

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ANA LÍDIA DE LIMA SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NOS
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM NOVA PARNAMIRIM/RN**

NATAL/RN
2013

ANA LÍDIA DE LIMA SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NOS
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM NOVA PARNAMIRIM/RN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Centro Universitário do Rio Grande do Norte
como requisito final para obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof^a. Msc. Ana Rosa Gouveia
Sobral Câmara.

NATAL/RN
2013

Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos técnicos

Soares, Ana Lúcia de Lima.

Qualidade de vida no trabalho: um estudo exploratório nos escritórios de contabilidade de Nova Parnamirim/RN / Ana Lúcia de Lima Soares. – Natal, 2013. 63f.

Orientador: Prof.^aMs. Ana Rosa Gouveia Sobral Câmara.

Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Contabilidade – Monografia. 2. Escritórios de Contabilidade – Monografia.
3. Qualidade de Vida – Monografia. I. Câmara, Ana Rosa Gouveia Sobral.
II. Título.

RN/UNI-RN/BC

CDU 65

ANA LÍDIA DE LIMA SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NOS
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE EM NOVA PARNAMIRIM/RN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Centro Universitário do Rio Grande do Norte como
requisito final para obtenção do título de Bacharel
em Ciências Contábeis.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Msc. Ana Rosa Gouveia Sobral Câmara
Orientadora

Prof^a. Msc. Joana Darc Medeiros Martins
Membro

*Dedico este trabalho ao mestre dos mestres,
ao rei dos reis, ao senhor dos senhores, meu
Jesus, obrigada pela sua fidelidade, cuidado e
força que toda honra, glória e louvor sejam
dados ao teu nome para todo sempre, amém.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, autor da vida pela força e por seu amor incomparável;

A meus familiares pelo grande incentivo na vida acadêmica;

A meu pai Dorian, pelo apoio, exemplo e coragem para lutar e conquistar os meus sonhos e por me darem força para prosseguir com os meus sonhos, e por seus ensinamentos firmes e permanentes;

A minha mãe Késia, por ser tão dedicada e amiga, por ser a pessoa que mais me apoia e acredita na minha capacidade, meu agradecimento pelas horas em que ficou ao meu lado não me deixando desistir e me mostrando que sou capaz de chegar onde desejo, sem dúvida foi quem me deu o maior incentivo para conseguir concluir esse trabalho;

Ao meu Coordenador Prof. Ridalvo Medeiros pelo exemplo de profissionalismo e incentivo em seguir rumo às conquistas;

A minha orientadora Prof.^a Ana Rosa Gouveia pela orientação e esclarecimento na realização deste trabalho;

Aos meus professores pela paciência, dedicação e ensinamentos disponibilizados nas aulas, cada um de forma especial contribuiu para conclusão deste trabalho e consequentemente para a minha formação profissional pelos momentos vividos e por juntos aprendermos mais da vida, da profissão e da arte de compartilhar saberes e experiências.

Por fim, gostaria de agradecer aos meus amigos, pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

Esta pesquisa foi realizada em 2013 tendo como objetivo avaliar o nível da qualidade de vida no trabalho – QVT nos escritórios de contabilidade em Nova – Parnamirim no Rio Grande do Norte. Este trabalho versa sobre as questões que implicam na QVT e sua importância para o bom desenvolvimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho, como também para o cumprimento de objetivos e metas. Caracterizou-se como pesquisa descritiva e exploratória fazendo uso da aplicação de questionário fechado com onze funcionários, tendo por objetivo compreender a QVT dos profissionais, como também, verificar os fatores motivacionais e identificar o perfil dos funcionários, verificar as condições de trabalho e propor sugestões para a melhoria da QVT na prática de trabalho, Observando a análise da satisfação dos funcionários, propondo sugestões para a valorização dos profissionais e o investimento no ambiente de trabalho. Com base nas informações obtidas pode-se concluir que a maioria dos funcionários estão satisfeitos e muito satisfeitos com a QVT relacionados à satisfação dos profissionais quanto ao desempenho, políticas de reconhecimento e incentivo ao trabalho, responsabilidade social, manutenção do emprego e educação continuada explicitando a necessidade de um plano de QVT para que as ações profissionais sejam evidenciadas pela valorização do ser em sua totalidade, tendo-se a preocupação com a motivação, a ética e a satisfação.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação. Satisfação.

ABSTRACT

This research was conducted in 2013 with the objective to assess the level of quality of work life -QWL in accounting offices in New - Melbourn in Rio Grande do Norte. This paper discusses the issues involving the QWL and its importance for the proper development of interpersonal relationships in the workplace, as well as for the fulfillment of objectives and goals. Characterized as descriptive and exploratory research making use of a questionnaire enclosed with eleven employees, aiming to understand the QWL of professionals, but also check the motivational factors and identify the profile of employees, check working conditions and propose suggestions QWL to improve work in practice. Observing the analysis of employee satisfaction, proposing suggestions for the valuation and investment professionals in the workplace. Based on the information obtained can be concluded that the majority of employees are satisfied and very satisfied with the QVT related professional satisfaction regarding performance, policy recognition and incentive to work, social responsibility, maintenance of employment and continuing education explaining the need for a plan of QVT for the professional actions are evidenced by the appreciation of being in its entirety, with the concern with motivation, ethics and satisfaction.

Keywords: Quality of Work Life. Motivation. Satisfaction.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Sexo.....	36
Gráfico 2 -	Faixa Etária.....	37
Gráfico 3 -	Estado Civil.....	37
Gráfico 4 -	Escolaridade.....	38
Gráfico 5 -	Tempo no Escritório.....	38
Gráfico 6 -	Faixa Salarial.....	39
Gráfico 7 -	A remuneração recebida é adequada para que você possa viver dignamente?.....	40
Gráfico 8 -	Existe reconhecimento do seu trabalho por parte do seu superior?.....	40
Gráfico 9 -	Você está satisfeito (a) com a quantidade de horas trabalhadas?.....	41
Gráfico 10 -	Você está satisfeito (a) com a quantidade de atividades executados em um turno de trabalho?.....	42
Gráfico 11 -	O local de trabalho oferece as condições de bem estar (conforto) para o seu desempenho?.....	42
Gráfico 12 -	A quantidade e qualidade dos materiais disponíveis possibilitam aos usuários a execução do trabalho?.....	43
Gráfico 13 -	O trabalho realizado lhe proporciona índice de estresse?.....	43
Gráfico 14 -	Você possui liberdade substancial e independência na programação e execução do seu trabalho?.....	44
Gráfico 15 -	Você se identifica com os propósitos da tarefa?.....	44
Gráfico 16 -	Você está satisfeito (a) com a identificação do trabalho desenvolvido?	45
Gráfico 17 -	O trabalho a ser realizado necessita de suas capacidades, habilidades e atitudes para a sua execução?.....	46
Gráfico 18 -	Você recebe informações (feedback) sobre o seu desempenho no trabalho?.....	46
Gráfico 19 -	Você está satisfeito (a) com as políticas de RH referentes à viabilidade ou ascensão no escritório?.....	47
Gráfico 20 -	Você está satisfeito (a) com o processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa junto ao seu trabalho	48
Gráfico 21 -	Você está satisfeito (a) com as políticas de manutenção do emprego?	49
Gráfico 22 -	Você está satisfeito (a) com a ausência de favoritismo entre os colaboradores?.....	49
Gráfico 23 -	Você está satisfeito (a) com o senso de comunidade existente no escritório?.....	50
Gráfico 24 -	Você está satisfeito (a) com a imagem que o escritório passa para seus clientes?.....	50
Gráfico 25 -	Você está satisfeito (a) com a qualidade dos serviços disponibilizados a comunidade?.....	51
Gráfico 26 -	Você está satisfeito (a) com a sua atuação na execução da responsabilidade social?.....	52

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	APRESENTAÇÃO DO TEMA.....	12
1.2	OBJETIVOS.....	13
1.2.1	Objetivo Geral.....	13
1.2.2	Objetivos Específicos.....	13
1.3	JUSTIFICATIVA.....	13
2	REFERENCIAL TEORICO.....	15
2.1	ORIGEM E EVOLUÇÃO DO MOVIMENTO DA QVT.....	15
2.1.1	Precusores da QVT.....	17
2.1.2	Principais conceitos da QVT.....	19
2.2	PRINCIPAIS MODELOS DE QVT.....	23
2.3	ESTRESSE NO TRABALHO.....	26
2.3.1	Definição.....	27
2.3.2	Causas e efeitos.....	29
2.4	QVT VERSUS PROFISSIONALISMO.....	30
2.4.1	QVT como base do desempenho.....	31
2.4.2	A contabilidade no cenário atual.....	31
2.4.3	O contador e a QVT.....	32
3	METODOLOGIA.....	34
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	34
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	34
3.3	COLETA DE DADOS.....	35
3.4	TRATAMENTO DOS DADOS.....	35
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	36
4.1	ANÁLISE E SUGESTÕES.....	52
5	CONCLUSÃO.....	56
	REFERÊNCIAS.....	58
	ANEXO	

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento das atividades profissionais da atualidade, destacam-se pela clara perspectiva de incentivo a práticas que norteiam os procedimentos implementados na busca por equipes motivadas, satisfeitas que apresente influência para uma excelente Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Tal motivação reflete o compromisso das empresas com os funcionários, de forma que o investimento feito na equipe se estabelece pelo desenvolvimento progressivo para com a empresa, que se atualiza por meio dos aspectos globais que conotam as relações comerciais na perspectiva de alcançar a satisfação dos empregados, como também dos que necessitam do serviço e incentivos promovidos pela empresa na qual se trabalha.

As exigências de mercado, portanto, pedem uma instituição dinâmica. Esta deve manter um olhar crítico frente às possibilidades de crescimento que se estabelecem por meio de um trabalho que integra compromisso e responsabilidade. Assim, na dinâmica de trabalho, se deve visar o cumprimento dos objetivos da empresa, no sentido de obter um conceito positivo, diante da forma pela qual trata seus funcionários refletindo assim, na QVT.

É preciso, portanto, que em meio as mudanças sociais ocorridas, as empresas se atualizem no sentido de corresponder as exigências de mercado que pedem uma instituição, integrada a evolução tecnológica e as formas de tratamento que permitem o cumprimento dos princípios que asseguram aos trabalhadores qualidade na vida e no trabalho, na determinação do cumprimento de direitos e deveres, uma experiência trabalhista que centra-se na cidadania.

Este trabalho dá ênfase à motivação e busca pela QVT com o propósito de suscitar questionamentos acerca da situação existente, a fim de propor possíveis melhorias. O estudo da motivação é um dos temas centrais do enfoque comportamental, uma vez que se faz necessário compreender os mecanismos que movimentam as pessoas, para os comportamentos de alto desempenho, indiferença ou improdutividade, a favor ou contra os interesses da organização e da administração.

Torna-se então, de fundamental importância a presença de uma liderança que preocupa-se com a QVT, para que por meio de tal procedimento os funcionários sejam impulsionados a trabalhar por serem reconhecidos, cumprindo não somente os objetivos da empresa, mas também conquistando a satisfação e o sentimento de importância que se gera por meio da liderança que intermedia as possibilidades de desenvolvimento, na busca pela produção e efetivação de metas, que destacam a política dinamizadora da empresa.

1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA

A sociedade enfrenta momentos de transição, ou seja, mudanças rápidas. O antigo não mais atrai, não mais funciona. Assim, diante das novas tecnologias as pessoas têm de se adequar as exigências de mercado, de forma que as organizações correm contra o tempo para não ficarem ultrapassadas precisando, no entanto, de inovar para não perder para a concorrência.

Neste contexto, as organizações buscam por qualidade e produtividade nos processos de mudança primando por atender os objetivos que favoreçam a melhoria do seu posicionamento, ou seja, que melhore a baixa produtividade, baixa motivação, estresse, alta rotatividade, para ganho da competitividade organizacional no mercado.

O ser humano é composto por três potencialidades: as biológicas que se referem às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida; psicológicas que estão relacionadas à personalidade e a social, caracterizada pela cultura, crenças e o papel da família. Este conjunto é chamado de biopsicossocial, onde cada potencialidade, com sua particularidade, e sua interdependência reage diferentemente a situações vividas, de forma que vem a ser um grande desafio nas organizações no que se refere ao entendimento do gestor quanto ao modo que cada trabalhador se comporta para poder aplicar o programa correto.

O homem é competitivo desde a sua existência. Sempre busca ser próspero, independente, ter estabilidade e para obter um maior rendimento não mede esforços, trabalha até mais de doze horas diárias, no entanto, não deseja apenas um emprego, e sim, um lugar onde exista respeito, liberdade, flexibilidade e que proporcione bem estar emocional físico e mental já que passará maior parte do tempo de seu dia.

Para que haja a melhoria no ambiente de trabalho faz-se necessário que as organizações implantem o programa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Este vem a ser de grande importância pelo fato de envolver as dimensões profissional, emocional, intelectual, social, espiritual e física que irá refletir na organização tornando-a equiparada ao mercado e consequentemente competitiva.

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho para medir o nível de satisfação dos funcionários. Os profissionais precisam ser mais valorizados como funcionários e como pessoas. Os que vestem a camisa da organização e que zelam por ela, são os que necessitam de cuidados e a QVT tem esse papel acerca da relação: pessoa X organização, fazendo com que o funcionário sintase bem, motivado, bem humorado, disposto, com autoestima elevada, sabendo que é reconhecido por seu trabalho.

Com base no que foi exposto tem-se o seguinte problema de pesquisa: **Qual o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários dos escritórios de contabilidade em Nova - Parnamirim?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Compreender o nível da Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos funcionários dos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim que visa à satisfação, motivação, produtividade e a saúde física e psíquica dos seus funcionários.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos funcionários dos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim;
- Analisar o nível de qualidade de vida dos funcionários dos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim;
- Verificar as condições de trabalho e importância da qualidade de vida dos funcionários para uma melhor produtividade;
- Propor sugestões para qualidade de vida dos funcionários nos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim.

1.3 JUSTIFICATIVA

Pesquisas têm demonstrado que a QVT tem relação direta entre trabalho e bem estar do trabalhador. Isso tem influência nos processos produtivos das organizações.

