

FARN

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

ÁLVARO AUGUSTO UCHÔA DE ALBUQUERQUE

ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
DA CABO TELECOM

NATAL

2007

ÁLVARO AUGUSTO UCHÔA DE ALBUQUERQUE

ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
DA CABO TELECOM

Monografia apresentado à
coordenação do Curso de
Graduação em Administração da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte, como requisito parcial para
a obtenção do título de bacharel
em Administração.

Orientadora: Prof.^a Maria Teresa
Pires Costa, M.Sc.

Natal/RN

Novembro/2007

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

**ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
DA CABO TELECOM**

ÁLVARO AUGUSTO UCHÔA DE ALBUQUERQUE

**Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, aprovado em
_____ de _____ de _____, pela banca examinadora composta pelos
seguintes membros:**

**Maria Teresa Pires Costa, M. Sc.
Orientadora**

Membro Examinador

Membro Examinador

Natal, _____ de _____ de 2007

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu bom Deus primeiramente pelo dom da vida e por de capacidade de crescer e evoluir.

Agradeço aos meus pais: **Ubiratan Augusto de Albuquerque e Sônia Maria Uchoa de Albuquerque**, por todo amor e confiança, por me dar boas condições de estudo, por me mostrar sempre o bom caminho, a me ensinar que a única e melhor herança que se pode deixar para alguém é o conhecimento, o qual ninguém tira, agradeço a eles os bons momentos que tivemos juntos, e por hoje estarem olhando para mim do céu, onde como meus anjos da guarda me protegem e continuam guiando o meu caminho.

A minha irmã, **Sylvia Uchoa de Albuquerque**, minha avó, **Maria Vanir de Albuquerque**, juntamente com minha tia, **Isabel Cristina de Albuquerque**, à atenção, o apoio, o carinho despejado no decorrer destes dias, assim como também a paciência que tiveram comigo, juntamente com outros membros da minha pequena família.

A minha orientadora, **Maria Teresa Pires Costa**, a qual mostrou e guiou o caminho, passando informações necessárias para conclusão deste momento tão importante na minha vida.

Aos meus amigos do **Curso de Administração da FARN** e aos demais amigos, que sempre estiveram presentes.

E a todos que de forma direta ou indiretamente contribuíram para com a construção deste trabalho, tornando assim real um sonho, o de ser formado, e ser um **Administrador**.

RESUMO

O estudo a seguir trata-se de uma avaliação do nível de qualidade de vida dos funcionários do Serviço do Atendimento ao Cliente da Cabo Telecom, onde são discutidos as várias concepções e visão de estudiosos que abordam o assunto, assim como os primeiros indícios do surgimento da qualidade de vida. O ambiente estudado é a empresa Cabo Telecom, foi utilizado um questionário como instrumento de coleta de dados, que foram tratado quantitativamente e qualitativamente. A representação destes dados foi feita através de gráficos, onde se mostrou o nível de satisfação dos funcionários em relação as variáveis apresentadas, sejam elas: salários e benefícios, política da empresa, relações interpessoais, condições de trabalho, sentido de reconhecimento do trabalho feito, responsabilidade e tomada de decisões. Através deste resultado pode-se verificar que o nível de satisfação com a qualidade de vida dos funcionários do SAC da Cabo Telecom é um nível muito bom, porém torna-se claro que a empresa mesmo com resultados satisfatórios deve sempre estar buscando a melhoria nos pontos essenciais para que haja sempre a qualidade de vida dentro da organização.

Palavras chaves: **Qualidade de vida, satisfação e melhorias.**

ABSTRACT

The study below it is an assessment of the level of quality of life for employees of the Office of Customer Support of Cabo Telecom, which are discussed various ideas and vision of scholars dealing with the matter, and the first signs of the emergence quality of life. The environment is studied the company Cabo Telecom, a questionnaire was used as a tool for collecting data, which were treated quantitatively and qualitatively. The representation of these data was made through graphs, which showed the level of satisfaction of employees on the variables presented, they are: wages and benefits, company policy, interpersonal relations, working conditions, recognition to the work done and responsibility and decision-making. Through this result can be verified that the level of satisfaction with the quality of life of employees of the SAC's Cabo Telecom is a very good level, but it is clear that even the company with satisfactory results should always be looking to improve in points there is always essential to the quality of life within the organization.

Words keys: **Quality of life, satisfaction and improvements.**

LISTA DE GRÁFICOS

Número do Gráfico	Nome do Gráfico	Página do Gráfico
Gráfico 01	Divisão por Sexo	26
Gráfico 02	Tempo no cargo	27
Gráfico 03	Sub- setor que atua	28
Gráfico 04	Nível de Escolaridade	28
Gráfico 05	Renda Familiar	29
Gráfico 06	Nº de horas que passa na empresa	30
Gráfico 07	Condições Físicas do ambiente	32
Gráfico 08	Materiais e equipamentos de Trabalho	32
Gráfico 09	Variedades de Tarefas	33
Gráfico 10	Satisfação geral com o Trabalho	33
Gráfico 11	Quantidade e Qualificação dos parceiros de trabalho	33
Gráfico 12	Resultados em %	34
Gráfico 13	Salário em relação ao meu custo de vida	35
Gráfico 14	Meu salário comparado com as mesmas funções em outras empresas	35
Gráfico 15	Benefícios oferecidos	35
Gráfico 16	Envolvimento nos processos e tomada de decisão	36
Gráfico 17	Resultados	36
Gráfico 18	Modo de administração da Cabo	37
Gráfico 19	Metas e objetivos são claros	37
Gráfico 20	Possibilidade de Crescimento	38
Gráfico 21	Resultado	38
Gráfico 22	Oportunidade de aprender novos conhecimentos e habilidades	39
Gráfico 23	Relacionamento com o chefe	39
Gráfico 24	Importância do trabalho que realizo para a sociedade	40
Gráfico 25	Estrutura e Funcionamento da Cabo	40
Gráfico 26	Relacionamento com as pessoas com quem trabalho	41
Gráfico 27	Valorização do meu Trabalho	41
Gráfico 28	Relacionamento com colegas de trabalho	41
Gráfico 29	Nota para meu desempenho	42
Gráfico 30	Qual nota dou para a Cabo	42
Gráfico 31	Resultados	43
Gráfico 32	Horário de Trabalho	43
Gráfico 33	Flexibilidade no horário	44
Gráfico 34	Higiene, limpeza e segurança da empresa	44
Gráfico 35	Divisão das tarefas entre as mesmas equipes de trabalho	44
Gráfico 36	Acesso e condições do ambiente em torno da empresa	45
Gráfico 37	Jornada de trabalho comparada com o que ganho	45
Gráfico 38	Proximidade dos transportes públicos	45
Gráfico 39	Resultado	47
Gráfico 40	Estabilidade no Emprego	47
Gráfico 41	Possibilidade de tomar decisões sozinho	48
Gráfico 42	Utilização dos meus conhecimentos e habilidade	48
Gráfico 43	Resultados	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	06
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	06
1.2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA	08
1.3 OBJETIVOS	09
1.3.1 Geral	09
1.3.2 Específicos	10
1.4 Justificativa	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 UM BREVE HISTÓRICO DA QVT	12
2.2 CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS SOBRE QVT	13
2.3 PRINCIPAIS ÍDEIAS	13
2.4 A CONCEPÇÃO WESTLEYANA DE QVT	17
2.5 SATISFAÇÃO E QVT	20
3 METODOLOGIA	23
3.1 TIPO DE PESQUISA	23
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	24
3.3 COLETA DE DADOS	25
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS	26
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	27
4.1 REFERENTES AO PERFIL DA AMOSTRA	28
4.2 – CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS EMPREGADOS	29
5 VARIÁVEIS DO ESTUDO	32
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS	53
APENDICE	55
ANEXOS	58

1. INTRODUÇÃO

Com a virada do milênio tem sido intenso o esforço empreendido para as organizações sobreviver, e por sua vez também tem ocorrido o enorme desgaste e sacrifício impingido ao trabalhador moderno. Com isto por volta do século XVIII e XIX, surge uma nova expressão a "Qualidade de Vida no Trabalho", sendo inicialmente representada pela busca da satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do esforço físico no trabalho. Na década de 80, foi quando o tema qualidade de vida no trabalho (QVT), adquiriu importância como um conceito global e como forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade, colocando em evidência a dimensão humana do trabalho, dentro de uma perspectiva construtiva e humanizadora.

De acordo com Fernandes & Becker, 1988, é facilmente constatado, que cada vez mais os trabalhadores se queixam das rotinas que são submetidos, aliado à subutilização de suas potencialidades e talentos, como também condições de trabalho inadequadas. Estes problemas apresentam consequências extremamente negativas tanto para os indivíduos como para as organizações. Desta forma, passa a ser prioridade repensar a relação do indivíduo com a organização, identificando com maior profundidade e especificidade os aspectos que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho. Muitas pessoas adoecem por causa do trabalho e esta situação esta presente de norte a sul e de leste a oeste, em se tratando de sociedades industrializadas. Em decorrência disso, alguns indicadores estão presentes e são visíveis em relação à Qualidade de Vida. Aumento do índice de acidentes, surgimento de novas doenças, utilização crescente de drogas, consumismo exagerado e gradativa perda de contato do homem com a natureza. Aliado a tudo isto, evidencia-se a alienação e a perda do significado do trabalho. A partir daí, justifica-se o porquê de temas como Qualidade de Vida no Trabalho, estarem sendo amplamente discutidos e pesquisados.

1.1 – CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Na atual situação mundial as empresas têm buscado se adaptar às realidades existentes para se tornarem competitivas. Antes o concorrente estava situado "do outro lado da rua", mas hoje, ele tanto pode ser seu vizinho quanto está do outro

lado do mundo. Para atender as novas exigências, as empresas vêm aprimorando os processos, as organizações como um todo e atualizando-se em tecnologia para aumentar sua competitividade no mercado global. Um dos diferenciais competitivos está nos programas que visem à qualidade de vida no trabalho, os quais podem reverter em Políticas, especialmente nas suas relações com o trabalhador e na qualidade de seus produtos.

O ambiente empresarial, pelos impactos da globalização, vem se tornando intensamente competitivo, apresentando reflexo nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na participação dos indivíduos no processo produtivo. Os impactos da competitividade a qualquer custo sobre a sociedade e sobre os indivíduos são temas que começam a ser abordados nas discussões acadêmicas e empresariais, com destaque para a Qualidade de Vida do Trabalhador. É legada para as organizações de hoje a missão de aprimorar a qualidade de vida de seus trabalhadores, sob pena de comprometer até a sobrevivência destas no mercado global. As pesquisas em torno da questão da QVT visa, dentre outras coisas, a compreensão a respeito de situações individuais dos trabalhadores em seus ambientes de trabalho e, a nível organizacional, estão se referindo à expansão do conceito de Qualidade Total.

Os impactos da competitividade a qualquer custo sobre a sociedade e sobre os indivíduos são temas que começam a ser abordados nas discussões acadêmicas e empresarias, como destaque para Qualidade de Vida do Trabalhador.

Alguns estudiosos afirmam que o duplo caráter do trabalho humano, como meio e como finalidade em si. Como meio, o trabalho dá recursos ao homem para adquirir os bens necessários à vida, e como fim, socializa o homem, coloca defronte do outro e, portanto, diante de si. A QVT é uma “gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhado e na produtividade das empresas” (FERNANDES; 1996).

A estrutura empresarial da Cabo Telecom, é formada por um quadro funcional com cerca de 150 funcionários diretos, que desempenham suas funções para que o fluxo de prestação de serviço seja desempenhado de forma satisfatória ao cliente/assinante. A Cabo Telecom é responsável pela transmissão de imagens de TV enviadas via satélite, tratada e encaminhada via cabo para o cliente, assim como a internet “banda larga” e agora a telefonia, utilizando apenas um único cabo, toda a

estrutura da empresa gira em torno deste serviço contando com seus funcionários para que toda essa engrenagem ande sem maiores problemas com qualidade no serviço, no produto e em tempo hábil para solução de possíveis problemas. Por se tratar de ser uma empresa de prestação de serviço a empresa está sempre visando dar o seu máximo nas atividades desempenhadas, e para isso é necessário rapidez na solução de problemas, atendimentos técnico, atendimento de serviços, e outras funções, mas por traz de toda a estrutura existe uma gama de fatores e pessoas que trabalham para o andamento do serviço de qualidade a ser prestado, pessoas que sofrem pressão, que correm contra o tempo, que lida diretamente com todo tipo de clientes, desta forma este trabalho acadêmico busca saber: **Qual a satisfação com a qualidade de vida no trabalho dos funcionários que atuam no SAC da Cabo Telecom?**

1.2 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

Inaugurada em junho de 2000, a Cabo TV, internet e mídia é a única empresa de tecnologia cabo com sede em Natal, o que significa conforto e um rápido atendimento. No meio de 2007 passou a ter novo nome fantasia de Cabo Telecom, por estar introduzindo em seus serviços a parte de telefonia e mídia.

Sem parabólica, antena ou qualquer complicação. Utilizando a combinação de fibras ópticas e cabos coaxiais, a Cabo proporciona aos seus assinantes imagem e áudio de excelente qualidade e uma grade de programação recheada por mais de 70 canais. O assinante Cabo Telecom tem acesso, da maneira mais completa e variada, ao que há de melhor no mundo da informação e do entretenimento. Possui um Serviço de Atendimento ao Cliente composto por 28 funcionários treinados para atender de forma qualitativa o cliente que entra em contato com a central através do telefone 3209-9000, onde os mais variados serviços e informações são passados, da simples informações e até mesmo ordem técnicas e de serviços são geradas e encaminhada para a técnica que destina as ordens para os técnicos especializado onde pode ser executado o serviço, isso no prazo máximo de até 48 horas.

Um ano depois de inaugurada, a Cabo já lançava no mercado natalense o serviço de internet banda larga, permitindo assim que a capital do Rio Grande do Norte entrasse no rol das principais cidades brasileiras e uma das primeiras capitais

do Nordeste a receber a nova tecnologia. Nasceu aí a Cabo internet. Desta forma seu quadro foi ampliado, dispondo de mais 4 técnicos de suporte para internet, e de um número ainda maior de técnicos da engenharia que realizam a visita técnica diretamente ao cliente.

A Cabo está presente hoje em 28 bairros da cidade, cobrindo cerca de 80 mil domicílios, oferecendo 150 empregos diretos e 350 indiretos. Aos seis anos de idade, a Cabo inaugurou uma filial na Zona Norte, que iniciou o seu atendimento em julho de 2006. Atualmente a Cabo tem uma cobertura que atende a mais de 8 mil domicílios na Zona Norte.

Outro serviço oferecido é o Cabo Mídia, que oferece aos anunciantes locais a oportunidade de verem suas empresas em canais internacionais como o Discovery Channel, Discovery Kids, Nickelodeon, AXN, People+Arts, Infinito, Animal Planet e Film&Arts.

Recentemente a Cabo inseriu no mercado o sistema de telefonia VOX, utiliza a mesma rede de tecnologia de transmissão de tv e internet, porém com aparelhos específicos para telefonia via Ip, com isso a Cabo Mudou seu nome fantasia em Agosto de 2008 passando assim a ser a Cabo Telecom, deixando de ser uma transmissora de sinal de TV e passando a ser uma das mais modernas fontes de telecomunicações.

Por tudo isso, a Cabo Telecom é hoje uma empresa realmente presente na cidade do Natal e reconhecida como exemplo de pioneirismo e modernidade.

1.3 – OBJETIVOS

1.3.1 – Geral

- ✓ Verificar a satisfação em relação à Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da Cabo Telecom a partir dos indicadores propostos por Westley.

1.3.2– Específicos

- ✓ Investigar a satisfação dos funcionários da Cabo Telecom com relação aos indicadores psicológicos da QVT.
- ✓ Verificar a satisfação dos funcionários da Cabo Telecom com relação aos indicadores Sociais da QVT.
- ✓ Pesquisar a satisfação dos funcionários da Cabo Telecom com relação aos indicadores econômicos da QVT.
- ✓ Identificar a satisfação dos funcionários da Cabo Telecom com relação aos indicadores políticos da QVT.

1.4 – JUSTIFICATIVA

O referente tema abordado tem como intuito colaborar para a sociedade e empresa estudada, relatando assim um pouco do que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho, para que desta forma possa associar o crescimento e desenvolvimento da empresa atrelado à qualidade e satisfação do trabalho exercido pelo profissional, que por sua vez desempenha seu papel de uma forma mais amena e satisfatória. A empresa que investe na gestão de qualidade do trabalho busca um trabalhador satisfeito, possui maior rendimento e produz com melhor qualidade.

Academicamente o assunto desperta uma forma especial de interesse pelo tema, pois se trata de algo a qual faz parte da realidade de tantos funcionários de empresas competitivas no mercado e por se tratar de um assunto o qual visa o bem estar do trabalhador, consequentemente sendo introduzido em um ambiente mais agradável, mais social, que por sua vez gera uma maior satisfação, realização, reconhecimento, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento. É notado que atualmente as pessoas têm trabalhado cada vez mais, e por extensão, têm tido menos tempo para si mesmo. Assim este trabalho juntamente com os idealizadores da QVT, tendem em torna uma ferramenta gerencial efetiva e não apenas mais um modismo, como tantos outros que vem e que vão, e esse desafio torna-se mais instigante neste momento em que vemos às voltas com rotina diárias cada vez mais desgastantes e massacrantes.

2 – REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 UM BREVE HISTÓRICO DA QVT

Os primeiros indícios voltados ao bem estar do trabalhador na execução de suas tarefas, historicamente exemplificados, podemos citar os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria que serviam de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a *Lei das alavancas*, de Arquimedes, formulada 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

A preocupação com a saúde no trabalho não é algo novo. Para Couto (1995), foi durante a 1ª Guerra Mundial, por volta do ano de 1915, com a fundação da Comissão de Saúde dos Trabalhadores na Indústria de Munições, que a preocupação tomou os primeiros contornos. Composta por fisiologistas e psicólogos, com o término da Guerra, foi transformada no Instituto de Pesquisa da Fadiga Industrial e, mais tarde, passou a se chamar Instituto de Pesquisa sobre Saúde e Trabalho. O campo inicial de atuação foi ampliado, o instituto passou a realizar pesquisas sobre posturas no trabalho, carga manual, seleção, treinamento e o ambiente.

De acordo com Fleck (1999) o despertar inicial para com a qualidade de vida surgiu pela primeira vez em 1964, quando o presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, pronunciou a seguinte frase: “os objetivos dos bancos não podem ser medidos por seus balanços, mas, sim, através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas”. Diante deste fato e do enorme avanço da ciência e do desenvolvimento acelerado da tecnologia, ocorreu uma preocupação com o bem-estar e a qualidade de vida do ser humano.

