

QUALIDADE DE VIDA DE NO TRABALHO APLICADA NO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE LOPES A PARTIR DO QUESTIONÁRIO WHOQOL-BREF DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE

Maíra Costa dos Santos¹

Maria Helena de Oliveira²

RESUMO

Com as novas formas de organização do trabalho, que buscam tornar trabalho e vida pessoal complementares, fica evidente que diversos fatores, além daqueles presentes na organização, interferem na satisfação do indivíduo, refletindo-se em seu desempenho no trabalho. Assim, não se pode apenas prevenir com a qualidade de vida dos trabalhadores em situação de trabalho, para que se tornem mais produtivos e motivados; é preciso entender-se os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como o gerenciamento de condições que extrapolam os limites da organização em termos de melhoria de qualidade de vida dos empregados, em todas as dimensões do seu ser: física, social, psicológica, intelectual e profissional. Dessa forma, o artigo busca elencar os principais conceitos de QVT e sua evolução no mercado de trabalho, assim como pesquisar na empresa estudada Escritório de Contabilidade Lopes os principais fatores do questionário WHOQOL-bref do Grupo WHOQOL para elencar e sugerir políticas de melhorias para a organização. A qualidade de vida é um tema muito discutido pela população em geral atualmente, sobretudo pela influência que ela tem sobre o dia a dia das pessoas; da mesma forma a qualidade de vida no trabalho que reflete diretamente no desenvolvimento da organização e na vida profissional dos colaboradores dentro da empresa a ser pesquisada.

Palavras chave: Qualidade de Vida no trabalho, Bem-Estar, Motivação e Questionário WHOQOL-bref.

¹ Acadêmica do Curso de Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: mairacs@msn.com

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

QUALIDADE DE VIDA DE NO TRABALHO APLICADA NO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE LOPES A PARTIR DO QUESTIONÁRIO WHOQOL-BREF DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE

ABSTRACT

With new forms of work organization, seeking to make work and complementary personal life, it is evident that many factors in addition to those present in the organization, influence the individual's satisfaction, reflected in their job performance. Thus, it cannot be concerned only with the quality of life of workers at work, so that they become more productive and motivated; one must understand the concepts of Quality of Work Life (QWL) as the management of conditions that go beyond the boundaries of the organization in terms of improving the quality of life of employees, in all dimensions of your being: social physics, psychological, intellectual, and professional.

Keywords: Quality of Life at Work, Wellness, Motivation Questionnaire and WHOQOL-bref.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica sobre a evolução do conceito de Qualidade de Vida no trabalho ao longo dos anos e nos dias atuais com os novos modelos de gestão. Em que foi utilizado o modelo de questionário WHOQOL-bref do Grupo WHOQOL aprovado pela Organização Mundial de Saúde na empresa Escritório de Contabilidade Lopes para visualizarmos as diversas dimensões e fatores da qualidade de vida no trabalho presente na organização.

Uma empresa de contabilidade de pequeno porte há 45 anos no mercado de trabalho da cidade de Mossoró no estado do Rio Grande do Norte. Localizado na Rua Coronel Gurgel, nº 39, 1º andar, sala 02 no centro da cidade, sempre no mesmo endereço desde sua criação pelo contador Geraldo Lopes da Costa. Atualmente também conta com os serviços de Alysson Lopes, filho do Senhor Geraldo, que também é contador. A empresa tem caráter familiar, têm no seu quadro de

funcionários quatro técnicas de contabilidade (sobrinhas do dono da empresa), quatro assistentes administrativos, uma secretária e um entregador.

Na inauguração da empresa tinham-se apenas três funcionários, mas com o crescimento do número dos clientes e a quantidade de trabalho aumentando, foi necessária à contratação de outros profissionais para completar o quadro do Escritório, além do reconhecimento pelo bom trabalho que sempre foi uma maneira de atrair uma nova clientela. Com esse grupo atual de funcionários alcançou-se uma estrutura organizacional mais robusta e dinâmica para desenvolver melhor as atividades e atingir os objetivos traçados.

Tal estudo busca explicar de maneira mais detalhada o conceito de QVT para compreender todo o desencadeamento dessa ferramenta de gestão empresarial para auxiliar o dia a dia de trabalho no Escritório em estudo, pois se trata de um tema de grande relevância na vida das pessoas hoje com influências positivas sobre o trabalho e vida pessoal.

Diante do exposto, espera-se que tal estudo traga uma maior compreensão acerca da evolução dos métodos de Qualidade de vida no trabalho ao longo dos anos, juntamente com os resultados do Questionário WHOQOL-bref para desenvolver práticas de melhorias na empresa, possibilitando a conscientização quanto à importância de se obter a qualidade de vida no trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução do conceito de trabalho

O sentido do termo trabalho já passou por muitas fases desde os caçadores pré-históricos até chegar aos operários que formam a mão-de-obra das organizações atuais. Durante esse tempo o trabalho sempre foi parte integrante da vivência diária do homem, mas foi a partir da Revolução Industrial, em 1776, que o sentido do trabalho e a vida em sociedade foram claramente modificados.

Segundo Grabarschi (2001), com a chegada das máquinas, muitos camponeses saíram do campo e migraram para a cidade, deixando de serem

“empregados da natureza” para serem submetidos a regras empresariais e ao ritmo das máquinas, mesmo sem qualificação para execução das funções a que foram submetidos.