Os avanços quanto às formas de conduzir uma instituição que lida com pessoas têm evoluído e enfrentado significativas mudanças. Tais modificações efetivadas nas formas de ver e perceber o outro vem a ser importante no investimento de pessoal com vistas a efetivar um ambiente de trabalho que corresponda a um bom nível de relações pessoais, sociais e profissionais. Assim, enfatizar diretamente o comportamento e posicionamento dos funcionários que integram a empresa, como também a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT

são importantes fatores para que haja a realização de propostas de trabalho que favorecem um ambiente de trabalho motivador.

O tema deste trabalho foi escolhido levando em consideração a necessidade de identificar o nível de QVT dos funcionários dos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim. A relevância deste tema também reside no fato de agregar conhecimentos sobre a QVT que busca identificar nesta pesquisa as necessidades de um plano que contribua para um melhor desempenho dos funcionários nos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim, medindo o nível do estresse, motivação e clima organizacional.

Com base nos resultados deste estudo pretende-se apresentar recomendações que possam auxiliar a empresa a desenvolver estratégias que elevem o nível da QVT dos funcionários dos escritórios de contabilidade em Nova Parnamirim. Para França (1997, p. 80) “a qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. Assim, é imprescindível que haja o conhecimento dos fatores que influenciam na QVT, sendo estes fortes instrumentos motivacionais ou não.

De acordo com a definição de Drucker (1997, apud OLIVEIRA, 2004, p. 163), “qualidade de vida é a avaliação quantitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade etc.”. Deste modo, um ambiente de trabalho saudável favorece que as pessoas tenham outros compromissos que não unicamente com o trabalho, tais como: família, lazer, etc. Assim, a QVT é a peça chave para o desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é justamente no ambiente de trabalho que as pessoas se deparam com suas frustrações ou encontram sucesso.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a revisão da literatura sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, abordando os seguintes tópicos considerados relevantes para o desenvolvimento deste estudo: origem e evolução do movimento, precursores da QVT, principais conceitos da QVT, estresse no trabalho. Definição, causas e efeitos da QVT, versus profissionalismo QVT com base de desempenho, contabilidade no cenário atual, o contador e a QVT.

Para Aquino (1980 apud FERNANDES, 1996, p. 43) “quando o trabalhador não se sente integrado e aceito em seu ambiente de trabalho tende a cuidar primeiramente de seus interesses particulares e se sobrar tempo trabalhar pela empresa”. Portanto, o investimento que cada empresa realiza em seus funcionários corresponde à valorização do ser e implica em considerar que o trabalho também é reconhecido. Um funcionário satisfeito, que se sente cuidado trabalho com prazer e cresce junto com a organização.

2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DO MOVIMENTO DA QVT

As organizações tem buscado a implantação da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e programas de promoção à saúde, visto que é uma ferramenta que torna o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. Rodrigues (1975) ao citar Trist, destaca que QVT é de fundamental importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como os países em desenvolvimento.

A origem da Qualidade de Vida no Trabalho - QVT iniciou, há 300 anos AC, com o princípio da geometria, métodos de trabalho, criados por Euclides de Alexandria onde foi aplicado para aliviar o método de trabalho dos agricultores na margem do rio Nilo e a Lei das alavancadas de Arquimedis que diminuiu o trabalho árduo dos trabalhadores em 287 anos.

Em 1950 houve o despertar de uma opção mais abrangente para o bem estar geral do trabalhador. Nesta época, Eric Trist e seus colaboradores realizaram vários estudos que culminou na criação de uma abordagem sócio-técnica que visou à relação do trabalho tomando como base a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho. No entanto, somente na década de 60 iniciou-se o movimento da QVT, devido à preocupação dos cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes em melhorar o ritmo dos trabalhadores influenciando nas suas experiências de emprego, como também mediante as necessidades de uma sociedade que necessitava de saúde, segurança, satisfação no trabalho. Em função de todas estas

necessidades os profissionais que estudavam a causa da QVT se viram impulsionados a criar uma “National Commission on Productivity” que tinha por responsabilidade a função de analisar das causas da baixa produtividade nas indústrias, onde a abordagem sócio-técnica faria o papel de análise da reestruturação das tarefas.

No início da década de 70 houve uma desaceleração do tema QVT devido à crise energética e a alta inflação ligada ao aumento de preços no petróleo e a competição nos mercados internacionais e o surgimento de novas forças industriais e comerciais. Porém, só no ano de 1979 se deu o início da nova fase no desenvolvimento da QVT. O quadro seguinte apresenta a evolução do conceito de QVT segundo os autores Nadler e Lawler (apud (FERNANDES, 1996, p.42):

Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT

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

Fonte: Nadler & Lawler *apud* FERNANDES – (1996).

2.1.1 Precursores da QVT

Antes da revolução industrial a produção era totalmente artesanal. Era um processo familiar, onde o artesão participava de todas as fases da atividade produtiva, até da obtenção de matéria-prima e da comercialização do produto. Mas, desde a Idade Média havia um processo de evolução tecnológica, econômica e social em andamento que só se consolidou na Inglaterra, em meados do século XVIII.

Com o advento da revolução industrial, chegaram também às mudanças, onde houve a substituição das ferramentas pelas máquinas, do ferro pelo aço, do vapor pela eletricidade e pelos derivados de petróleo. Houve também o desenvolvimento da máquina automotiva e consequentemente a especialização do trabalho e do domínio da indústria pela ciência.

No início do século XX, Frederick Winslow Taylor fundou a teoria da administração científica para uso da técnica de racionalização do trabalho do operário através dos estudos de tempos e movimentos. Esta objetivava elevar a produtividade e diminuir os custos de produção; aplicar métodos científicos e estabelecer processos padronizados que permitissem o controle das operações; empregados colocados nos serviços com materiais e condições de trabalho adequados; treinamentos para melhorar suas aptidões; criar um clima de cooperação entre administração e trabalhadores.

Taylor concluiu que todas as partes da organização devem estar envolvidas no processo de produção. Diante disto, era necessário dividir as responsabilidades, a gerência (estudo minucioso do trabalho do operário e o estabelecimento de métodos de trabalho) fica com o planejamento; e a supervisão (assistência contínua ao trabalhador durante a produção); a execução fica com os trabalhadores, visando à eficiência organizacional e destruição do fantasma do desperdício e das perdas sofridas pelas indústrias. Visou-se ainda elevar os níveis de produtividade pela aplicação de métodos e técnicas da engenharia industrial.

Entre os anos de 1927 e 1932 surgiram muitos pesquisadores que contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destaca-se Helton Mayo cujas pesquisas conforme Ferreira; Reis; Pereira (1990), Hampton (1991) e Rodrigues (1990), enfatizou a teoria das relações humanas. Mayo, cientista social australiano, visando corrigir a tendência à desumanização do trabalho surgida com a aplicação dos métodos rigorosos, científicos e precisos da teoria clássica da administração elaborou um trabalho científico associado às condições físicas do local de trabalho e a produtividade.

Para Bispo (2006), Mayo desenvolveu estudos sobre o homem e o seu comportamento nas organizações, identificando o homem econômico, do homem social com seus desejos,

anseios e necessidades. Segundo Chiavenato, (1999, p. 81), Mayo defendia a permanência da cooperação humana, fato que não acontecia na teoria clássica da administração. Abaixo segue o que Mayo defendia:

1. O trabalho é uma entidade tipicamente grupal. A conclusão é a de que o nível de produção é mais influenciado pelas normas do grupo do que pelos incentivos salariais e materiais de produção.
2. O operário não reage como indivíduo isolado, mas como membro de um grupo social. As mudanças tecnológicas tendem a romper os laços informais de camaradagem e de amizade dentro do trabalho e a privar o operário do espírito gregário, enquanto é o responsável pela sua produção.
3. A tarefa básica da administração é formar uma elite capaz de compreender e de comunicar, dotada de chefes democráticos, persuasivos e simpáticos. Em vez de tentar fazer os empregados compreenderem a lógica da administração da empresa, a nova elite de administradores deve compreender as limitações dessa lógica e ser capaz de entender a lógica dos trabalhadores. Expõe Mayo que a nossa capacidade de colaborar com os outros está se deteriorando. “Somos tecnicamente competentes como nenhuma outra idade na história o foi: e combinamos isto com uma total incompetência social” Torna-se necessária a educação de uma elite social capaz de recobrar a cooperação.
4. Cada pessoa é motivada pela necessidade de estar junto de ser reconhecida de receber adequada comunicação. A organização eficiente, por si só, não leva à melhor produção – ela é incapaz de elevar a produtividade se as necessidades psicológicas do trabalhador não forem devidamente descobertas, localizadas e satisfeitas.
5. A civilização industrializada traz a desintegração dos grupos primários da sociedade, como a família, os grupos informais e a religião, enquanto a fábrica surgirá como uma nova unidade social que proporcionará um novo lar, um local de compreensão e de segurança emocional para os indivíduos. O operário, dentro dessa visão romântica, encontrará na fábrica uma administração compreensiva e paternal, capaz de satisfazer plenamente as suas necessidades psicológicas e sociais.

A necessidade social de interação foi demonstrada através da constatação da importância dos grupos informais na produtividade. Observou-se que as pessoas para serem aceitas pelo grupo comportam-se de acordo com as normas expectativas de produção tacitamente estabelecidas.

2.1.2 Principais conceitos da QVT

As pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente de trabalho. Nesse contexto, dão algo de si mesmas e esperam receber algo em troca, quer seja a longo ou curto prazo. A forma como o ambiente de trabalho é composto, moldado e organizado, influencia intensa e decisivamente na qualidade de vida dos indivíduos.

Devido à necessidade, vários são os conceitos sobre a QVT, onde cada autor na sua época aborda o seu pensamento, sua ideia a respeito desse programa visando sempre à relação: organização e empregado.

O conceito de QVT tem sido moldado por vários pontos de vista e tem variado de período a período, de localidade para localidade, de cultura para cultura, de pessoa para pessoa e até para a mesma pessoa no decorrer do tempo, ou seja, o que tem valor ou é qualidade de vida hoje para um, e no futuro pode ser diferente podendo variar de acordo com a motivação, humor ou estado de espírito (PASCHOAL, 2000). O quadro abaixo, destaca de acordo com o Limongi-França (1996, p. 10-11) os conceitos de alguns dos mais importantes estudiosos da QVT :

Quadro 2 - Conceitos em Qualidade de vida no Trabalho

AUTOR	DEFINIÇÃO	ÊNFASE
Walton (1973)	Atendimento de necessidade e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, como foco no poder da empresa.
Davis e Churns (1975)	Existência de algumas condições e práticas organizacionais ou como os efeitos das condições de trabalho interferem sobre o bem estar dos indivíduos.	Eficiência organizacional e a adequação e competência do trabalho ao sistema organizacional.
Hackman e Suttle (1977)	Descreve o quanto as pessoas na organização estão a satisfazer suas necessidades pessoais importantes, através de suas experiências de trabalho e de vida na organização.	Dimensões básicas de tarefa.
Lippitt (1978)	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de	Trabalho, crescimento pessoal, tarefa completas, sistemas abertos.

	necessidades pessoais.	
Ginzberg et al (1979)	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi-autônomos.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
Guest (1979)	Um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-se em decisões que afetam suas vidas no trabalho.	Melhora da produtividade e eficiência, assim como auto-realização e auto-engrandecimento.
Westley (1979)	Esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas.	Forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização.
Werther e Davis (1983)	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler e Lawler (1983)	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanística no ambiente de trabalho.
Belanger, Bergeron e Petit (1983)	Aplicação correta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos.	Mudança e participação com foco sócio-técnico.
Huse e Cummings (1985)	Preocupação com bem estar do trabalhador e com a eficiência organizacional; e a participação dos trabalhos nas decisões e problemas do trabalho.	Valorização dos cargos.
Moraes et al	Resultante de dimensões básicas da	Dimensões básicas da tarefa

(1989)	tarefa, capaz de reproduzir determinados estados psicológicos.	
Vieira e Hanashiro (1990)	Melhoria nas condições de trabalho, envolvendo variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais.	Humanização do trabalho e de amenizar os conflitos entre o capital e o trabalho.
Bowditch e Buono	Existe quando os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência na mesma.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Rodrigues (1994)	Facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.	Condições de via e cargos mais satisfatórios.
Oliveira (1995)	Ter qualidade de vida é ter excelência da vida que se deseja e deve ser vivida.	Visão humanista.
Camacho (1995)	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/ desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, participação, auto-realização e perspectiva do futuro.
Kanaane (1995)	Interação entre conjuntos de fatores individuais (dentre outros, as necessidades, os impulsos, as expectativas, os desejos e os valores) e situacionais (entre eles a tecnologia, os fluxos de trabalho, os sistemas de recompensa, as condições econômicas e políticas e a organização do trabalho)	Visão humanista continua.
Davis e Newstrom	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de	Visão humanista no ambiente de trabalho.

(1996)	trabalho para seus empregados.	
Fernandes (1996)	A gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima.	O bem estar do trabalhador e Ana produtividade das empresas.
Burigo (1997)	Busca para humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Bom-Sucesso (1998)	Tem início na escolha da profissão, envolve a cultura organizacional na qual o indivíduo está inserido e também a infraestrutura familiar. Destaca ainda na sua tentativa de definição a questão das relações interpessoais, os conflitos e o relacionamento em equipe e a autoestima.	Visão holística.
Albuquerque e Limongi-França (1998)	Conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnologias e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.

Goulart e Sampaio (1998)	Intervenção na organização e no processo de trabalho e não somente o cumprimento de leis ou discussão de direitos dos trabalhadores. Trata-se de interferir nos processos mentais e nos padrões culturais das organizações a ponto de transformar a cultura organizacional.	Visão holística.
--------------------------	---	------------------

Fonte: Medeiros – 2007.

2.2 PRINCIPAIS MODELOS DE QVT

Os modelos de QVT oferecem um referencial para a avaliação da satisfação dos trabalhadores, cada um enfatizando determinadas categorias e indicadores que influenciam na qualidade da vida destes em situação de trabalho. O primeiro modelo apresentado e, também, o mais difundido entre os pesquisadores de QVT, foi proposto por WALTON (1973). Segundo ele, a QVT pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho.