Há uma década os autores Kaplan e Norton (1997) definiram o *Balanced Scorecard* como forma de avaliar o desempenho da empresa em consonância com missão e valores. Propuseram assim quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos e pessoas. É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custos, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa.

2.2 CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS SOBRE QVT

O quadro a seguir mostra como as concepções sobre qualidade de vida no trabalho evoluíram ao longo de décadas.

Concepção Evolutiva da QVT	Características ou Visão
QVT como variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investiga como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas ao mesmo tempo buscava trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e torna o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargos, e desenho de novas plantas como integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e a relação dos trabalhadores com a organização, os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram políticas ditas como ideais da QVT.
QVT como Tudo (1979 a 1982)	Como política contra competições estrangeiras, qualidade de vida, baixas taxas de produtividade, problema de qualidade, problemas de quixa e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (Futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um "modismo" passageiro.

Título: Concepções evolutivas da QVT

Fonte: Nadler e Lawer apud Fernandes (1996: 42).

Como se pode ver, as idéias sobre QVT variam ao longo dos anos e o futuro dessa corrente de pensamento depende do bom uso que se fizer da teoria na sua

transposição para o mundo do trabalho.

A Qualidade de Vida no trabalho também pode ser analisada como ferramenta de gestão, enfatizando a contribuição de alguns estudiosos e pesquisadores, para o estudo de satisfação do indivíduo no trabalho do século XX como, Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme Ferreira Reis e Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (1999), dos quais foram altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos, para obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador.

Em contra partida, o trabalho é, muitas vezes percebido como indesejado, como se configura na sociedade atual, mostrando-se como fragmentado e sem sentido, burocratizado e rotineiro, cheio de exigências ou incompatível com a vida social e familiar.

2.2 PRINCIPAIS IDÉIAS

O tema Qualidade de Vida no Trabalho está relacionado, pela sua complexidade e importância, com as áreas de conhecimento. A busca de respostas para o problema envolvendo a questão, mesmo que parciais, podem nos auxiliar na compreensão do dia a dia dos trabalhadores e suas relações com o trabalho, com a família e com os amigos. Assim conforme FRANÇA (1997: 80)

Qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção de um ambiente de trabalho ocorre a partir do momento em que se olha à empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização do diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento da pessoa durante o trabalho na empresa.

Desta maneira França, através do enfoque biopsicossocial ver o indivíduo como parte do processo da empresa porém visa melhorar as condições, ambiente e a maneira como se trabalhar para que de uma forma geral o trabalho seja realizado com menor esforço, evitando o desgaste e fadiga que por sua vez gera insatisfação.

A definição de Qualidade de Vida pelo Grupo WHOQOL(1998), é "a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e

preocupações”.

Limongi(1995) , Albuquerque e França(1997), possuem visão que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vidas dentro e fora da empresa, gerando por sua vez políticas de novos valores e demanda de Qualidade de Vida no Trabalho, desta forma os referidos autores e outras ciências têm dado contribuição ao estudo de QVT, tais como:

1 – Saúde: Tem buscado a preservação da integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida.

2 – Ecologia: Vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e insumos da natureza.

3 – Ergonomia: Estuda as condições de trabalhos ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando o conforto na operação.

4 – Psicologia: Juntamente com a filosofia demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para o desenvolvimento do trabalho.

5 – Sociologia: Resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente demonstrando suas implicações nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.

6 – Economia: Enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços devem envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade.

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

8 – Engenharia: Elabora formas de produção voltadas para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de pessoas.

Com tudo vemos que o termo QVT, envolve não apenas o fato de se desempenhar a função com menor esforço, e sim é um meio muito mais complexo, onde se tem uma série de estudos, de análises, de meios para que o trabalhador tenha mais qualidade de vida dentro e fora da empresa, onde tenha uma oportunidade de crescimento, segurança, um melhor aproveitamento da capacidade

e das condições de trabalho.

Assim como o Grupo WHOQOL, 1990 faz a concordância dizendo: A construção do conceito de qualidade de vida existe em diferentes campos do saber, o que lhe confere múltiplos sentidos. Diferentes variáveis são consideradas.

Segundo Dejours (1992), qualidade de vida é uma expressão de difícil conceituação, tendo em vista o seu caráter subjetivo, complexo e multidimensional. Ter qualidade de vida depende, pois, de fatores intrínsecos e extrínsecos. Assim há uma conotação diferente de qualidade de vida de cada indivíduo, que é decorrente da inserção deste na sociedade.

De acordo com Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade está na premissa de que somente melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar.

Aos fatores que medem e prevalecem às condições no ambiente de trabalho, envolvem a jornada de trabalho, materiais e equipamentos para execução das tarefas. Segundo Walter *apud* Fernandes (1996:48) podemos conceituar a qualidade de vida no trabalho em categorias, da seguinte forma:

Crítérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de ganhos e produtividades
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidade múltiplas Informações sobre o processo total de trabalho
4. Interação de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento Pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego
5. Interação Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
	Direitos de proteção ao trabalho Privacidade pessoal

6. Constitucionalismo	Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O Trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família
8. Relevância Social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Título: Evolução da QVT

Fonte: Westley apud Fernandes (1996, P.183).

Podemos dizer que em geral a satisfação da qualidade de vida no trabalho abrange fatores tais como: renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais, orgulho pelo trabalho realizado, vida emocional satisfatória, auto-estima, imagem da empresa junto à opinião pública, equilíbrio entre lazer e trabalho, horário e condições de trabalhos sensatos, oportunidades e expectativas de carreiras, possibilidade de uso do potencial, respeito dos direitos e justa recompensa.

Para Silva e De Marchi, 1997, a adoção de programa 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 auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado as empresas seriam beneficiadas com a força do trabalho mais saudável, menor rotatividade, menos número de acidentes, menor custo saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e por último um melhor ambiente de trabalho.

Souza (1999) fala que no centro do processo produtivo, e ao mesmo tempo cada vez mais alheio a ele, encontra-se o trabalhador. Com a revolução técnico-científica dos sistemas produtivos, os instrumentos e métodos de trabalho são sofisticados. O trabalho mecânico e coisificado é substituído pelo não-trabalho ou, em muitos casos, pela ausência de trabalho. Os instrumentos que foram ideados para libertar o trabalhador do fardo mecânico acabaram coisificando esse trabalhador. Desta forma Souza fala que o desenvolvimento da tecnologia faz com que o homem fique alheio ao processo por, muitas vezes sem saber a importância e significado do seu serviço, ele se julga apenas uma peça da engrenagem, mas se mal orientado ou sem saber a importância do papel desempenhado, ele não saberá que, faz parte de um processo, e que a "engrenagem" não andará em perfeita

harmonia devido à importância de suas tarefas que por sua vez precisa ser dito, quantificado e qualificado para que o trabalho seja algo prazeroso e que saiba a importância do seu papel na empresa.

A concepção de Westley é uma das mais abrangentes, pois leva em consideração aspectos internos, externos da organização onde o trabalhador está. Como esse trabalho será suportado teoricamente pelas idéias deste autor, sua teoria será discutida de forma mais abrangente.

2.3 A CONCEPÇÃO WESTLEYANA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Westley é um dos primeiro autores a aborda questões psicológicas, sociais, econômicas, e políticas de forma mais integrada, na análise da QVT. O bem estar no trabalho está diretamente ligado a fatores que ocorre internamente e também a fatores externos a empresa. Segundo Westley apud Fernandes, (1996) as questões psicológicas, sociais, econômicas e política pode ser indicadores da QVT, da seguinte forma:

Psicológicas	Sociais	Econômicas	Políticas
Equidade salarial	Segurança no emprego	Realização potencial	Participação nas decisões
Remuneração adequada	Atuação sindical	Nível de desafio	Autonomia
Benefícios	Retro informação	Desenvolvimento pessoal	Relacionamento interpessoal
Local de trabalho	Liberdade de expressão	Desenvolvimento profissional	Grau de responsabilidade
Carga horária	Valorização do Cargo	auto-avaliação	Valor pessoal
Ambiente externo	Relacionamento com a chefia	Criatividade	
		Variedade de Tarefas	
		Identidade com a tarefa	

Título: Indicadores da QVT

Fonte: Westley apud Fernandes (1996, P.53).

Os indicadores Econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos são dimensão que possibilitam uma análise mais profunda do ser humano no que tange a QVT, apesar de existirem muitas outras variáveis que não são apresentadas no modelo, tais como antropológicas, culturais.

Os indicadores econômicos e políticos são representados como os mais antigos, nos quais a exploração dos trabalhadores e a concentração dos lucros relacionam-se à injustiça e a concentração de poder responsável pela insegurança.

Em decorrência a esta insegurança, segundo Westley(1979), surgiram os movimentos socialistas, que tinham como objetivos a justiça e a segurança, procurando dar maior poder aos trabalhadores, sobre organização do trabalho, participação nos lucros da organização.

Desta forma os trabalhadores de países industrializados minimizaram esses dois problemas, dando lugar, então, a dois novos problemas, a alienação e anomia. A alienação é um problema psicológico decorrente da desumanização, da dissociação entre o ser humano e o trabalho, produto de um hiato entre as expectativas do trabalhador e o que ele realmente consegue realizar. Como o trabalho não evoluiu nas últimas décadas ao contrário surgiram, em muitos casos, crescentes mecanismos de planejamento e controle mais intensos, devido ao aumento no tamanho da complexidade das organizações, estabeleceu-se o consenso de que o local de trabalho não era adequado para centralizar o interesse de um trabalhador. Já a anomia é um problema social, na qual os indivíduos encontram – se cada vez mais alienados, caracterizada pela falta de envolvimento do trabalhador, inserida no contexto da organização em crescente mecanização e automação.

Estes são os problemas que tornam a qualidade de vida no trabalho mais difícil, na visão de Westley (1979:112). O autor sugere o enriquecimento do trabalho como uma proposta de solução ou minimização para esse problema. Para uma melhor compreensão, seguem as dimensões de qualidades de vida no trabalho de Westley e as suas propostas de solução:

Problema econômico: o sintoma percebido é o senso de injustiça pelos trabalhadores, devido a grande diferença salarial e aos benefícios existentes entre subordinados e superiores. Este problema é caracterizado pela existência de índice, como insatisfação e greves. Segundo Westley(1979), a solução para este problema encontra-se na união dos trabalhadores para mobilizar a cooperação, a divisão dos

lucros e a maior participação nas decisões da empresa.

Problemas políticos: o sintoma percebido é a insegurança nos trabalhadores, devido à unilateralidade do poder dentro da organização. Este problema também é caracterizado pela existência de indicadores, como insatisfação e greves. Conforme Westley, a solução para este problema encontra-se na adoção de posições políticas, por meio de conselho de trabalhadores, para que possam ter um trabalho auto-supervisionado e uma maior participação nas decisões da empresa.

Problemas psicológicos: o sintoma é percebido é a alienação nos trabalhadores, já que não conseguem mais realizar um trabalho por completo, ou seja, os trabalhadores realizam apenas uma fração de uma determinada tarefa que, por sua vez, traduzem muitas vezes a impossibilidade de uma determinada tarefa que, por sua vez, traduzem muitas vezes a impossibilidade do indivíduo saber o resultado final do seu trabalho. A alienação é caracterizada pela existência de indicadores como desinteresse, o absenteísmo e o *turnover*. Para Westley o enriquecimento das tarefas seria uma proposta de solução para este trabalho.

Problema social: O sintoma percebido é a anomia nos trabalhadores, ou seja a falta de envolvimento do trabalhador para com seu trabalho na organização e, até, consigo mesmo. A anomia também é caracterizada pela existência de indicadores, como absenteísmo e *turnover*, e ausência de significado para com o trabalho. Para Westley, a solução pode estar no auto-desenvolvimento e nos métodos sócio-técnicos aplicados em grupos.

Desta forma alguns estudiosos vêm que esse modelo pode trazer alguns problemas, como retrata Rodrigues (1994 e Rushel *apud* Fernandes 1996) que declaram que são os conflitos políticos que trariam a política da insegurança, o econômico, a injustiça, o psicológico, a alienação e o sociológico, a anomia.

Westley *apud* Rodrigues (1994:21), fala que a Qualidade de Vida no trabalho é a resultante direta de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diferentes tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

A partir de várias pesquisas sobre a relação entre fatores organizacionais e individuais, Vrendenburg e Sheridan, citados por Rodrigues (1991), sugerem que o nosso contentamento com a vida é uma construção do conceito sobre satisfação com os domínios específicos da vida, tais como a experiência de trabalho e família.

A partir dessa colocação Rodrigues(1991:98) afirma que "... a Qualidade de Vida no Trabalho é um ponto vital, não só para realização do homem no trabalho mas também em toda sua existência".

Mas para muito estudiosos o estudo e investimento no que se refere à qualidade de vida no trabalho é um questão de sobrevivência da organização, pois em uma época que se valoriza o individualismo, se observa uma forte tendência em todos os setores de resgatar o lado humano, já que crescer é necessário qualidade e excelência no que se faz o que só é possível quando se leva em conta o principal capital da empresa, ou seja, seus recursos humanos. É importante ressaltar que a QVT não pode ser confundida com a distribuição de benefícios. As organizações que proporcionam, aos seus colaboradores, facilidades, assistência médica e educacional, além de atividades como cultura e lazer, indicam uma maior sensibilidade em relação a eles.

2.4 SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A partir dos anos 80, três abordagens distintas a respeito da gestão de qualidade evoluíram e se consolidaram, no Japão era dado ênfase à formação do homem, à organização do local de trabalho, ao trabalho em equipe e à criação de um ambiente de fidelidade mútua entre a empresa e o profissional, marcado pela estabilidade no emprego e pela resistência à sindicalização, com o objetivo de alcançar elevado grau de competitividade do seu produto no mercado.

Nos EUA, o tratamento da qualidade desenvolve-se a partir das indústrias bélica e nuclear e foi fortemente influenciado pelas exigências de segurança dessas aplicações. O estudo das falhas de segurança nessas áreas levou à conclusão de que estas eram provocadas, em boa parte dos casos, por problemas de natureza sistêmicas. A visão norte americana ficou centrada em assegurar que o sistema da qualidade fosse consistente e confiável, garantindo que o produto final atendesse às especificações estabelecidas. Tal abordagem denominava-se, então, de Garantia da Qualidade.

A postura européia enfatizou, por sua vez, a relação fornecedor-cliente pelo lado da certificação dos fornecedores. Tal orientação decorria das necessidades de unificação do mercado comum europeu, que criava oportunidade de mercado nos vários países da comunidade. Assim, por exemplo, uma empresa grega poderia

fornecer produtos para parceiros alemães, britânicos ou italianos. Para tal, em vez de necessitar de uma certificação de cada cliente, a empresa seria auditada uma única vez, por auditores independentes qualificados, dentro de critérios padronizados descritos nas normas ISO- 9000. Essa certificação era aceita em todos os países da Comunidade Europeia e representava um requisito para acesso a esses mercados.

Desta forma o mercado e as empresas começavam a dar mais valor a questão da qualidade, diminuição de erros, melhor relacionamento empresa, funcionário, de tal forma que traria melhorias também no que se diz respeito à qualidade de vida no trabalho, uma vez que o trabalhador estava sendo visto como parte fundamental do processo. Mas para que seja entendido o que é a qualidade de vida, é preciso saber o conceito de qualidade, pois o conceito de qualidade é variável de acordo com os indivíduos e suas necessidades.

O termo qualidade vem do latim *Qualitas*, e é utilizado em situação bem distintas. Por exemplo, quando se fala de qualidade de vida das pessoas de um país ou região da qualidade da água que se bebe ou do ar que se respira, quando se fala da qualidade do serviço prestado por uma determinada empresa entre outros, como esse tema tem diversas utilizações, o seu significado nem sempre é de definição clara e objetiva.

A qualidade de vida é um conceito ligado ao desenvolvimento humano, não significa apenas que o indivíduo ou grupo social tenham saúde física e mental, mas que esteja(m) de bem consigo mesmo, com a vida, com as pessoas queridas, enfim, é estar em equilíbrio, que por sua vez diz respeito ao próprio controle sobre aquilo que acontece como, por exemplo, sobre os relacionamentos sociais. Mas se os indivíduos não têm ou não conseguem ter esse controle, poderão controlar a maneira com que reage a esses acontecimentos, essas ações.

Também para garantir uma boa qualidade de vida, deve-se ter hábitos saudáveis, cuidar bem do corpo, ter tempo para lazer e vários outros hábitos que façam o indivíduo se sentir bem, que tragam boas políticas, como usar o humor para lidar com situações de stress, definir objetivos de vida e, o principal, sentir que tem controle sobre a própria vida. Os conceitos de bem-estar e de saúde incluem a maximização da qualidade de vida de qualquer indivíduo através do desenvolvimento do total potencial humano.

Entende-se por qualidade de vida, a percepção do indivíduo da sua posição

na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais se insere e em relação com os seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. É um amplo conceito de classificação afetado de modo complexo pela saúde física do indivíduo, estado psicológico, relações sociais, nível de independência e pelas suas relações com as características mais relevantes do seu ambiente. Portanto é um amplo termo que concentra as condições que são fornecidas ao indivíduo para viver como ele pretende, envolvendo fatores relacionados à saúde, a família, amigos, emprego e/ou outras circunstâncias da vida.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA:

A pesquisa é a busca de novos conhecimentos, alargando a base de conhecimentos. A pesquisa é a busca, ilimitada e sem preconceitos, da sistematização do conhecimento em qualquer área. É a verificação sistemática, através de experimentos planejados, controlados, objetivos e rigorosos de hipóteses e teorias, com o objetivo final de explicar os fatos. É uma investigação sistemática designado a produzir conhecimento generalizáveis, onde os resultados são geralmente aplicáveis a outras populações ou publicados e divulgados.

Minayo (1993, p.23), Vendo por um *prima* filosófico, considera a pesquisa como:

Atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teorias e dados”.

Neste projeto de pesquisa é caracterizado como sendo uma estratégia de análise, e levantamento de dados, através de instrumentos de pesquisa para que seja verificado e obtido um resultado sobre a análise do nível de qualidade no trabalho nos funcionários da Cabo Telecom. Desta forma foi realizada uma pesquisa exploratória descritiva, com respeito às atividades funcionais e a satisfação e qualidade que esta proporciona para o indivíduo, sendo assim avaliado o nível de qualidade de vida do funcionário da Cabo Telecom, tendo como objetivo maior identificar, avaliar, descrever, apontar possíveis problemas.

Demo (1996, p.34) insere a pesquisa como atividade cotidiana considerando-a como uma atitude, um “questionamento sistemático crítico e criativo, mais a intervenção competente na realidade, ou diálogo crítico permanente com a realidade em sentido teórico e prático”.