Pilatti (2007), afirma que as condições de trabalho foram deterioradas a ponto de serem consideradas desumanas durante a Revolução Industrial. Principalmente em relação ao grande número de trabalhadores chegando às cidades em um curto período de tempo, a infraestrutura que se encontrava as cidades não acompanhou todo esse processo de evolução. Resultando em condições de moradias inadequadas sem as mínimas condições de higiene e limpeza.

Pilatti (2007) cita uma consequência importante em relação a todos esses avanços tecnológicos:

As empresas passaram a exigir mão-de-obra cada vez mais qualificada, desempregando um grande número de trabalhadores e aumentando a miserabilidade da classe proletária. Depois de lutar durante todo o século XIX por melhores condições de trabalho e de vida, os trabalhadores conseguiram organizar entidades que os representassem e que fossem capazes de organizar e fortalecer a classe trabalhadora, conseguindo amenizar o esforço braçal desumano a que eram submetidos.

2.2 Qualidade de Vida

Qualidade de vida está cada vez mais presente em diversos aspectos da vida do ser humano, seja na ordem econômica, social ou emocional. Segundo Almeida (2012) a compreensão sobre qualidade de vida lida com inúmeros campos do conhecimento humano, biológico, social, político, econômico, médico, entre outros, numa constante inter-relação. Por ser uma área de pesquisa recente, encontra-se em processo de afirmação de fronteiras e conceitos; por isso, definições sobre o termo são comuns, mas nem sempre concordantes. Outro problema de ordem semântica em relação à qualidade de vida é que suas definições podem tanto ser amplas, tentando abarcar os inúmeros fatores que exercem influência, como restritas, delimitando alguma área específica.

A concepção sobre qualidade de vida, que a eleva como um objeto a ser

alcançado mediante esforço do sujeito promove uma corrida para alcançar algo que o senso comum sabe que é bom, mas não tem claros seus limites conceituais e sua abrangência semântica. É como se tratasse de um ideal da contemporaneidade, que se expressa na política, na economia, na vida pessoal. Busca-se qualidade de vida em tudo (BARBOSA, 1998).

De acordo com Minayo et al. (2000, p.10), qualidade de vida

É uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural.

Para a Organização Mundial da Saúde (1995), é “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

2.3 Conceito Qualidade de Vida no Trabalho

Iniciamos os nossos estudos com o grande pesquisador Walton que em 1973 foi o responsável pela elaboração de um dos primeiros conceitos específicos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, afirmando que se trata do atendimento das necessidades humanas, previsto na humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa. Essa mesma visão também é explorada por Lippitt (1978), que afirma que QVT é a oportunidade do indivíduo para obter e alcançar a grande variedade de necessidades pessoais.

Ainda segundo Walton, nos anos 70, esse conceito de QVT deveria incorporar as necessidades do ser humano da época, tais como o desejo de um empregador socialmente prestativo. Já para o autor Rodrigues (1998), a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser vista como:

Neste contexto, esse tema se encontra diretamente relacionado à satisfação e ao bem-estar do indivíduo no dia a dia do seu trabalho, além da produtividade e a competitividade que são questões imprescindíveis para uma empresa se manter no mercado de trabalho ao longo dos anos.

Um dos mais conceituados autores da área administrativa também apresentou a sua visão sobre qualidade de vida no trabalho, Drucker (1994) definiu QVT como a avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo atenção ao barulho, agentes externos, estética, entre outros. Relacionando juntamente com a responsabilidade social das empresas.

Para Fernandes (1996), a QVT pode ser considerada como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho, que afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade e na satisfação dos clientes internos. De forma semelhante, Carayon e Smith (2000) consideram que os efeitos dos sistemas de trabalho nos indivíduos são mediados pela carga de *stress* físico e mental, influenciando o desempenho, a resistência física e a saúde.

Por outro lado, Limongi-França (2004), afirma que as definições de QVT, na amplitude em que vem sendo tratada, se estendem de cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até motivação, caminhos que levam a discussão das condições de vida e bem-estar de pessoas, grupos ou mesmo comunidades.

Alguns autores mais contemporâneos têm conceituado a QVT relacionando-a com a qualidade de vida fora da empresa. Mendes e Leite (2004) são exemplos disso ao afirmarem que a qualidade de vida está relacionada diretamente ao trabalho, mas sem estar isolada da vida do indivíduo fora da empresa. Em que representa uma relação entre a qualidade de vida do indivíduo dentro e fora do ambiente profissional. Esses autores acrescentam ainda a prática da ginástica laboral como um dos mais novos indicadores de QVT, apesar de surgir em meados dos anos 20, apenas há uns 30 anos atrás a prática passou a ser estudada no Brasil com mais afinco, e hoje em dia, é um indicador muito importante de QVT, juntamente com os indicadores já existentes.

Lawler (2005) considera que o relacionamento entre as pessoas e as organizações nas quais elas trabalham estão mudando. Neste cenário, no qual as

empresas privadas não podem mais oferecer a segurança no emprego e os planos de carreira que habitualmente ofereciam, o autor sugere o desenvolvimento de um novo relacionamento que recompense o desempenho e habilidades do trabalhador de forma a contribuir para a eficácia organizacional.

