado, analisado e discutido a respeito, exigindo novas pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. e FRANÇA, A.C.L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: O stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. São Paulo, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na empresa**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

CANO, Ismael Soares. **Imagem da empresa**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/a_imagem_da_empresa/13382/>. Acesso: em: 19 maio 2009.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

FRANÇA JÚNIOR, N. R da.; PILATTI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho**. Bauru: Anais do XI SIMPEP. 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina de. et al. **As pessoas na organização**. 7. ed. São Paulo: gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós – industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: Do Operacional ao Estratégico**. 4. ed. São Paulo: Futura, 2001.

NADLE, David A.; LAWLER, Edward E. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: Campus, 1983.

RIBEIRO, Antonio de lima. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 9.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SCHERMERHORN, JR. JOHN R.; G., HUNT, JAMES.; N., OSBORN, RICHARD. **Fundamentos de comportamento organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCHERMERHORN, Jr. John R. **Administração**. Tradução Mario Persona. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

SILVA, Sérgio Paulo. **A gestão de pessoas e os dez principais fatores críticos da qualidade de vida no trabalho**. Disponível em:
<http://www.administradores.com.br/artigos/a_gestao_de_pessoas_e_os_dez_principais_fatores_criticos_da_qualidade_de_vida_no_trabalho/27594/>. Acesso em: 25 abr. 2009.

THOMAS, J. R.; NELSON, J. K.; SILVERMAN, S.J. **Métodos de pesquisa em atividade física**. 5.ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto e relatório de pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