Foi uma pesquisa também de caráter bibliográfico, abrangendo a literatura, a análise e interpretação de livros, periódicos, textos legais, documentos, mapas, fotos, manuscritos etc. Onde todo material recolhido foi submetido a triagem, a partir da qual foi possível estabelecer um plano de leitura. Trata-se de ser uma leitura atenta e sistemática que se faz acompanhar de anotações e fichamentos que,

eventualmente poderão servir a fundamentação teórica do estudo. Isso também porque a pesquisa bibliográfica tem por objetivo conhecer as diferentes contribuições científicas disponíveis sobre determinados temas, dando suportes a todas as fases de qualquer tipo de pesquisa, uma vez que auxilia na definição do problema, na determinação dos objetivos, na construção de hipóteses, na fundamentação e na elaboração do relatório final.

Teve um caráter descritivo usando padrões textuais como, por exemplo, questionários para identificação do conhecimento, nível de satisfação, apontamento do problema e outros. Tendo como finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos, na pesquisa descritiva não há interferência do investigador, que apenas procura perceber com o necessário cuidado, a frequência com que o fenômeno acontece.

Para Gil(1999, p.42), a pesquisa tem um caráter pragmático, é um "processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para os problemas mediante o emprego de procedimentos científicos".

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada, cobrindo uma área de abrangência da Empresa Cabo Telecom, localizada na rua: Senador José Ferreira de Souza, 1916 no bairro de candelária na cidade de Natal no Rio Grande do Norte, possuindo atualmente um corpo de aproximadamente 150 funcionários diretos, de diversos setores porém, o que constituiu o universo do estudo foram os funcionários do setor de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que é subdividido em 4 setores, que são eles: O atendimento direto ao cliente, o televendas ativo, televendas receptivo e o Gerenciamento de Cable Modems (GCM). Não foi utilizada a técnica de amostragem e sim um censo neste setor da empresa.

A população representa o conjunto de elementos que possuem pelo menos determinadas características em comum. Para efeito desse estudo, o universo da pesquisa foram 36 (Trinta e seis) empregados da Cabo Telecom, o que representa 24% da população interna total.

No quadro a seguir, um resumo do número de funcionários por departamento e o número equivalente à porcentagem pesquisada:

CABO TELECOM		
Departamento	Nº Funcionários	Porcentagem
Atendimento Direto	25	69,45%
CGM	4	11,11%
Televendas receptivo	4	11,11%
Televendas ativo	3	8,33%
Total	36	100%

Resumo dos funcionários do SAC por sub-departamento

Fonte: Pesquisa de campo 08/2007

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu através de um questionário que é um instrumento de recolhimento de dados e informações sobre determinado tema ou assunto de uma forma de sondagem, um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto. É uma forma muito importante de coleta de dados na pesquisa científica, pois possibilita que o informante registre seus dados sem a interferência direta do pesquisador. O instrumento a ser utilizado foi desenvolvido pelo pesquisador com base na teoria de Westley com uma linguagem simples e direta, para que seja compreendido com clareza o que está sendo perguntado, possuindo uma série ordenadas de questões organizadas na forma de uma escala de Lickert com gradação de 1 a 5, ressaltando a importância da colaboração do informante.

Para coleta de dados foi explorado também uma pesquisa de campo, que procedem à coleta de dados referentes aos mesmos e, finalmente, a análise e interpretação desses dados, com base em uma fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado. Estuda-se os indivíduos, grupos, comunidades, instituições, com o objetivo de compreender os mais diferentes aspectos de uma determinada realidade. Como qualquer outro tipo de pesquisa, a de campo parte do levantamento bibliográfico. Exige também a determinação das técnicas de coleta de dados mais apropriadas à natureza do tema e, ainda a definição das técnicas que serão empregadas para registro e análise. Dependendo das técnicas de coleta, análise e interpretação dos dados, a pesquisa de campo poderá ser classificada como abordagem predominantemente quantitativa e qualitativa.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Após a coleta de dados, o resultado do questionário foi tratado de forma quantitativa, ou seja, considerando que tudo pode se quantificável, o que traduzir em números opiniões e informações para qualificá-las. Requer o uso de recursos estatístico. O resultado global foi avaliado com a utilização da pesquisa qualitativa, utilizando a comparação dos dados com a teoria sobre o tema, fazendo uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, realizando assim a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados básicos no processo de pesquisa qualitativa.

A análise dos dados proporcionou atender os objetivos da pesquisa. Para isso teve a utilização de recursos da informática, para análises dos dados, tais como: o Computador, através do Word (dados em texto), Exel (planilhas) e o Power Point (apresentação).

A análise quantitativa dos dados coletados foi realizada através de técnicas estatísticas, utilizando os recursos computacionais adequados, gerando gráficos, para uma melhor visualização dos dados.

Foram analisadas as seguintes variáveis:

- Políticas da Empresa;
- Normas Administrativas;
- Qualidade de Vida;
- Salários Diretos;
- Relações Interpessoais;
- Condições de Trabalho;
- Sentido de Realização e reconhecimento pelo Trabalho Feito;
- Conteúdo do Trabalho;
- Responsabilidades;
- Promoções para Tarefas mais Amplas.

4- DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS FUNCIONÁRIOS

Para obter uma melhor análise dos resultados da pesquisa, torna-se imprescindível conhecer o perfil dos empregados da Cabo Telecom. Deste modo serão apresentados, na forma de gráficos, a caracterização do perfil da população estudada.

4.1 – DADOS REFERENTES AO PERFIL DA AMOSTRA

Com o estudo do perfil do funcionário da Cabo é possível se entender melhor os dados coletados e as pessoas poderão saber um pouco mais de si. A importância de se saber o perfil do funcionário questionado é de grande validade, pois como queremos saber da sua resposta precisamos conhecê-lo e saber como a mesmo está localizado na sociedade, para de tal forma buscar justificar suas respostas, pois sem esse prévio estudo podemos obter respostas diferentes para uma mesma pergunta, isso vai variar de acordo com o perfil do entrevistado. Quando perguntamos a uma pessoa de 70 anos de idade o que ele acha da internet, talvez ele não ache nada, pois simplesmente é alheio a este fato, diferente se perguntarmos a um jovem de 15 anos o que ele acha da internet. Então desta forma obtendo o perfil da pessoa a qual responde os questionários e nos dados coletados é que estabelecido os resultados da pesquisa em questão.

4.2 – CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS EMPREGADOS

4.2.1 – Sexo

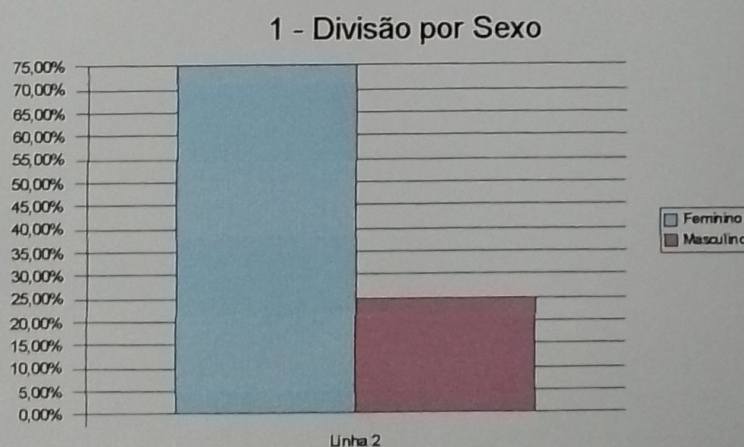


Gráfico 01 – Divisão por Sexo

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

De acordo com o gráfico 01, é possível verificar que a maioria dos colaboradores é do sexo feminino, 75% correspondendo a 27 funcionários, esse número se deve em virtude do fato deste setor tratar diretamente com o cliente, e segundo a visão da empresa é visto que a voz feminina é mais suave e elas são menos suscetivos a variação de temperamento, já a menor parte dos funcionários que faz o serviço de atendimento é composta por homens, apenas 9 funcionários correspondendo a 25% da população do setor.

4.2.2. Tempo no Cargo ou função:

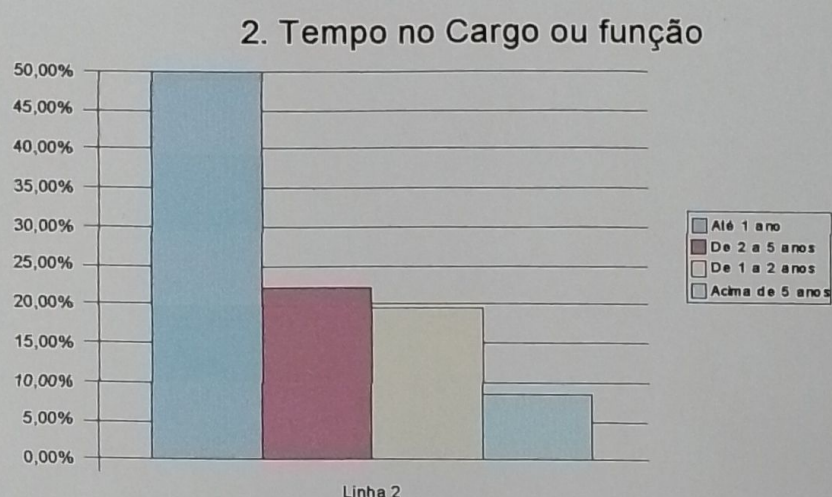


Gráfico 02 – Tempo no Cargo ou Função
Fonte: Pesquisa de campo 08/2007

Com base no gráfico 2, verifica-se que os funcionários com até 1 ano na função predominam em um total de 50%, que corresponde a 18 funcionários logo após os funcionários com tempo de 2 anos á 5 anos totalizando 22,22% (8 funcionários), os funcionários com tempo de 1 ano até 2 anos que correspondem a 7 funcionários, correspondendo a 19,44 % do total, e por fim a menor fatia, composta pelos funcionários mais antigos, totalizando 3 funcionários e com 8,34%.

4.2.3 – Setor em que atua no SAC

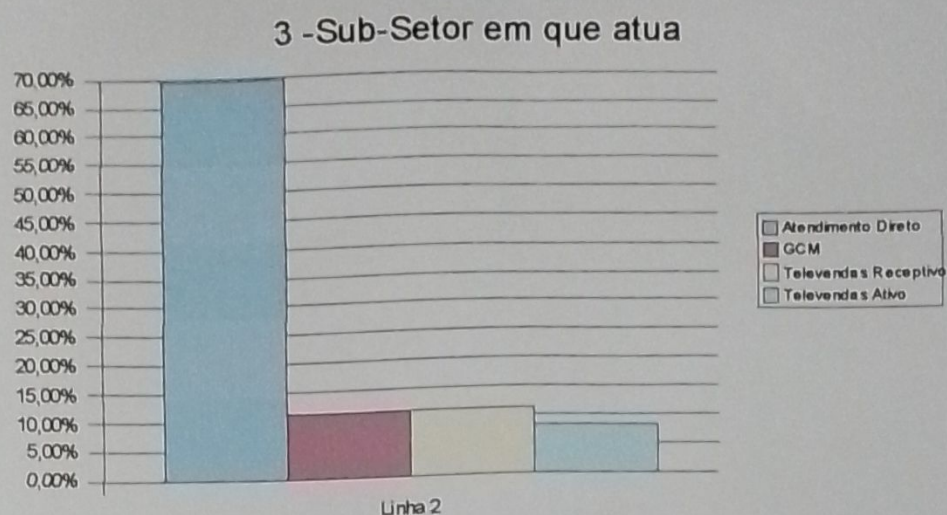


Gráfico 03 – Sub-Setor que atua

Fonte: Pesquisa de campo 08/2007

O gráfico 03 mostra as sub-divisão do SAC, são setores interligados, mas com funcionários bem definidos e que desempenha funções diferentes, porem com o único intuito, o atendimento ao Cliente, são eles o Atendimento direto, composto por 25 funcionários, onde fazem o atendimento direto ao cliente que ligam para o nosso tele atendimento, assim correspondendo 69,45% seguindo do GCM, ou seja, setor mais técnico do qual atendem os provedores e os técnicos que estão na rua possui 4 funcionários, correspondendo a 11,11%, também 11,11% o televendas receptivo, ou seja o cliente liga com interesse em assinatura e é passada a ligação para este setor, já a menor fatia com 3 funcionários correspondendo 8,33% é o televendas ativo, setor da qual origina ligações com uma única finalidade, vender o serviço.

4.2.3 – Nível de Escolaridade

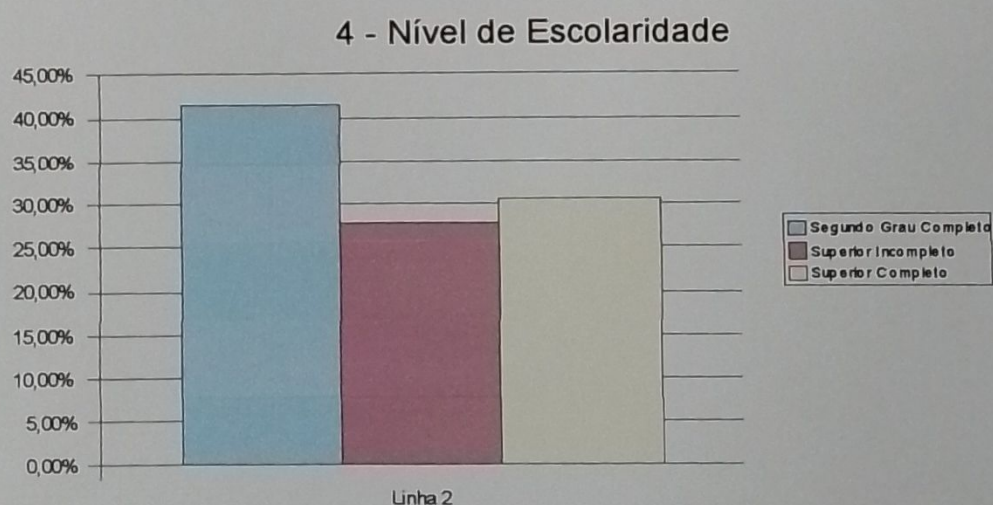


Gráfico 04 – Nível de Escolaridade

Fonte: Pesquisa de campo 08/2007

Como denota o gráfico abaixo, a população segue a seguinte distribuição

quanto ao grau de escolaridade: 41,66% possuem o ensino médio completo, 27,78% com o Superior incompleto e por fim com 30,56% os funcionários que possuem o superior completo.

4.2.4- Renda Familiar (Baseado no Salário atual)

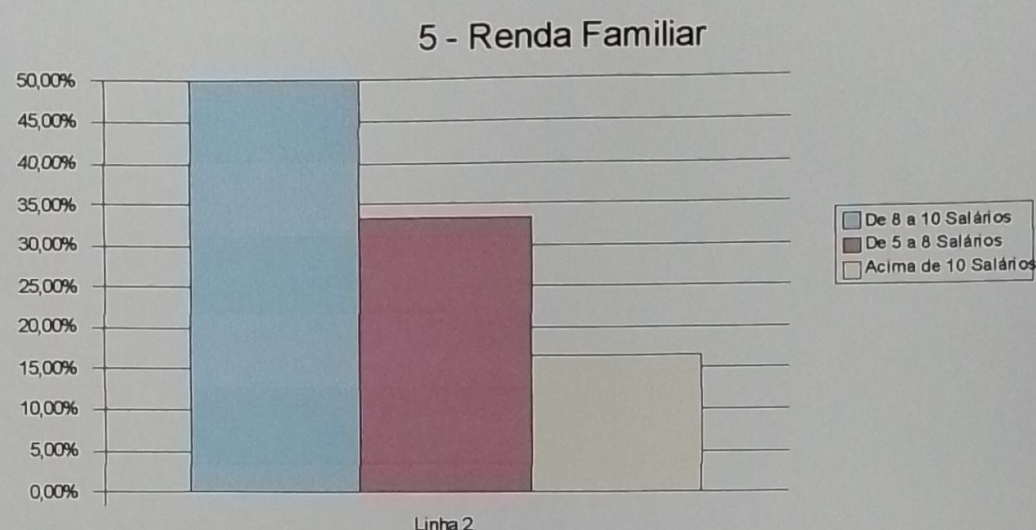


Gráfico 05 – Renda Familiar
Fonte: Pesquisa de campo 08/2007

A análise da renda familiar, representada de acordo com gráfico 5, é representada da seguinte forma, com a maior porcentagem e com exatamente metade dos funcionários (50%) corresponde a renda familiar entre 8 e 10 salários, com 33,34% obtém uma renda familiar de 5 a 8 Salários e por fim a menor parte com 16,66% a renda acima de 10 salários.

4.2.5- Número de Horas diárias que passa na Empresa

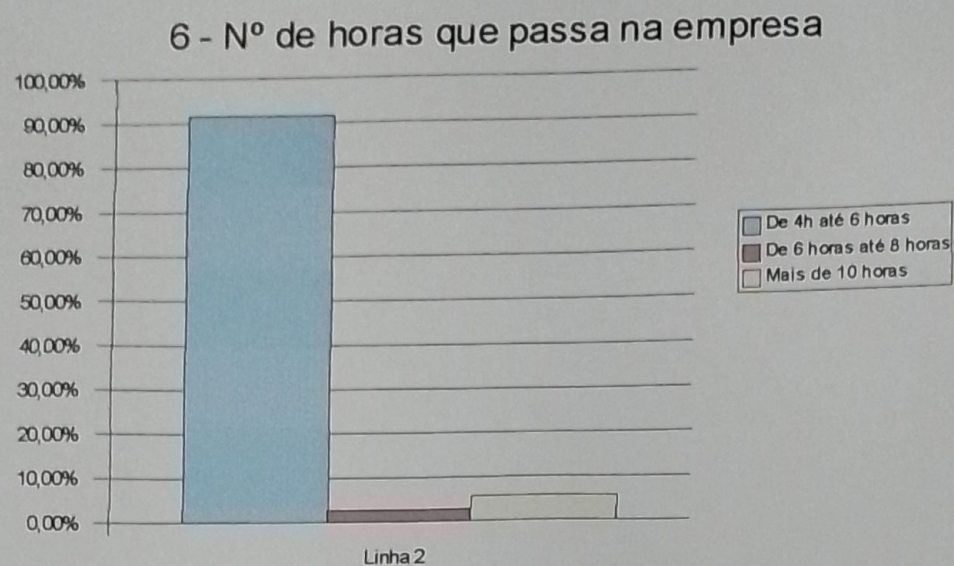


Gráfico 06 – Número de horas que passa na empresa

Fonte: Pesquisa de campo 08/2007

Conforme questões trabalhistas a carga horária da maioria é de 36 horas semanais ou 6 horas diárias podendo fazer apenas 1 hora extra/dia, com tudo temos dois supervisores que trabalham 44 horas, com isso 91,67% trabalham até 6 horas 1 Funcionário trabalha 7 horas correspondendo 2,77% e os dois supervisores dos quais trabalham 8 horas, porém às duas horas de descanso são feitas dentro da empresa, correspondendo 5,56% dos funcionários que passam mais de 10 horas na empresa.