Em estudos recentes, ROSE (2006) investigou a Qualidade de Vida no Trabalho em termos de aspectos que influenciam a carreira e o clima organizacional. Neste contexto, observa-se que as questões relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho são amplas e desafiadoras. Mais ainda, observa-se na literatura científica ao longo das últimas décadas que a QVT tem sido abordada sobre diversos aspectos, sendo fortemente influenciada por fatores organizacionais e sociais vigentes à época da realização do estudo.

Areias e Comandule (2006) afirmam que se por um lado a tecnologia livrou o homem de trabalhos mais pesados e perigosos, acabou criando um novo mundo de trabalhos diversos. No mundo, cada vez aumenta mais o número de pessoas trabalhando informalmente ou em condições que acometem a saúde e o bem-estar. Baseado nisso, Pilatti (2007) concluiu que apesar dos avanços tecnológicos ser crescente a cada ano, não significa que a QVT também tenha evoluído na organização e nas práticas de trabalho do colaborador. Existem casos em que os trabalhadores braçais são beneficiados, mas os trabalhadores do conhecimento são muito prejudicados, por causa do excesso de trabalho causado por esses avanços, bem com a falta de tempo livre.

Vale ressaltar que o desafio imaginado por todos os estudiosos de QVT é transformá-lo numa ferramenta gerencial efetiva e não apenas mais um modismo, como tantos outros conceitos que surgem e não se perpetuam. Ainda mais com uma rotina diária e cada vez mais desgastante de trabalho nesse mercado tão exigente e competitivo. Cada dia aumenta-se a quantidade de trabalho, sem falar no nível de responsabilidade e exigência, deixando de lado a preocupação com o próprio ser humano enquanto pessoa, família e sociedade.

2.4 Modelos de QVT

a) O modelo de Walton

No modelo de Walton desenvolvido em 1973 dividiu-se o QVT em oito critérios e elencando os indicadores que influenciavam cada critério. Quanto mais indicadores a empresa possuísse, mais critérios ela possuía para qualificar-se com um grande índice de Qualidade de vida no trabalho.

Os critérios elencados pelo autor são: (1) compensação justa e adequada que significa equidade interna e externa, justiça na compensação e partilha de ganhos de produtividade; (2) condições de trabalho buscando uma jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade; (3) uso e desenvolvimento de capacidades através da autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas e informações sobre o processo total do trabalho; (4) oportunidade de crescimento e segurança com possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial e segurança de emprego; (5) integração social na organização através da ausência de preconceitos, igualdade, bom relacionamento e valores comunitários; (6) constitucionalismo/cidadania com o direito de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial e direitos trabalhistas; (7) o trabalho e o espaço total de vida enfatizado com tarefas balanceadas no trabalho, estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas e tempo de lazer da família e (8) relevância social do trabalho na vida alcançados com uma imagem da empresa, responsabilidade social da empresa e pelos produtos e práticas de emprego.

Esses critérios, preconizados no modelo defendido pelo autor ao se inter-relacionarem mostram as possibilidades que o indivíduo possui para construir seu próprio conceito de QVT. Esses critérios não têm a mesma relevância para todos os indivíduos, o tempo de lazer para a família, por exemplo, pode ser extremamente importante na vida de algumas pessoas e pode não ser tão importante para outras, gerando uma visão diferente de QVT.

b) O Modelo de Westley

Westley (1979) considera que a QVT pode ser analisada com base em quatro elementos principais: econômico, político, psicológico e sociológico, e que segundo

o autor são causas de injustiça, insegurança, alienação e falta de organização, respectivamente. No elemento econômico identifica-se a equidade, salário, remuneração adequada, benefícios, carga horária, ambiente externo; já o elemento político trata da segurança no emprego, atuação sindical, retro informação, liberdade de expressão, valorização do cargo e relacionamento com a chefia; o elemento psicológico estuda a realização potencial, nível de desafio, desenvolvimento pessoal, criatividade, auto avaliação, variedade de tarefa, identidade com a tarefa; e por fim o elemento sociológico que prevê a participação nas decisões, autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade e valor pessoal.

Segundo o autor os elementos econômico e político são os mais antigos e presentes na organização, além de serem os mais problemáticos, pois são questões discutidas ao longo do tempo e com poucas soluções. Um exemplo alcançado é a participação nos lucros paga aos trabalhadores por algumas empresas, a partir do cálculo anual do retorno que a organização teve na sua balança comercial.

A alienação é um fator dentro do problema psicológico, proveniente da desumanização do trabalho, onde há uma grande diferença entre a expectativa do indivíduo e o que ele realmente iria trabalhar e atuar. Como o local de trabalho acabou não evoluindo nas maiorias das empresas, foram criados novos mecanismos de controle e planejamento, concluindo-se que o local de trabalho não era o local mais adequado para centralizar todos os interesses dos colaboradores.

De acordo com Westley (1979) “A anomia ou falta de envolvimento é um problema de origem social, no qual os indivíduos estão cada vez mais alienados, fruto da falta de envolvimento do colaborador nas organizações cada vez mais mecanizadas”.

c) O Modelo de Davis e Werther

Para Davis e Werther apud RODRIGUES (1998):

Fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo influenciam a QVT. Sendo o trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo. Então, o projeto de cargos por estes autores se dividia em três níveis: Organizacional, Ambiental e Comportamental. O objetivo destes autores era chegar a cargos produtivos e satisfatórios que

trariam uma vida no trabalho de alta qualidade.