O autor ressalta, ainda, que novas categorias ou variáveis podem ser geradas, dependendo de aspectos situacionais do ambiente. O modelo de Walton pode ser esquematizado da seguinte forma:

A) Compensação justa e adequada: Caracterizada pela remuneração recebida pelo trabalho realizado, dividindo-se em dois critérios:

1º- Remuneração adequada: Remuneração necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive.

2º- Equidade interna: Equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização.

3º- Equidade externa: Equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

B) Condições de trabalho: Caracteriza pelas condições existentes no local de trabalho, apresentando os seguintes parâmetros:

1º- Jornada de trabalho: Número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas.

2º- Carga de trabalho: Quantidade de trabalho executados em um turno de trabalho.

3º- Ambiente físico: Local de trabalho em relações as condições de bem estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.

4º- Material e equipamento: Quantidade e qualidade de material disponível para execução do trabalho.

5º- Ambiente saudável: Local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria ou doenças.

6º-Estresse: Quantidade percebida de estresse a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.

C) Uso e desenvolvimento de capacidade: É a mensuração da qualidade de vida no trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar, no seu dia a dia, seu saber e suas aptidões profissionais. Entre os critérios se destaca:

1º- Autonomia: Medida permitida, ao indivíduo, de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do trabalho.

2º- Significado da tarefa: Relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições.

3º- Identidade da tarefa: Medida de tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado.

4º- Variedade de habilidade: Possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo.

5º Retroinformação: Informação ao indivíduo acerca de avaliação do seu trabalho com um todo, e de suas ações.

D) Oportunidade de crescimento e segurança: Caracteriza pelas oportunidades que a instituição estabelece e o crescimento pessoal de seus empregados e para segurança do emprego. Os critérios que expressam a importância do desenvolvimento e a perspectiva de aplicação são os seguintes:

1º- Possibilidade de carreira: Viabilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família, comunidade.

2º- Crescimento pessoal; processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas.

3º- Segurança de seu emprego: Grau de segurança dos empregados quanto à manutenção de seus empregos.

E) Integração social na organização: É o grau de integração social existente na instituição:

1º- Igualdade de oportunidades: Grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos “status” ou estruturas hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida e aparência;

2º- Relacionamento: Grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

3º- Senso comunitário: Grau de senso de comunidade existente na instituição;

F) Constitucionalismo: Caracteriza pelos direitos dos empregados cumpridos na instituição:

1º- Direitos trabalhistas: Observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive o acesso à apelação.

2º-Privacidade social: Grau de privacidade que o empregado possui dentro da instituição.

3º-Liberdade de expressão: forma como o empregado pode expressar seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias;

4º-Normas e rotinas: maneiras como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

G) Trabalho e espaço total de vida: é o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho.

1º-Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens, e convívio familiar.

2º- Horário de entrada e saída do trabalho: Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

H) Relevância social da vida no trabalho: Percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados:

1º- Imagem da instituição: Visão do empregado em relação à sua instituição de trabalho: importância para comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.

2º-Responsabilidade social da instituição: Percepção do empregado quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também não causar danos.

3º- Responsabilidade social pelos serviços: Percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade.

4º- Responsabilidade social pelos empregados: Percepção do empregado Ou quanto à sua valorização e participação na instituição, a partir da política de recursos humanos.

Sobre este modelo, pode-se concluir que, embora não se desconheçam a diversidade das preferências e as diferenças individuais ligadas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida no trabalho da maioria das pessoas. Ou seja, quando tais aspectos não são bem gerenciados, os níveis de satisfação experimentados pelos trabalhadores em geral deixam muito a desejar, repercutindo nos níveis de desempenho.

Outro modelo que tem sido apontado pela literatura é o de Westley (1979), segundo o qual a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais:

- 1) Indicador econômico, representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido.
- 2) Indicador político, representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminado ente dispensado.
- 3) Indicador psicológico, representado pelo conceito de autorrealização.
- 4) Indicador sociológico, representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionados com o processo, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe.

2.3 ESTRESSE NO TRABALHO

No início do século XX iniciaram as investigações sobre o estresse. Estudiosos das ciências biológicas e sociais tentaram entender seus efeitos sobre a saúde física e mental das pessoas. O termo "Stress" por ser conhecido como um esforço para adaptação nasceu no campo da arquitetura e da física e refere-se à ação de alguns agentes externos que produzem mudanças.

Em algumas situações, o mundo atual requer do homem mais do que ele pode oferecer. A relação existente entre a satisfação e a tensão, pode provocar o desequilíbrio levando o ser humano a desenvolver atitudes irracionais. Toda pessoa ao se deparar com o novo, com o desconhecido, sofre mudanças para adaptação das novas informações e com isso leva muitas vezes ao desequilíbrio psicossocial.

O estresse tem duas vertentes muito interessantes, que são: o distress (nocivo) e o eustress (saudável). A ideia de distress está muito ligada à evolução do conceito de estresse. A incapacidade para superar a vivência de experiências estressantes desgasta o indivíduo, levando a uma ruptura do seu bem estar individual, o que constituiria o distress.

Os estímulos positivos ou agradáveis podem levar à possibilidade de eustress, que são aquelas sensações de satisfação, tais como: estar em um ambiente aconchegante, ao lado de pessoas interessantes, com a família, praticando um esporte, enfim, é quando se está fazendo alguma coisa que dê prazer.

Para França (2002, p. 29), a todo tempo estamos fazendo movimentos de adaptação, ou seja, tentativa de nos ajustarmos as mais diferentes exigências, seja do ambiente externo, seja no mundo interno – este vasto mundo de ideias, desejos, expectativas, imagens etc. que cada um tem dentro de si.

2.3.1 Definição

Para Cooper e colaboradores o estresse é qualquer força que conduz um fator psicológico ou físico além de seu limite de estabilidade, produzindo uma tensão no indivíduo. Dentre os vários desafios enfrentados pelo homem moderno, o stress é, sem dúvida, um dos que mais tem gerado pesquisas e publicações. Considerado como um fenômeno complexo, ele tem sido definido sobre várias óticas, de acordo com a área de conhecimento e com o contexto em que está sendo enfocado.

Desde os tempos primitivos, o stress encontra-se presente no cotidiano das pessoas. Nos dias atuais, a multiplicidade dos agentes potencialmente estressores fez aumentar consideravelmente o seu nível. O stress passou a figurar entre os principais desafios enfrentados pela sociedade do século XXI.

Pode-se conceituar stress como uma combinação de reações fisiológicas e comportamentais que as pessoas apresentam em resposta aos eventos que as ameaçam ou desafiam, caracterizando-se como um processo dinâmico, o qual se manifesta através de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. É uma tentativa de reação do organismo a um processo de excitação emocional. Segundo FRANÇA (2002, p, 56) a síndrome de adaptação geral descrita por Selye, considerado "o pai do estresse", enfatiza que o processo de adoecimento é desenvolvido em três fases distintas, denominadas de Síndrome Geral de Adaptação - SAG:

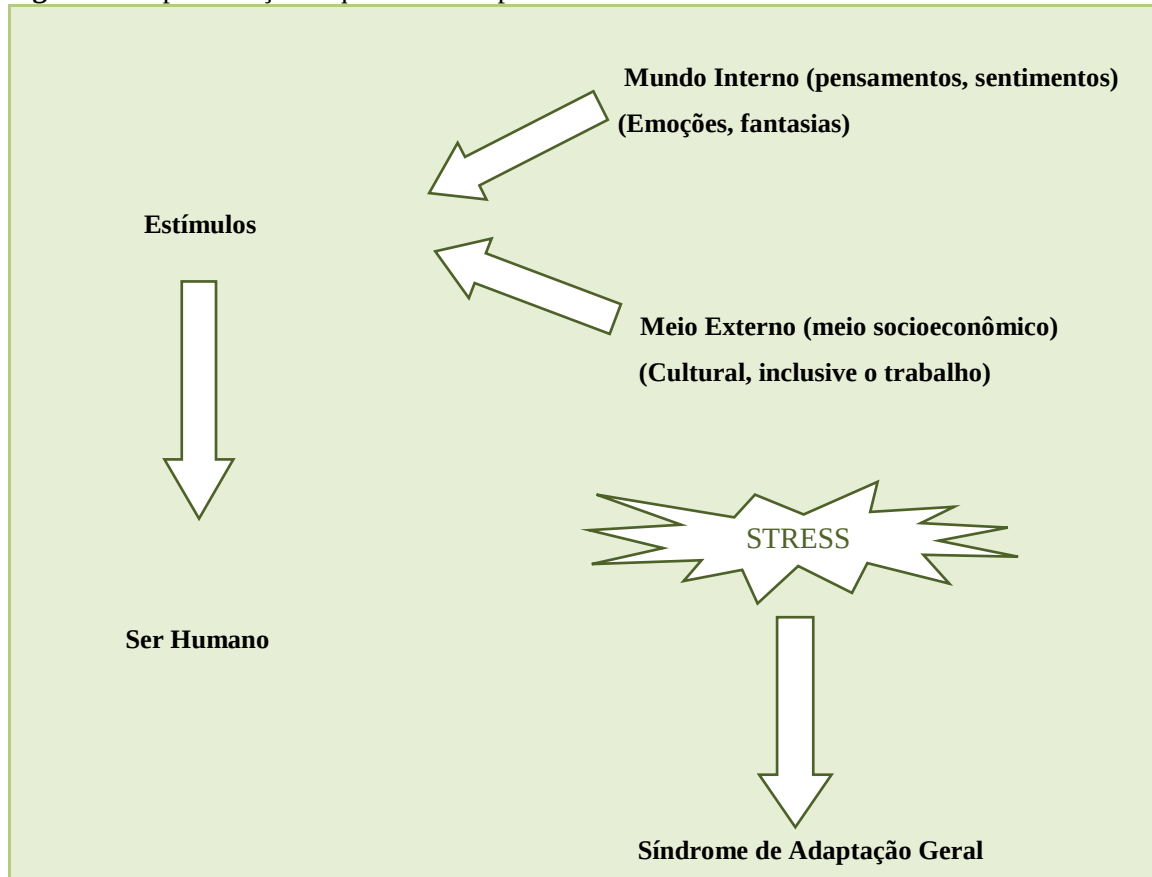
Fase de Alarme – compreende uma “fase de choque” e uma “fase de contrachoque”. A primeira é representada pelo efeito inicial e imediato nocivo sobre os tecidos e caracteriza-se, por exemplo, pela redução da temperatura do corpo e pela diminuição da pressão sanguínea. A segunda parece representar esforços defensivos ativos por parte do sistema fisiológico e reflete-se em um aumento do córtex adrenal e uma elevação das secreções adrenocorticais, produzindo aumento da pressão sanguínea e da temperatura do organismo.

Fase de Resistência – é caracterizado principalmente por uma resistência aumentada em relação ao agente estressor e uma resistência diminuída perante outros estímulos. Mais concretamente, este último estágio é identificado por uma tríade de reações: aumento da adrenalina, encolhimento da glândula timo, com redução dos linfócitos, e ulceração gastrintestinal, assim, segundo Selye, a adaptação a um agente parece ocorrer às custas da resistência a outros agentes.

Fase de Exaustão – é consequência da exposição do estresse severo, onde produz o que Selye chama de “doenças de adaptação”, tais como choque anafilático e artrite, e pode eventualmente levar a óbito.

O quadro a seguir mostra como funciona a Síndrome Geral de Adaptação – SGA.

Figura 1: Representação esquemática do processo de stress.



Fonte: França, 2002.

Segundo França (2002, p. 65), entende-se que os fatores ambientais como acontecimentos domésticos, no trabalho e da vida pessoal das pessoas, e fatores individuais como suas próprias características, personalidade, atitudes são desencadeadores do estresse, porem é necessário um reajuste para restabelecer o equilíbrio.

2.3.2 Causas e efeitos

Dentre as causas do estresse têm-se as situações e as pressões que causam estresse são conhecidas como *factores de stress*. Normalmente pensa-se o estresse como sendo negativo, como uma agenda de trabalho desgastante ou um relacionamento rochoso. No entanto, qualquer coisa que coloca exigências elevadas sobre você ou força a ajustar pode ser estressante. Isso inclui eventos positivos como obtendo casado, comprar uma casa, ir para a faculdade, ou receber uma promoção.

A situação de estresse depende, pelo menos em parte, da percepção que se tem do acontecimento. Algo que é estressante para uma pessoa, pode não ser para outra. Determinadas situações podem até causar sensações agradáveis para algumas pessoas e situações negativas em outras. Por exemplo: um trajeto de trabalho pela manhã pode deixar uma pessoa ansiosa e tensa pela preocupação com o tráfego que vai fazer. Outras, no entanto, podem achar a viagem relaxante por lhes permitir um tempo suficiente para ouvir uma música, conversar com alguém, refletir na vida enquanto dirige.

As questões de estresse estão atreladas a causas externas comuns. No entanto, nem todas as situações de estresse resultam de tais fatores, eles podem ser gerados automaticamente quando: mudanças bruscas acontecem na vida, questões relacionadas ao trabalho influenciam positiva ou negativamente, as dificuldades nos relacionamentos surgem, os problemas financeiros afloram, a pessoa se sente muito ocupada, sobrecarregada de afazeres, ou por problemas familiares. Em se tratando de causas comuns internas de estresse pode-se destacar a incapacidade para aceitar a incerteza, o pessimismo, a conversa interior negativa, as expectativas irrealistas, perfeccionismo e falta de assertividade.

Os efeitos do estresse se dão em situações diversificadas e na maioria dos casos o corpo não distingue entre ameaças físicas e psicológicas. Quando a pessoa está estressada em virtude de uma agenda cheia de afazeres, uma situação de conflito com um amigo, um engarrafamento, entre outros, seu corpo reage tão fortemente como se estivesse enfrentando uma situação de vida ou de morte. Se a pessoa esta com muitas responsabilidades e preocupações sua resposta ao estresse de emergência pode ser “sobre” a maior parte do tempo.