5 –VARIÁVEIS DO ESTUDO

Depois de verificar o perfil do funcionário da Cabo Telecom, verificaremos algumas variáveis no que se diz respeito à satisfação e qualidade de vida destes funcionários, tais variáveis são:

- Políticas da Empresa;
- Qualidade de Vida;
- Salários Diretos;
- Relações Interpessoais;
- Condições de Trabalho;
- Sentido de Realização e reconhecimento pelo Trabalho Feito;
- Conteúdo do Trabalho;
- Responsabilidades;
- Promoções para Tarefas mais Amplas.

Conforme questionário elaborado com 32 questões sendo abordado essas variáveis, onde foram divididas em seis categorias e embaralhadas de tal forma a não “viciar” a pessoa questionada, estas questões são representadas da seguinte forma: As questões referentes as Condições de trabalhos são: 01 – 09 – 11- 12 – 16, a questão referente a Salários diretos e benefícios é: 02 – 10 – 18 – 25, Relações interpessoais, sentido realização e reconhecimento pelo trabalho feito estão presentes nas questões: 03 – 04 – 14 – 20 – 21 – 22 – 27 – 29 – 30, no que se diz respeito a política da empresa as questões são: 05 – 13 -28 , referentes a Qualidade de vida são as questões: 07 – 15 – 17 – 23 – 24 – 31 – 32 e por fim as questões de responsabilidade e tomada de decisões são: 08 – 19 – 26. Onde o questionário possui uma pontuação de 5 (Totalmente insatisfeito) até a questão 10 (totalmente satisfeito), onde a pontuação é representado da seguinte forma: Nota 5: Totalmente Insatisfeito – Nota 6: Insatisfeito – Nota 07: Bom – Nota 08: Muito Bom – Nota 09: Satisfeito e Nota 10: Totalmente Satisfeito.

Representado graficamente abaixo cada questão com a sua linha de obtenção de dados, onde inicialmente será analisadas as Condições físicas de trabalho, conforme questões abaixo:

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

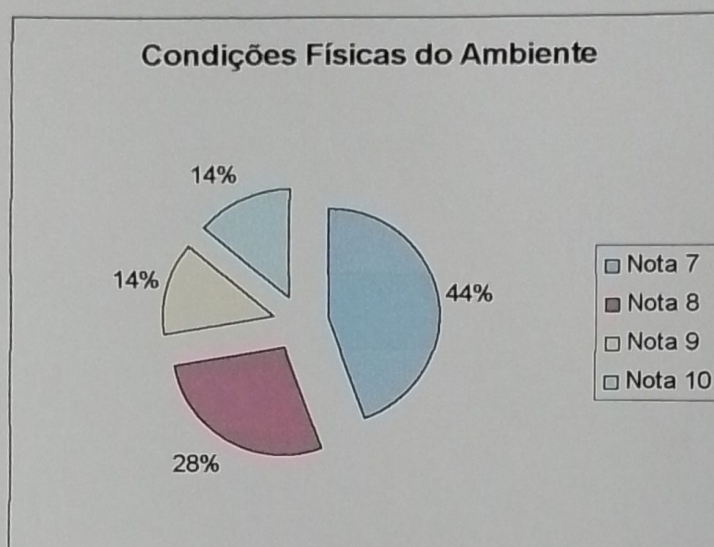


Gráfico 07 – Condições do Ambiente

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 09 – Materiais e equipamentos necessários para o trabalho.

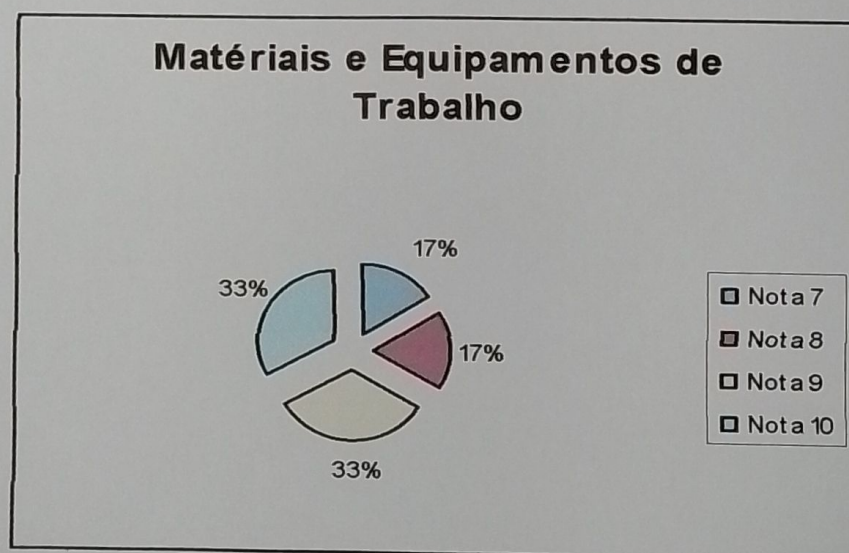


Gráfico 08 – Materiais e equipamentos de Trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 11 – Variedade de tarefas para realizar

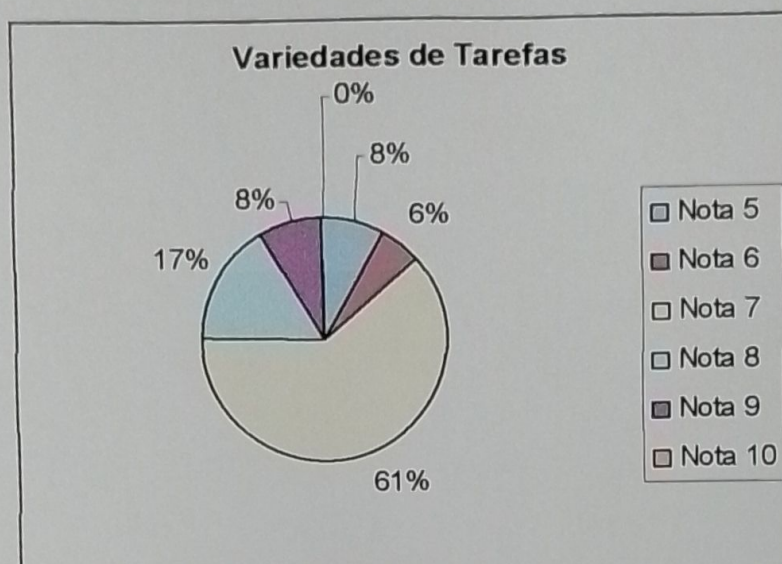


Gráfico 09 – Variedades de Tarefas

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 12 - Satisfação Geral com o Trabalho

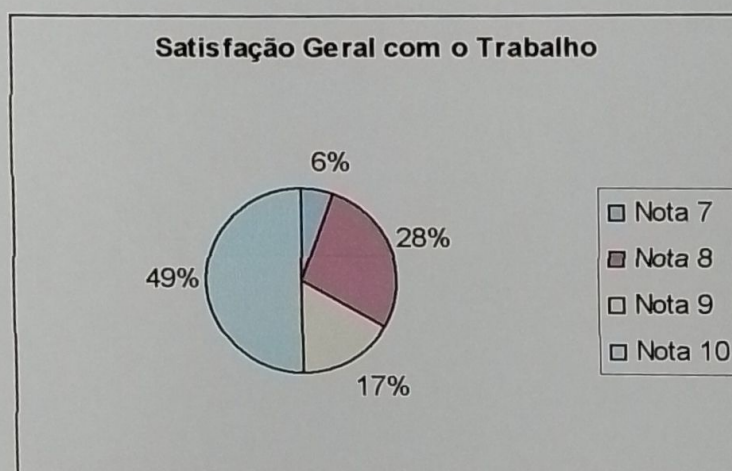


Gráfico 10 – Satisfação geral com o Trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

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

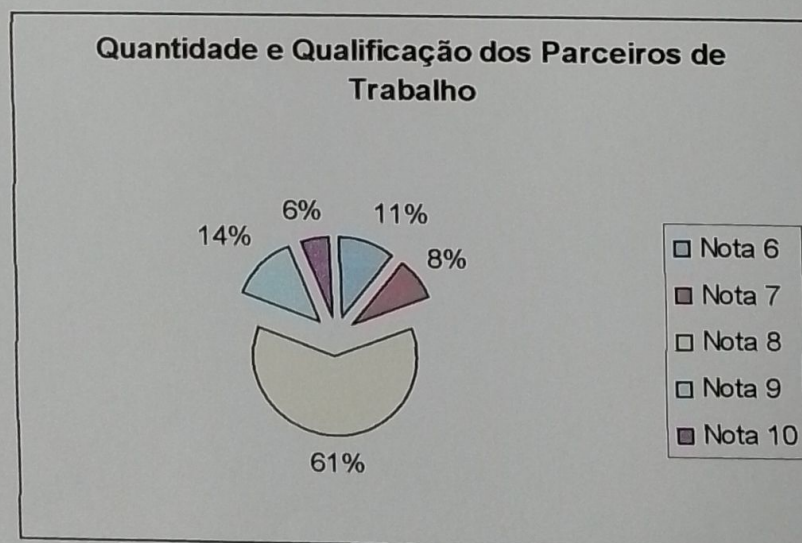


Gráfico 11 – Quantidade e Qualificação dos parceiros de trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Fora verificado com relação as questões físicas da cabo obtivemos os seguintes resultados em relação as notas obtidas:

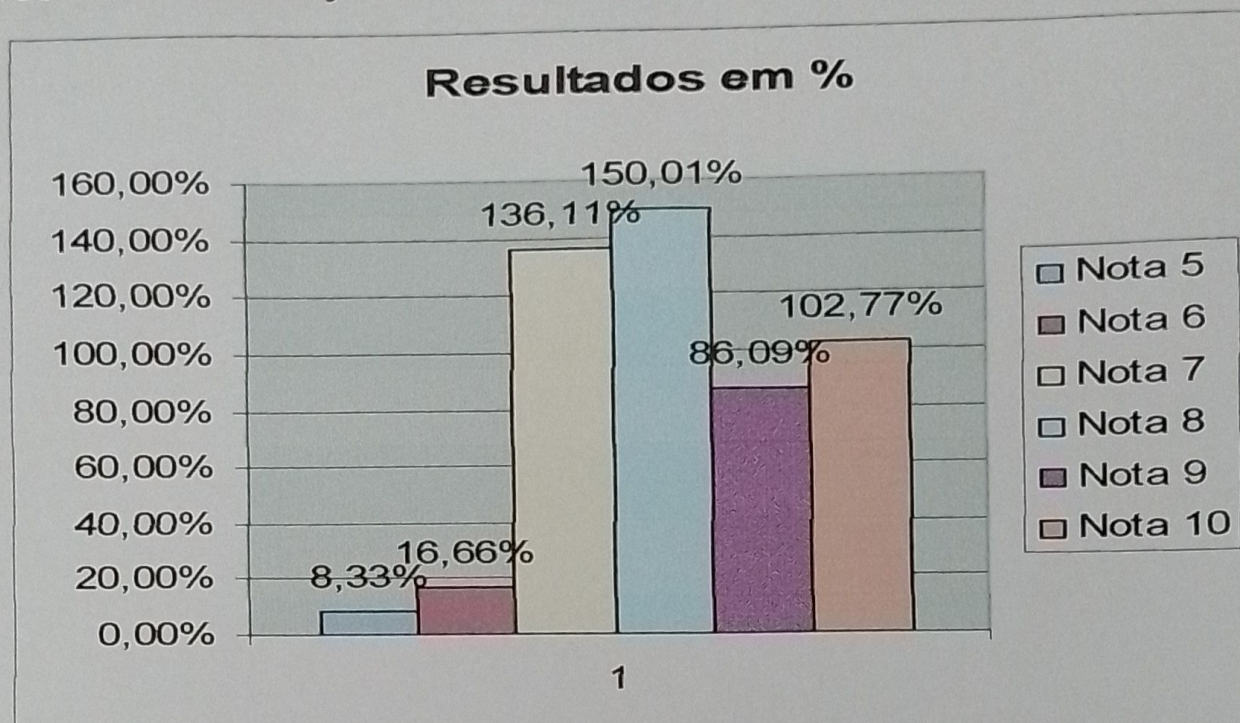


Gráfico 12 – Resultados em %

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Verificando o gráfico que fora feito a somatória da porcentagem das notas do mesmo valor observamos que em maior soma temos a nota 8 com 150,01%, isto mostra um nível satisfatório “Muito Bom”, quando comparado as notas da seguinte forma: Nota 5: Totalmente Insatisfeito – Nota 6: Insatisfeito – Nota 07: Bom – Nota 08: Muito Bom – Nota 09: Satisfeito e Nota 10: Totalmente Satisfeito.

Em seguida vem a nota 07 (Bom) com 136,11% , a nota 10 com 102,77%, logo abaixo com 86,09% a nota 9 e com menor porcentagem as notas 6 e 5 com 16,66% e 8,33% respectivamente.

Conclusão quanto à satisfação do funcionário a condições físicas e ambiente de trabalho é em sua maioria nota 08, ou seja, **Muito Bom**.

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

Questão 02 – Meu salário comparado com o custo de vida

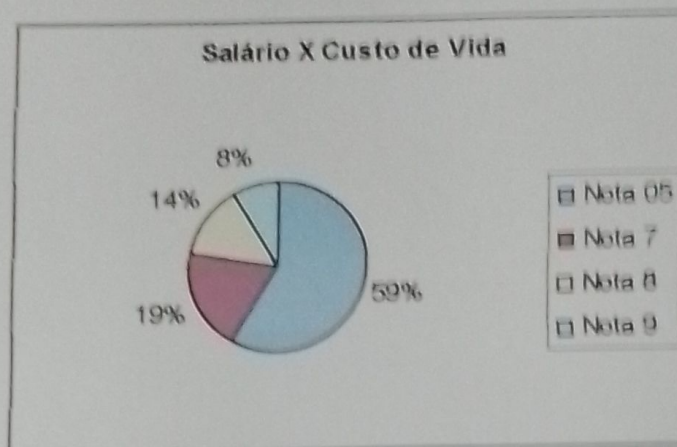


Gráfico 13 – Salário em relação ao meu custo de vida

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

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

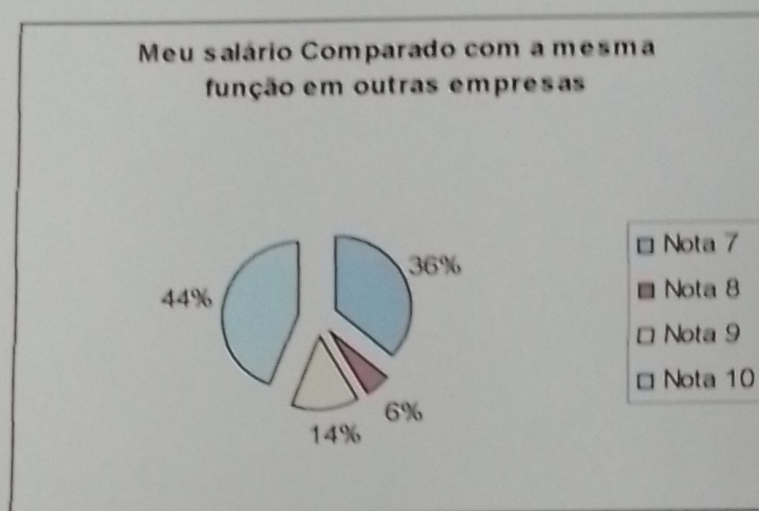


Gráfico 14 – Meu salário comparado com as mesmas funções em outras empresas

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 18 – Benefícios oferecidos pela Cabo Telecom (assistência à saúde, auxílio alimentação, auxílio transporte, auxílio creche).

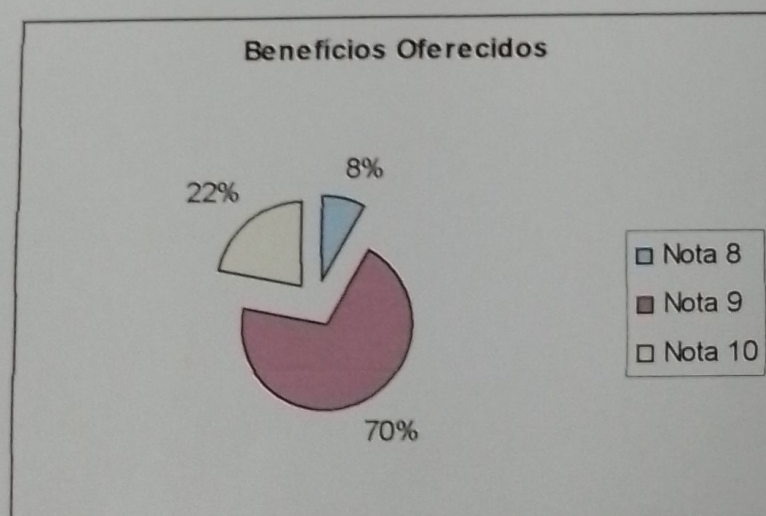


Gráfico 15 – Benefícios oferecidos

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 25 – Envolvimento nos processos de tomada de decisão.