Elencando-se os três grupos de elementos sugeridos pelo autor teremos inicialmente os elementos organizacionais que referem-se à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho. Está relacionado à busca da eficiência; sendo esta alcançada a partir da especialização na racionalização da produção. A abordagem mecanicista, o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho são os métodos para análise da especialização. A abordagem mecanicista tenta identificar cada tarefa em um cargo dispondo-as de maneira há minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores. O fluxo de trabalho é influenciado pela natureza do produto ou serviço.

Já os elementos ambientais são as condições externas a organização, as potencialidades (habilidades), as disponibilidades e as expectativas sociais. O fator habilidade deve ser considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.

Enquanto que os elementos comportamentais são as necessidades de alto nível dos funcionários. Estas necessidades estão relacionadas com a autonomia, variedade de habilidades, *feedback*, valorização do cargo, etc. A autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho; a variedade de habilidades refere-se ao uso das diferentes capacidades, o *feedback* está relacionado às informações sobre o desempenho, e a identidade da tarefa está relacionado a entender e executar o todo do trabalho.

3. METODOLOGIA

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

A pesquisa exploratória tem a finalidade de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias para a formulação de abordagens posteriores. Dessa forma, este tipo de estudo visa proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais

precisos ou criar hipóteses que possam ser pesquisadas por estudos posteriores (GIL, 1999, p. 43).

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

A população da pesquisa constitui-se de todos os colaboradores do Escritório de Contabilidade Lopes, constituído por 12 funcionários.

Para averiguar o quanto o trabalho interfere na qualidade de vida do colaborador foi utilizado o questionário QWLQ - bref, o que demanda menor tempo para aplicação e tabulação dos dados, mantendo a obtenção de resultados fidedignos ao instrumento original. Além de ser um questionário reconhecido pela Organização Mundial de Saúde.

Para a análise dos resultados das aplicações do WHOQOL-bref, foi construída uma escala de classificação da QVT, de 1 ao 5, de maneira que o 1 significa nada e o 5 extremamente em ordem crescente de classificação. Sendo aplicada a seguinte escala para o instrumento WHOQOL-bref:

Quadro 1 – Classificação proposta para o WHOQOL-bref

Quanto você se preocupa com dores ou desconfortos no trabalho?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

Fonte: WHOQOL (1998)

O questionário é composto por 25 perguntas, 20 são as do questionário WHOQOL-bref e as cinco últimas são perguntas pra identificar o perfil dos colaboradores, no geral o artigo tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho sob o ponto de vista pessoal, de saúde, psicológico e profissional. Tais questionários foram aplicados no dia 16 de julho de 2014 no Escritório de Contabilidade Lopes.

4 ANÁLISE DOS DADOS

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

Através de uma ferramenta já desenvolvida para o cálculo dos dados no software Microsoft Excel for Windows, basta tabular os dados nos locais específicos e os cálculos serão realizados automaticamente, gerando o nível de QVT total através do modelo WHOQOL-bref.

A utilização de gráficos possibilitam uma melhor visualização e entendimento dos resultados obtidos. E através deles podemos explicar, identificar e analisar os resultados do questionário mais facilmente pela visualização dos índices encontrados sobre a qualidade de vida no trabalho no Escritório.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Conforme aplicação do questionário WHOQOL-bref do Grupo WHOQOL na empresa Lopes Escritório de Contabilidade, obtivemos um índice de QVT geral de 70%, sobressaindo-se o fator pessoal com 73%. Os outros fatores ficaram bem equilibrados, o físico-saúde com 70%, o psicológico e o profissional iguais com 68%.

Observou-se que a partir dessa análise o fator pessoal tem forte influência na organização e se não sobre os outros fatores, já que a empresa praticamente não tem nenhum programa de qualidade de vida no trabalho específico junto aos seus colaboradores. Os meios de informação utilizados pela organização abrangem apenas alguns canais de comunicação da empresa, como e-mail e murais informativos, além do clima organizacional ser favorável em relação aos temas retratados pelo responsável da organização.

Temas já abordados como: obesidade, diabetes, importância da atividade física regular, alimentação saudável, stress, dentre outros já foram abordados e discutidos informalmente entre as rodas de conversa dos funcionários através do estímulo de todos e das dinâmicas realizadas sobre os assuntos.