A exposição prolongada ao estresse pode levar a graves problemas de saúde. Estresse crônico perturba quase todos os sistemas em seu corpo. Ele pode elevar a pressão arterial, suprimir o sistema imunológico, aumentar o risco de ataque cardíaco e derrame, contribuir

para infertilidade e acelerar o processo de envelhecimento. Estresse em longo prazo pode mesmo rewire do cérebro, deixando você mais vulnerável a ansiedade e depressão.

2.4 QVT VERSUS PROFISSIONALISMO

O Profissionalismo refere-se ao desempenho competente e comprometido dos deveres e responsabilidades que constituem a especificidade de ser profissional ao comportamento ético e político expresso das atitudes relacionadas a prática profissional. Em todas as atividades profissionais e organizacionais, existem princípios do profissionalismo, padrões de comportamento regras e procedimentos que regem o comportamento individual das pessoas em todo o mundo.

O profissionalismo só é capaz de florescer quando os trabalhadores, em uma organização, contam com o firme apoio da direção. Ele não deve exigir heroicos sacrifícios pessoais. A atividade profissional deve relacionar-se ao compromisso com a formação pessoal e social e com a valorização das exigências de mercado para que as atividades profissionais possam corresponder aos objetivos da empresa e a satisfação na QVT.

Ao conceito de profissionalismo, podem-se vincular três preceitos básicos de atuação para quem quer atingir essa excelência, são eles: princípios éticos: que fazem menção às relações da empresa com a equipe e com os clientes; prestar um bom serviço aos clientes: de forma que o profissional deve estar ciente que é crucial que definir quais as reais necessidades desses para satisfazê-lo da melhor forma possível; direcionar corretamente seus esforços: O profissional deve direcionar corretamente para fazer seus atributos com qualidade sem lesar o empregador e os clientes.

Diante da crescente demanda e da grande concorrência o diferencial será a implantação do programa de QVT, que em sua implantação transformará o ambiente de trabalho, a saúde emocional e física em vantagem competitiva, tendo plena convicção estratégica de que quanto mais sentir ou expressar satisfação, mais retorno terá em profissionalismo, produtividade, criando assim a visão de uma organização mais privilegiada, competitiva e equilibrada.

Segundo Conte (2003, p. 33) a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente, e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. De acordo com Chiavenato (2004, p. 451), as organizações adotam programas de bem-estar na tentativa de prevenir problemas de saúde de seus colaboradores. Tais ações preventivas são fruto do

“reconhecimento de seu efeito sobre o comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde”, contribuindo para redução dos custos com saúde.

2.4.1 QVT como base do desempenho

A cada dia cresce a convicção de que não se pode esperar qualidade no desempenho de pessoas que carecem de qualidade em seu próprio trabalho. Partindo desta convicção, mensura-se os níveis de satisfação dos empregados sobre suas condições de trabalho. O nível de satisfação é, também, uma questão-chave para o sucesso empresarial.

A QVT tornou-se um desafio, e um propósito, para as organizações mais sintonizadas com os novos tempos. A nova realidade de mercado, altamente competitivo, tem demandado muito mais daqueles que integram as organizações. Ao se falar de competitividade organizacional, conjuntamente ao desempenho, sem esquecer-se da qualidade e da produtividade, todas passam obrigatoriamente pelo programa de qualidade de vida no trabalho; ou seja, para entender claramente o cliente externo, a organização não deve de forma alguma ignorar o cliente interno.

Assim, para que se possa satisfazer o consumidor externo, as estruturas organizacionais necessitam primeiramente atender as necessidades de seus colaboradores, que são responsáveis pelo produto e/ou pelos serviços oferecidos.

Os benefícios da QVT no desempenho do trabalhador são: melhoria da produtividade, empregados mais alertas e motivados, melhoria da imagem corporativa, menos absenteísmo, melhoria das relações humanas e industriais, baixas taxas de enfermidade, melhoria da moral da força de trabalho, redução em letargia e fadiga, redução de turnover.

2.4.2 A contabilidade no cenário atual

As mudanças no cenário global no mundo dos negócios e a integração da realidade contábil têm atingindo a contabilidade no cenário atual, onde está se deparando com mudanças significativas, anteriormente, não comuns, visto que os empresários, titulares dos patrimônios e dos demais recursos que envolviam as transações do mundo dos negócios demonstravam pouco conhecimento ou interesse nas atividades da área contábil, existindo assim, um grande número de profissionais e escritórios contábeis, que só tinham conhecimento das transações a serem registradas, baseando-se nos documentos ou

comprovantes que lhes passavam para criação dos registros contábeis. Como consequência, todos os profissionais da área contábil, necessitam estar atentos e ter conhecimento das alterações que estão e continuam ocorrendo a cada momento nas diretrizes ou normas que regem ou disciplinam o exercício da ciência contábil.

Nosso país está crescendo e firmando-se no cenário mundial com capacidade de solidificar a continuidade dos fundamentos da sua economia, refletindo o crescimento, o respeito e o interesse de todos os investidores em nossas atividades recuperando, assim, a ciência contábil e seus profissionais. Surge um cenário de constantes mudanças, informações e procedimentos a serem adotados e atualizados. Tudo isso proporcionará aos contadores a oportunidade de demonstrarem a eficiência e integração à realidade da área contábil no mundo dos negócios.

2.4.3 O contador e a QVT

A rotina do contador não é fácil e está entre as mais estressantes da atualidade. As muitas atribuições como, por exemplo: alta complexidade de atividades desenvolvidas, grande fluxo de informações, prazos apertados para cumprimento de diferentes obrigações, datas previstas para pagamento, necessidade de atualização contínua e pressão dos clientes, tem favorecido o comprometimento da QVT no ambiente de trabalho. Isto solicita que os profissionais estejam atentos ao desenvolvimento de ações que possam combater o processo de estresse no trabalho.

Diante da multiplicidade de atividades é de se prever que a QVT qualidade de vida no trabalho é um programa ideal para os contabilistas, primeiramente pelo fato do profissional estar envolvido com vários problemas de todas as espécies, mas que não é responsável direto pelo mesmo e que terá a responsabilidade de resolvê-lo. A QVT tem sido uma tendência, uma ajuda para os profissionais de qualquer área, para o contabilista é importante estabelecer limites sobre a quantidade de horas de trabalho, fazer uma seletiva dos trabalhos e responsabilidades, estabelecer limites sobre a quantidade de horas de trabalho, principalmente para aqueles que trabalham em casa.

A realidade profissional da atualidade apresente situações difíceis e de conflito para os contabilistas. No entanto, há de se ter a oportunidade de evidenciar propostas que venham minimizar a problemática que se instaura no modo de trabalho e que contribui para o estresse e o comprometimento da qualidade de vida. Deste modo, a valorização da qualidade de vida no trabalho, inclusão de atividades pessoais que auxiliem na descompressão do estresse do dia

a dia, além do envolvimento de atividades pessoais e familiares saudáveis serão cada vez mais necessárias para o controle do estresse do contabilista da atualidade.

3 METODOLOGIA

Este capítulo tem por finalidade apresentar os procedimentos metodológicos, adotados no estudo como: a tipologia, população, tamanho da amostra, o período de coleta de dados e a análise dos dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa caracteriza-se como, descritiva e exploratória, tendo como objeto de estudo o nível da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT dos funcionários dos escritórios de contabilidade de Nova Parnamirim, onde se enquadra, também, como estudo de caso como subtipo. A pesquisa exploratória, “[...] têm com objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses (GIL, 2002, p. 42)”. E descritiva porque, “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2002, p.42)”. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário e a observação sistemática.

Conforme destaca Oliveira (1998, p 114) o estudo descritivo possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação.

De acordo com Vergara (2000, p 47) a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa.

Cervo (1996, p 50) enfatiza que o estudo de caso é a pesquisa sobre determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população desta pesquisa compreende uma amostra de trinta por cento do universo de treze escritórios de contabilidade em Nova – Parnamirim, Informação fornecida em 2013, pelo CRC - RN na pessoa de Nise de Oliveira Dantas, Deste modo, a pesquisa englobou quatro escritórios, onde se encontram dois funcionários no escritório individual, Caldas Contabilidade, cinco funcionárias no escritório, pessoa jurídica, Afinco Contabilidade, dois

funcionários no escritório, pessoa individual, EC Contabilidade, dois funcionários no escritório, pessoa jurídica, Atual Contabilidade, totalizando onze funcionários nos escritórios de contabilidade em Nova – Parnamirim.

Segundo vergara (2000, p. 50) amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade.

Para Gil (2002, p. 121) quando a amostra é rigorosamente selecionada, os resultados obtidos no levantamento tendem a aproximar-se bastante dos que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo.

3.3 COLETA DE DADOS

Os procedimentos de coleta de dados são métodos práticos utilizados para juntar às informações necessárias a construção dos raciocínios em torno de um problema, a coleta foi feita através de um questionário constituído por perguntas fechadas.

Santos (2001, p. 74), afirma que “a coleta de dados é juntar informações necessárias ao desenvolvimento dos raciocínios previstos nos objetivos”.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

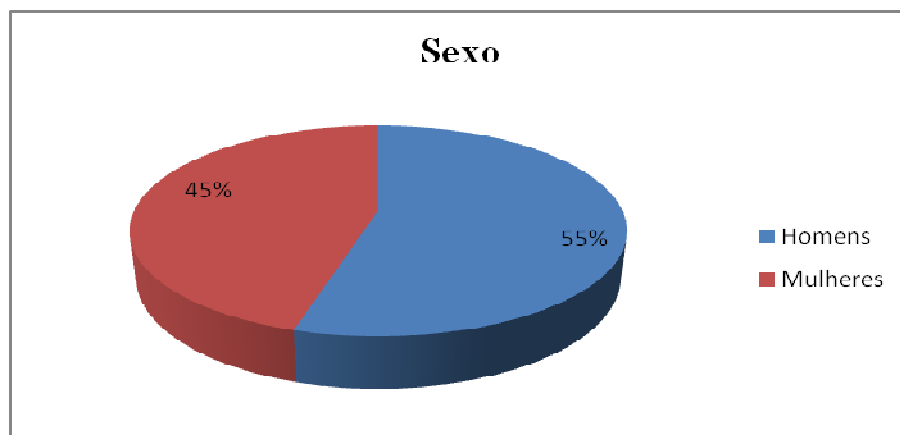
O tratamento dos dados será realizado com base na análise dos questionários onde os dados coletados, foram tabulados com a utilização da planilha eletrônica, uma ferramenta do pacote do Office da Microsoft, esta tabulação servirá de base para a criação de gráficos para análise dos resultados da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para o tratamento dos dados dos escritórios de contabilidade em Nova – Parnamirim, onde foram colhidas as informações de quatro escritórios totalizando onze funcionários que originaram os gráficos foram considerados os aspectos relacionados a remuneração recebida, o reconhecimento do trabalho por parte do superior, a satisfação relação as horas trabalhadas e com as atividades executadas para que se obtivesse o nível de satisfação dos funcionários. Considerou-se ainda o conforto e as condições de trabalho ofertadas aos funcionários, a qualidade e quantidade de materiais disponíveis para a realização do trabalho, como também os índices de estresse no trabalho, a identificação com os propósitos da tarefa realizada e a satisfação com identificação no trabalho desenvolvido mediante as capacidades, habilidades e atitudes para sua execução.

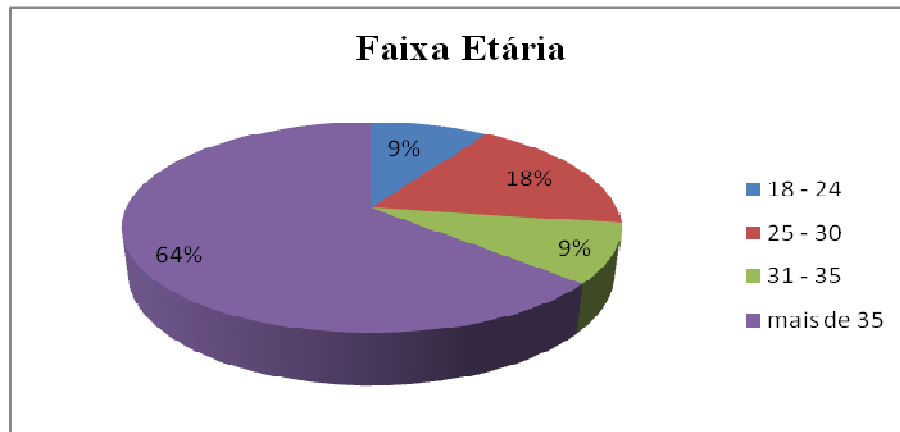
Foram considerados ainda o feedback no trabalho, a satisfação com as políticas do RH, a educação, potencialidades dos profissionais no trabalho, a manutenção no emprego. O senso de comunidade, a imagem passada para os clientes, a responsabilidade do escritório para com os funcionários, a qualidade dos serviços oferecidos e a responsabilidade social. Tais aspectos foram preponderantes para que se compreendesse o nível de satisfação dos profissionais quanto a qualidade de vida no trabalho.

Gráfico 1 – Sexo



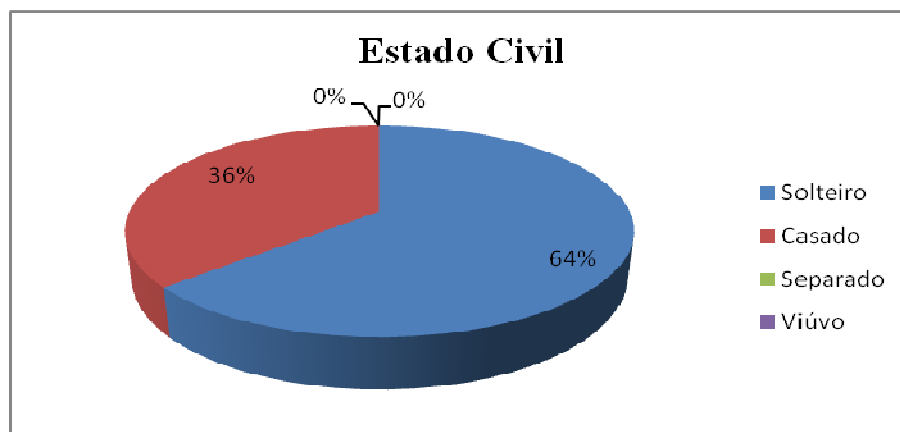
Fonte: Pesquisa de Campo - 2013

Dos contabilistas entrevistados 45% é do sexo masculino e 55% de mulheres. Sendo a maior parte feminina, tende-se a evidenciar que as mulheres por desempenharem inúmeras atividades dentro e fora da empresa sentem-se muitas vezes sobregarregadas e estão mais tendenciosas ao estresse. No entanto, os homens não estão livres do estresse, uma vez que a cobrança pelo cumprimento de metas e muitas vezes a excessiva carga horária de trabalho geram fatores de estresse.