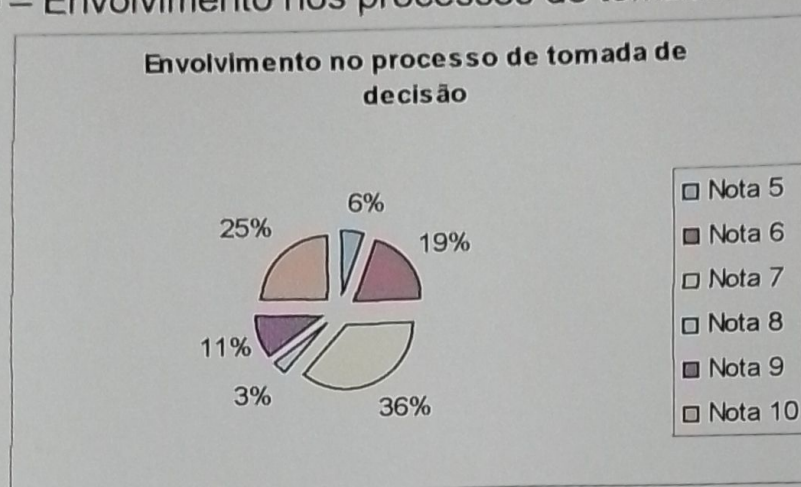


Gráfico 16 – Envolvimento nos processos e tomada de decisão
Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Com relação salários diretos e Benefícios podemos representar da seguinte forma:

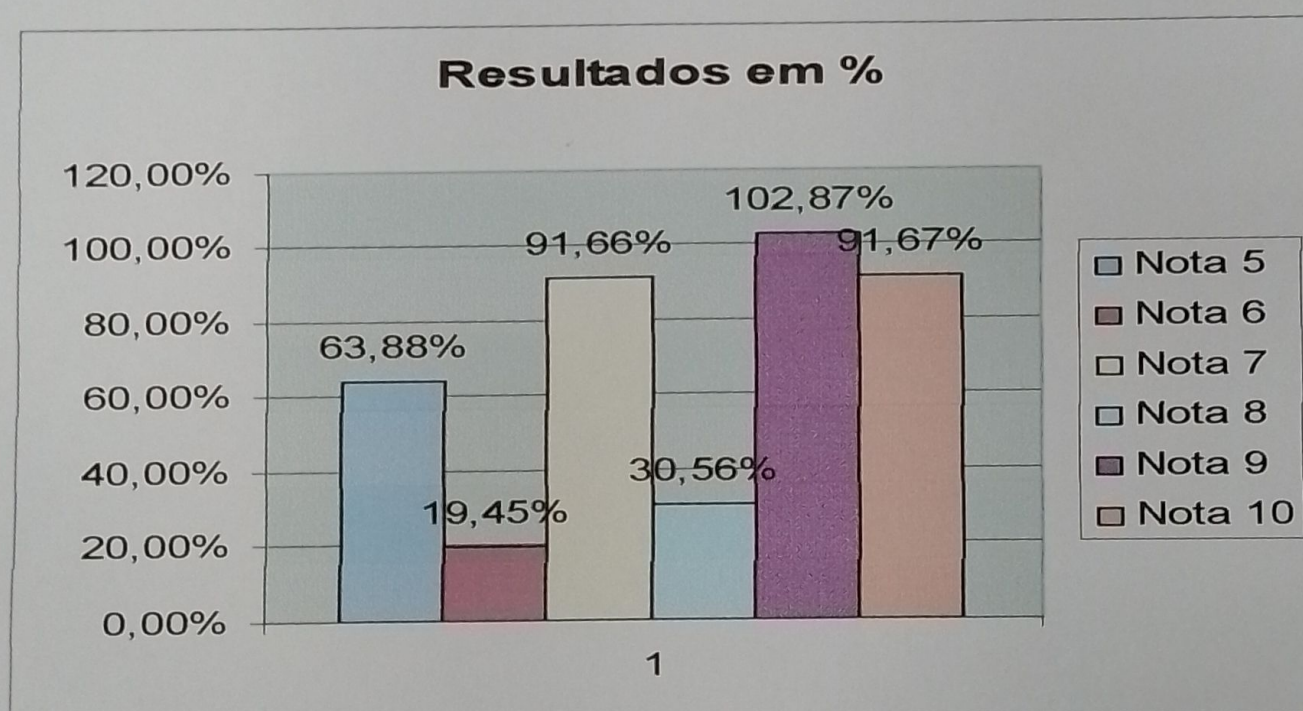


Gráfico 17 – Resultados em %
Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Perante os resultados acima descritos, podemos concluir que a satisfação do funcionário em relação ao salário e benefícios oferecido pela empresa é de **satisfeito**, obtendo a maior porcentagem com 102,87% a nota 9, seguida das notas 10 e 7 tecnicamente empatada com 91,67% dos votos, em terceiro vem a nota 5 com 63,88% dos votos a nota 8 com 30,56% e por fim 19,45% com a nota 6.

Com relação à política da empresa as questões abaixo descrevem através de gráficos o seguinte resultado:

Questão 5 – Modo como a Cabo é administrada:

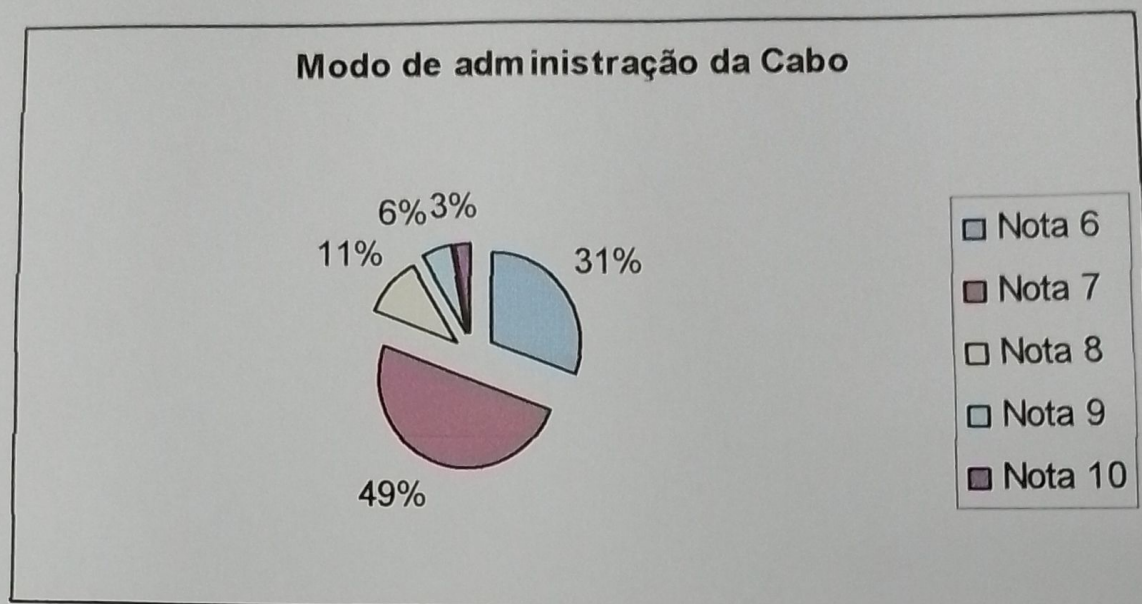


Gráfico 18 – Modo de administração da Cabo

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 13 – As metas e objetivos são claros:

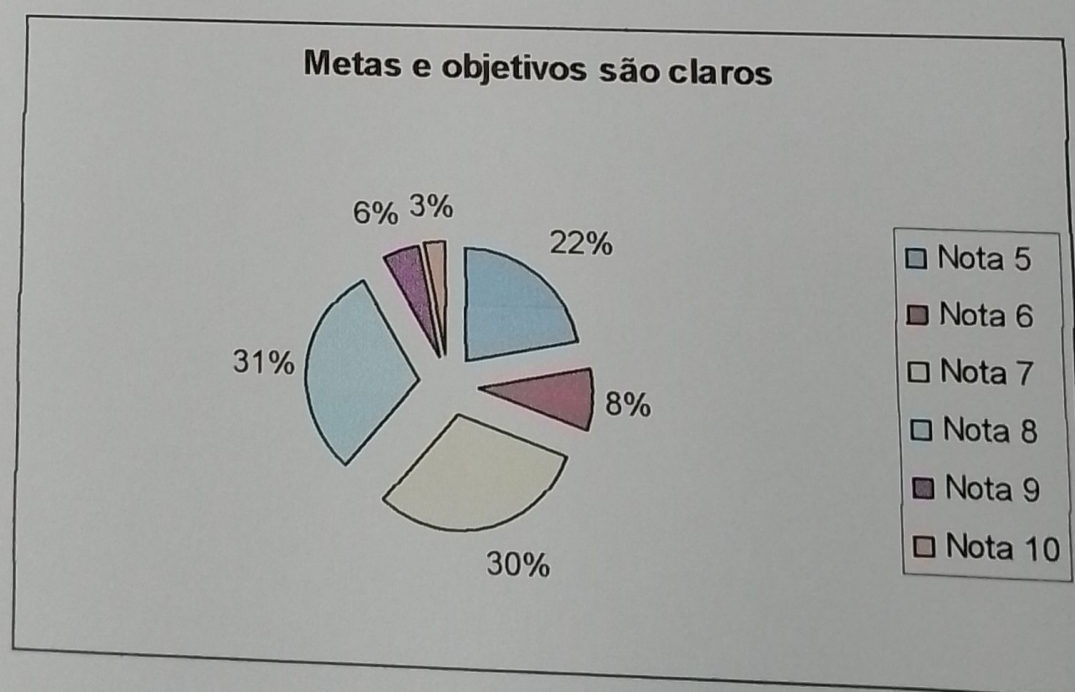


Gráfico 19 – Metas e objetivos são claros

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 28 – Possibilidade de Crescimento:

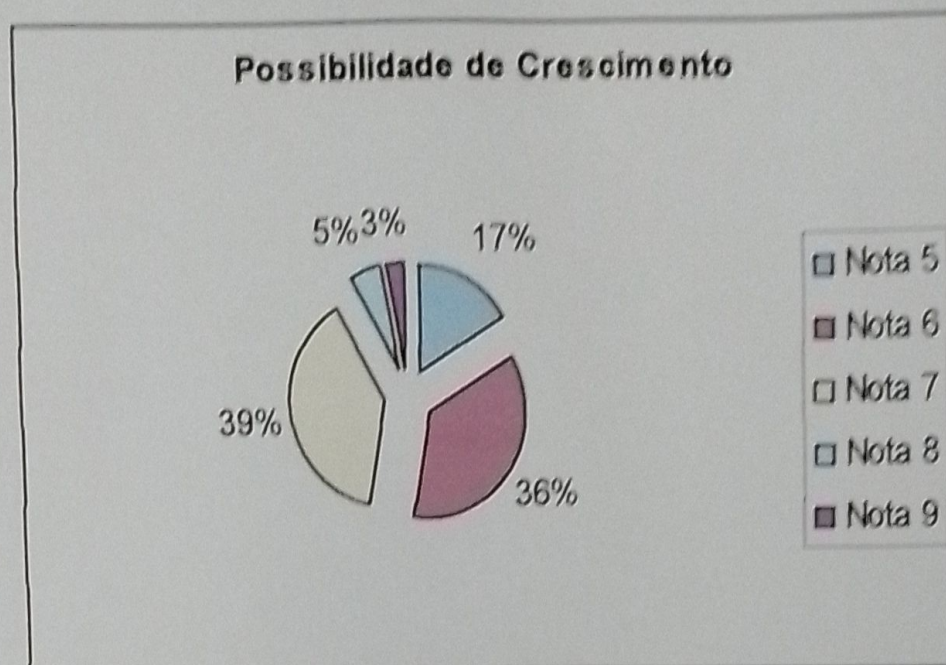


Gráfico 20 – Possibilidade de Crescimento

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Baseado nos gráficos referentes as questões sobre política da empresa temos com resultado avaliativo tem como maior porcentagem de resposta a nota 7 sendo considerado “bom” com 119,44% logo em seguida vem a nota 6 com 75% a nota 8 com 47,16% a nota 5 com 39,10% a nota 9 com 13,84% e por fim a nota 10 com somente 5,56% do somatório das respostas, conforme gráfico abaixo:

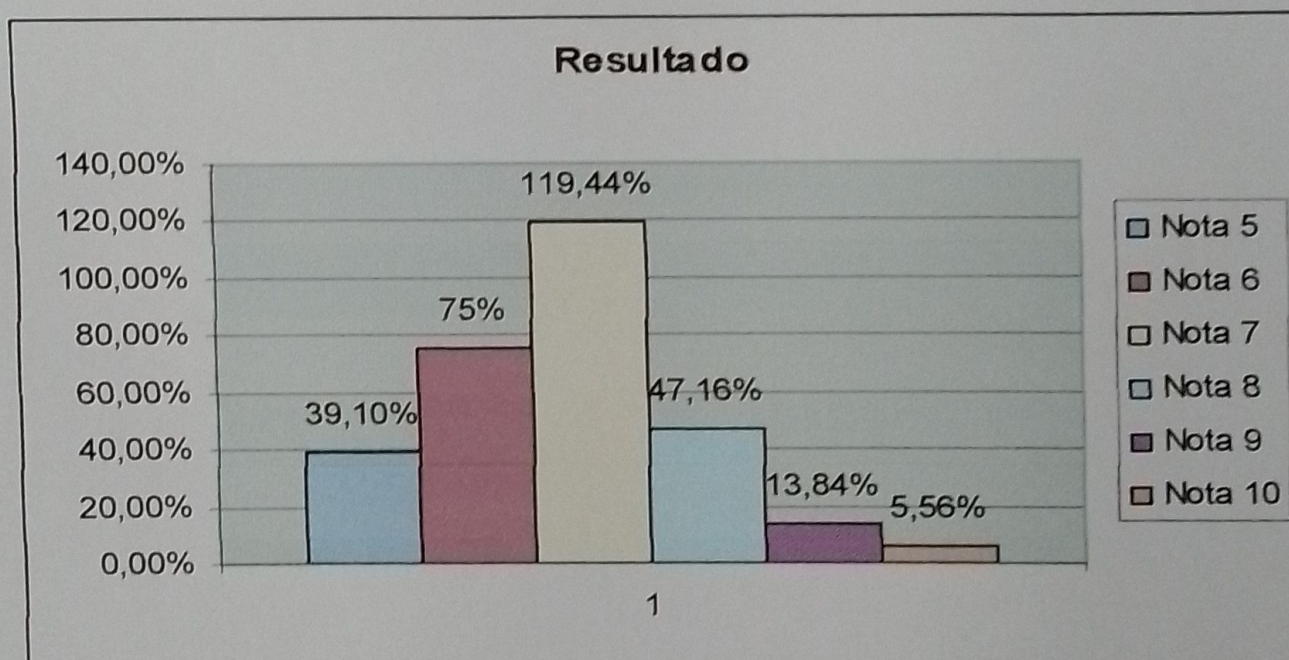


Gráfico 21 – Resultado

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

o às questões de relações interpessoais, sentido realização e
 nto pelo trabalho feito estão presentes nas questões abaixo
 s através dos gráficos.

ção 03 – Oportunidades de aprender novos conhecimentos:

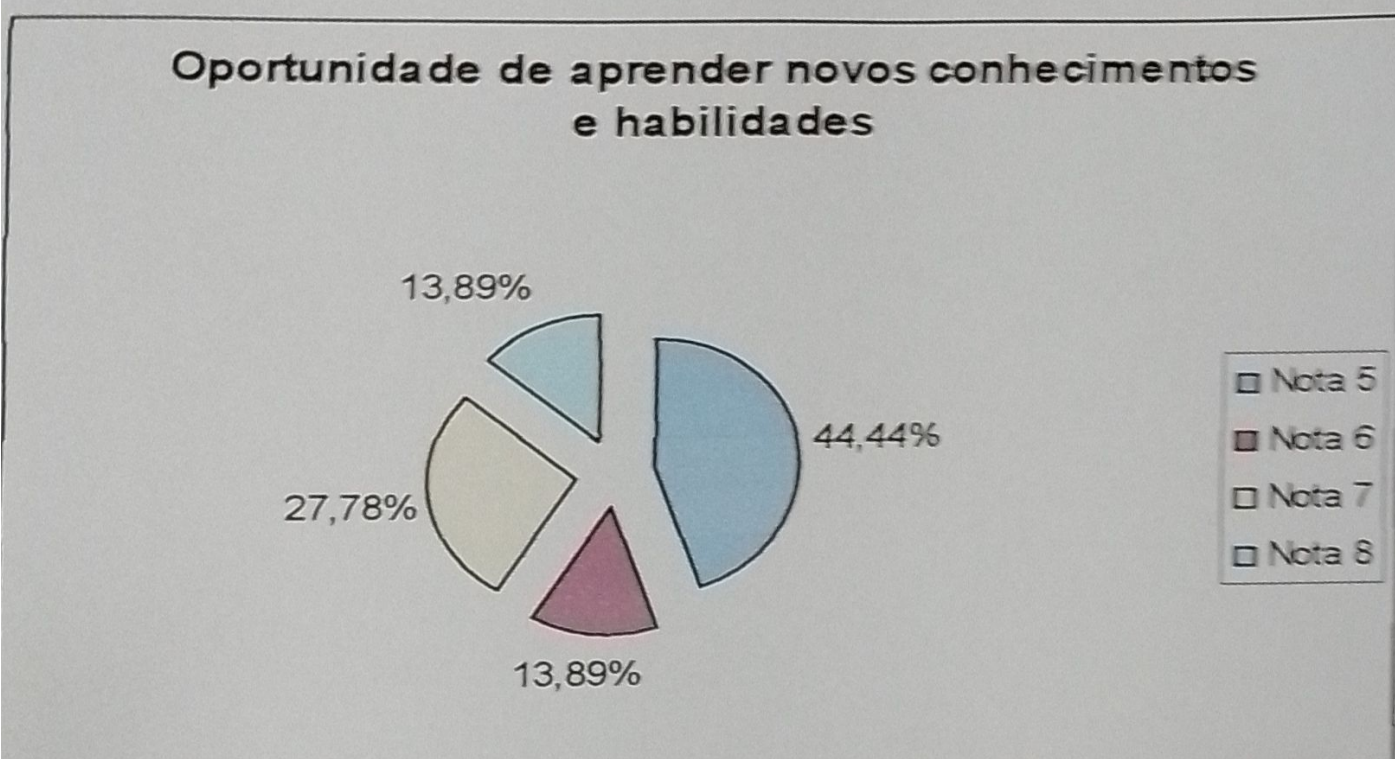


Gráfico 22 – Oportunidade de aprender novos conhecimentos e habilidades

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

o 04 – Relacionamento com chefe e superiores:

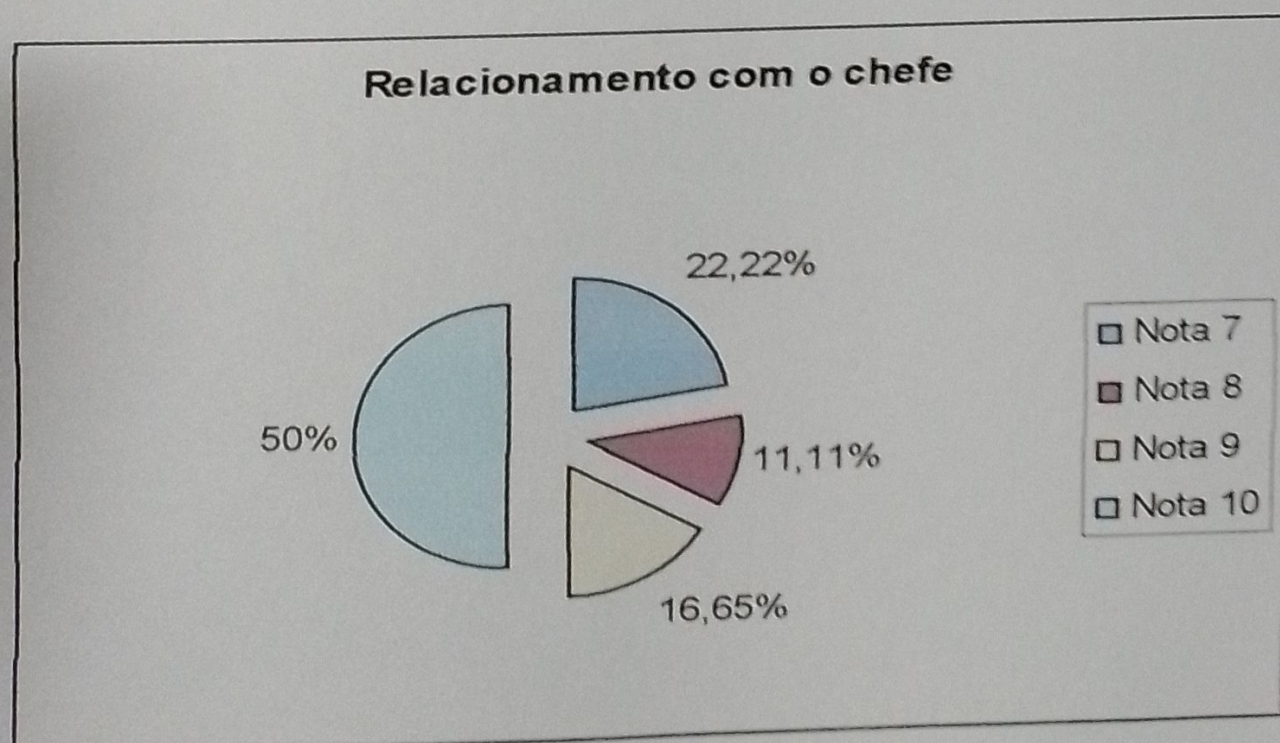


Gráfico 23 – Relacionamento com o chefe

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

Questão 03 – Oportunidades de aprender novos conhecimentos:

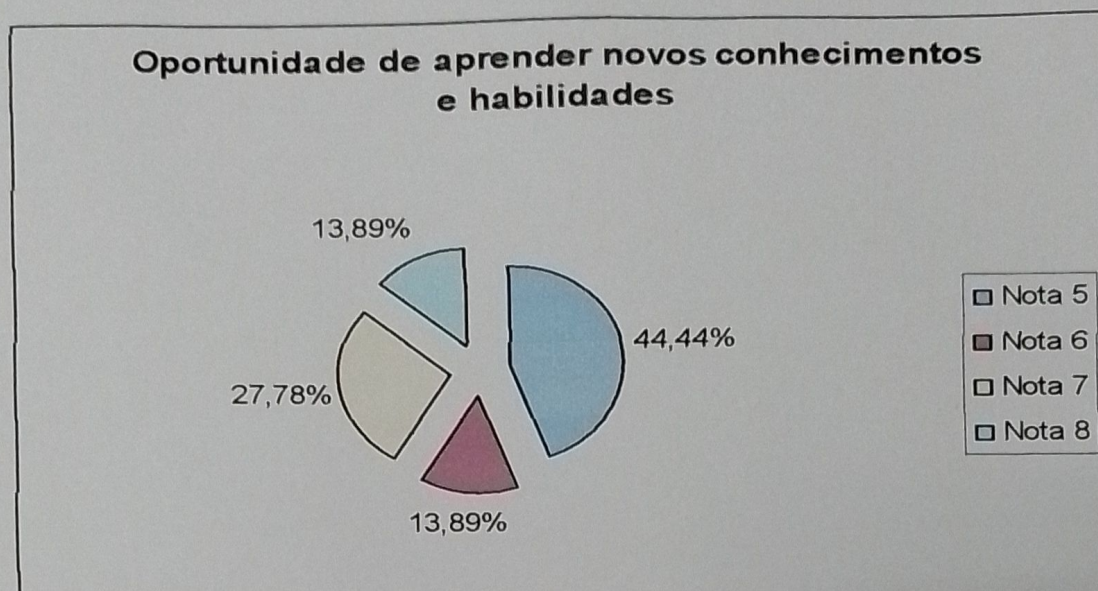


Gráfico 22 – Oportunidade de aprender novos conhecimentos e habilidades

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 04 – Relacionamento com chefe e superiores:

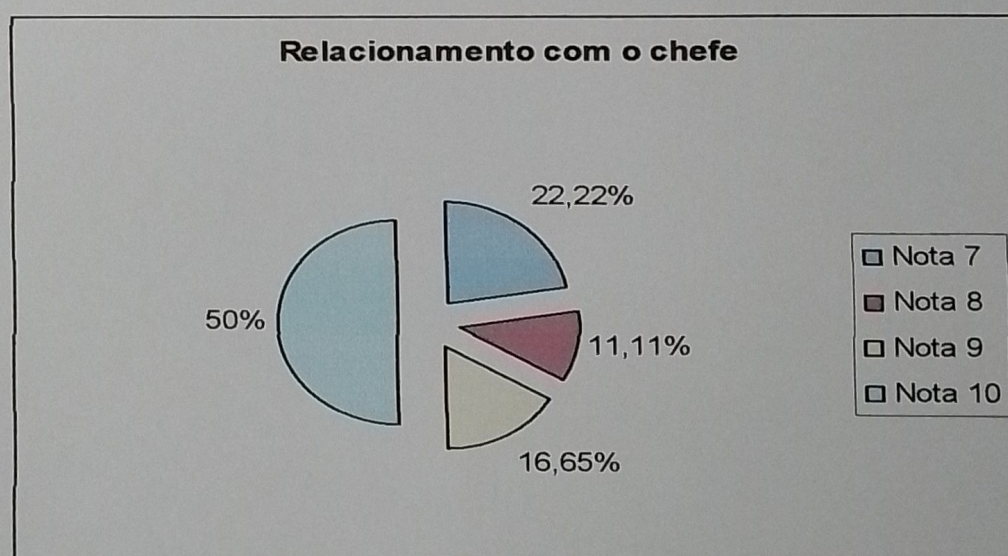


Gráfico 23 – Relacionamento com o chefe

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

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

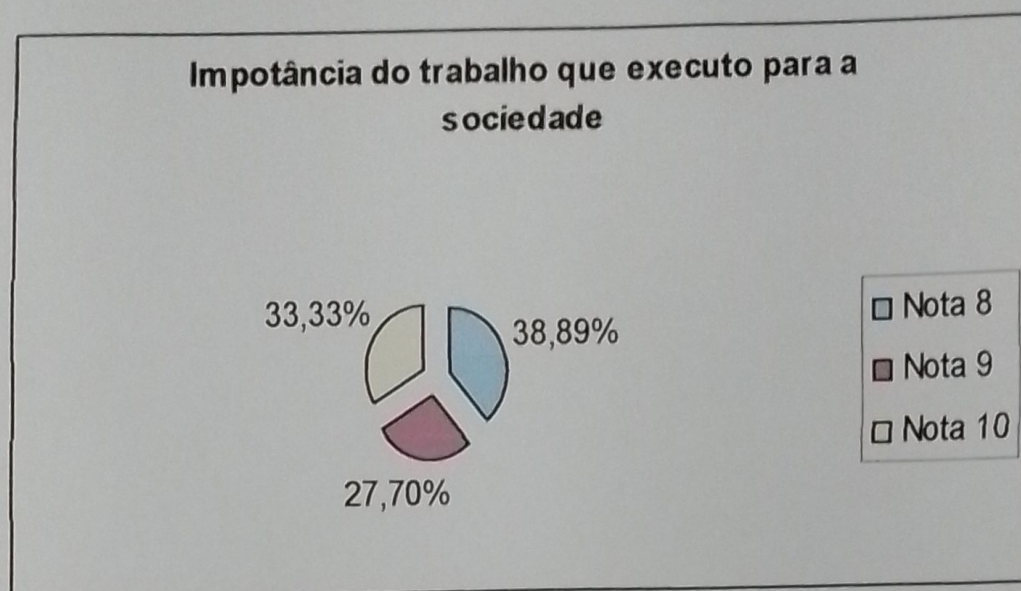


Gráfico 24 – Importância do trabalho que realizo para a sociedade
Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 20 – Estrutura e Funcionamento da Cabo:

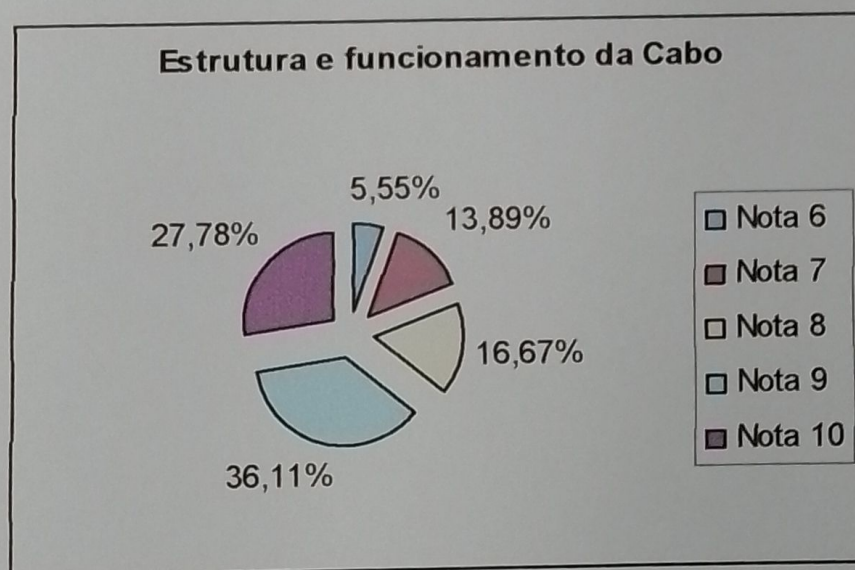


Gráfico 25 – Estrutura e Funcionamento da Cabo
Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 21 – Relacionamento com as pessoas com quem trabalho

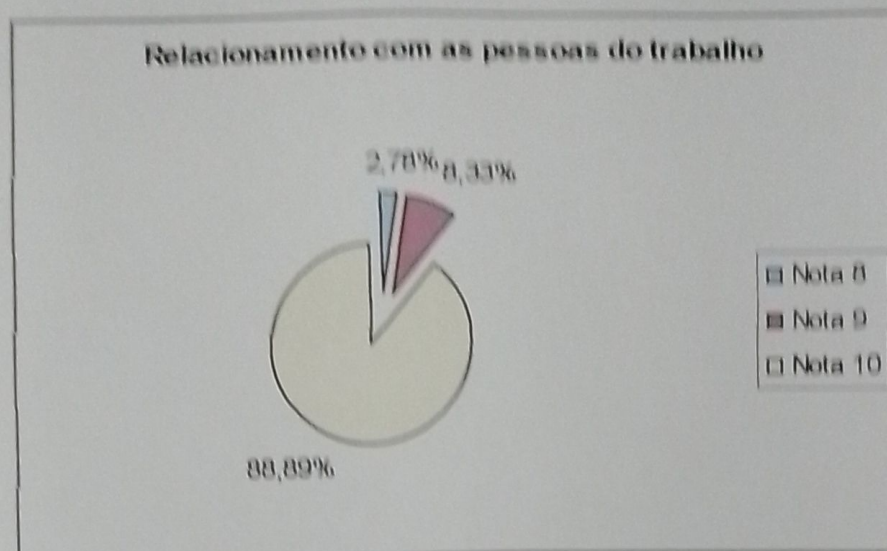


Gráfico 26 – Relacionamento com as pessoas com quem trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 22 – Valorização do meu Trabalho:

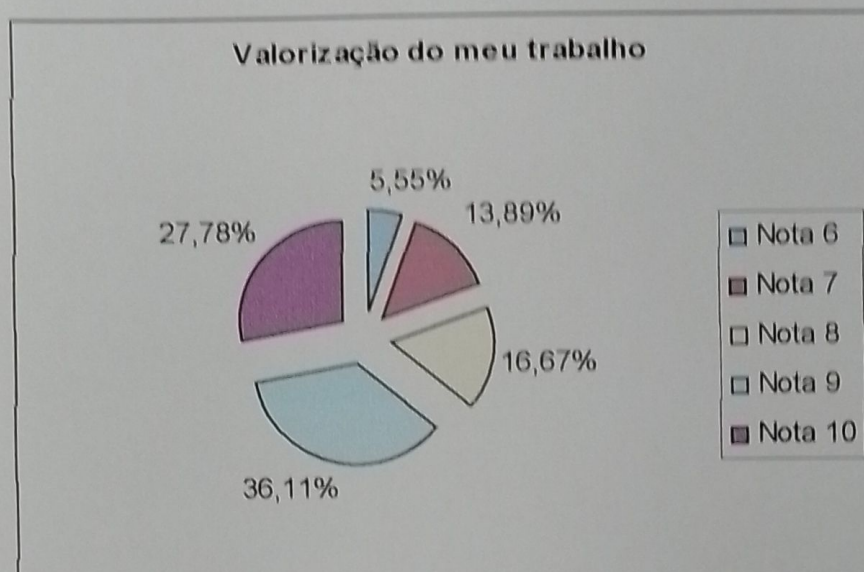


Gráfico 27 – Valorização do meu Trabalho:

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 27 – Relacionamento com colegas de trabalho:

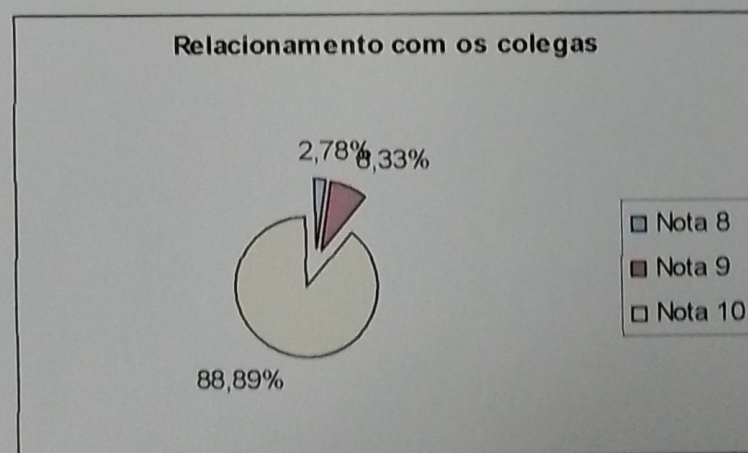


Gráfico 28 – Relacionamento com colegas de trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 29 – Nota para meu desempenho:

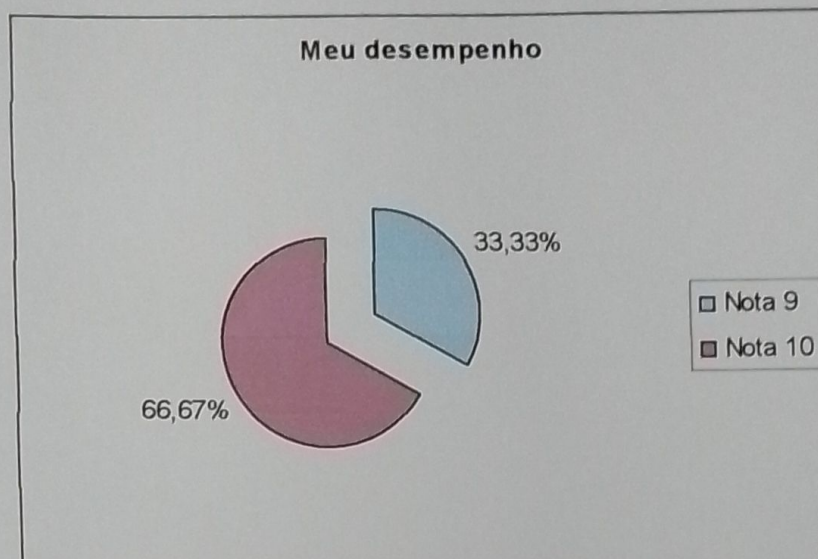


Gráfico 29 – Nota para meu desempenho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 30 – Qual nota dou para a Cabo:

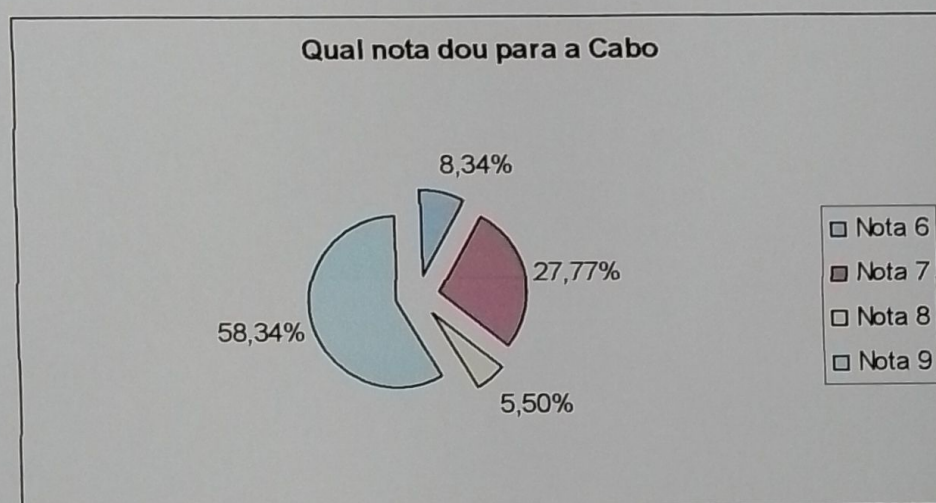


Gráfico 30 – Qual nota dou para a Cabo

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

O resultado da somatória das notas teve o seguinte resultado:

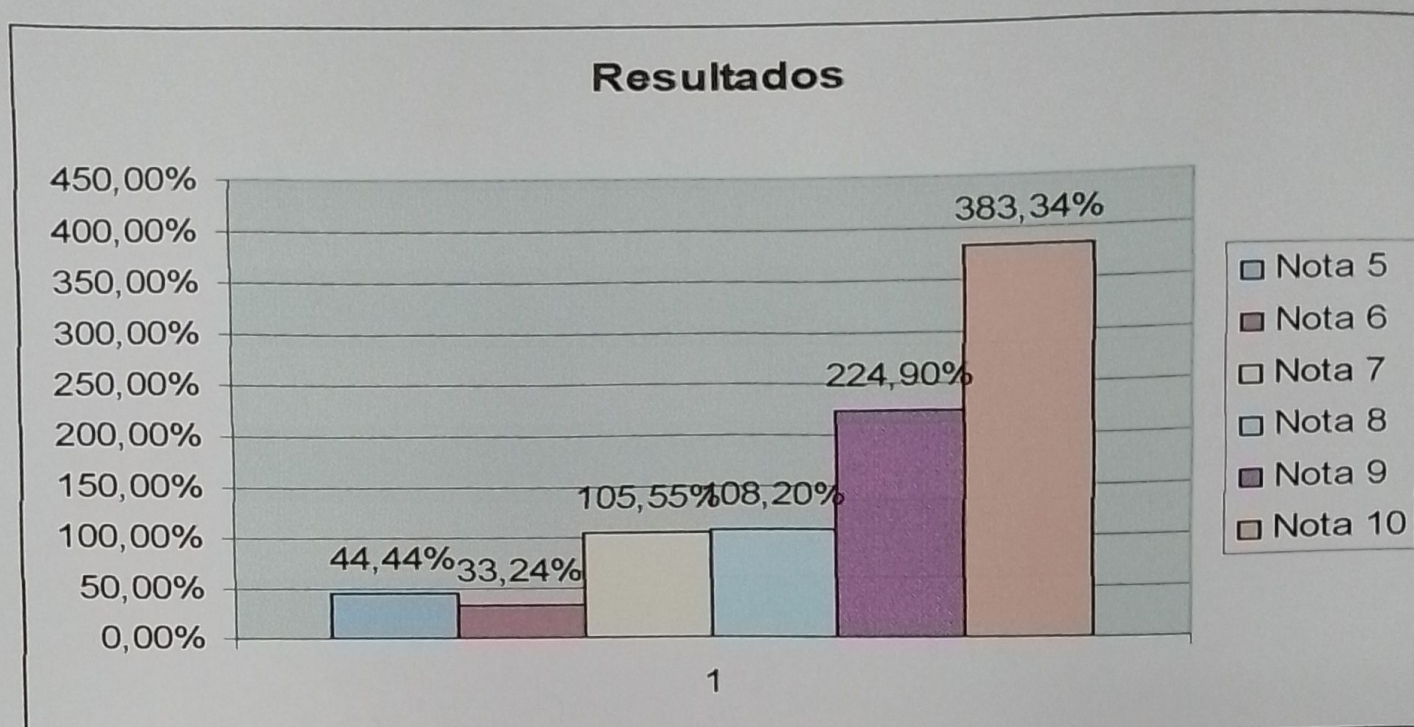


Gráfico 31 – Resultados

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Com relação as relações interpessoais, sentido realização e reconhecimento pelo trabalho feito fora obtida em maior porcentagem a nota máxima (10), assim representado por um “Totalmente Satisfeito” com a soma total de 383,34% em segundo lugar vem a nota 9 com 224,90% quase empatados vem em terceiro e quarto lugar com 108,20% e 105,55% respectivamente em quinto lugar com 44,44% a nota 5 e em ultimo a nota 6 com 33,24%.