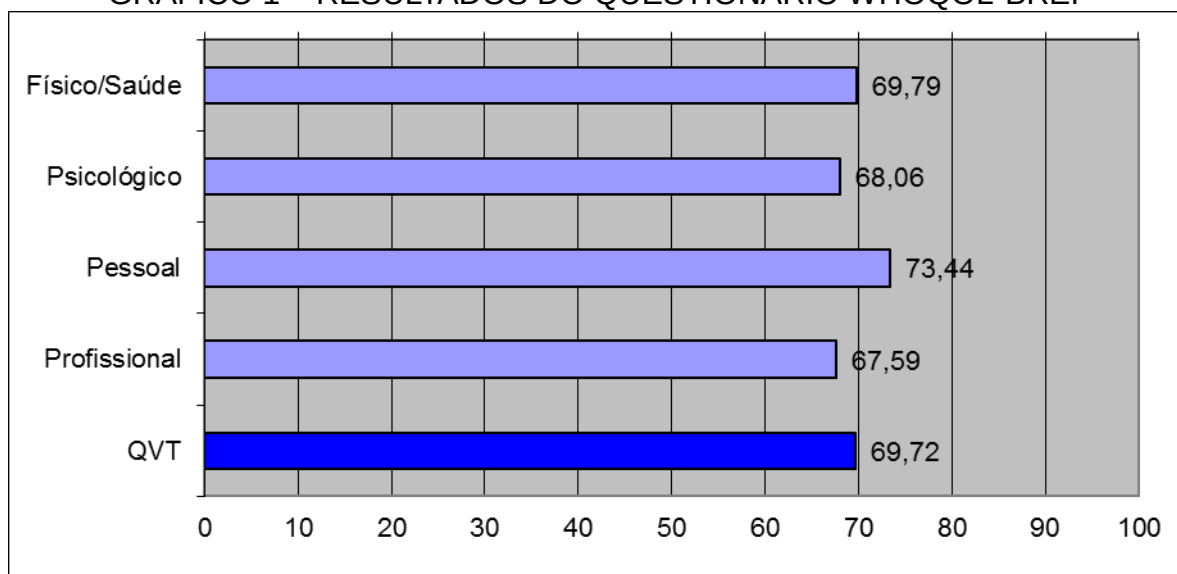
Apesar do universo pequeno de colaboradores, apenas doze no total, obteve-se uma margem de como é a percepção deles sobre a qualidade de vida no trabalho

em relação aos pequenos incentivos realizados dentro da empresa.

Concluindo-se, sobretudo, que a preocupação com a saúde demonstrada na pesquisa está dentro da média e equilibrada. Diferente dos fatores psicológicos e profissionais que são os mais baixos, demonstrando áreas de atenção e menos desenvolvidas por parte dos colaboradores. Como por exemplo, o incentivo e preocupação com o desenvolvimento profissional de cada colaborador, de acordo com a sua função e a sua capacidade, afetando diretamente do psicológico que é a expectativa de cada um.

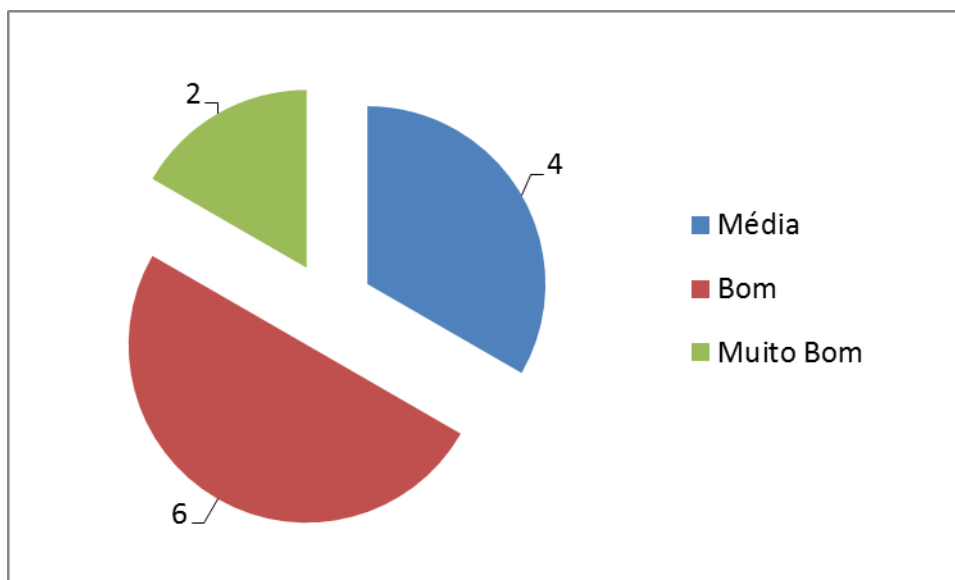
Apesar da diferença entre um fator e outro ser tão pequena é possível observar aonde podemos buscar melhorias e que programas podem ser sugeridos para o escritório de contabilidade.