Gráfico 2 – Faixa Etária

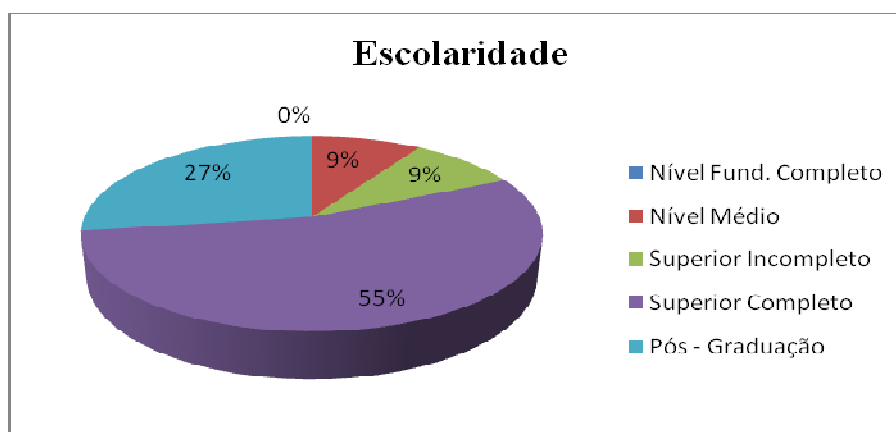
Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

A faixa etária dos entrevistados varia entre 18 e 35 anos e a grande maioria com idade superior a 35 anos. Considerando a faixa etária há de se ter clareza de que o fator idade não implica em sofrer ou não com o estresse, visto que as pessoas mais novas não estão isentas de enfrentar problemas que comprometam a QVT. No entanto, é preciso perceber que as pessoas mais velhas por deterem maior tempo de trabalho podem sofrer maiores riscos com a possibilidade de estressarse. Considerando, portanto, o fator idade atrelado a experiência é importante compreender que tanto os mais novos, quanto os mais velhos detêm experiência na atividade que desempenham e a seu tempo aprendem a lidar com as situações de estresse tirando proveito de cada situação sejam elas positivas ou negativas.

Gráfico 3 – Estado Civil

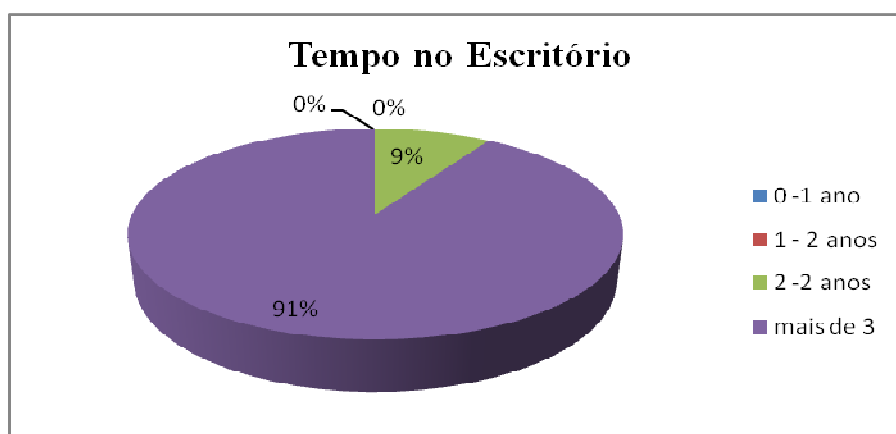
Fonte: pesquisa de campo - 2013

No que se refere ao estado civil 36% são casados e 64% são solteiros. Considerando as responsabilidades que uma pessoa casada tem e as atribuições de um solteiro, pode-se teoricamente considerar que os casados podem sofrer maiores riscos com as condições de estresse. Para tanto, não se isenta a possibilidade de os solteiros sofrerem os riscos de estresse e de ter o comprometimento da QVT.

Gráfico 4 – Escolaridade

Fonte: Pesquisa de Campo - 2013

Em se tratando de escolaridade, 55% dos funcionários entrevistados tem nível superior completo, o que implica em desenvolver um trabalho mais especializado e designado a um desempenho mais efetivo em virtude da formação. 27% são pós graduados o que colabora para o entendimento da necessidade de se ter cuidado com as relações de trabalho, e com as exigências a fim de saber equilibrar as exigências de mercado e as necessidades pessoais. 9% ainda estão em processo de conclusão de curso, como também 9% possuem nível médio. O desenvolvimento das atividades dos contabilistas não estão atreladas única e exclusivamente ao nível superior, uma vez que os cursos técnicos também habilitam os profissionais para algumas atividades.

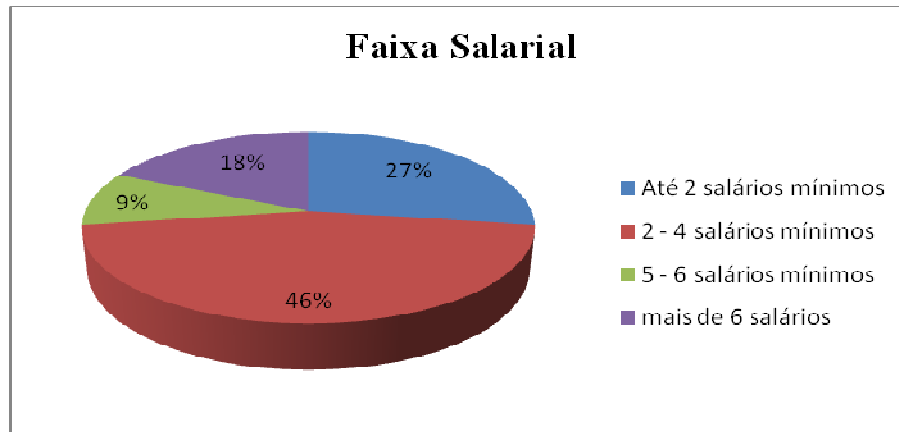
Gráfico 5 – Tempo no Escritório

Fonte: Pesquisa de Campo - 2013

Dos entrevistados 91% está há mais de três anos no escritório. Este vem a ser um fator positivo, em se tratando das relações que se podem estabelecer no ambiente de trabalho, no entanto, pode desencadear também pelo tempo de serviço, algumas situações de descontentamento que podem implicar na QVT. Quanto aos 9% dos funcionários que estão há

dois anos no escritório, estes se colocam a cada dia na intenção de buscar a permanência no escritório e o desenvolvimento de ações que favoreçam o bom desempenho profissional e também da QVT, a fim de poder sentir-se satisfeito ao longo dos anos.

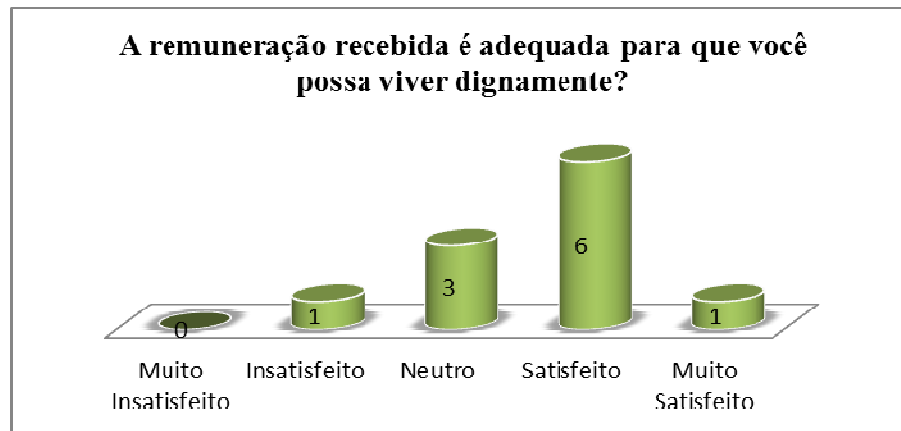
Gráfico 6 – Faixa Salarial



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

No que se refere a faixa salarial 27% dos entrevistados recebem até dois salários mínimos, o que gera a insatisfação por se tratar de um valor que não corresponde na maioria dos casos a necessidade de cada funcionário. 46% dos entrevistados recebem entre 2 e 4 salários mínimos, sendo este um valor que não implica em alto grau de satisfação, no entanto a grande parte dos escritórios paga aproximadamente este valor. Os funcionários portanto, expressam a necessidade de que haja um maior incentivo por parte dos empregadores, a fim de que possam valorizar mais os profissionais. Destaca-se que 9% dos profissionais recebem entre 5 e 6 salários mínimos e apenas 18% recebe mais de 6 salários mínimos. O maior incentivo se dá aos maiores escritórios que já detém um tempo maior de atuação no mercado, tendo uma carta maior de clientes, o que favorece a condição de poder pagar um valor mais significativo que incentive, motive e estimule o desenvolvimento da realização de uma proposta de trabalho que implique em satisfação e a efetivação da QVT.

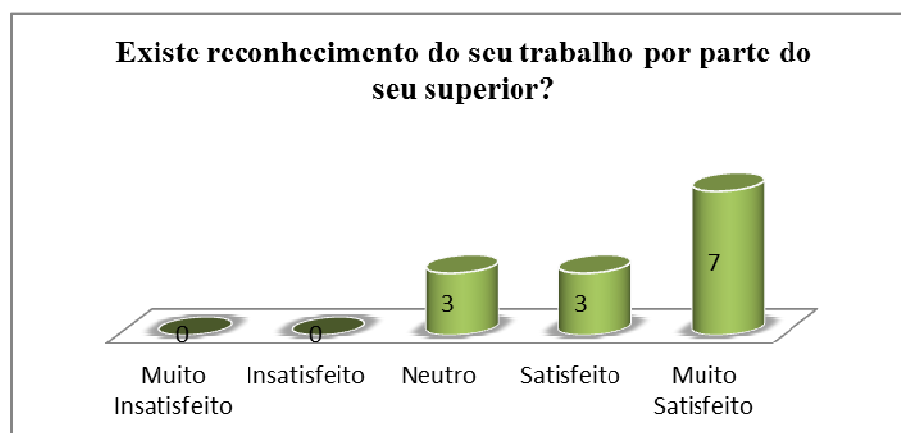
Gráfico 7– A remuneração recebida é adequada para que você possa viver dignamente?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Em se tratando da remuneração recebida e a comparação com a adequação ao exercício de uma vida digna sempre se busca uma atenção mais favorável ao desempenho e função de cada profissional, de modo que estes ao se capacitarem e desempenharem bem suas funções buscam também a satisfação em prol do valor que recebem. Para tanto, 6 dos entrevistados relataram estar satisfeitos com a remuneração recebida podendo viver dignamente. 3 dos entrevistados mantiveram-se neutros quanto ao que recebe e sua condição e qualidade de vida, uma vez que sempre há a necessidade de se pensar em aumento visto o aumento do custo de vida. 1 relatou insatisfação com o que recebe, alegando dificuldades pra manter à sua família e 1 dos entrevistados declarou estar muito satisfeito com a remuneração recebida, podendo alcançar seus objetivos.

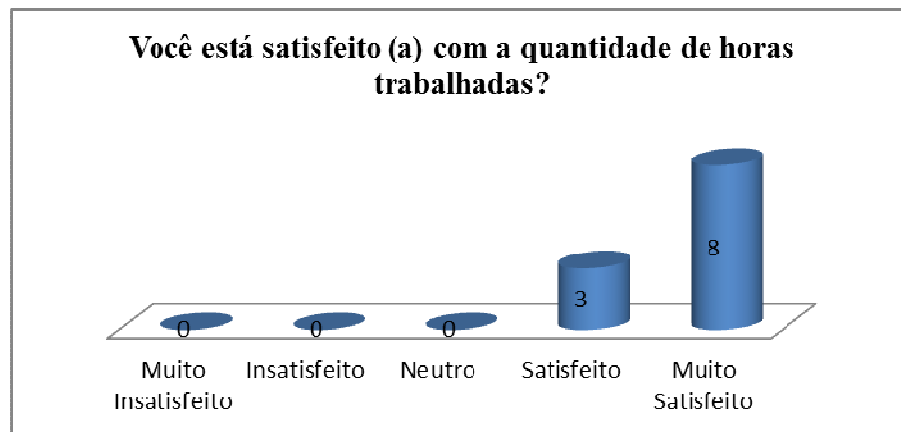
Gráfico 8 – Existe reconhecimento do seu trabalho por parte do seu superior?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Em se tratando de reconhecimento do trabalho por parte do superior 7 dos entrevistados apontaram que os superiores tem reconhecido o trabalho realizado, elogiando e contribuindo para a ampliação das condições de trabalho. 3 declararam-se satisfeitos, sem acrescentar comentários e outros 3 optaram pela neutralidade, expressando que o reconhecimento poderia ser maior, inclusive por meio de benefícios que incentivassem a prática de trabalho positiva. O reconhecimento no ambiente de trabalho é de extrema relevância para que as atividades possam ser realizadas com satisfação, de forma que um funcionário motivado e feliz contribui melhor para o crescimento da empresa e evolui profissionalmente.