Referentes a satisfação na qualidade no que se refere as questões do trabalho, são representadas pelas questões

Questão 07 – Horário de Trabalho

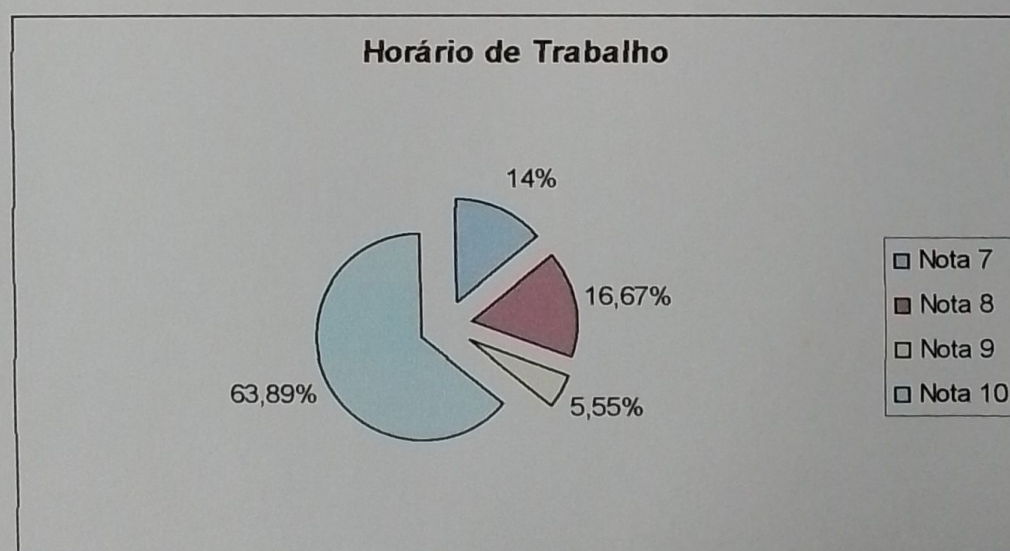


Gráfico 32 – Horário de Trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 15 – Flexibilidade no horário de Trabalho:

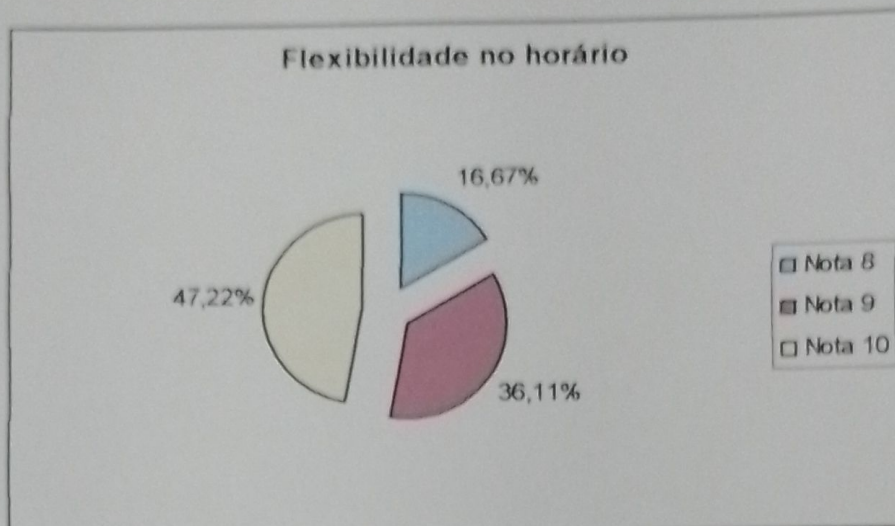


Gráfico 33 – Flexibilidade no horário

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 17 – Higiene, limpeza e segurança da empresa:

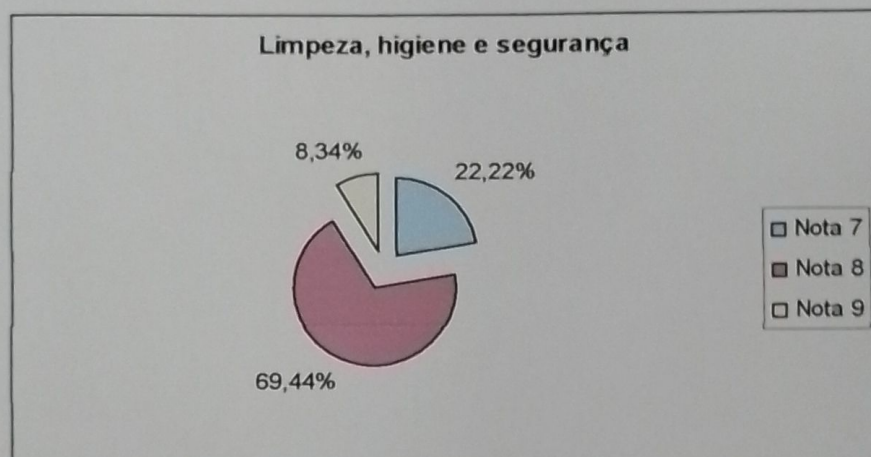


Gráfico 34 – Higiene, limpeza e segurança da empresa.

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

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

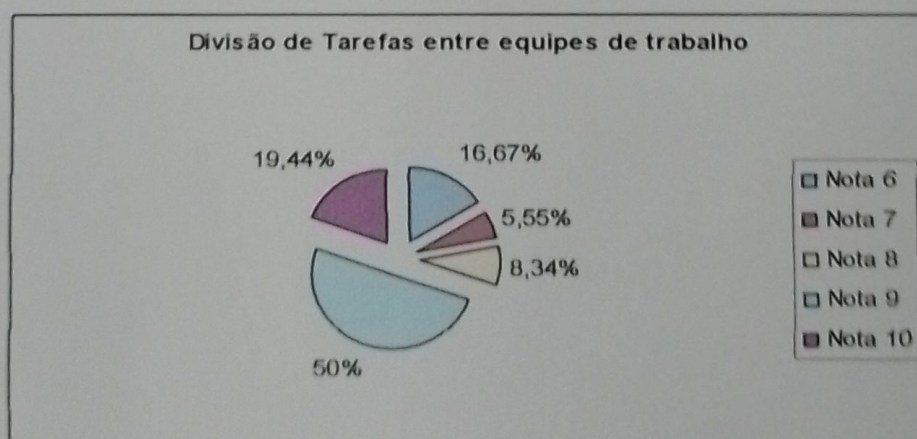


Gráfico 35 – Divisão das tarefas entre as mesmas equipes de trabalho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 24 – Acesso e condições do ambiente em torno da empresa:

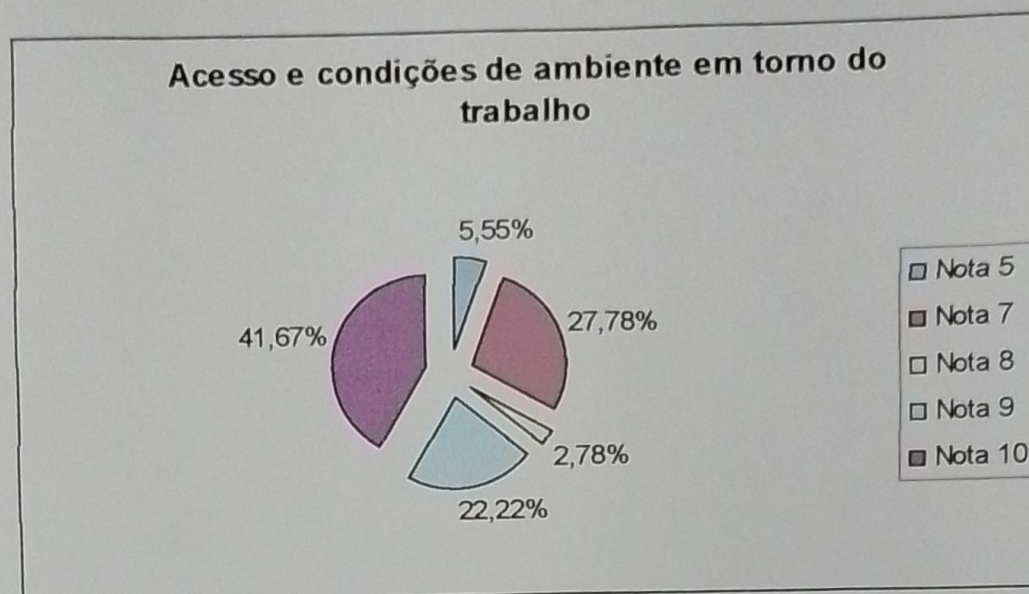


Gráfico 36 – Acesso e condições do ambiente em torno da empresa

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

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

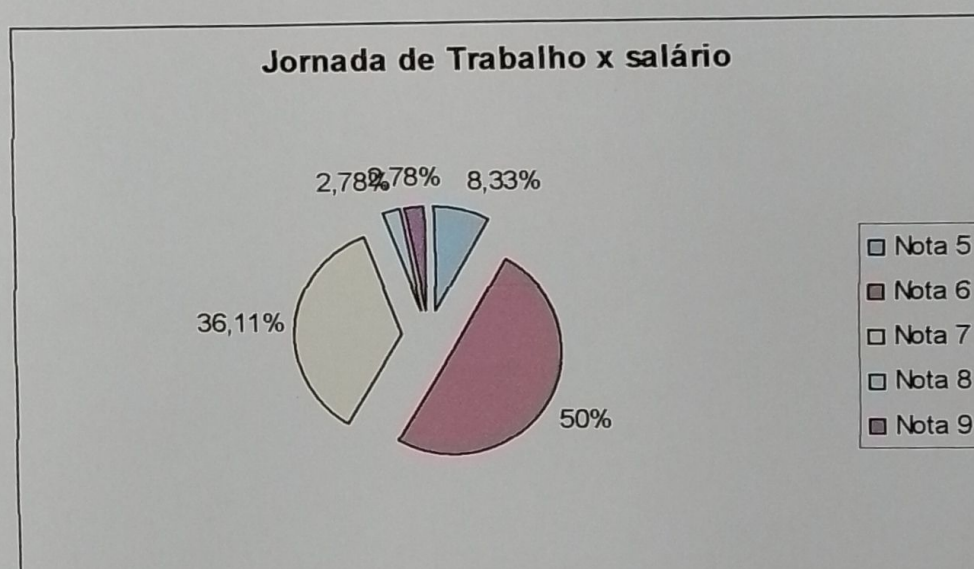


Gráfico 37 – Jornada de trabalho comparada com o que ganho

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 32 – Proximidade dos transportes públicos:

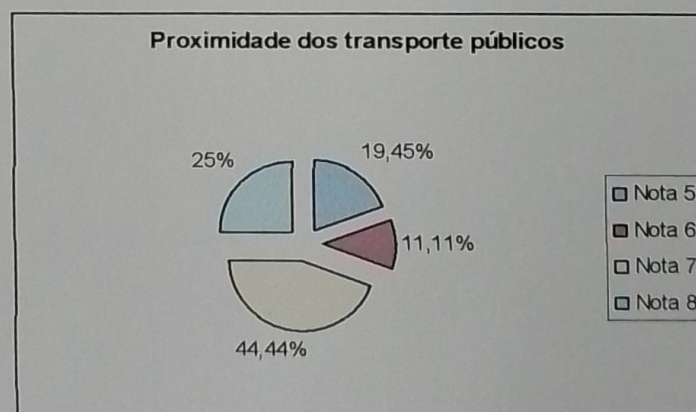


Gráfico 38 – Proximidade dos transportes públicos

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

A Satisfação na qualidade no que se refere às questões do trabalho, segundo questionário aplicado mostra que no que se refere ao trabalho e suas condições a um nível de "totalmente satisfeito" sendo representado pela nota 10 obtendo a maioria da soma das porcentagens das notas obtidas com 172,22% seguindo em segundo lugar a nota 9 com 155% da soma das notas em terceiro vem a nota 7 com 150,1% do somatório, com 141,68%, 77,78% e 33,33% vem as notas 8, 6 e 5 respectivamente.

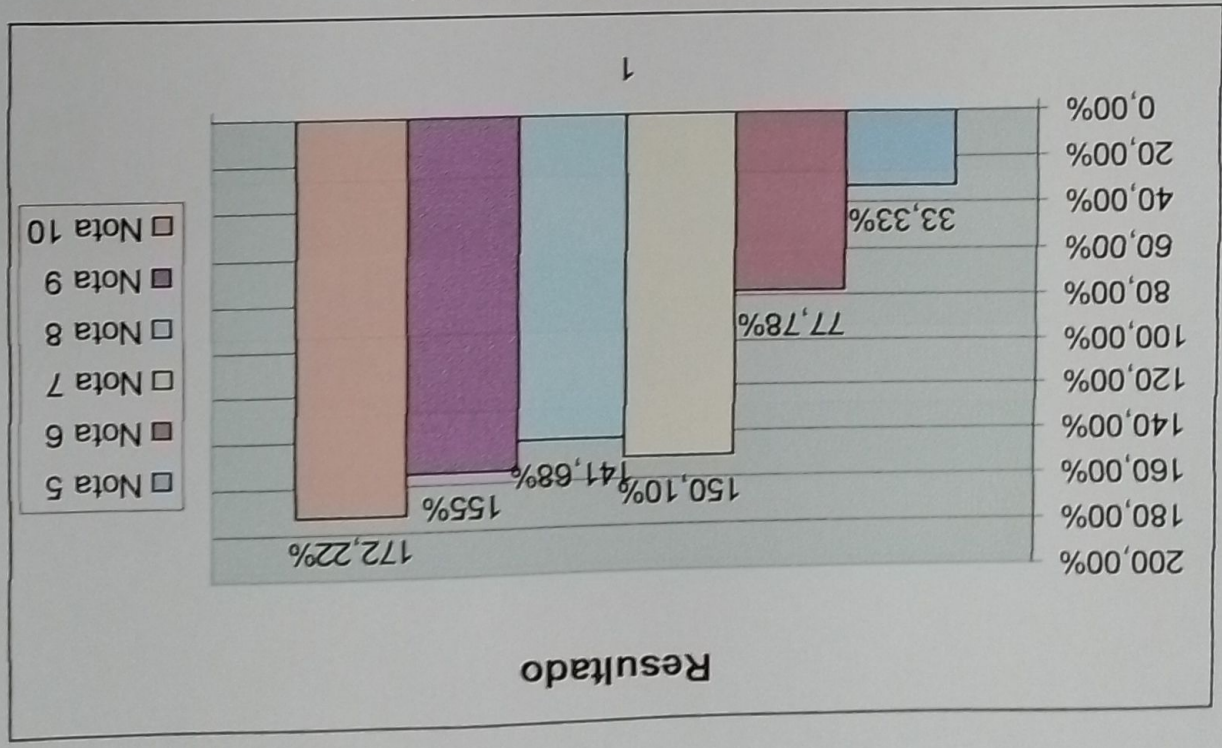


Gráfico 39 – Resultado
Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Por fim as questões de responsabilidade e tomada de decisões ou a liberdade de tomar iniciativa em certos casos. Questão 08 – Estabilidade no emprego:

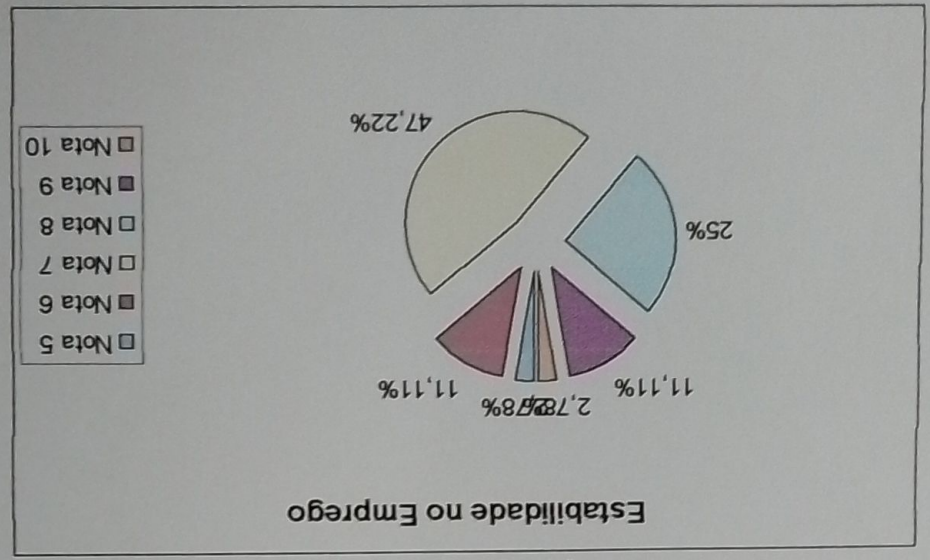


Gráfico 40 – Estabilidade no Emprego.
Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

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

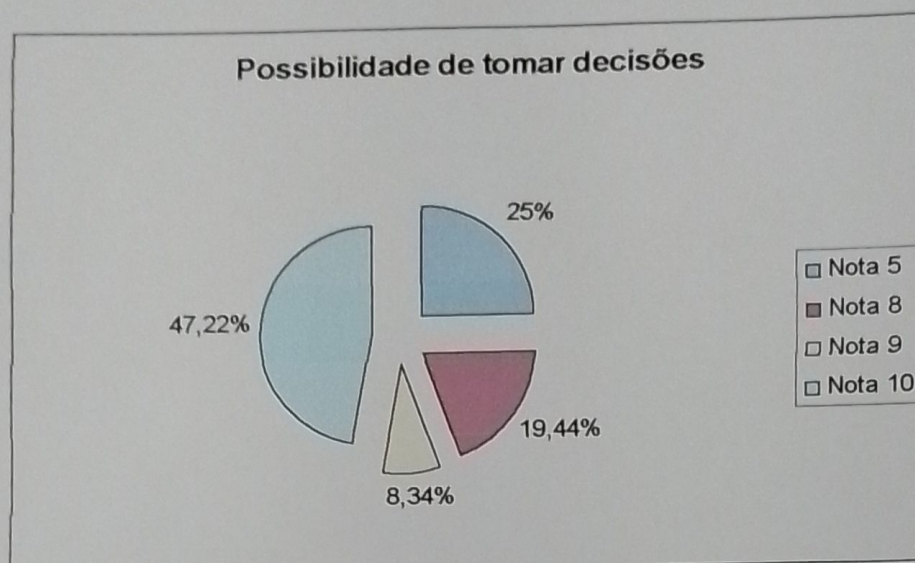


Gráfico 41 – Possibilidade de tomar decisões sozinho.