GRÁFICO 1 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO WHOQOL-BREF



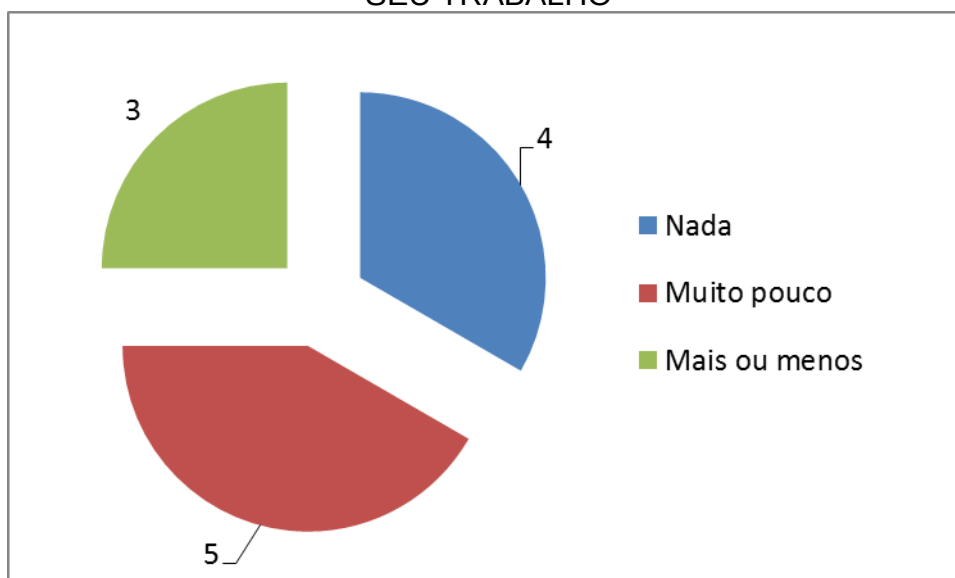
Analisando as questões mais relevantes do questionário aplicado conforme Anexo I, podemos observar que no gráfico 2 foi perguntado sobre como cada funcionário avalia o seu sono. Mais de cinquenta por cento dos funcionários, cerca de oito, afirmaram que avaliam como bom ou muito bom o sono e apenas quatro pessoas avaliam como médio o sono no dia a dia. Isso demonstra que a maioria das pessoas tem um sono produtivo durante a noite, o que representa um bom rendimento no trabalho no dia seguinte, além de ser um item importante para o corpo humano e a qualidade de vida em geral.

GRÁFICO 2 – MEDIDA QUE O FUNCIONÁRIO AVALIA O SEU SONO



Comparando o gráfico 2 com o gráfico 3, já que ambos tratam do sono e refletem o seu impacto nas atividades do trabalho, podemos observar que apenas 3 pessoas acham que algum problema com o sono prejudica mais ou menos nas atividades de trabalho. Isso pode significar exatamente as 4 pessoas que avaliam o sono como mediano no gráfico 2. Ou seja, em sua maioria de 9 pessoas acredita que nada ou muito pouco é prejudicado nas atividades do seu trabalho, quando tem algum problema com o sono.

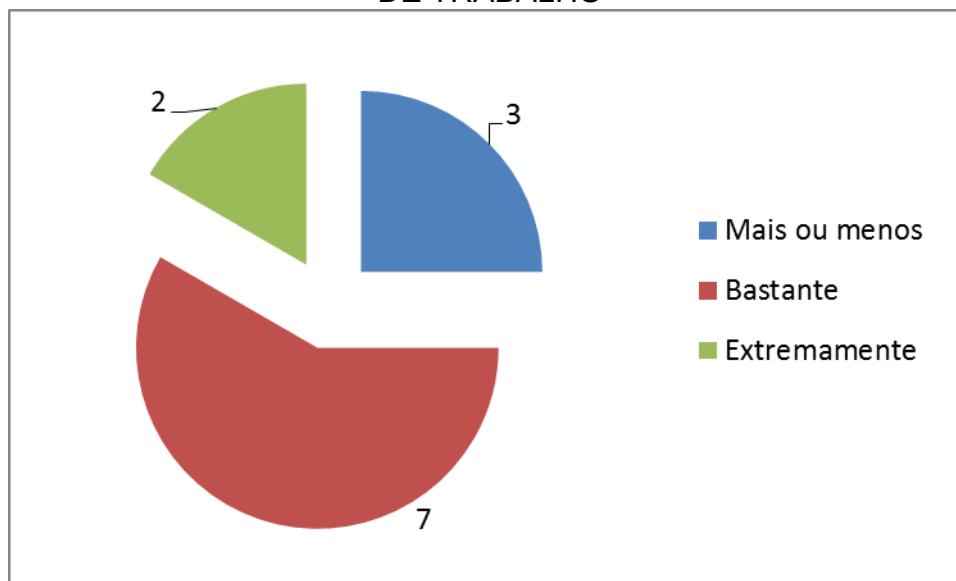
GRÁFICO 3 – EM QUE MEDIDA ALGUM PROBLEMA COM SONO PREJUDICA SEU TRABALHO



Em relação ao gráfico 4 observamos que 75% dos funcionários do Escritório se sentem bastante ou extremamente confortável no ambiente de trabalho, representando um índice muito bom de satisfação e de bom relacionamento no dia a

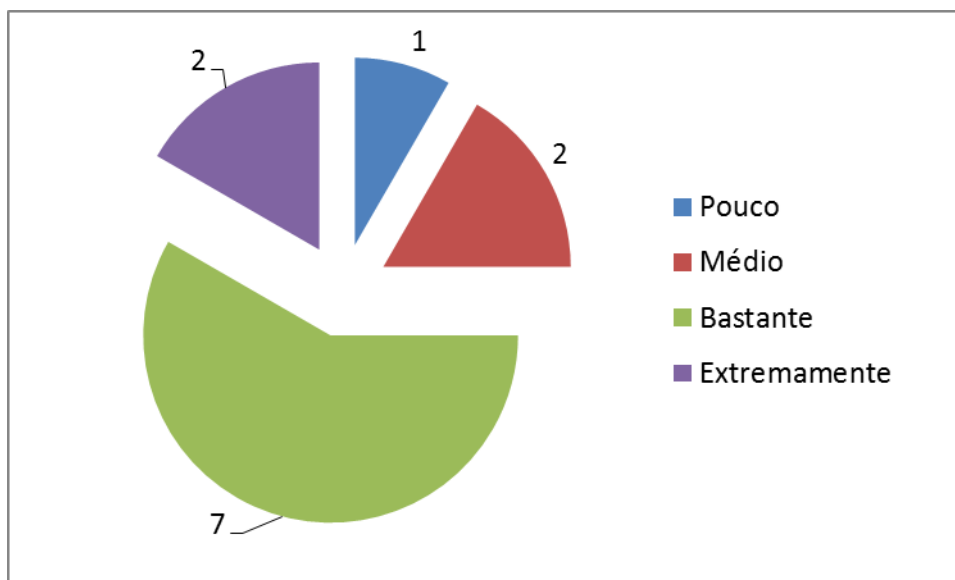
dia em relação as atividades e objetivos da empresa. Apenas 25%, cerca de 3 pessoas, disseram que se sentem mais ou menos confortável no ambiente de trabalho, um índice pequeno se levarmos em consideração que de alguma forma os funcionários se sentem confortáveis na organização, já que ninguém respondeu “nada” e “muito pouco” em relação a essa questão.