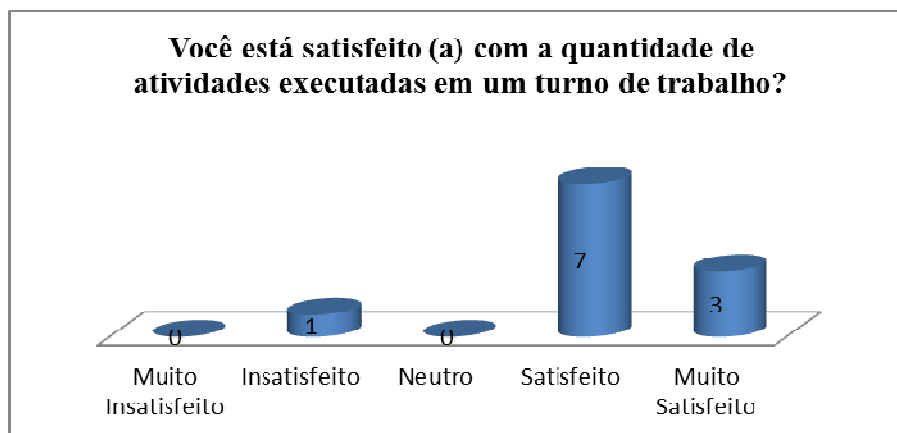
Gráfico 9 – Você está satisfeito (a) com a quantidade de horas trabalhadas?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

No que se refere as horas de trabalho 8 dos entrevistados afirmou que se sente muito satisfeito, não sentido-se sobrecarregado, uma vez que o escritório favorece a flexibilidade na organização do horário. Outros 3 dos entrevistados relataram estar satisfeitos com as horas trabalhadas, estando estas correspondentes a média de mercado, de forma que estes não se sentem explorados ou prejudicados neste quesito.

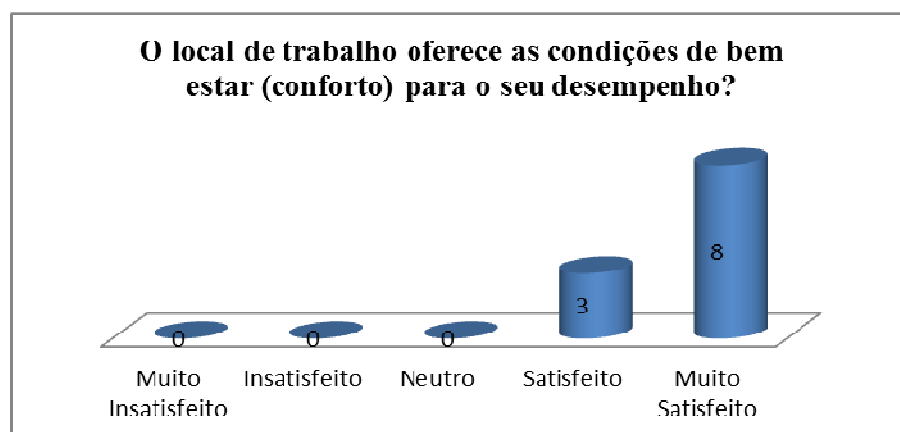
Gráfico 10 – Você está satisfeito (a) com a quantidade de atividades executadas em um turno de trabalho?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Quanto a quantidade de atividades realizadas em um turno de trabalho 7 dos entrevistados apontou satisfação, não sentindo-se explorado, nem sobrecarregado com as atribuições de sua atividade profissional. 3 estão muito satisfeito, destacando que as atividades são executadas de forma tranquila, sem pressões e nem exageros. Respeita-se a condição física dos funcionários cobrando-se o necessário para o cumprimento das metas. 1 dos entrevistados demonstrou insatisfação, e expressou a necessidade de se rever o ritmo de trabalho, as cobranças e o número de atividades solicitadas, uma vez que o ritmo acelerado tem promovido estresse.

Gráfico 11 – O local de trabalho oferece as condições de bem estar (conforto) para o seu desempenho?

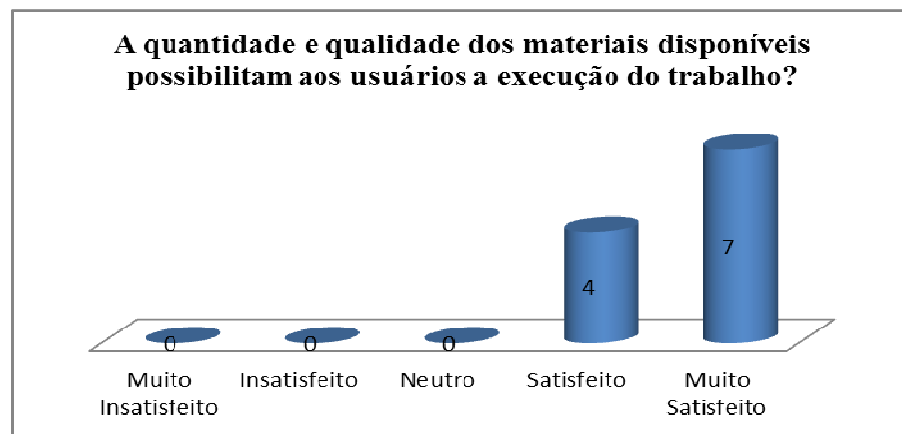


Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Em se tratando das condições de trabalho 8 dos entrevistados se mostraram muito satisfeitos e concordaram que o espaço de trabalho está organizado e fornece os materiais necessários para o bom desempenho das atividades, de forma que se sentem confortáveis e

valorizados. 3 dos funcionários se sentem satisfeitos mas apontam que ainda há o que melhorar quanto ao espaço físico tornando-o mais agradável e com mobília e materiais que ampliem a condição de bem estar e também facilitem a condição de trabalho..

Gráfico 12 – A quantidade e qualidade dos materiais disponíveis possibilitam aos usuários a execução do trabalho?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

7 dos entrevistados se sentem muito satisfeitos com os materiais disponíveis visto serem de boa qualidade, não havendo restrições quanto a quantidade, sendo este um fator importante para o desenvolvimento da satisfação dos funcionários quanto a efetivação da QVT. 4 dos profissionais enfatizaram que estão satisfeitos, no entanto, ressaltam que sempre é possível melhorar em algum quesito.

Gráfico 13 – O trabalho realizado lhe proporciona índice de estresse?

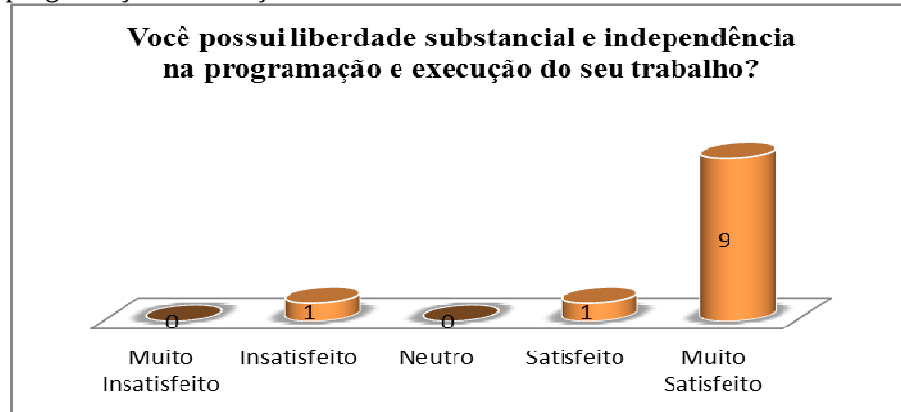


Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Em se tratando das questões que implicam no estresse 4 dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos com o trabalho realizado e que não se sentem tendenciosos ao estresse em função do ambiente colaborar para o desenvolvimento de relações saudáveis sejam elas,

emocionais, físicas ou intelectuais. 4 optaram pela neutralidade. 1 declarou-se satisfeito, ressaltando que as questões de estresse não abrangem apenas o ambiente de trabalho, mas pode surgir de ambientes familiares. 1 dos entrevistados se mostrou muito insatisfeito, alegando principalmente o nível de cobranças e outro muito satisfeito.

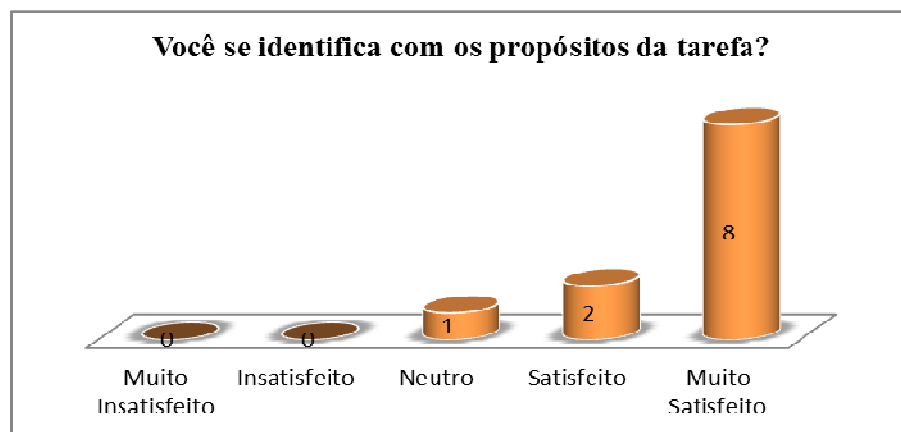
Gráfico 14 – Você possui liberdade substancial e independência na programação e execução do seu trabalho?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

No que se refere a liberdade e independência para a programação do trabalho realizado 9 dos entrevistados se reconheceram muito satisfeitos, pois, sentem de seus superiores o espaço para o desempenho livre de algumas ações sob orientação de que deve existir o cumprimento de uma meta e a resolução de problemas de forma que o cliente não seja prejudicado. 1 dos entrevistados se declarou satisfeito e mais 1 insatisfeito. Em alguns casos a insatisfação advém da necessidade que o funcionário tem de aceitar em qualquer instância uma regra, imposição ou orientação, uma vez que por mais liberdade que se tenha em uma instituição não é possível que não haja as cobranças.

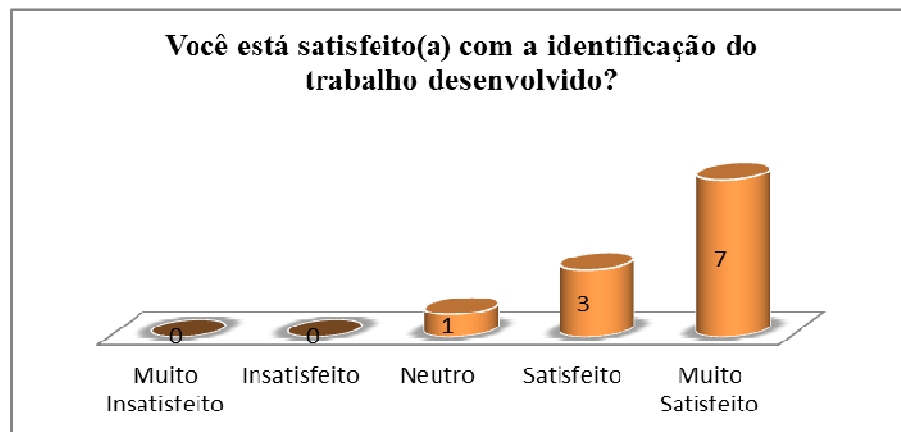
Gráfico 15 – Você se identifica com os propósitos da tarefa?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Em se tratando da identificação com os propósitos da tarefa 8 dos entrevistados se colocam como muito satisfeitos, 2 estão satisfeitos e 1 colocou-se como neutro. Há de se ter a preocupação de buscar o entendimento quanto a neutralidade no reconhecimento de propósitos que se integram a qualificação profissional que se há de desempenhar conforme a sua formação. Geralmente uma pessoa que entra em conflito com as atribuições de sua atividade profissional está enfrentando dificuldades quanto ao reconhecimento de seu papel e pode estar desmotivado, uma vez que o profissional deve responder positiva ou negativamente ao questionamento que implica em reconhecer os propósitos das tarefas que lhe são colocadas.

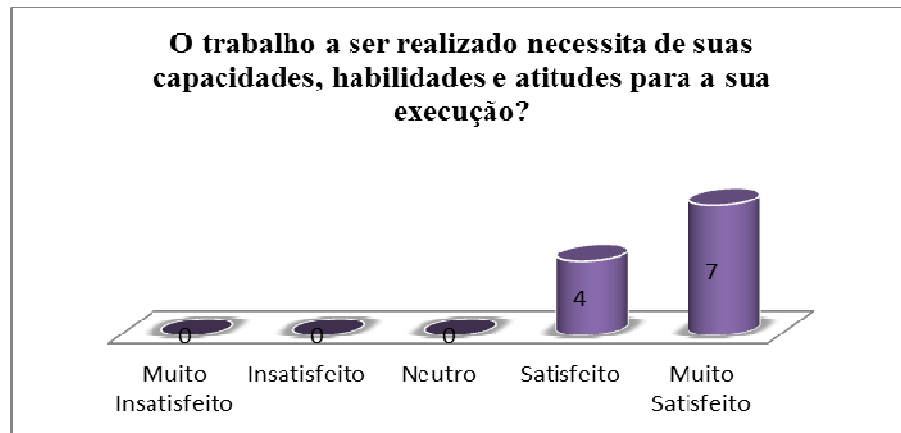
Gráfico 16 – Você está satisfeito com a identificação do trabalho desenvolvido?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Quanto a identificar-se com o trabalho desenvolvido 7 dos profissionais declararam estar muito satisfeitos. 3 se mostraram satisfeitos e 1 optou pela neutralidade evitando apontar erros e falhas.

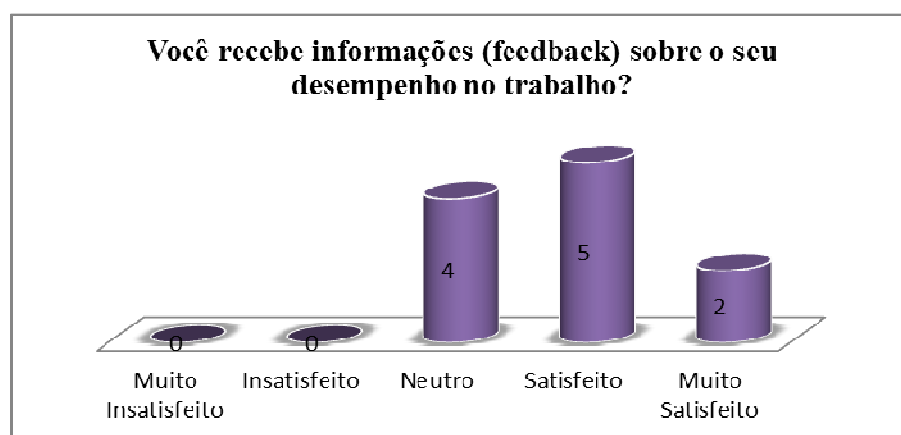
Gráfico 17 – O trabalho a ser realizado necessita de suas capacidades, habilidades e atitudes para a sua execução?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

8 dos entrevistados declararam estar muito satisfeitos com seu desempenho e aplicação de suas capacidades, habilidades e atitudes na execução das tarefas. 4 se declararam satisfeitos. Este vem a ser um ponto positivo, pois, é a satisfação e o sentimento de utilidade que faz com as pessoas possam desempenhar suas funções com alegria, compromisso e responsabilidade. Neste aspecto, é o sentimento de necessidade do ser que motiva os profissionais a se empenharem para o cumprimento de um determinado objetivo e de atividades.