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Questão 26 – Oportunidade para usar meus conhecimentos e habilidades

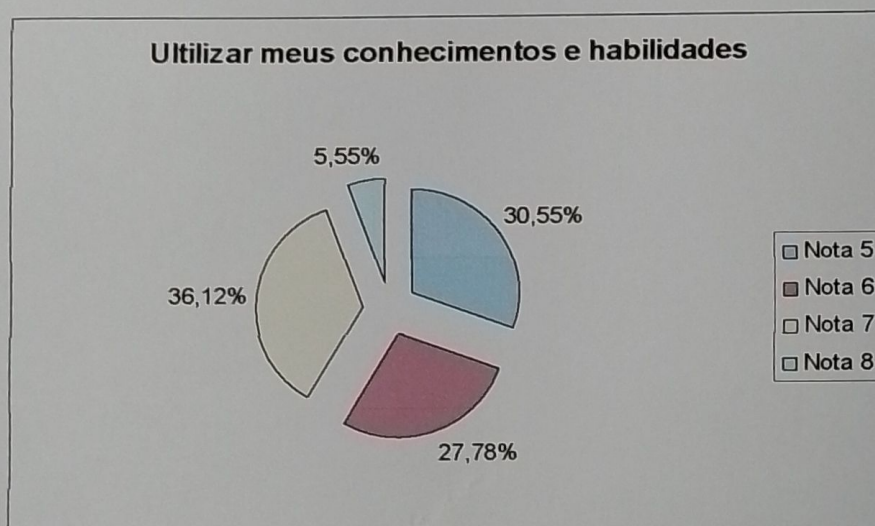


Gráfico 42- Utilização dos meus conhecimentos e habilidade.

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Do resultado final desta questão temos o seguinte resultado em maior porcentagem à nota 6 com 116,67% em segundo a nota 7 com 83,34% e com 58,33% a nota 5 ficou em terceiro lugar seguido da nota 10, 8 e 9 com 50%,49 99% e 19,45% respectivamente, conforme gráfico abaixo.

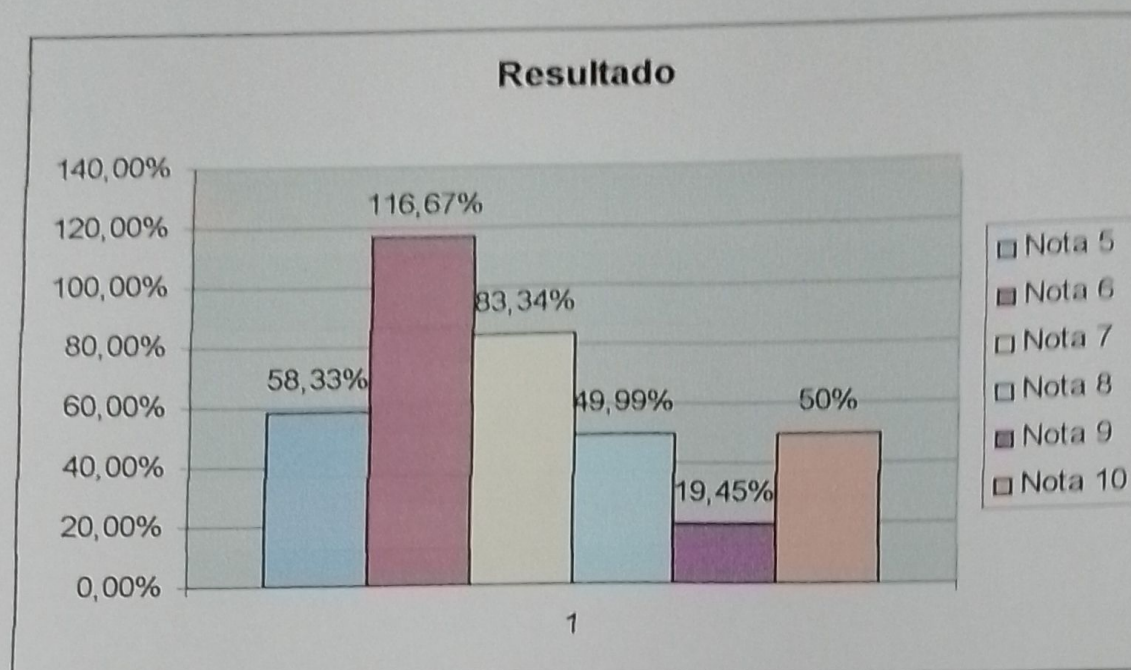


Gráfico 43- Resultados.

Fonte: Pesquisa de campo/ 2007

Com todas estas informações passada e coletada através do questionário aplicado, podemos verificar tal como o perfil do entrevistado e o nível de satisfação de cada um em relação a questão levantada, como fora dito, o questionário de avaliação de qualidade aborda em suas 32 perguntas 6 temas principais referentes a: Condições de Trabalho, Salários e Políticas da empresa, relações interpessoais, sentido e reconhecimento do trabalho feito, política da empresa e tomada de decisões. Desta forma fora elaborado o questionário, pois utilizando deste recurso e desta variáveis foi medido o nível de satisfação do profissional da cabo em cada questão aplicada, fazendo uma comparação final dos resultados das 6 variáveis que foram o seguinte:

Variável	Nível de satisfação/ Nota
Condições de Trabalho	Muito Bom – Nota 8
Salários e Políticas da empresa	Satisfeito – Nota 9
Relações Interpessoais	Totalmente satisfeito – Nota 10
Sentido e reconhecimento do trabalho feito	Totalmente satisfeito – Nota 10
Política da empresa	Bom – Nota 07
Responsabilidade e tomada de decisões	Insatisfeito – Nota 06

Observando esse quadro podemos verificar que o nível de satisfação dos funcionários do SAC da Cabo Telecom, é muito bom, tendo em vista as notas dadas

pela maioria dos colaboradores, é importante também verificar algumas questões das quais não obtive um índice satisfatório, tal como a responsabilidade de tomada de decisão, é importante para o funcionário ter uma "liberdade" para que possa em alguns casos tomar decisão, ou que tenha acesso aos superiores para que tenham uma maior interação com o processo assim se fazendo sentir importante e fazendo seu lugar sua responsabilidade, sua importância para o processo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O homem faz parte de processos, faz parte de varias cadeias, seja social, familiar, reprodutiva, o homem é uma peça na enorme engrenagem da vida, e é preciso fazê-lo se saber no lugar que atua a importância do seu papel na vida, o que não difere muito da cadeia da empresarial, é necessário saber seu papel na instituição e dado seu devido reconhecimento, mas para isso é importante que a empresa de condições para que sua atividade seja desempenhada, seja com um bom material de trabalho, um ambiente limpo e bem arejado, com uma remuneração ideal e condizente com sua função ou cargo, com condições e perfeito estado de funcionamento, é importante o homem não ser visto com uma maquina, que mesmo se fazendo parecer uma, ele pode se esgotar e parar, é importante dar atenção ao funcionário, é importante escutar as opiniões, sugestão, podem ser úteis, o funcionário é quem veste com todos os louvores a "camisa da empresa" ele tem que ser cuidado, cultivado, pois ele é muito importante e essa satisfação que chamamos de "qualidade de vida no trabalho" é o que pode diferenciar sua empresa no mercado, ele pode dividir-se no sucesso total da empresa ou na falência dela, o funcionário que não tem prazer, na função que executa, que não sabe sua importância, que passa por assedio moral quase que diariamente, é um funcionário desmotivado e que não se preocupa com a empresa, que não dá o melhor de si.

O ambiente empresarial, pelos impactos da globalização, vem se tornando intensamente competitivo, apresentando reflexo nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na participação dos indivíduos no processo produtivo. É legada para as organizações de hoje a missão de aprimorar a qualidade de vida de seus trabalhadores, sob pena de comprometer até a sobrevivência destas no mercado global. As pesquisas em torno da questão da QVT visam, dentre outras coisas, a compreensão a respeito de situações individuais dos trabalhadores em seus ambientes de trabalho e, a nível organizacional, estão se referindo à expansão do conceito de Qualidade Total. Conceito este que não pode ser visto apenas com uma única variável e sim o conjunto delas, pois o meio social, humano, e muito outros influencia na qualidade de vida do trabalhador, se um funcionário não possui qualidade de vida no trabalho, ele em sua vida não terá uma boa qualidade, pois diversos fatores estão ligados diretamente.

De acordo com pesquisa elaborada da empresa CABO TELECOM, foi analisado as diversas variáveis, mostrando que o resultado destas são positivo, onde mostra que o resultado é muito bom, mas que por sua vez a empresa tem diversos fatores para melhorar, onde algumas variáveis apresentadas mostraram pouco nível de satisfação, e assim trabalhar esses pontos para que seja atingido um nível alto de qualidade, trazendo assim um maior nível de satisfação.

Os resultados mostrados na pesquisa vislumbram que, é de sumária importância o bem estar dos funcionários, a sua qualidade de vida está diretamente ligado ao seu bom rendimento e produção, é visto que um funcionário satisfeito com as diversas variáveis, está menos sujeito a fadiga, a doença, a acidentes de trabalho, ele tem consciência do trabalho realizado e da sua importância para o bem em geral. Mas é também de extrema importância a manutenção de toda essa cadeia produtiva, seja física, material, humana, para que seja sempre implementado a política de qualidade total, do produto, serviços, procedimentos e da satisfação do funcionário a qual é mola impulsionadora para o firmamento da empresa perante o mercado. A empresa tem sempre que buscar aprimorar os meios para que seja passado dentro da empresa um nível de satisfação, devem conhecer e sugerir dicas e sugestões que por ventura os seus funcionários tenham a apresentar, sempre em buscar de um bom relacionamento, visando à valorização do ser humano, do trabalho e da importância que o mesmo tem para o funcionamento em geral do processo, sempre em vista a qualidade de vida do trabalhador.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L e FRANÇA, A.C.L. Estratégia de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho; o stress e a expansão do conceito de qualidade total. São Paulo. **Revista de Administração**. Volume 33. Abril/Junho. 1998.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo. Mc Graw-Hill do Brasil. 1983.
- Couto, Hudson de Araújo. **Ergonomia aplicada ao trabalho; o manual técnico da máquina humana**. Belo Horizonte. Ergo. 1995.
- CONDE, Antônio Lazaro, **Qualidade de vida no Trabalhado**. Revista Fae Businnes. Nº 07. 2003. Disponível em:
www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf Acesso em: 10/05/2007
- DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção de conhecimento**. Rio de Janeiro. Tempo Brasileiro. 1996.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho; como medir para melhorar**. Salvador. Casa da Qualidade. 1996.
- FRANÇA, Limonge, Ana Cristina. Qualidade de Vida no Trabalho; conceitos abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Volume 01, nº 02, abri/mai/jun. 1997.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo. Atlas. 1999.
- GRUPO WHOQOL. **Instrumento de avaliação de qualidade de vida (Versão português)**. FAMED – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1> acesso em: 10/05/2007.

LIMONGI, França, Ana Cristina; Rodrigues, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002.

MATOS, Francisco G. **Empresa feliz**. São Paulo: Makron Books. 1996.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec. 1993

WESTLEY, W. **Problems and Solutions in the Quality of Working Life**. Human Relations, v. 32, n. 2. 1979.

Universidade Federal de Minas Gerais, **A qualidade de vida no trabalho: perspectivas além da ginástica laboral no HC/UF**. Disponível em: http://www.ufmg.br/proex/arquivos/8Encontro/Saude_5.pdf
acesso em: 22/05/2007

Jornal: Missão Jovem, O Desafio da qualidade de Vida. Disponível em: <http://www.pime.org.br/missaojovem/mjecologiavida.htm>
acesso em 22/05/2007

APENDICE 1

Mostra a tabulação das resposta do questionário aplicado, onde na primeira parte é pedido dados para obter o perfil do funcionário e na segunda parte o questionário com 32 questões correspondendo as 6 variáveis estudadas.

**RESPOSTAS OBTIDAS EM VALOR DE PORCENTAGEM, REFERENTE AO QUESTIONÁRIO
APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DA CABO TELECOM PARA AVALIAÇÃO A NÍVEL
ACADÊMICO DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA.**

**OBS. 1 – Baseado em um total de 36 funcionários;
2 – Respostas representadas em porcentagem.**

01 - Sexo:

25 % Masculino
75 % Feminino

02- Tempo no cargo ou função:

50 % - até 1 ano
19,44% - de 1 ano a 2 anos
22,22% - de 2 anos a 5 anos
8,34% - acima de 5 anos

03- Setor que atua no SAC:

11,11% - GCM
8,33% - Televendas ativo
11,11% - Televendas receptivo
69,45% - Atendimento Direto

04- Nível de Escolaridade:

0 % -Ensino Médio Incompleto
0% - Ensino Médio Completo
0% - Segundo Grau Incompleto
41,66 % - Segundo Grau Completo
27,78 % - Superior Incompleto
30,56% - Superior Completo

05 – Renda Familiar:

0% até 2 Salários mínimos
0% de 2 a 5 Salários
33,33% de 5 a 8 Salários
50% de 8 a 10 Salários
16,66 % acima de 10 Salários

06- N°. de horas diárias que passa na empresa:

0% - até 4 horas
91,67% - de 4 horas até 6 horas
2,77% - de 6 horas até 8 horas
0% -de 8 horas até 10 horas
5,56% - mais de 10 horas

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO							
Considerando o trabalho que você realiza na Cabo Telecom marque com um X a coluna que indica o seu grau de satisfação para cada um dos itens abaixo. As notas variam de 5 até 10. —————→		Totalment e insatisfeito	6	7	8	9	Totalmente satisfeito 10
01	Condições físicas do ambiente de trabalho (iluminação, ventilação, temperatura).			44,44%	27,78%	13,89%	13,89%
02	Meu salário comparado com o custo de vida.	58,33%		19,44%	13,89%	8,34%	
03	Oportunidade de aprender novos conhecimentos e habilidades.	44,44%	13,89%	27,78%	13,89%		
04	Meu relacionamento com o chefe ou instâncias superiores			22,22%	11,11%	16,65%	50%
05	Modo como a Cabo Telecom é administrada.		30,55%	50%	11,11%	5,56%	2,78%
06	Reconhecimento pelo trabalho bem feito.	19,45%		36,11%	25%	13,89%	5,55%
07	Horário de trabalho.			13,89%	16,67%	5,55%	63,89%
08	Estabilidade no meu emprego	2,78%	11,11%	47,22%	25%	11,11%	2,78%
09	Materiais e equipamentos necessários para o trabalho.			16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
10	Meu salário comparado com o que ganham outras pessoas com o mesmo cargo, em outras empresas.			36,11%	5,55%	13,89%	44,45%
11	Variedade de tarefas para realizar	8,33%	5,55%	61,11%	16,67%	8,34%	
12	Satisfação geral com o trabalho.			5,55%	27,78%	16,67%	50%
13	As metas e objetivos da empresa são claros	22,23%	8,34%	30,55%	30,55%	5,5%	2,78%
14	Importância do trabalho que executo para a sociedade.				38,89%	27,7%	33,33%
15	Flexibilidade de horário.				16,67	36,11	47,22
16	Quantidade e qualificação das pessoas na equipe de trabalho da qual faço parte		11,11%	8,34%	61,11%	13,89%	5,55%
17	Limpeza, higiene e segurança no local de trabalho.			22,22%	69,44%	8,34%	
18	Benefícios oferecidos pela Cabo Telecom (assistência à saúde, auxílio alimentação, auxílio transporte, auxílio creche).				8,34%	69,44%	22,22%
19	Possibilidade de tomar decisões, sozinho ou em equipe, relacionadas com as tarefas que executo.	25%			19,44%	8,34%	47,22%
20	Estrutura e funcionamento da Cabo Telecom		5,55%	13,89%	16,67%	36,11%	27,78%
21	O relacionamento entre as pessoas no setor de trabalho				2,78%	8,33%	88,89%
22	Valorização do meu trabalho para atingir os objetivos da Cabo Telecom		5,55%	2,78%	27,78%	58,34%	5,55%
23	Divisão das tarefas entre a equipe de trabalho		16,67%	5,55%	8,34%	50%	19,44%
24	Acesso e condições do ambiente em torno do local de trabalho.	5,55%		27,78%	2,78%	22,22%	41,67%
25	Envolvimento nos processos de tomada de decisão	5,55%	19,45%	36,11%	2,78%	11,11%	25%
26	Oportunidade para usar meus conhecimentos e habilidades.	30,55%	27,78%	36,12%	5,55%		
27	Meu relacionamento com os colegas				2,78%	8,33%	88,89%
28	Possibilidade de Crescimento	16,67%	36,11%	38,89%	2,78%	5,55%	
29	Meu desempenho nas tarefas que me são atribuídas					33,33%%	66,67%
30	Qual a nota que dou para a empresa Cabo Telecom		8,34%	27,77%	5,55%	58,34%	
31	Jornada de trabalho comparada com o que ganho.	8,33%	50%	36,11%	2,78%	2,78%	
32	Localização do serviço: proximidade de transportes públicos	19,45%	11,11%	44,44%	25%		

* Alguns valores podem ter sofrido arredondamento. * Total de 36 Funcionários

ANEXOS

Anexo 01 – Foto da fachada da Cabo Telecom.

Anexo 02 – Foto da recepção da Cabo Telecom.



Anexo 01



Anexo 02