GRÁFICO 4 – EM QUE MEDIDA VOCÊ SE SENTE CONFORTÁVEL NO AMBIENTE DE TRABALHO



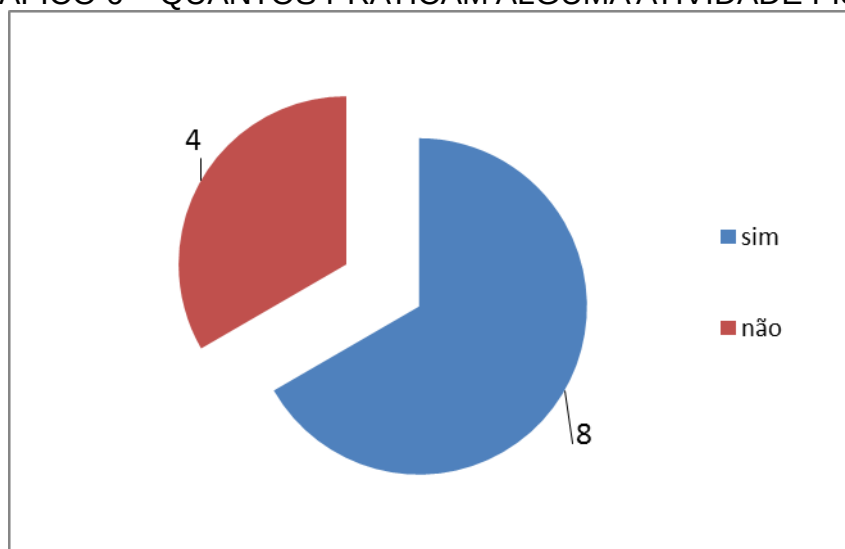
No gráfico 5 levantou-se a problemática se o funcionário estava satisfeito com a qualidade de vida no trabalho do Escritório de Contabilidade Lopes, 75% respondeu que estão bastante ou extremamente satisfeito com a QVT na organização. Enquanto que 25%, apenas 3 pessoas, afirma que estão pouco ou médio satisfeito com a qualidade de vida no trabalho. Representando a grande maioria, no que diz respeito a imagem que os colaboradores tem em relação a qualidade de vida presente no dia a dia de trabalho.

GRÁFICO 5 - O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A SUA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO



No gráfico 6 observamos que grande parte dos funcionários praticam alguma atividade física, refletindo na qualidade de vida em geral como o sono durante a noite e na satisfação em relação a QVT. Todas essas informações acabam se entrelaçando e refletindo uma na outra, e sobretudo no desenvolvimento dos serviços do escritório. Apesar do pequeno número de colaboradores ser apenas doze, já podemos ter ideia de como o conceito de QVT está presente na organização e como podemos melhorar ainda mais para traçar e alcançar novas metas.

GRÁFICO 6 – QUANTOS PRATICAM ALGUMA ATIVIDADE FÍSICA



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em busca da competitividade e da participação no mercado globalizado, às empresas estão investindo e implantando tecnologias direcionadas para a Qualidade Total. Para serem eficazes, dependem da participação e comprometimento de todos os indivíduos envolvidos com a organização de forma a alcançar suas metas. A Qualidade de Vida no Trabalho relaciona-se com a mobilização, o comprometimento pessoal, a participação com o bem-estar do funcionário na execução da tarefa na empresa, visando à consecução das metas da Qualidade Total. Este ambiente reflete no comportamento do funcionário, no atendimento aos clientes e no contato com fornecedores.

A presente pesquisa de QVT visa proporcionar um ambiente favorável ao bem estar de todos na empresa estudada, na tentativa de humanizar as relações e o trabalho nas organizações entre todos os níveis na organização, sobretudo do líder para os subordinados. Através dos resultados obtidos como a porcentagem de 69,72% de QVT no através do questionário WHOQOL-bref, poderemos sugerir melhorias na execução das tarefas e o conseqüentemente um aumento do nível de satisfação do funcionário com a organização. Como por exemplo, a prática de ginástica laboral por todos da empresa duas vezes por semana, pois são poucos minutos de alongamento e exercícios que refletem ao longo do dia num corpo mais disposto e com menos dores desconfortáveis para produzir.