Gráfico 18 – Você recebe informações (feedback) sobre o seu desempenho no trabalho?

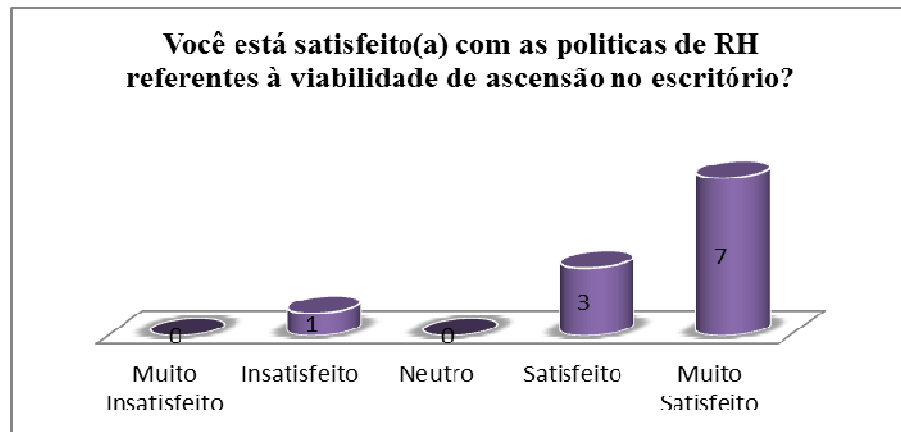


Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

A questão do feedback é de extrema importância para que se aprenda a ouvir o outro e crescer no ambiente de trabalho. Neste aspecto, 2 dos entrevistados estão muito satisfeitos, 5

estão satisfeitos e 4 optaram por não opinar. Em virtude deste resultado é possível perceber que há a necessidade de haver uma melhor comunicação quanto ao desempenho profissional de cada um, visto que assim, será possível rever posturas e buscar a modificação de ações e atitudes em prol de um bem comum.

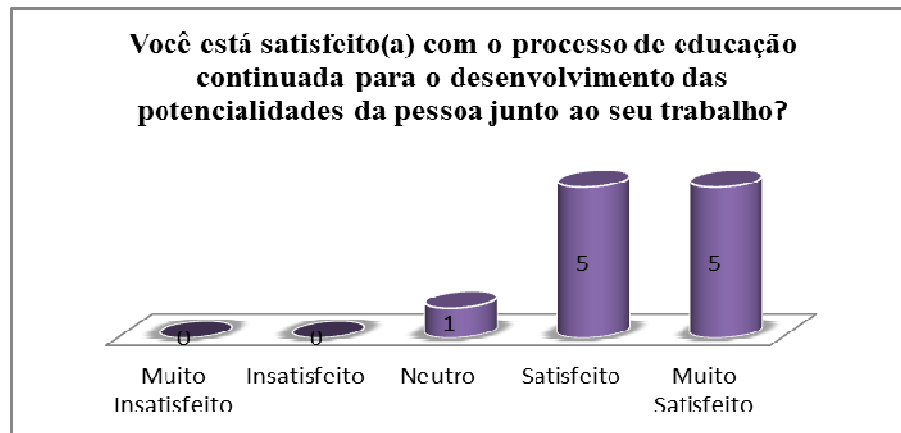
Gráfico 19– Você está satisfeito com as políticas de RH referentes à viabilidade de ascensão no escritório?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

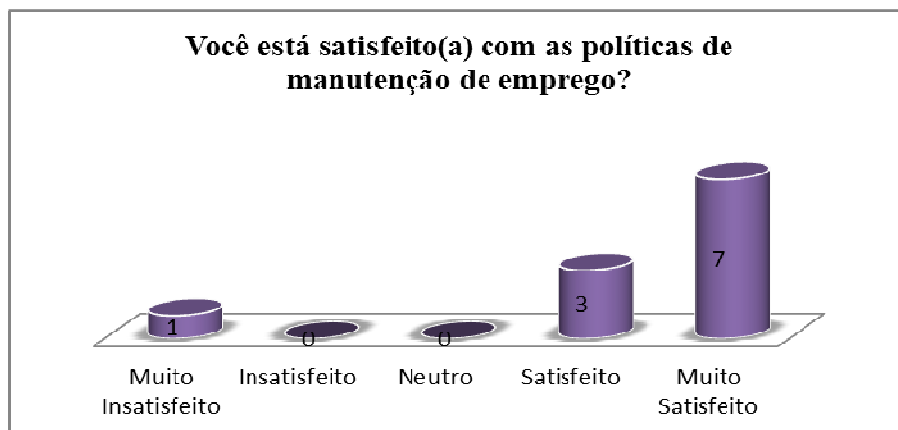
Em se tratando das políticas de ascensão 7 dos entrevistados se declararam muito satisfeitos, 3 se reconheceram satisfeitos e 1 afirmou sentir-se insatisfeito. As políticas de ascensão correspondem como resposta ao empenho e desempenho de cada profissional que atingindo determinado êxito pode galgar outros degraus em sua carreira. A insatisfação de alguns profissionais ocorre, portanto, em função da negligência e pode acarretar o não crescimento profissional. Como a maioria dos entrevistados responderam positivamente há de se perceber que as políticas de RH voltadas a valorização do profissional por meio da expansão de sua carreira estão correspondendo aos anseios dos profissionais.

Gráfico 20 – Você está satisfeito (a) com o processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa junto ao seu trabalho?



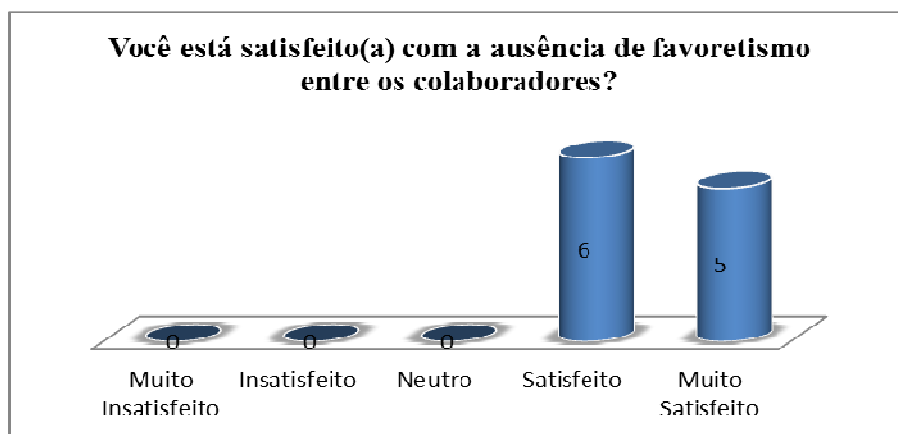
Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

A educação continuada é um fator determinante para as empresas que buscam crescimento saudável e correspondente as exigências de aperfeiçoamento proporcionados ao funcionário. Neste aspecto 5 dos entrevistados declaram-se muito satisfeitos e outros 5 satisfeitos e 1 insatisfeito. A insatisfação é um ponto importante para o quesito avaliativo, de forma que por meio de tal revelação o escritório deve rever sua prática e procurar inovar, como também desenvolver um programa de estudo que corresponda aos anseios dos funcionários. Para tanto, estes devem ser questionados quanto ao que querem aprender e o que estão necessitando rever para que as atividades profissionais sejam desempenhadas com maior compromisso.

Gráfico 21 – Você está satisfeito com as políticas de manutenção de emprego?

Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

As questões de manutenção do emprego são de responsabilidade exclusiva dos escritórios. Estas vem a ser determinações que poderão ser aceitas ou não por seus funcionários. Isto não impede que haja a discussão de determinados pontos a fim de que o funcionário se sinta capaz de alcançar e não veja simplesmente pela ótica da imposição ou exploração de mão de obra. Assim, 7 dos entrevistados estão muito satisfeitos, 3 estão satisfeitos e 1 muito insatisfeito. Para tanto, os escritórios devem sempre estar revendo as políticas de manutenção do emprego para que a satisfação de ambas as partes seja notória.

Gráfico 22 – Você está satisfeito com a ausência de favoritismo entre os colaboradores?

Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

No que se refere ao favorecimento entre os colaboradores 5 declaram-se muito satisfeitos e 6 satisfeitos. O favorecimento sempre vai existir nos mais diversificados ambientes, no

entanto, há de se ter cuidado com os sentimentos, anseios e com as oportunidades oferecidas para que haja equilíbrio nas ações promovendo o bem estar da equipe.

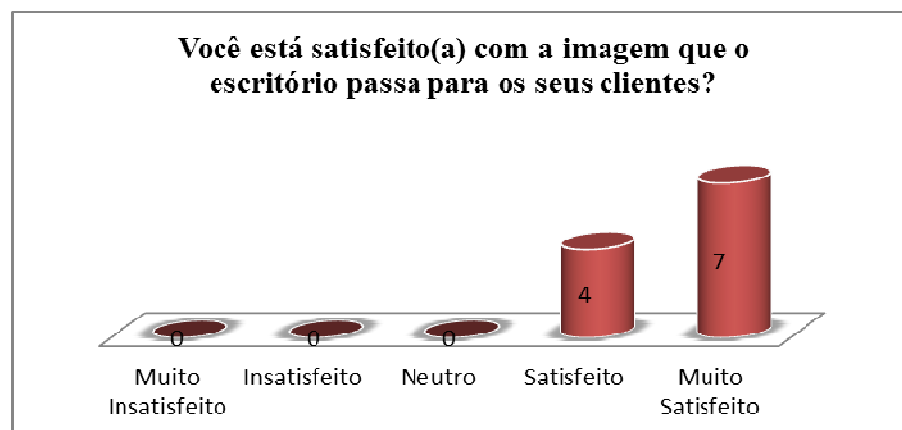
Gráfico 23 – Você está satisfeito (a) com o senso da comunidade existente no escritório?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

O senso de comunidade é essencial para o estabelecimento da QVT. Uma equipe que apresenta equilibrado senso de comunidade trabalha melhor, se empenha, compartilha, aprimora o trabalho, inclui, luta em conjunto e equilibra os problemas. Quanto a este aspecto 6 funcionários estão muito satisfeitos e 5 satisfeitos.

Gráfico 24– Você está satisfeito (a) com a imagem que o escritório passa para os seus clientes?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Quanto a imagem do escritório passada para os clientes 7 dos entrevistados declararam estar muito satisfeitos e 4 estão satisfeitos. A imagem se constrói não apenas pela palavra,

mas também pela ação, seriedade e compromisso com a execução das tarefas. Assim, é de extrema importância que a equipe concorde com o filosofia do escritório para que não haja divergência quanto a imagem construída por seus clientes.

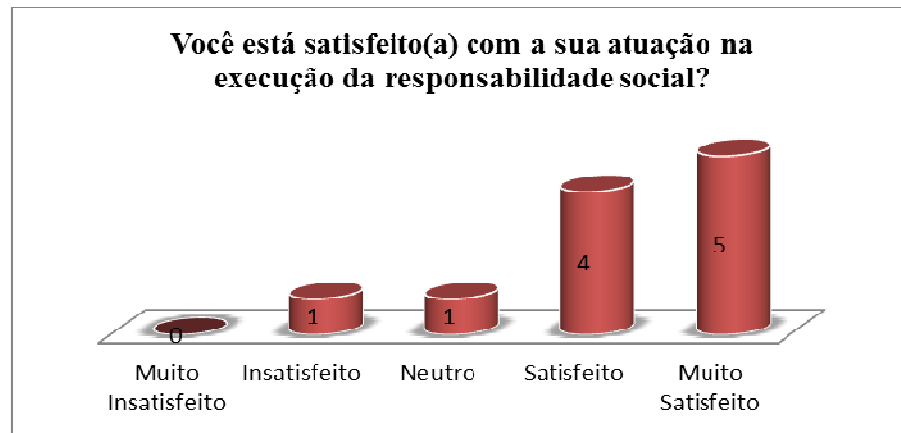
Gráfico 25– Você está satisfeito (a) com a qualidade dos serviços disponibilizados a comunidade?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Quanto aos serviços oferecidos a comunidade 4 dos entrevistados se consideram muito satisfeitos, 3 estão satisfeitos, 3 optaram pela neutralidade e 1 se sente insatisfeito. Como houve neutralidade e insatisfação é preciso que o escritório por meio de seus responsáveis verifique esta problemática a fim de que por meio de estudos possa ampliar, modificar ou acrescentar por meio de um estudo de mercado as atividades desempenhadas e os serviços oferecidos. Para isso, é importante ouvir os funcionários, como também ouvir as sugestões dos próprios clientes para que haja satisfação na realização e atendimento de ações.

Gráfico 26– Você está satisfeito (a) com a sua atuação na execução na responsabilidade social?



Fonte: Pesquisa de Campo – 2013

Em se tratando de responsabilidade social é preciso que haja um comprometimento entre toda a equipe para que se desempenhe bem a responsabilidade social que faz menção a contribuir para a melhoria de sua comunidade, cidade, estado ou seja o espaço em que se está inserido de forma que com ética e trabalho se possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida primando-se por uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo. Para tanto, a ação de cada profissional é primordial para que tais metas e objetivos se efetivem. Neste aspecto, 5 entrevistados estão muito satisfeitos, 4 estão satisfeitos, 1 optou pela neutralidade e 1 se considera insatisfeito.

Como a Responsabilidade Social diz respeito ao cumprimento de deveres e obrigações para com a sociedade e preciso que o escritório esteja atento aos sinais que impelem ações comprometidas com a vida em sua amplitude.

4.1 ANÁLISE E SUGESTÕES

Mediante os resultados obtidos percebe-se que a atividade profissional está atrelada as forma de condução e análise no sentido de perceber o investimento feito na vida profissional da equipe, como também das perspectivas de efetivar um trabalho que caracterize o cuidado e a atenção quanto a incentivar os profissionais da empresa a estarem motivados a integrar uma empresa que valoriza e estimula o funcionário.

Percebe-se, portanto, que o trabalho dos profissionais é de grande responsabilidade que exige de cada um a postura de responsabilidade no que se refere ao compromisso com que a empresa e com o espaço no qual desenvolve suas funções trabalhistas. De acordo com

as exigências de mercado por agilidade, flexibilidade e versatilidade, a cobrança pelo oferecimento de um serviço de qualidade, traz ao mercado de trabalho uma série de fatores que conotam a efetivação de resultados ou o desgaste dos funcionários das empresas como um todo. Para tanto, é preciso que se desenvolva uma política trabalhista centrada na visão de tratar melhor os funcionários de forma que o profissional seja contemplado em suas necessidades.

A motivação, satisfação, portanto, faz-se elemento prioritário para o crescimento uma vez que por meio da análise feita, os funcionários em sua grande maioria detêm satisfação pelo trabalho que realiza uma vez que está em contato com o público, na prestação de serviço, o que conota a utilidade e importância de forma que sintam-se motivados a servir o outro com alegria e responsabilidade.

Neste aspecto, o reconhecimento da empresa na implantação do QVT para com o funcionário é a chave para que a motivação se estabeleça, de forma que a empresa ateste os objetivos fins em seus resultados. Cabe ainda à empresa determinar e fazer valer uma política que assegure o direito de um trabalhador em opinar nas sugestões que viabilizarão a melhoria da equipe como um todo.

Tais procedimentos delegam ao funcionário o prazer e a alegria de sentir-se ativo e respeitado na instituição como um elemento importante no processo de melhoria da empresa. O fator remuneração também é algo que contribui diretamente para que o estímulo do funcionário esteja bem, uma vez que todas as pessoas desejam ter um bom salário que corresponda as suas necessidades de vida particular, de forma que possam trabalhar para viver e não o contrário.

Assim, espera-se que os administradores dos escritórios de contabilidade, possam desenvolver uma política de atendimento a sua equipe, no sentido de perceber as dificuldades e os anseios e sugestões para que o trabalho possa andar de fato como deve ser. Deter um espaço onde o trabalhador tenha voz e vez para expressar-se de forma a sentir-se importante e valorizado, estimulando-o a reconhecer a grandeza do trabalho participativo e em equipe.

Cabe, portanto aos gestores desenvolver uma proposta avaliativa que destaque a percepção dos funcionários em determinados períodos para que por meio de tais informações se estabeleçam táticas de intervenção, para a mediação de conflitos que concordariam para o insucesso da empresa. O líder neste processo tem papel fundamental para que a equipe esteja motivada uma vez que passa a ser exemplo para toda a equipe, Este deve ser simpático e alegre a ponto de conquistar a confiança da equipe por meio do respeito.

Realizar treinamentos também é algo de suma importância para que as deficiências surgidas ao longo do tempo sejam trabalhadas e transformadas em pontos positivos, de modo que o trabalho de motivação da equipe reflita as causas de uma reflexão acerca da necessidade de mudança. Importa que se faça pautada na realidade, para que se alcance com eficácia e eficiência os procedimentos que delegarão a equipe os procedimentos que viabilizam comportamentos e posicionamentos motivados e estimulantes, no sentido de que o crescimento agregue toda a empresa, agregando a cada ação a perspectiva de bem-estar do outro no reconhecimento de suas potencialidades.

Para que se efetivem as relações profissionais no âmbito do entendimento da necessidade de incentivo e apoio para que a atividade profissional se desenvolva, é preciso que haja preocupações voltadas à dinâmica que se integra, como elemento de estabilidade no sentido de manter a equipe satisfeita e coesa. Deve haver ainda preocupação nos aspectos de estímulo a realização de um trabalho que visa o sucesso pelo fator de corresponder de forma positiva às necessidades diárias de realizar um trabalho que conote a empresa como espaço de incentivo a satisfação e ao reconhecimento do valor que cada funcionário exerce em seu ambiente de trabalho.

A QVT neste aspecto detém amplo grau de importância para que se organize na empresa ferramentas que provoquem na equipe, um perfil de pessoas que trabalham para o alcance de metas e objetivos traçados pela instituição, no sentido de que haja crescimento mútuo e satisfação de ambas as partes. Neste aspecto, faz-se necessário obter informações sobre o grau de motivação e da QVT para que se estabeleçam com bases nos dados medidas de intervenção que contribuam para o pleno desenvolvimento das ações trabalhistas, que devem pautar-se nos princípios de compromisso e responsabilidade, com o nome da instituição a qual estão ligados como profissionais. Através da pesquisa tornar-se-á possível identificar o perfil profissional da equipe, diagnosticando assim, razões para que se reflita acerca dos procedimentos designados para com os contabilistas, no sentido de pensar em suas necessidades pessoais e profissionais, tendo em vista apresentar propostas que busquem contínuas melhorias em prol dos objetivos da referida organização, por meio do trabalho de uma equipe motivada.

Assim, por meio das informações alcançadas, viabiliza-se o enriquecimento profissional e pessoal dos que compõem, tanto a estrutura, como os mecanismos de inter-relações pessoais, os quais possibilitam o bom funcionamento e progressão da empresa.

Considerando a proposta de implantar uma programa de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT faz-se de extrema necessidade que as empresas possam qualificar seus

profissionais para o desempenho das atividades por meio de cursos, programas e serviços que impliquem em ampliar a satisfação no ambiente de trabalho. Investir no material, nas pessoas, no espaço físico, no tratamento para com o outro e no cuidado com as cobranças é algo que amplia a visão do gestor a fim de que possa estimular e promover um espaço de trabalho saudável.

5 CONCLUSÃO

Nos dias atuais dissemina-se a ideia de que é preciso perceber as pessoas, suas necessidades, seus anseios, suas deficiências, como também seus pontos positivos, para que em harmonia, desenvolva-se um processo de crescimento interligado as oportunidades proporcionadas pela instituição a qual se esteja ligada pelo âmbito profissional. Mediante tais mudanças e anseios, percebe-se a realidade atual de crise, enfrentada pela economia brasileira, que traz desestímulo aos profissionais que buscam efetivação e satisfação no ambiente de trabalho. A necessidade de investimento quanto às condições de trabalho resultará em proporcionar uma melhor qualidade de vida no trabalho e na vida de modo geral.

Neste aspecto, é preciso manter as perspectivas de avanço e melhoria, para que por meio da atividade consciente, promovida pelo exercício crítico e reflexivo da realidade, se estabeleça o compromisso em tornar o espaço em que se está inserido, num ambiente de valorização ao profissional, e ao estabelecimento de trocas nos âmbitos sociais e pessoais. A Qualidade de Vida de Trabalho - QVT, portanto, pode se tornar uma ferramenta básica para estimular e integrar profissionais as perspectivas atuais de crescimento pessoal e organizacional nos termos da qualidade total expressos nos princípios de ética, respeito e valor a vida profissional e pessoal.

Assim, investir na QVT é algo que provoca mudanças e remete o cuidado em fazer o melhor, em crescer profissionalmente para por em prática os princípios que norteiam as grandes instituições que alcançaram o sucesso valorizando as pessoas, investindo nelas e trabalhando por elas. Para isso faz-se necessário que os integrantes da equipe administrativa de uma empresa, mantenham um olhar inquietante, ativo e pesquisador para que através da observação e análise do comportamento dos funcionários, se estabeleça um projeto com atividades direcionadas a beneficiar seus funcionários.

Investir no ambiente de trabalho é algo que traz ao empreendedor a grande oportunidade de tornar-se um referencial em instituição que valoriza o cidadão compreendendo e fazendo uso dos direitos e deveres pertinentes ao fazer profissional. Os escritórios de contabilidade, portanto, tem procurado manter em seus objetivos profissionais a ênfase do trabalho que valoriza o ser em sua totalidade, contribuindo assim, para o desenvolvimento pleno das potencialidades individuais de cada um, para que contribuam no pleno crescimento quantitativo e qualitativo da empresa valorizando o ser.

Por lidar diretamente com pessoas, faz-se necessário primar por bons tratos, pela compreensão e incentivo por alcance de metas, com também o investimento no pessoal, a

atividade de motivação, estando estas interligadas ao crescimento da auto-estima, pois, um funcionário que se sente bem em seu ambiente de trabalho, sendo respeitado e levado a sério em seus interesses, reflete a satisfação em estar trabalhando, mostrando para o cliente o prazer em servir e atender, contribuindo para o avanço da empresa no mercado.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BISPO, Ana Carolina Kruta de Araujo. **Qualidade de Vida no Trabalho e Estresse nas Organizações**. Natal: Facex, 2006. Apostila do curso de Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas.

CERVO, Amado Luíz. **Metodologia Científica**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração edição compacta**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Introdução a teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações: edição compacta. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho: funcionário com qualidade de vida são mais felizes e produzem mais. **Revista FEA business**, São Paulo, n. 7, nov. 2003.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 80.

_____. **Qualidade de Vida No Trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Altas, 2004.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Estress e Trabalho**: uma abordagem psicossomática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA, A. Antonio; REIS, Ana C. F.; PEREIRA, Maria I. **Gestão Empresarial de Taylor aos nossos dias**: evolução e tendências da moderna administração de empresas. São Paulo: Pioneira, 1999.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

HAMPTON, David R. **Administração: processos administrativos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para Elaboração de Monografia e dissertações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDEIROS, Jássio Pereira de. **Qualidade de Vida no Trabalho**: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico. 2007. 22-23f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Natal, 2007.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia Científica: a Construção do Conhecimento** 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratamento de Metodologia científica** (Projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografia, dissertações e teses). 1. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

ANEXO A – Questionário para Análise da Qualidade de Vida no Trabalho**1– PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS CONTÁBIL****1.1 – Sexo**☐ Masculino☐ Feminino**1.2 – Faixa Etária**☐ 18 – 24 anos☐ 31 – 35 anos☐ 25 – 30 anos☐ + 35 anos**1.3 - Estado Civil**☐ Solteiro(a)☐ Separado(a)☐ Casado(a)☐ Viúvo(a)**1.4 – Escolaridade**☐ Nível Fundamental Completo☐ Superior Completo☐ Nível Médio☐ Pós - Graduação☐ Superior Incompleto**1.5 – Tempo no Escritório**☐ 0 – 1 ano☐ 2 – 2 anos☐ 1 – 2 anos☐ + 3 anos**1.6 – Faixa Salarial**☐ Até 2 Salários Mínimos☐ 5 – 6 Salários☐ 2 – 4 Salários Mínimos☐ + de 6 Salários

2 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Abaixo estão listadas afirmações para que seja possível analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários do escritório Império da contabilidade

Espera-se que todos respondam com sinceridade.

- Os dados obtidos são confidenciais, portanto, não há necessidade de identificação do respondente.
- Será necessária a utilização dos indicadores abaixo para identificar em que nível as preposições estão de acordo com a sua realidade no escritório.

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 – Neutro
- 4 – Satisfeito
- 5 – Muito Satisfeito

2.1 - COMPENSAÇÃO

2.1.1– A REMUNERAÇÃO RECEBIDA É ADEQUADA

A remuneração recebida é adequada para que você possa viver dignamente?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.1.2 – Existe reconhecimento do seu trabalho por parte do seu superior?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.2 – CONDIÇÕES DE TRABALHO

2.2.1 – Jornada de Trabalho

Você está satisfeito(a) com a quantidade de horas trabalhadas?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.2.2 – Carga de Trabalho

Você está satisfeito(a) com a quantidade de atividades executadas em um turno de trabalho?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.2.3 – Ambiente Físico

O Local de trabalho oferece as condições de bem – estar (conforto) para o desempenho do trabalho?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.2.4 – Material

A quantidade e qualidade dos materiais disponíveis possibilitam aos usuários a execução do trabalho?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.2.5 – Estresse

Você está satisfeito(a) com o trabalho realizado, ou ele proporciona a você índice de estresse?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.3 – USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

2.3.1 – Autonomia

Você possui liberdade substancial e independência na programação e execução do seu trabalho?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.3.2 – Significado com a Tarefa

Você se identifica com os propósitos da tarefa?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.3.3 – Identidade da Tarefa

Você está satisfeito(a) com a identificação do trabalho desenvolvido?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.3.4 – Variedade da Habilidade

O Trabalho a ser realizado necessita de suas capacidades, habilidades e atitudes para a sua execução?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.3.5 – Retroação e Retroinformação

Você recebe informações (feedback) sobre o seu desempenho no trabalho?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.4 – OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

2.4.1 – Possibilidade de Carreira

Você está satisfeito(a) com as políticas de RH referentes à viabilidade de ascensão no escritório?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.4.2 – Crescimento Pessoal

Você está satisfeito(a) com o processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa junto ao seu trabalho?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.4.3 – Segurança de Emprego

Você está satisfeito(a) com as políticas de manutenção de emprego?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.5 – INTEGRAÇÃO SOCIAL NO ESCRITÓRIO

2.5.1 – Igualdade de Oportunidade

Você está satisfeito(a) com a ausência de favoritismo ou preferências entre os colaboradores?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.5.3 – Relacionamento

Você está satisfeito com o senso da comunidade existente no escritório?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.6 – RELEVANCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

2.6.1 – Imagem do Escritório

Você está satisfeito(a) com a imagem que o escritório passa para os seus clientes?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.6.2 – Responsabilidade Social do Escritório

Você está satisfeito(a) com a responsabilidade do escritório para a comunidade?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.6.3 – Responsabilidade Social pelos Serviços

Você está satisfeito(a) com a qualidade dos serviços disponibilizados a comunidade?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

2.6.4 – Responsabilidade Social Pelos Funcionários

Você está satisfeito(a) com a sua atuação na execução da responsabilidade social?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5