As características organizacionais influenciam no comportamento dos indivíduos e vice-versa, ou seja, as organizações são influenciadas pelas maneiras de pensar e sentir dos seus participantes. Como podemos observar, o grupo do escritório é pequeno, mas o clima organizacional é bastante favorável, faltando, no entanto, pequenas práticas mensais para parabenizar ou bonificar alguns trabalhadores, seja pela data do aniversário ou por algum fechamento de processo difícil ou algum ganho de grande relevância para a empresa.

Desta forma, poderemos ressaltar e influenciar a capacidade e a motivação dos funcionários sobre a qualidade da prestação de serviços. Alcançando então funcionários motivados, com espírito de lealdade para com a organização, relacionamento positivo com seu superior, além de perceber a valorização do seu trabalho no dia a dia. A satisfação não só melhora a qualidade no trabalho, mas

também aumenta a produtividade, por isso a importância de se investir em um aumento na qualidade de vida dos trabalhadores no escritório.

Para SILVA e DE MARCHI (1997), a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento.

Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, como afirma o LIMONGI e ASSIS (1995):

QVT é uma evolução da Qualidade Total. É o último elo da cadeia. Não dá para falar em Qualidade Total se não se abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que tem que se desenvolver é de conscientização e preparação para uma postura de qualidade em todos os sentidos. É necessária a coerência em todos os enfoques. QVT significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional. O trabalho focado em serviço social e saúde é muito imediatista. É necessário colocar a QVT num contexto mais intelectual, não só concreto e imediato. O excesso de pragmatismo leva ao reducionismo. QVT deve estar num contexto mais amplo de qualidade e de gestão. A gestão das pessoas deve incluir esta preocupação.

Como qualidade de vida no trabalho reflete muito da qualidade de vida pessoal de cada funcionário na sua rotina diária casa-trabalho e trabalho-casa, outra sugestão para o escritório era fornecer um incentivo a prática de esportes para todos os colaboradores. Seja através de um convênio com alguma academia ou então com um incentivo em dinheiro para ajudar financeiramente aquele funcionário que deseje frequentar algum esporte de sua preferência. Uma ação direcionada para todos os doze empregados da empresa, mas que significa um ganho enorme na saúde física e mental das pessoas, refletindo diretamente nos ganhos da organização.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALMEIDA, Marco Antonio Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. SP: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012.
2. AREIAS, M. E. Q. e COMANDULE, A. Q. **Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout**. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). *Qualidade de vida e fadiga institucional*. Campinas, IPES Editorial, 2006.
3. BARBOSA, Sônia Regina da Cal Seixas. *Qualidade de Vida e ambiente: uma temática em construção*. In: BARBOSA, Sônia Regina da Cal Seixas (org.). **A temática ambiental e a pluralidade do Ciclo de Seminários do NEPAM**. Campinas: UNICAMP, NEPAM, 1998, p. 401-423.
4. CARAYON, Pascale; SMITH, Michael J. **Work organization and ergonomics**, *Applied Ergonomics*. 31. pp. 649-662, 2000.
5. DENCKER, Ada Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 2 ed. São Paulo: Futura, 1998.
6. DRUCKER, P. F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo, Pioneira, 1994.
7. FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.
8. GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999
9. GRABARSCHI, I. V. S. S. **Qualidade de vida no trabalho e sua influência na percepção da qualidade de serviços: estudo de caso em instituição de ensino de nível superior**. Florianópolis, 2001.115p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Florianópolis.
10. HACKMAN, J. Richard, OLDHAM, Greg R. **Development of the Job Diagnostic Survey**. *Journal of Applied Psychology*. vol. 60, no. 2, 159-170, 1975.
11. LAWLER, Edward E. *Creating high performance organizations*. *Asia Pacific Journal of Human Resources*. 43(1), 10 – 17, 2005. LIMONGI-FRANÇA, Ana

Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. Atlas S.A., São Paulo, 2005.

12. LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. Atlas S.A., São Paulo, 2004.
13. LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ASSIS, M. P. **Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios**. RAE Light, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 26-32, mar./abr. 1995.
12. LIPPITT, G. **The consulting process in action**. La Jolla, California, University Associates.1979.
13. MENDES, R.A.; LEITE, N. **Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas**. Barueri, SP: Manole, 2004.
14. MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de Vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 5, n.1, 2000, p. 7-18.
15. OMS. **The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. Social science and medicine**. v.41, n.10, 1995, p.403-409.
16. PILATTI, L. A. **Qualidade de vida e trabalho: perspectivas na sociedade do conhecimento**. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de vida e novas tecnologias**. Campinas, IPES Editorial, 2007.
17. RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 4 ed. Vozes, Petrópolis, RJ, 1998.
18. ROSE, Raduan Che; BEH, LooSee, ULI, Jegak; IDRIS, Khairuddin. **An analysis of quality of work life and careerrelated variables**. American Journal of Applied Science. 3 (12), 2151–2159, 2006.
19. SILVA, Marco Aurélio Dias da; MARCHI, Ricardo de. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo, SP: Best Seller, 1997.
20. WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

21. WESTLEY, William A. **Problems and Solutions in the Quality of Working Life.** Human Relations. 32, 113 – 123, 1979.
22. WHOQOL Group, The. **O desenvolvimento do WHOQOL – 100**, Porto Alegre, UFRGS, 1998.